

Good Practice: Probleme, Konflikte und Verbesserungspotential in der interprofessionellen Zusammenarbeit

Grundlagen

Die Fähigkeit eines Lehrlings, offenkundige Probleme, Konflikte oder Verbesserungspotentiale in der interprofessionellen Zusammenarbeit anzusprechen, ist entscheidend für seine erfolgreiche Ausbildungszeit und die spätere Berufstätigkeit.

Diese Fähigkeit fördert und fordert nicht nur die persönliche und berufliche Entwicklung des Lehrlings heraus, sondern trägt auch wesentlich zur Qualität der Patient:innenversorgung bei. In der dynamischen und oft komplexen Umgebung des Gesundheitswesens ist eine interprofessionelle Zusammenarbeit unerlässlich.

Wenn Lehrlinge ermutigt und befähigt werden, ihre Beobachtungen und Bedenken offen zu äußern, schaffen sie eine Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen und eine offene Kommunikation im Team.

Dies stärkt das Vertrauen unter den Teammitgliedern, fördert die Lösung von Konflikten und verbessert letztlich die Patientensicherheit und -zufriedenheit. Zudem entwickelt der Lehrling dadurch ein Bewusstsein für die Bedeutung der Zusammenarbeit und lernt, wie er professionell und konstruktiv zu einem positiven Arbeitsumfeld beitragen kann.



Diese Ausarbeitung wurde unterstützt von: **Günther Schranz**, MAS, DGKP, Geschäftsführer und Mitglied der Geschäftsleitung, Pflegedienstleiter, Mater Salvatoris als ein Teil der courage gruppe, ein Unternehmen der Vinzenz Gruppe und Salvatorianerinnen; **Anja Prudic**, DSP, Soziale Betreuung, MAS-Trainerin, Jugendvertrauensperson, Mater Salvatoris; **Yvonne Klawacs**, DGKP, Praxisanleiterin und Validationstrainerin, Mater Salvatoris

Arbeitsblätter: Interprofessionelle Zusammenarbeit

Arbeitsblatt 1: Anbahnung eines Konflikts

Aufgabe

FALLBEISPIEL

Isabella ist erst seit ein paar Monaten Pflegefachkraft auf einer internistischen Station und muss im Vergleich zu anderen Pflegefachkräften der Station, die aufgrund von Schlafstörungen, einer zu großen Verantwortung im Nachtdienst oder präferierten Tagdiensten nachts nicht arbeiten wollen, überdurchschnittlich viele Nachtdienste leisten.

Isabella stört dieser Umstand sehr, sie hat sich jedoch bisher nicht getraut, die Stationsleiterin, die für die Diensterteilung zuständig ist, darauf anzusprechen.

Isabella hat nun bemerkt, dass sie für die nächsten Wochen wieder öfter als die anderen Pflegefachkräfte für den Nachtdienst eingeteilt ist. Daraufhin reagiert sie verärgert und beschwert sich bei der Stationsleiterin, dass dies eine Unverschämtheit sei.

Die Stationsleiterin reagiert überrascht und entgegnet, wieso Isabella nie kommuniziert habe, dass sie nicht gerne Nachtdienste mache. Die Stationsleiterin ist nun gereizt und behauptet, dass jeder immer nur herummeckert.

- Was verdeutlicht dieses Fallbeispiel?
- Wie hätte Isabella besser reagieren können, damit der Konflikt hätte verhindert werden können?

Arbeitsblatt 2: Konstruktiv Kritik äußern

Aufgabe

REFLEXION

Überlege dir bitte eine Situation aus dem pflegerischen Alltag, bei der du dich als Lehrling aufgrund mangelnder Unterstützung oder Wertschätzung im Team ungerecht behandelt fühlst. Reflektiere diese Situation, indem du folgende Fragen beantwortest:

- Wie bist du mit der Situation umgegangen?
- Mit welchen Personen hast du diese Situation besprochen?
- Wie hast du dieses Gespräch geführt?
- Wie hast du dich danach gefühlt?
- Wie kann solch eine Situation vermieden werden?
- Wie hättest du dir gewünscht, behandelt zu werden?

Arbeitsblatt 3: Konfliktmanagement

Aufgabe

Unter Konfliktmanagement werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die darauf abzielen, einen guten Verlauf des Konflikts zu bewirken und Eskalation zu verhindern. Es gibt verschiedene Ansätze zur Konfliktlösung, die im Konfliktmanagement angewendet werden können.

**Erkläre in diesem Zusammenhang den problemorientierten und den lösungsorientierten Ansatz auf Grundlage von Internet-Recherchen und Gesprächen mit Pflegefachkräften in deinem Ausbildungsbetrieb.
Welcher Ansatz führt zu einem konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen?**

Arbeitsblatt 4: Krisenbewältigung

Aufgabe

SIMULATION TEAMGESPRÄCH

Versteckte Konflikte können dazu führen, dass es zu einer stark angespannten Situation und einer Krise kommt. Um eine Krise zu bewältigen, ist oftmals Hilfe von außen notwendig.

Um eine von Ihnen gewählte Krisensituation zu lösen, schildere deine Erlebnisse in einem Teamgespräch.

Wie kann Krisenbewältigung im Team geschehen?

Arbeitsblatt 5: Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Aufgabe

Interdisziplinarität bedeutet, dass Menschen verschiedener Fachgruppen zusammenarbeiten, um neue Ansätze für Lösungsmöglichkeiten komplexer Aufgaben zu entwickeln.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit erfolgt dabei strukturiert mittels bestimmter Instrumente.

Beschreibe und erkläre folgende Instrumente für eine interdisziplinäre Zusammenarbeit:

- Case Management
- Primary Nursing
- Fallbesprechungen
- Gemeinsame Dokumentationssysteme
- Disease-Management-Programme (DMP)
- Integrierte Versorgung (IV)

Arbeitsblatt 6: Mobbing**FALLBEISPIEL**

Mobbing beschreibt feindselige Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind, mit der Absicht, diese zu belästigen, zu demütigen, zu schikanieren oder sozial auszuschließen.

Folgendes Fallbeispiel dient der Sensibilisierung des Themenbereichs Mobbing in der Pflege.

Amelie, eine junge Auszubildende in der Pflege, arbeitet seit acht Monaten in einer Pflegeeinrichtung. In letzter Zeit bemerkt sie, dass sie von einigen ihrer Kolleg:innen gemieden wird. Sie wird regelmäßig bei Pausengesprächen ignoriert, bekommt die unangenehmsten Aufgaben zugewiesen und bemerkt, dass ihre Kolleg:innen über sie lästern. Amelie fühlt sich zunehmend isoliert und überfordert.

Beantworte folgende Fragen und diskutiere sie mit deiner Ausbilderin oder deinem Ausbilder:

- Welche Anzeichen von Mobbing erkennst du in diesem Fall?
- Wie könnte sich das Mobbing auf Amelies psychische und physische Gesundheit auswirken?
- Welche Schritte kann Amelie unternehmen?
- Welche Schritte sollten Amelies Kolleg:innen unternehmen, um ihr zu helfen?
- Welche Maßnahmen kann die Pflegeeinrichtung ergreifen, um Mobbing zu verhindern?
- Welche Rolle spielen Führungskräfte bei der Prävention und Intervention von Mobbing?

Arbeitsblatt 7: Supervision

Aufgabe

Supervision dient der Praxisbegleitung und Beratung, um mit verschiedenen Belastungen und Konflikten im pflegerischen Arbeitsalltag umzugehen.

Beantworte bitte folgende Fragen zur Supervision:

- Welche konkreten Ziele sollen mit der Supervision erreicht werden?
- Was ist die Aufgabe des Supervisors oder der Supervisorin?
- Wie läuft eine Supervision ab?
- Was sind Unterschiede der Einzel- und Gruppensupervision?
- Welche möglichen Konflikte und Belastungen im Pflegekontext könnten bei der Supervision bearbeitet werden?

Arbeitsblatt 8: Fallbesprechung**SIMULATION**

Um eine gemeinsame interprofessionelle Handlungsbasis zu schaffen, Wissen und Informationen auszutauschen sowie Verbesserungspotenziale und Lösungswege zu entwickeln, wird die Situation einer Patientin von allen am Behandlungsprozess Beteiligten besprochen.

Simuliere eine Fallbesprechung zu einer Patientin mit folgenden Daten:

- Name: Elisabeth Mayer
- Alter: 82 Jahre
- Krankheitsbild: Demenz im fortgeschrittenen Stadium, chronische Arthritis
- Pflegesituation: Frau Mayer lebt seit zwei Jahren in der Pflegeeinrichtung. In letzter Zeit zeigt sie vermehrt Unruhe und Aggressivität, besonders während der Körperpflege. Sie hat auch Schwierigkeiten, selbstständig zu essen, und hat an Gewicht verloren.

Beantworte bitte folgende Fragen im Zuge der Vorbereitung der Fallbesprechung:

- Welche Informationen sind für dich als Pflegefachkraft relevant?
- Welche spezifischen Pflege- oder Behandlungsmaßnahmen schlägst du vor?
- Welche Herausforderungen siehst du in der Betreuung von Frau Mayer?
- Wie kannst du mit den anderen Berufsgruppen, wie Ergotherapeut:innen, Sozialarbeiter:innen und Ernährungsberater:innen, zusammenarbeiten, um die bestmögliche Versorgung zu gewährleisten?
- Welche Bedürfnisse hat Frau Mayer? Was kann man tun, um diese zu erfüllen und Wohlbefinden zu erzielen?

Arbeitsblatt 9: Kommunikation

Aufgabe

Um eine professionelle Kommunikationsgestaltung im interdisziplinären Team zu gewährleisten, ist es als Pflegefachkraft wichtig, sich über die Bedeutung und Auswirkungen der Kommunikation bewusst zu sein.

Beantworte in diesem Zusammenhang folgende Fragen:

- Warum ist es als Pflegekraft wichtig, Empathie zu zeigen und zu entwickeln?
- Wie kann man geschickt Feedback über störende Verhaltensweisen geben?
- Wie kann man ehrliches Interesse zeigen?
- Weshalb ist die Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick im Pflegealltag von Bedeutung?
- Warum ist die Kenntnis über das Vier-Seiten-Modell von Schulz von Thun in der Team-Arbeit so wichtig?