

**Konflikte in Gemeinschaftsräumen**

# Stress und Stressvermeidung

**KURZBESCHREIBUNG**

In Speiseräumen kommt es häufiger zu Konflikten. Dort treffen zu den Mahlzeiten viele Bewohnerinnen und Bewohner aufeinander. Lärm, Enge und Zeitdruck können zu Stress und einer gereizten Stimmung beitragen. Konflikte können dann eskalieren. Die Auslöser und Ursachen sind vielfältig. Denn jede Person hat unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse.

Das Fallbeispiel soll eine offene und kritische Diskussion darüber anregen, welche Faktoren Konflikte begünstigen und wie diese vermieden werden können.

**DURCHFÜHRUNG****— Zielgruppe**

- Personal in Pflegeeinrichtungen
- Auszubildende für Pflegeberufe

**— Zeit**

- Arbeitsblatt: 10 Minuten
- Diskussion: etwa 1 Stunde

**— Ablauf**

- Vorbereiten**
- Material bereitlegen: Flipchart, Tafel oder Pinnwand, Stifte, Arbeitsblatt mit Fallbeispiel
  - Hintergrund der Aufgabe beschreiben
- Durchführen**
- Fallbeispiel und die verschiedenen Sichtweisen lesen
  - Erfahrungen der Teilnehmenden mit ähnlichen Situationen in der Praxis sammeln
  - in der Gruppe diskutieren, ...
    - wie eine angemessene Reaktion der Pflegenden aussehen könnte
    - was die Entstehung solcher Konflikte begünstigt, etwa Enge oder Zeitdruck
    - wie solche Konflikte vermieden werden könnten, etwa Abläufe ändern, Essenszeiten verlängern, Speiseraum umgestalten
  - Ideen auf einem Flipchart, einer Tafel oder einer Pinnwand sammeln
- Nachbereiten**
- Ergebnisse der Diskussion in Leitungsrunden/Qualitätszirkel einbringen

**ALTERNATIVE: ROLLENSPIEL**

Das Fallbeispiel kann mit verteilten Rollen nachgestellt werden. Dabei vertritt jeweils eine Person eine der im Fallbeispiel vorgestellten Positionen. Die übrigen Teilnehmenden übernehmen die Rolle der Pflegenden.



**Konflikte in Gemeinschaftsräumen****Stress und Stressvermeidung****FALLBEISPIEL**

Im Speiseraum des Pflegeheims Sonnenseite ist es besonders beim Mittagessen immer sehr voll. Es ist dann wenig Platz zwischen den Tischen. Immer wieder kommt es zu Auseinandersetzungen zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern. Das beeinflusst die Stimmung im ganzen Raum.

**— Sichtweise von Herrn O. —**

Ich fühle mich nicht wohl in großen Räumen. Daher sitze ich gerne nahe der Tür. So kann ich den Raum jederzeit schnell verlassen. Das ist mir noch wichtiger geworden, seit ich auf den Rollstuhl angewiesen bin. Damit brauche ich ohnehin länger. Einigen anderen geht es ähnlich. Wir sitzen schon lange am selben Tisch. Seit kurzem möchte Frau S. ständig mit dem Rollator vorbei. Durch meinen Rollstuhl ist aber zu wenig Platz. Sie fährt deswegen mit dem Rollator immer an meinen Rollstuhl. Das nervt nicht nur. Durch die Erschütterung habe ich mich schon ein paar Mal bekleckert. Wenn ich sie bitte, das zu unterlassen, keift sie los. Angeblich würde ich mitten im Weg sitzen. Ich sehe aber gar nicht ein, mich anpöbeln zu lassen. Und woanders setze ich mich auch nicht hin. Soll sie doch einen anderen Weg nehmen.

**— Sichtweise von Frau S. —**

Seit kurzem habe ich einen Rollator. Jetzt klappt es mit dem Laufen wieder viel besser. Ich habe mich nur noch nicht daran gewöhnt, dass ich mit dem Gerät viel mehr Platz brauche. Besonders eng ist es am Eingang zum Speiseraum. Herr O. sitzt mit seinem Rollstuhl immer direkt an der Tür. Ich komme daran gar nicht richtig vorbei. Deswegen habe ich ihn schon ein oder zwei Mal mit meinem Rollator touchiert. Keine große Sache. Aber er meint jedes Mal, mich belehren zu müssen, wo ich langzugehen habe. Wenn ich ihm dann die passenden Worte sage, wird er sofort laut. Seine Kumpel am Tisch unterstützen ihn noch dabei. Da steht es dann vier Männer gegen mich. Ich habe schon manchmal auf das Mittagessen verzichtet, damit mir das erspart bleibt.

**— Sichtweise von Herrn Z. —**

Im Speiseraum spielt sich jeden Mittag dieselbe Szene ab: Frau S. und Herr O. streiten sich über den Durchgang zwischen den Tischen. Das macht mich teilweise selbst ganz aggressiv. Und vor allem färbt die Stimmung auf meine Frau ab. Je mehr ihre Demenz zunimmt, desto stärker reagiert sie auf äußere Reize. Sie wird dann unruhig und fängt an, das Essen auf dem Tisch zu verteilen. Neulich hat sie es sogar herumgeworfen. Natürlich haben die anderen sich beschwert. Aber was soll ich machen? Wir sitzen schon lange am Tisch in der Ecke. Der Platz ist meiner Frau vertraut, daher möchte ich das auch nicht ändern.

**— Sichtweise von Frau A. —**

Ich esse schon lange mit Herrn und Frau Z. zu Mittag. Wir verstehen uns gut und haben immer etwas, worüber wir uns unterhalten können. Durch die Demenz wird Frau Z. aber immer wunderlicher. Sie verteilt das Essen auf dem Tisch oder wirft es umher. Mich hat sie auch schon getroffen. Ausgerechnet mit Rotkohl! Da habe ich dann wenig Verständnis – Demenz hin oder her. Vor allem kann ihr Mann ja ein bisschen aufpassen. Der meint aber nur, der Streit von Herrn O. und Frau S. sei Schuld an der Unruhe seiner Frau. Dabei ist sie doch in letzter Zeit ständig so unruhig. Selbst wenn Frau S. gar nicht zum Mittagessen kommt. Ich finde, die Pflegenden müssten sich da etwas einfallen lassen.



**Konflikte in Gemeinschaftsräumen**

# Eigeninteressen und Rücksicht

**KURZBESCHREIBUNG**

Unterschiedliche Interessen, Bedürfnisse und Sichtweisen können in Gemeinschaft zu Konflikten führen, auch zwischen pflegebedürftigen Menschen. Eine objektive Bewertung von Konflikten und gewaltsamen Vorfällen ist nicht immer möglich, besonders wenn sie von niemandem beobachtet wurden.

Das Fallbeispiel soll eine offene und kritische Diskussion darüber anregen, warum Konflikte entstehen und wie verschiedene Interessen vereinbart werden können.

**DURCHFÜHRUNG****— Zielgruppe**

- Personal in Pflegeeinrichtungen
- Auszubildende für Pflegeberufe

**— Zeit**

- Arbeitsblatt: 10 Minuten
- Diskussion: etwa 1 Stunde

**— Ablauf**

- Vorbereiten**
- Material bereitlegen: Flipchart, Tafel oder Pinnwand, Stifte, Arbeitsblatt mit Fallbeispiel
  - Hintergrund der Aufgabe beschreiben
- Durchführen**
- Fallbeispiel und die verschiedenen Sichtweisen lesen
  - Erfahrungen der Teilnehmenden mit ähnlichen Situationen in der Praxis sammeln
  - in der Gruppe diskutieren, ...
    - wie eine angemessene Reaktion aussehen könnte
    - wie der Konflikt vermieden werden könnte
    - welche Faktoren den Konflikt begünstigen
    - welche Lösungen sinnvoll sind, etwa Regeln zur Platz-Reservierung, angemessene Beleuchtung, Umgestaltung des Gemeinschaftsraums
    - wie individuelle Interessen berücksichtigt werden können
  - Ideen auf einem Flipchart, einer Tafel oder einer Pinnwand sammeln
- Nachbereiten**
- Ergebnisse der Diskussion in Leitungsrunden/Qualitätszirkel einbringen



**Konflikte in Gemeinschaftsräumen****Eigeninteressen und Rücksicht****FALLBEISPIEL**

Im Pflegeheim Lindentallee gibt es einen Aufenthaltsraum. Frau F. setzt sich direkt nach dem Frühstück gerne in den Sessel am großen Fenster. In letzter Zeit liegt dort allerdings häufig etwas, wenn sie kommt. Am Anfang hat sie sich nichts dabei gedacht und es einfach beiseitegelegt. Seit Kurzem gibt es aber Streit: Frau M. sagt, sie habe den Platz reserviert und Frau F. müsse deshalb aufstehen. Verschiedene Mitarbeitende haben unterschiedliche Auskünfte dazu gegeben, ob man Plätze reservieren kann. Der Streit zwischen Frau F. und Frau M. ist nun eskaliert.

**— Sichtweise von Frau F.**

Mein Zimmer im Heim ist nicht so schön. Daher sitze ich lieber im Aufenthaltsraum, am liebsten im Sessel am großen Fenster. Dort kann ich gut lesen. Deshalb gehe ich immer zeitig zum Frühstück und danach sofort zu meinem Lieblingsplatz. Seit neuestem gibt es allerdings Ärger mit Frau M.: Letzte Woche lag ein Handtuch auf dem Sessel. Das habe ich beiseitegelegt. Frau M. war deswegen ganz empört und hat mich sogar angeschrien! Sie meint, der Platz sei für sie reserviert. Das sehe ich aber nicht ein. Wenn ich mich als erstes hinsetze, dann ist das mein Platz. Heute hat Frau M. mich beschimpft, ich solle aufstehen. Weil sie mich einfach nicht in Ruhe ließ, wollte ich sie mit dem Arm wegschieben. Da hat sie mit ihrem Rollator einfach absichtlich mein Bein gerammt.

**— Sichtweise von Frau M.**

In letzter Zeit habe ich Probleme mit dem Lesen. Meine Tochter meinte, ich sollte mal zum Augenarzt. Ich denke, in meinem Zimmer ist es einfach nur zu dunkel. Im Aufenthaltsraum gibt es den schönen Platz vor dem großen Fenster. Da ist es besonders hell. Dort klappt es gut. Allerdings sitzt dort meist Frau F., die wohl glaubt, der Sessel gehöre ihr. Deshalb reserviere ich mir nun morgens immer den Platz. Das ist in Deutschland ja auch so üblich. Trotzdem legt Frau F. meine Sachen beiseite und setzt sich. So etwas lasse ich mir aber nicht bieten: Der habe ich ordentlich meine Meinung gesagt. Heute saß sie schon wieder dort, obwohl ich den Platz reserviert hatte. Sie wollte partout nicht aufstehen. Sie hat sogar ausgeholt, um nach mir zu schlagen! Mit meinem Rollator hatte ich noch nicht mal eine Hand frei, um mich zu verteidigen. Also bin ich ihr leicht ans Bein gefahren. Reden hilft ja nicht. Was bleibt mir da anderes übrig?

**— Sichtweise der Pflegefachfrau**

Seit einer guten Woche gibt es dieses Gerangel zwischen Frau F. und Frau M. um den allseits beliebten Sessel am großen Fenster. Ich habe versucht, zu schlichten. Es gibt ja auch andere schöne Plätze. Oder vielleicht kann man sich abwechseln? Aber da kennen beide keine Kompromisse: Beide wollen im Recht sein! Das schafft auch eine ganz aufgeladene Stimmung bei allen anderen. Und jetzt ist der Streit eskaliert. Jede sagt etwas anderes. Richtig beobachtet hat das niemand. Was soll ich jetzt machen?



**Konflikte bei Gemeinschaftsaktivitäten**

# Integration und Ausgrenzung

**KURZBESCHREIBUNG**

Geeignete Beschäftigungsangebote tragen zur Gesundheit und Selbstständigkeit von pflegebedürftigen Menschen bei. Und nicht zuletzt können sie Freude bereiten und ein gutes Miteinander unterstützen. Allerdings treffen in einer Gruppe auch unterschiedliche Meinungen, Erfahrungen und Bedürfnisse aufeinander. Dadurch kann es zu Spannungen und Streitigkeiten zwischen einzelnen Personen kommen, die sich auch auf andere oder gar die ganze Gruppe auswirken.

Das Fallbeispiel soll eine offene und kritische Diskussion darüber anregen, welche Ursachen Konflikte haben, wie Unbeteiligte geschützt und wie weitere Auseinandersetzungen vermieden werden können.

**DURCHFÜHRUNG****— Zielgruppe**

- Personal in Pflegeeinrichtungen
- Auszubildende für Pflegeberufe

**— Zeit**

- Arbeitsblatt: 10 Minuten
- Diskussion: etwa 1 Stunde

**— Ablauf**

- Vorbereiten**
- Material bereitlegen: Flipchart, Tafel oder Pinnwand, Stifte, Arbeitsblatt mit Fallbeispiel
  - Hintergrund der Aufgabe beschreiben
- Durchführen**
- Fallbeispiel und die verschiedenen Sichtweisen lesen
  - Erfahrungen der Teilnehmenden mit ähnlichen Situationen in der Praxis sammeln
  - in der Gruppe diskutieren, ...
    - welche Auslöser und Ursachen der Konflikt hat
    - wie der Konflikt gelöst werden könnte
    - wie Unbeteiligte geschützt werden können
    - welche Lösungen sinnvoll sind, etwa Verhaltensregeln für Gemeinschaftsaktivitäten, Begleitung und Moderation von Gruppen durch Beschäftigte, Gesprächsangebote an Konfliktparteien
  - Ideen auf einem Flipchart, einer Tafel oder einer Pinnwand sammeln
- Nachbereiten**
- Ergebnisse der Diskussion in Leitungsrunden/Qualitätszirkel einbringen



**Konflikte bei Gemeinschaftsaktivitäten****Integration und Ausgrenzung****FALLBEISPIEL**

Zweimal in der Woche wird im Wohnbereich gemeinsam gekocht. Es kann mitmachen, wer will. Frau L. ist vor ein paar Wochen in die Einrichtung eingezogen und beteiligt sich seither an der Kochgruppe. Einige Personen aus der Gruppe möchten sie jedoch nicht dabei haben. Die Stimmung ist sehr gereizt. Oft wird lautstark gestritten.

**— Sichtweise von Frau L.**

Ich habe schon immer gerne gekocht. Wenn ich in der Küche stehe, bin ich wieder ganz in meinem Element. Da kann ich sogar mal alle Beschwerden ausblenden. Plötzlich sitzt wieder jeder Handgriff. Alle Rezepte und Garzeiten habe ich noch im Kopf. Obwohl ich mit dem Gedächtnis schon ein paar Schwierigkeiten habe. Früher war ich Haushälterin und habe mich jahrzehntelang um das leibliche Wohl von Pfarrer Braun gekümmert. Er war immer sehr zufrieden. Ich habe über die Jahre meine Rezepte perfektioniert. Da macht mir keiner was vor. Aber manche wollen sich nicht helfen lassen. Vor allem Frau M. ist sehr stur. Manchmal wird sie sogar unverschämt. Sie hat mir auch schon gedroht, mich aus der Gruppe zu werfen. Ich habe das Gefühl, sie bringt die anderen gegen mich auf.

**— Sichtweise von Frau M.**

Gemeinsam mit Frau A. und Frau S. habe ich diese Kochgruppe vor zwei Jahren gegründet. Wir haben uns so oft über Rezepte unterhalten, dass wir irgendwann wieder selbst an den Herd wollten. Die Wohnbereichsleitung hat unterstützt, dass wir die Küche nutzen. Und so kam die Sache ins Laufen. Es kommen immer mal neue Leute dazu oder verlassen die Gruppe wieder, wenn sie es körperlich nicht mehr so gut schaffen. Das hat eigentlich immer gut geklappt. Deswegen hatten wir auch nichts dagegen, dass Frau L. mitmacht. Aber sie will sich einfach nicht integrieren. Sie meint, sie wüsste alles besser, weil sie mal Haushälterin war. Wir haben früher alle regelmäßig gekocht. Ich hatte immerhin fünf Kinder und einen Ehemann zu versorgen. Da braucht sie mir nicht mit ihren guten Ratschlägen zu kommen. Einige von uns wollen sie einfach nicht mehr dabei haben. Soll sie doch ihre eigene Gruppe gründen.

**— Sichtweise von Herrn O.**

Ich bin vor einem Jahr zu der Gruppe gestoßen. Zwar bin ich kein großer Koch, aber ich schnippele gern. Meiner Frau habe ich früher auch immer geholfen. Wir unterhalten uns beim Kochen und essen dann gemeinsam. Manchmal backen wir auch einen Kuchen für den ganzen Wohnbereich. Das macht Spaß und wir bereiten den anderen noch eine Freude. Seit Frau L. dabei ist, hat sich die Stimmung aber verändert. Dabei ist sie eigentlich sehr nett und hat mir auch schon ein paar Tricks beim Zwiebelschneiden gezeigt. Allerdings ist sie schon ein paar Mal mit Frau M. aneinander geraten. Beide wollen gerne den Ton angeben. Das funktioniert natürlich nicht. Frau M. sagt, sie hätte ältere Rechte und Frau L. müsse sich anpassen. Ich habe mich hier bisher immer sehr wohl gefühlt und möchte keinen Streit. Ich weiß gar nicht, was ich machen soll. Das ständige Gezeter zwischen den beiden finde ich unerträglich. Ich schlafe deswegen manchmal schon schlecht.

