

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?

