

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.

