

Konflikte aktiv managen

WIE ALLE MENSCHEN entwickeln auch Ihre Tagesgäste Sympathien und leider auch Antipathien gegen den einen oder anderen Gast. Sobald jedoch ernsthafte Konflikte in der Gruppe auftreten, müssen die Mitarbeiter diese aktiv bearbeiten.

TEXT: FRANK VON PABLOCKI

Es ist unwahrscheinlich, dass immer nur Tagesgäste in Kontakt treten, die sich sympathisch sind. Dieses kann besonders dann sehr deutlich werden, wenn Gäste häufiger die Tagespflege besuchen und daraus – wie andere Menschen in anderen Kontexten auch – ein Gewohnheitsrecht für sich ableiten. Das kann im Rahmen der Mitbestimmung über das Speise- oder Beschäftigungsangebot geschehen bis hin zur Auswahl von „lieb gewonnenen“ Sitzplätzen. „Dauergäste“ glauben, ein anderes Anrecht auf Mitbestimmung zu haben als die „Gelegenheitsbesucher“. Natürlich sind hierbei auch immer die entsprechenden Krankheitsbilder zu berücksichtigen. So ist es eine Fehlplanung, wenn zum Beispiel ein Tagesgast mit einer Schizophrenie mit Menschen mit Demenz „in einen Raum gesetzt“ wird. Konfliktprävention beginnt schon bei der Auswahl der Gäste. Bereits im Vorfeld sollte also darüber nachgedacht werden, welche Gruppenkonstellation für alle Beteiligten nutzbringend sein kann. Es ist auch sinnvoll, sich das generelle Konfliktverhalten eines Tagesgastes vor Abschluss eines Vertrages anzuschauen. Um dieses zu ergründen, können gezielte Fragen im Zusammenhang mit der Einstellung des potenziellen Tagesgastes gegenüber anderen Menschen gestellt wer-



EXPERTENTIPP Grundsätze bei der Moderation von Konflikten

Bei der Moderation zwischen Konfliktparteien ist darauf zu achten, dass der Moderator unparteilich in Bezug auf das Konfliktthema ist. Es ist schwierig eine Lösung zu finden, wenn einem selbst etwas an einer bestimmten Lösung liegt. Somit sollte auch eine Neutralität gegenüber den Konfliktparteien gewährleistet sein. Auf der anderen Seite ist die



FRANK VON PABLOCKI

Diplom-Psychologe,
SP-Kommunikation,
Beratung – Kommunikation – Coaching,
sp-kommunikation.de

Frage zu stellen, ob der Moderator den Konfliktparteien gegenüber wertschätzend sein kann. Der Moderator ist also mehr Beobachter und Berater, als Konfliktlöser. Dieses stellt häufig sicherlich keine leichte Aufgabe dar.



den. Wie gerne ist dieser zum Beispiel mit anderen Menschen zusammen oder wie viel Ruhezeit wünscht sich der potenzielle Gast an einem Tag?

Besonders in der Integrationsphase sind Konflikte zwischen den Gästen völlig normal. Menschen, die sich in ein für sie neues soziales System (Tagespflegeeinrichtung) integrieren müssen, haben den Wunsch, „ihren Platz“ zu finden. Diesen gab es in dieser Form vorab

noch nicht. Schließlich war der Mensch in der Vergangenheit nicht vor Ort. Somit muss sich der neue Gast „seinen Platz“ in der Gruppe erarbeiten. Dieses ist ein völlig normales und soziales Verhalten, das in jeder Gruppe zu finden ist. Zu einem echten Konflikt kommt es, wenn aus dieser „Positionierung“ eine dauerhafte Konfrontation entsteht, die sich verbal und auch nonverbal ausdrücken kann.



Konflikt frühzeitig auflösen

Im Sinne des Eskalationsmodells von Friedrich Glasl, ist der Anfang der meisten Konflikte kaum wahrnehmbar. Es entstehen zunächst Meinungsverschiedenheiten, die mit einer regen Diskussion einhergehen. Angesichts unterschiedlicher Meinungen kommt es häufig zu einer polarisierenden Debatte, die dazu führt, dass die beiden Tages-

gäste oder auch Gastgruppen ein Bild vom anderen entwickeln, das auf jede Handlung und Situation projiziert wird. „Es ist doch klar, dass Herr M. schon wieder mit Absicht auf meinem Platz sitzt. Das macht er nur, um mich zu ärgern.“ Dann folgen Taten statt Worte: Dem einen Gast wird durch den anderen einfach ein Sitzplatz verwehrt oder die liebgewonnene Tageszeitung wird dem

anderen „vor der Nase weggeschnappt“. Spätestens in dem Moment, in dem ein Gast unter dem Verhalten eines anderen Gastes leidet, ist das Eingreifen der Mitarbeiter erforderlich. Im Sinne eines Konfliktmanagements erfolgt die Intervention in diesem Fall jedoch zu spät. Ein Konflikt sollte in der Phase aufgelöst werden, in der beide Parteien noch ein Gefühl des „Gewinns“ verzeichnen können.

Der Mitarbeiter als Moderator

Natürlich kann ein Mitarbeiter einem Gast sagen, dass er mit dem Verhalten aufhören soll. Das berühmte „Machtwort“ zeigt vielleicht auch kurzzeitig einen Effekt. Es ist auf Dauer nicht nutzbringend, wenn Konflikte von außen unterdrückt werden. Denn dieses Vorgehen bedeutet gleichzeitig den Verlust der eigenen Interessen auf Seiten einer Konfliktpartei. Vielmehr sollte eine Lösung zwischen den Tagesgästen angestrebt werden. Es bietet sich an, die Konfliktparteien zu einem „Sechs-Augen-Gespräch“ einzuladen. Der Mitarbeiter sollte sich im Vorweg eine Struktur für dieses Gespräch überlegen, die vor allem seine Neutralität und die Gleichberechtigung der Konfliktparteien widerspiegelt. Die Moderation in einer Konfliktsituation kann nur dann gelingen, wenn die Konfliktparteien von vornherein das Gefühl haben, dass sie durch die Lösung des Konfliktes einen zufriedenstellenden Status erreichen. ✨

IMPRESSUM

TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln
www.tp-tagespflege.net

Das gesamte Onlineangebot des Verlagsbereiches Altenhilfe finden Sie auf www.vincenz.net

Lukas Sander (ls) (v.i.S.d.P.)
(Chefredaktion)
T +49 511 9910-121
lukas.sander@vincenz.net

Sonja Thielemann (thi)
(Redaktion)
T +49 511 9910-133
sonja.thielemann@vincenz.net

Redaktionsassistentz:
Martina Süßmuth
T +49 511 9910-115
F +49 511 9910-089
martina.suessmuth@vincenz.net

Verlagsleitung:
Miriam von Bardeleben (mvb)
miriam.v.bardeleben@vincenz.net
T + 49 511 9910-101

Medienproduktion:
Maik Dopheide (Leitung),
Birgit Seesing (Artdirection),
Nadja Twarloh (Layout)

Anzeigen:
Ralf Tilleke (Leitung)
T +49 511 9910-150
ralf.tilleke@vincenz.net

Beratung Geschäftsanzeigen:
Vera Rupnow
T +49 511 9910-154
vera.rupnow@vincenz.net

Gültige Anzeigenpreisliste:
Nr. 3 vom 01.10.2019

Vertrieb:
Kathrin Kopanka (Ltg.)
T +49 511 9910-020

F +49 511 9910-029
zeitschriftendienst@vincenz.net

Abonnement:
Der Branchendienst „TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln“ erscheint monatlich, zwölf Ausgaben pro Jahr.

Preise für das Jahresabo im Inland inkl. MwSt.: Printabo: 95,00 Euro/Kombi-Abo Print und Digital: 114,00 Euro/Digitalabo: 95,00 Euro. Im Inland Lieferung frei Haus.

Bei vorzeitiger Abbestellung anteilige Rückerstattung.

Bei höherer Gewalt keine Erfüllungspflicht.

Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichen des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors, nicht unbedingt auch die der Redaktion dar. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen

und Handelsnamen in dieser Zeitschrift berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

Verlag:
Vincenz Network
GmbH & Co.KG
Plathnerstr. 4c,
30175 Hannover
T +49 511 9910-000

Gerichtsstand und Erfüllungsort: Hannover
ISSN 2567-4595

Druck: johnen-druck GmbH & Co. KG

© Vincenz Network
GmbH & Co. KG
www.vincenz.net