



6. Mit Menschen zusammenarbeiten – miteinander umgehen

1. Nennen Sie mögliche Faktoren die das Miteinander am Arbeitsplatz beeinflussen.
2. Definieren Sie den Begriff „Rolle“.
3. Welche Erwartungen werden an die Rolle eine Pflegekraft gestellt?
4. Beschreiben Sie wesentliche Aspekte der Patientenrolle.



1. Faktoren, die das Miteinander am Arbeitsplatz beeinflussen:

• individuelle Faktoren

Persönlichkeitsmerkmale, Charaktereigenschaften, individuelle Bedürfnisse, innere Haltung

• gesellschaftliche Faktoren

Gesetze, Normen, Werte, Konventionen, Arbeitsplatzrichtlinien, Dienst-anweisungen, Leitbilder

• räumliche und zeitliche Faktoren

Art der Pausenräume, Arbeitsdichte, Pausenzeiten

• strukturelle Faktoren

Zahl der Mitarbeiter, Verfügbarkeit von Material, Arbeitszeiten

2. Definition „Rolle“:

Explizite (ausdrücklichen) und implizite (nicht ausdrücklich gesagten) Erwartungen, die an die Mitglieder einer bestimmten Gruppe gestellt werden.

3. Rollenerwartungen an Pflegekräfte:

- fachliche Kompetenz
- Professionalität
- Empathie
- Professionelles Nähe- und Distanzverhalten
- Trennung zwischen privater und beruflicher Rolle

4. Die Rolle von Patienten:

- Alle anderen Rollen aus dem Alltag geraten in den Hintergrund (z. B. ein Polizist verliert als Patient seine Rolle als Autoritätsperson).
- Patientenrolle erscheint vielen als eine unmündige, da Patienten meist unmündig und auf Unterstützung anderer angewiesen sind.



6. Mit Menschen zusammenarbeiten – miteinander umgehen

5. Erklären Sie folgende Arten der Rollenkonflikte:
- Interrollenkonflikt
 - Intrarollenkonflikt



5. a) Interrollenkonflikt:

Konflikt einer Person, die die Erwartungen unterschiedlicher Rollen nicht erfüllen kann. Z. B. eine Pflegekraft, die länger arbeiten muss als geplant, wird ihrer Rolle als Freundin/Partner nicht gerecht, weil sie nicht an gemeinsamen Abendaktivitäten mit Freunden/Partner teilnehmen kann.

5. b) Intrarollenkonflikt:

Entsteht, wenn unterschiedliche Erwartungen an dieselbe Rolle eines Rolleninhabers gerichtet werden: im Falle einer Pflegekraft z. B. erwartet der Patient sofortige Hilfestellung, der Arzt die Begleitung bei der Visite, die Arbeitskollegin kollegiale Unterstützung.



6. Mit Menschen zusammenarbeiten – miteinander umgehen

6. Definieren Sie den Begriff „Konflikt“
7. Welche Themen haben in der Pflege ein besonderes Konfliktpotenzial?
8. Was ist die beste Konfliktprävention?
9. Nennen Sie 3 Tipps, um Konflikte gut zu meistern.



6. Definition „Konflikt“:

Bei einem Konflikt treffen entgegengesetzte Interessen, Zielsetzungen oder Wertvorstellungen von Personen oder Gruppen aufeinander.

7. Themen mit Konfliktpotenzial:

- Dienstplan
- Rollenvielfalt/unterschiedliche Rollenerwartungen
- Interne Kommunikation
- Kollegen- fachlich oder persönlich
- Interdisziplinäres Team
- Prüforgane/Behörden
- Angehörige
- Bürokratie
- Vorgesetzte/Führung
- Bewohner/Patient
- Zahlreiche und rasch wechselnde Anforderungen

8. Konfliktprävention:

Ein freundlicher, wohlwollender Grundton und ein offener Umgang miteinander.

9. Tipps, um Konflikte zu meistern:

- Ein Konflikt sollte gewagt und eingegangen werden. Ein Nicht-Ansprechen verschlimmert die Situation und spitzt den Konflikt zu.
- Man sollte sachlich argumentieren und reflektieren und versuchen, persönliche Wertungen zu vermeiden.
- Man sollte sich selbstkritisch hinterfragen: Was ist mein Anteil an diesem Konflikt?