Lernziele für das Modul 18: Konflikte und TZI

1. Definitionen von Konflikten, versch. Konfliktarten, Frühwarnzeichen
2. TZI als Grundlage *****
3. Anwendung am Fallbeispiel *****
4. Stress und Management *****

Zielkonflikt

Def.: Ziele stehen miteinander in Wiederspruch und können nicht gleichzeitig erreicht werden.

Relevanz: Prioritäten setzen und Entscheidungen treffen, welche Ziele vorrangig sind.

Bsp.: Pflegebewohner benötigt viel Ruhe wird aber regelmäßig gestört aufgrund des aktuellen Pflegeplanes.

Beurteilungskonflikt

Verteilungskonflikt

Def.: Wenn es Unstimmigkeiten darüber gibt, wie Ressourcen (z. B. Zeit, Personal, Material) verteilt werden sollen.

Beziehungskonflikt

Relevanz:

- Arbeitsumfeld negativ beeinflussen
- Rückgang der Teamleistung sowie der Qualität der Patientenversorgung führen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

Struktureller Konflikt

Relevanz:

- Betrachtung der Arbeitsbedingungen
- Eine strukturelle Veränderung innerhalb des Teams oder der Institution.
- Verbesserung der Arbeitsorganisation und Ressourcenplanung

Rollenkonflikt

Bsp.: Eine Pflegekraft, die gleichzeitig die Aufgabe der Teamleitung übernimmt, könnte in einen Konflikt geraten, wenn sie einerseits die Bedürfnisse der Patienten und andererseits die des Teams managen muss. Es entstehen Spannungen, weil die Erwartungen an beide Rollen sich widersprechen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

Frühwarnsignale

Umgang und Lösungmöglichkeiten

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

Wozu?

Grundlage für professionelle und menschliche Pflege

- Förderung von Selbstreflektion (Wahrnehmung von Grenzen)
- Verbesserung der Teamarbeit (Spannungen oder Konflikte wahrnehmen)
- Rahmenbedingungen wahrnehmen (Schichtsystem, Ressourcenverteilung)

Das Prinzip besteht aus zwei Postulate, drei Axiomen und vier Prinzipien.

Postulate geben die Grundhaltung und die Leitlinien vor

Erstes Postulat - Sei deine eigene Chairperson

Zweites Postulat - Störungen haben Vorrang

Drei Axiome beschreiben die Grundannahmen über menschliche Existenz und ihre Interaktion.

Erstes Axiom - Eine psychobiologische Einheit

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

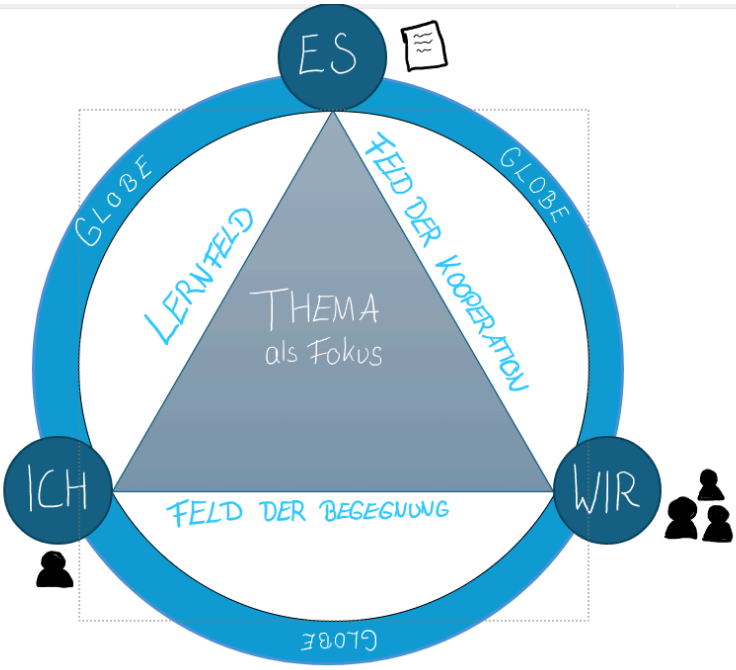
Zweites Axiom - Interdependentes Universum

Drittes Axiom – Autonomie und Interdependenz stehen in Wechselwirkungen

Dynamische Balance

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

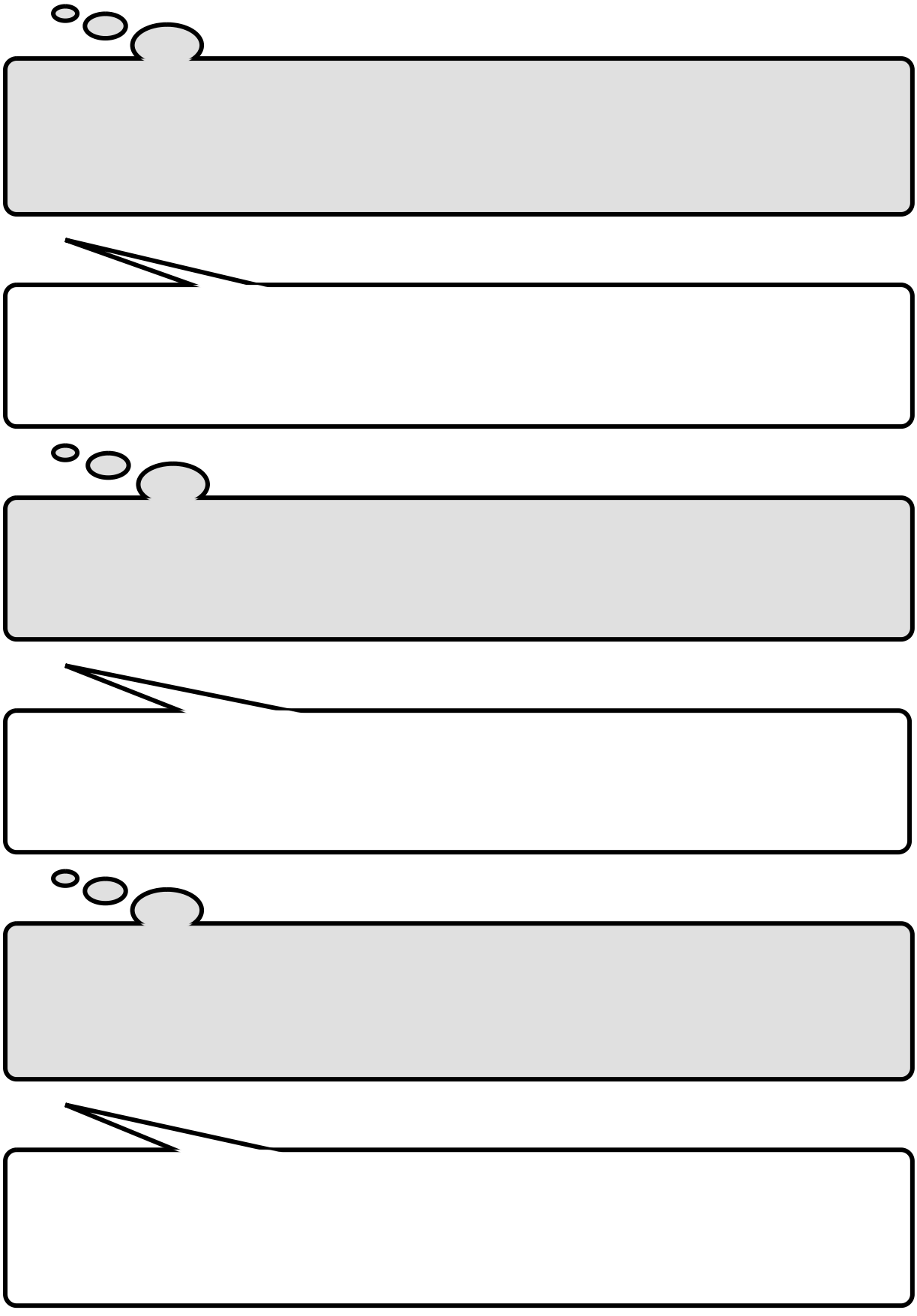
Vier Faktoren beschreiben die Dynamik, die in jeder Kommunikation eine Rolle spielt.



	Beschreibung
ICH	
ES	
WIR	
GLOBE	

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

6. Kommunikations-Regeln nach TZI



Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

TZI am Fallbeispiel „Frust auf allen Ebenen“

Tobis hat vor anderthalb Jahren eine Weiterbildung zum Praxisanleiter besucht. Was in der Weiterbildung konkret auf ihn zukommt, wusste er damals noch nicht so genau. Ohne große Erwartungen war er auf den Vorschlag der Stationsleitung, an der Weiterbildung teilzunehmen, eingegangen. Schon immer hatte er mit den Lernenden zusammengearbeitet, sie begleitet und angeleitet. Doch wie verantwortungsvoll, zeit- und vorbereitungsintensiv eine gute Anleitung ist, ist ihm erst nach und nach klar geworden. Heute stellt er einen weit höheren Anspruch an die Art und Intensität einer Anleitung als damals. Außerdem macht es ihm heute viel mehr Spaß, gerade weil er viel dazu gelernt hat. In den letzten Wochen und Monaten ist jedoch der Spaß und die Freunde einem unangenehmen Gefühl gewichen, einem Gefühl von Überforderung und Ungerechtigkeit. Längst wird er seinen eigenen Ansprüchen an die Anleitung nicht mehr gerecht. Das demotiviert und frustriert ihn manchmal sehr. Er sieht sich zwischen den Stühlen, fühlt sich hin- und hergerissen, denn da sind ja nicht nur die Schüler, für die er da sein sollte, sondern auch seine Kollegen, denen es offensichtlich momentan auch nicht besonders gut geht. Tobias zieht sich zurück und versucht, einen eigenen Weg zu finden. Doch immer häufiger kommen Beschwerden: Er integriere sich nicht vollständig ins Team, mache nur die halbe Arbeit und bekomme eine „Extrawurst“. Er fühle sich von seinen Kollegen unverstanden und als schlechter Kollege, der sich die „Rosinen rauspickt“, abgestempelt. Dabei ist er nun einmal auch Praxisanleiter im Team — und zwar leider der einzige.

Die Stimmung im Team hat sich verändert. Seit Lisa auf Grund ihrer Schwangerschaft nicht mehr da ist, ist eine ganze Stelle weggefallen. Sie soll vorübergehen, so heißt es, auch nicht neu besetzt werden. Bis vor einigen Monaten sind alle Kollegen jederzeit und gerne füreinander eingesprungen, haben sich geholfen und in besonderen Situationen wie selbstverständlich zusätzliche Dienste übernommen. Doch seit Lisa nicht mehr da ist wird deutlich, wie viel sich verändert hat. Jedes Teammitglied versucht, selbst so wenig wie möglich zusätzlich in die Arbeit investieren zu müssen, keiner gönnt dem anderen die freie Zeit. Oft sind es nun die Auszubildenden, die kurzfristig Dienste tauschen müssen oder nicht mit ihrem Anleiter zusammenarbeiten können. „Für Anleitung haben wir einfach kaum Zeit.“, hat mal kürzlich die Stationsleitung zur Pflegedienstleiterin sagen hören, doch das hat auch nichts gebracht. Früher waren die Kollegen froh und dankbar, dass sich Tobias bereit erklärt hat, die Praxisanleiter-Weiterbildung zu machen und die Betreuung der Schüler in die Hand zu nehmen. Dadurch hatten sie mehr Zeit für die Arbeit und die Lernenden einen festen Ansprechpartner. Mittlerweile sehen die Kollegen Tobias’ Rolle jedoch kritisch. Einige haben sich schon bei der Leitung über Tobias beschwert:

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

„Wir wissen nicht, wie wir die Grundpflege gewährleisten sollen und Tobias hat immer etwas Besseres zu tun, als und bei der Pflege zu unterstützen. Er führt Gespräche, macht Praxisbegleitungen oder ist mal wieder bei der Lernortkooperationstagung in der Schule. Sollen sich doch die Lehrer um die Schüler kümmern. Wir denken, Tobias ist hier in erster Linie als Pfleger angestellt, aber davon merken wir nichts mehr."

Bei der Stationsleitungsbesprechung steht er erneut auf der Tagesordnung: Klärung der Möglichkeiten zur Kostensenkung. Seit einiger Zeit schon bemühen sich Stationsleitungen und Pflegedienstleitungen darum, Möglichkeiten zu finden, durch die Kosten eingespart werden können.

Ein Vorschlag ist die sechsmonatige Nichtbesetzung von Stellen, die durch Mutterschutz und Elternzeit frei geworden sind. Das ist eine Option, die gut durch die Pflegeteams überbrückt werden kann, meinen die Befürworter dieser Sparmaßnahme. Die Stationsleitung von Tobias sieht das anders. Sie ergreift das Wort und skizziert die Stimmung auf ihrer Station und die verschiedenen Nachteile, die sich durch die unbesetzte Stelle ergeben. Die Mitarbeiter konkurrieren untereinander und sind beispielsweise neidisch auf den Praxisanleiter, der den alltäglichen Belastungen hin und wieder entfliehen kann und durch seine besondere Aufgabe motivierter ist.

① Erfassen Sie die Situation nach dem Prinzip des TZI. Überlegen Sie was die jeweiligen Faktoren (ICH, WIR, ES, GLOBE); benötigen, welche Ziele und Lösungen gibt es für das oben beschriebene Szenario?

Füllen Sie die Tabelle aus und überlegen Sie in Kleingruppen, welche Maßnahmen sinnvoll sein können. Nennen Sie für die jeweiligen Abschnitte eine passende Lösung.

Beachten Sie hierbei, dass es drei Abschnitte gibt. Tobias Situation, die Situation der Kollegen und die des Krankenhauses.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

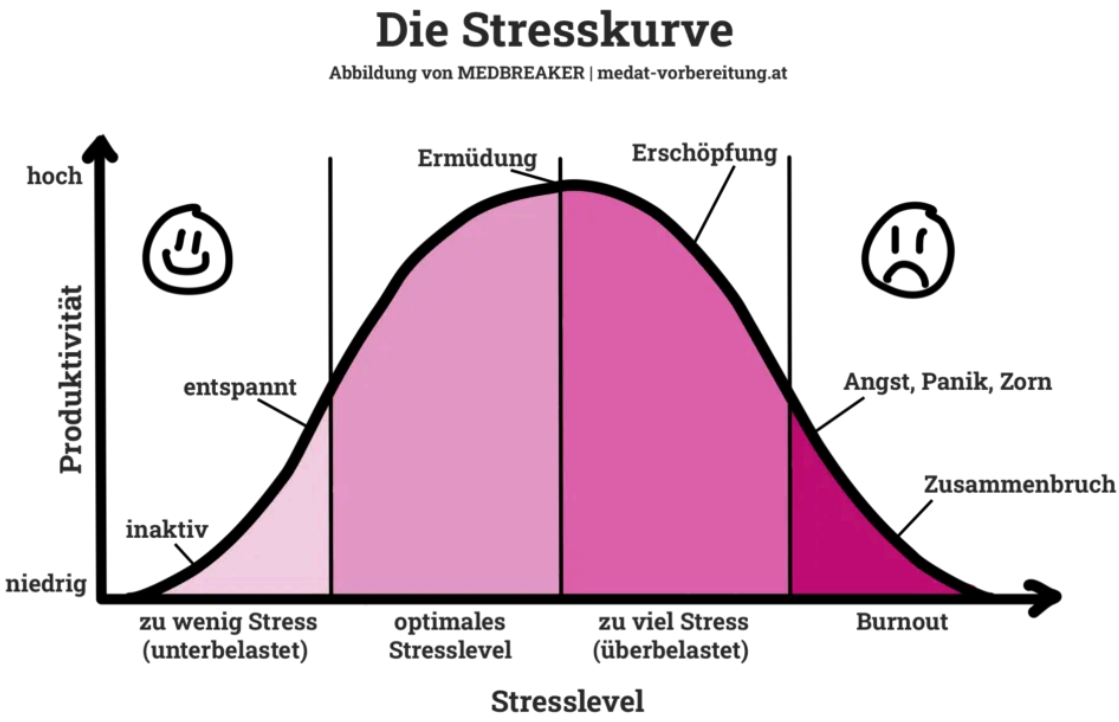
Ich (Tobias)			
Wir (Team)			
Es (Praxis-anleitung)			
Globe (Kranken-haus)			
	Wünsche	**Ziele**	**Lösungen**

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

Ich (Tobias)			
Wir (Team)			
Es (Praxis-anleitung)			
Globe (Kranken-haus)			
	Wünsche	**Ziele**	**Lösungen**

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

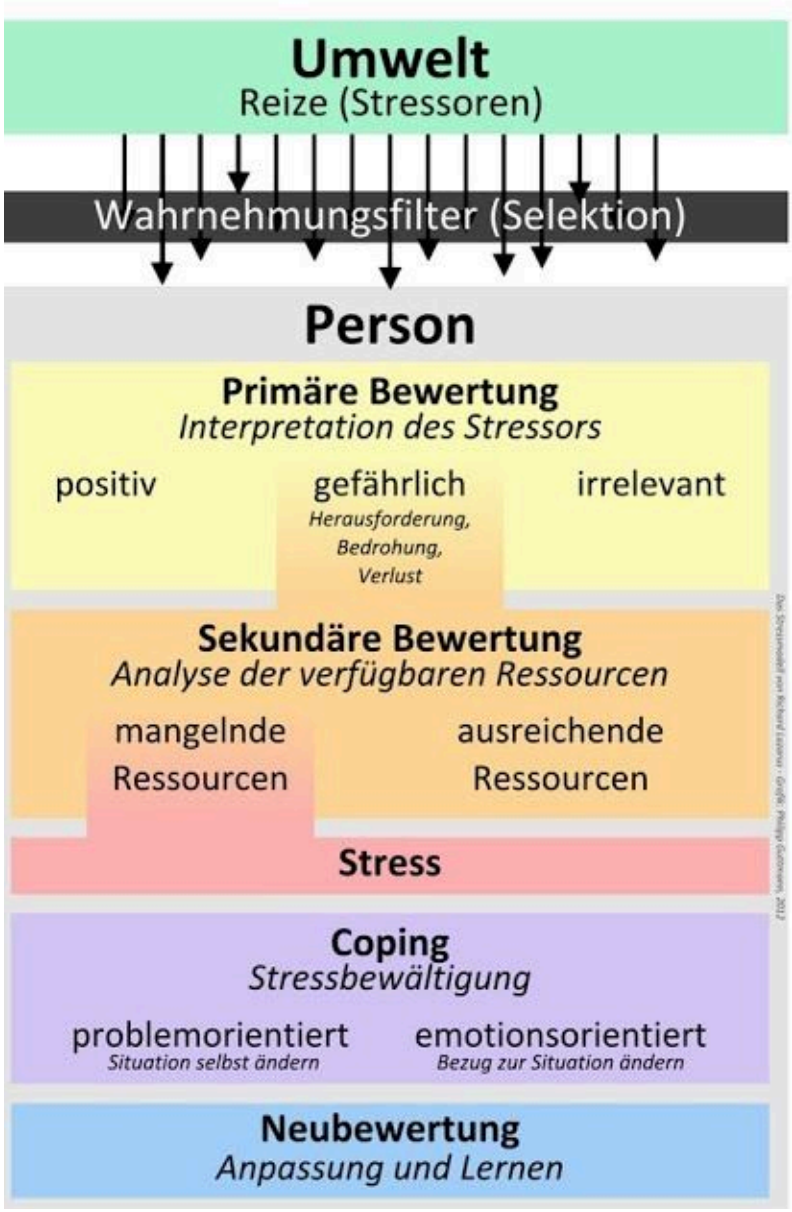
Stress



Merke:

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

Transaktionales Stressmodell nach Lazarus



② **Denken Sie an das anstehende Examen.**
Wie viel Stress auf einer Skala von 1 bis 10 löst der Gedanke bei Ihnen aus?

③ **Wenden Sie das Modell von Lazarus auf die Situation „anstehendes Examen“" an, bearbeiten Sie dabei intensiv**
a. Welche Ressourcen stehen Ihnen zur Verfügung?
b. Welche Copingstrategien können Sie nutzen?
c. Welche Strategien sind problemorientiert (Veränderung der Situation)
d. Welche Strategie sind emotionsorientiert (Veränderung der Gefühle und Gedanken)

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

Krisenintervention

Krisenintervention ist eine Methode der Beratung bzw. Behandlung. Bei dieser wird für Menschen in einer akuten psychosozialen Krise kurzfristig passende Unterstützung angeboten. Im Mittelpunkt steht dabei, eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung aufzubauen. Begleitend kann zum Beispiel auch medizinische Hilfe – etwa durch Medikamente – oder die Organisation von Unterstützung im Alltag wichtig sein. Eine Krisenintervention ist zeitlich begrenzt. Sie kann einige Wochen bis zu ein paar Monaten dauern.

Krisen aufgrund von Verlusten oder komplizierten Trauerprozessen,

- akutes seelisches Trauma,
- akute Phase eines Burnouts,
- Krisen aufgrund von Lebensveränderungen.

Erste Hilfe bei einer psychosozialen Krise zu leisten: **Hinschauen, aktives Zuhören, Vernetzen**.

Bella-Konzept nach Sonneck

Das Bella-Konzept ist ein effektives Instrument zur Krisenbewältigung. Es bietet eine Struktur für die Krisenintervention und ermöglicht es den Menschen, ihre Erfahrungen zu reflektieren und Bewältigungsstrategien zu entwickeln.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

B	
E	
L	
L	
A	

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi

B	Beziehung aufbauen: in ein vertrauensvolles Gespräch kommen. **schaffe einen einladenden Anfang • Höre dem Klienten aufmerksam und einfühlsam zu • vermittle dem Klienten, dass du ihn ernst nimmst und dass du dir seiner Schwierigkeiten bewusst bist** Ich bin... Wollen Sie Platz nehmen? Was kann ich für Sie tun? Wollen Sie mir mehr erzählen? Ich sehe, es fällt Ihnen schwer, darüber zu reden
E	Erfassen der Situation: Klärung, worum es bei der Krise geht und wie die aktuelle Situation genau aussieht. **mit den Gründen des Kommens • mit dem Krisenanlass und den davon unmittelbar Betroffenen • mit der derzeitigen Lebenssituation des Klienten (auch mit dem Hier und Jetzt) • mit möglichen Veränderungen durch die Situation** Was hat sie bewogen, gerade heute zu kommen? Seit wann genau geht es Ihnen so schlecht? Hat dieses Ereignis Einfluss auf andere Lebensbereiche?
	Linderung der schweren Symptome: durch Krisenintervention oder auch zum Beispiel durch medikamentöse Unterstützung. **gehe auf die emotionelle Situation des Klienten ein ¯ Panik ¯ Depression ¯ Suizidrisiko erhellen • versuche den Klienten ¯ zu entlasten ¯ ordnen zu lassen ¯**

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/konfliktloesung-nach-themenzentrierte-interaktion-tzi