



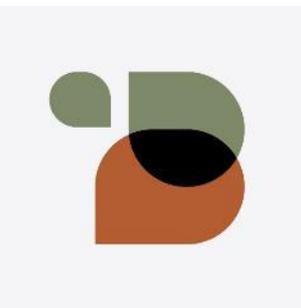
RAI-Nursing Home

Skill- & Grade-Mix

Kultur, Werte & Leadership

# Herausfordernde Situationen mit Angehörigen & Bewohnenden bewältigen

**6. Nov 2024**



# Herausfordernde Situation

## ZIEL?

- Einander versuchen zu verstehen,
- anders denken,
- Sichtweise reflektieren & kommunizieren
- die andere Perspektive sehen.

→ WIN – WIN – Situation = VERSTEHEN

**So einfach gesagt und so schwierig umzusetzen.**



# Herausfordernde Situationen in der Langzeitpflege?

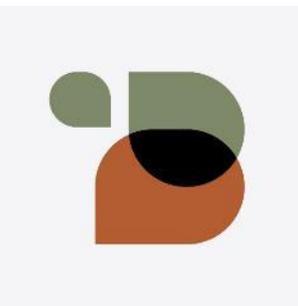
Schliessen Sie die Augen.

Denken Sie an eine Situation in Ihrem Umfeld, bei der es für Sie schwierig wurde:

- Angehörige brüllen vorwurfsvoll ins Telefon
- Bewohner mit Demenz schlägt um sich und lässt sich nicht beruhigen
- Mitarbeitender fordert mehr Lohn, ansonsten wird er künden
- Frühschicht und es melden sich zwei Pflegende krankheitshalber ab.

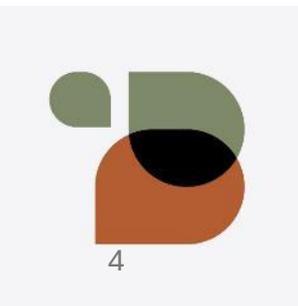
→ **Was passiert?**

→ **Was FÜHLEN Sie?**

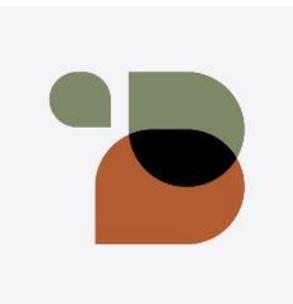
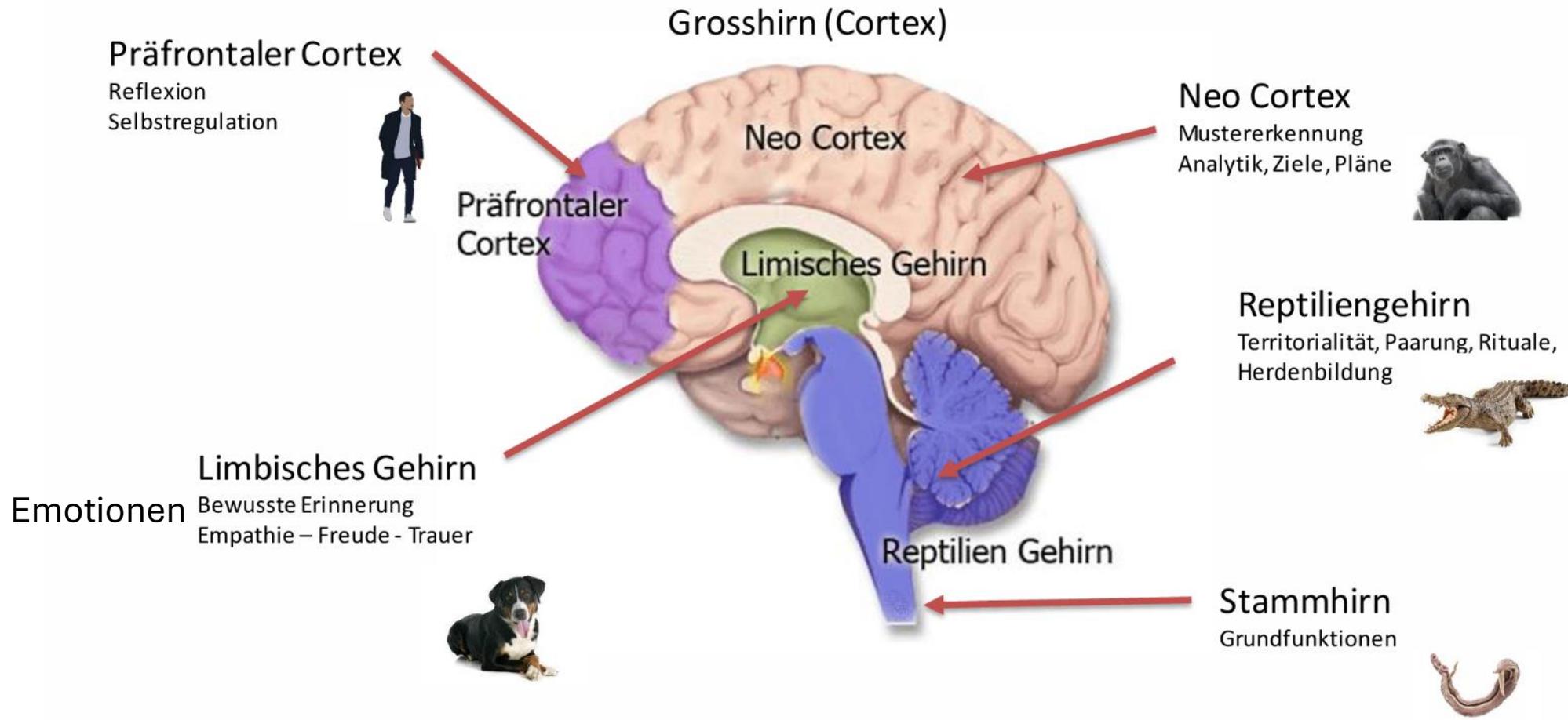


# Grundverständnis

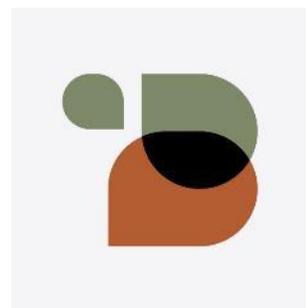
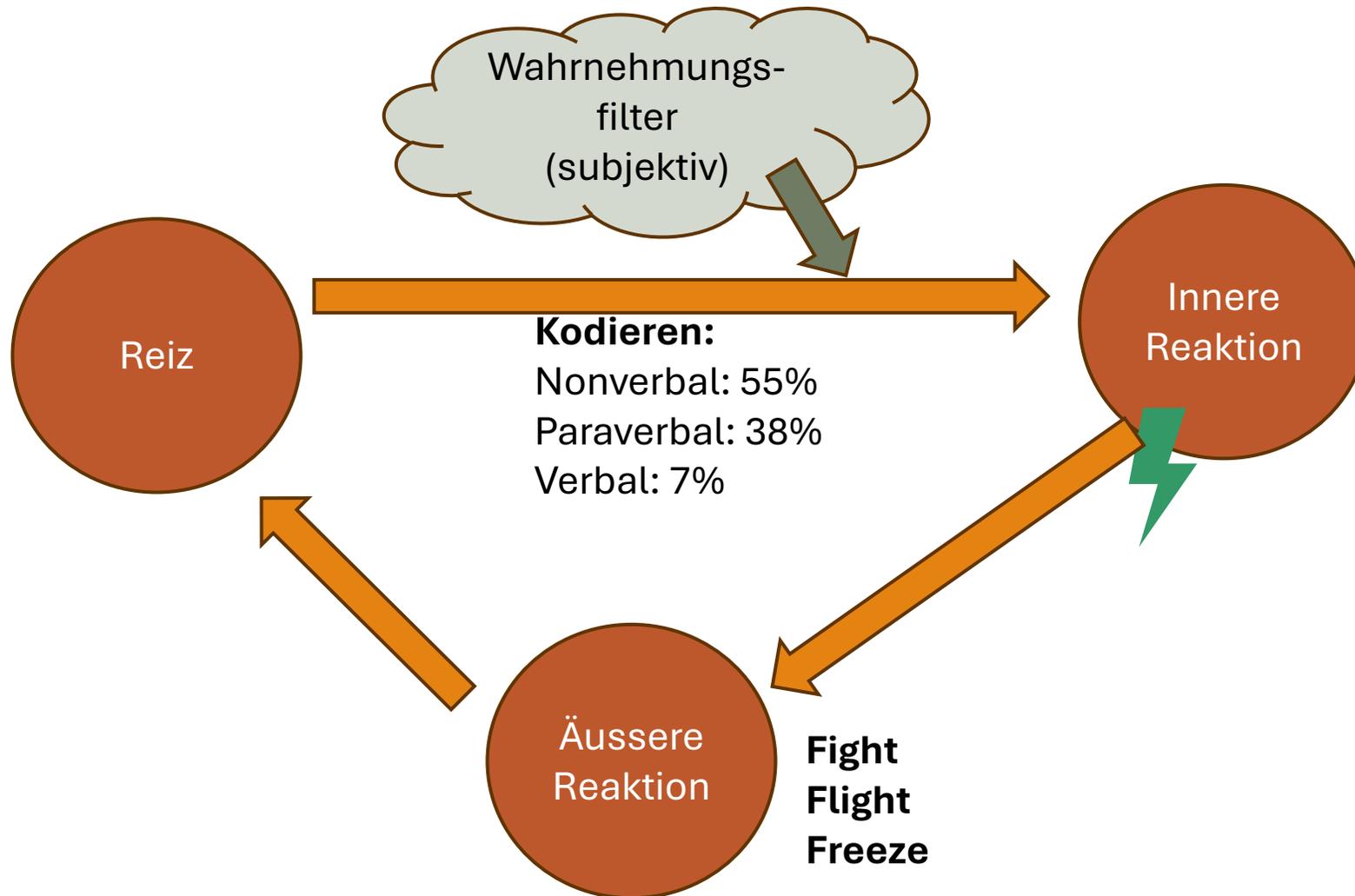
Psychologie



# Theorie des «Triune Brain»

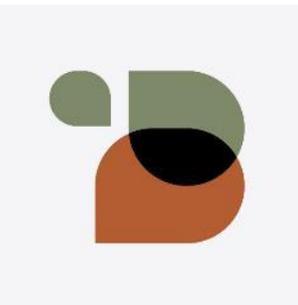


# Reiz-Reaktions-Modell (Behaviourismus - reaktiv)

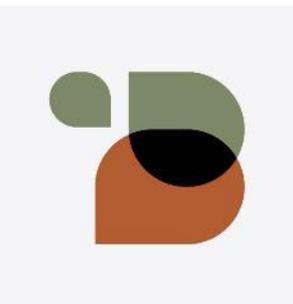
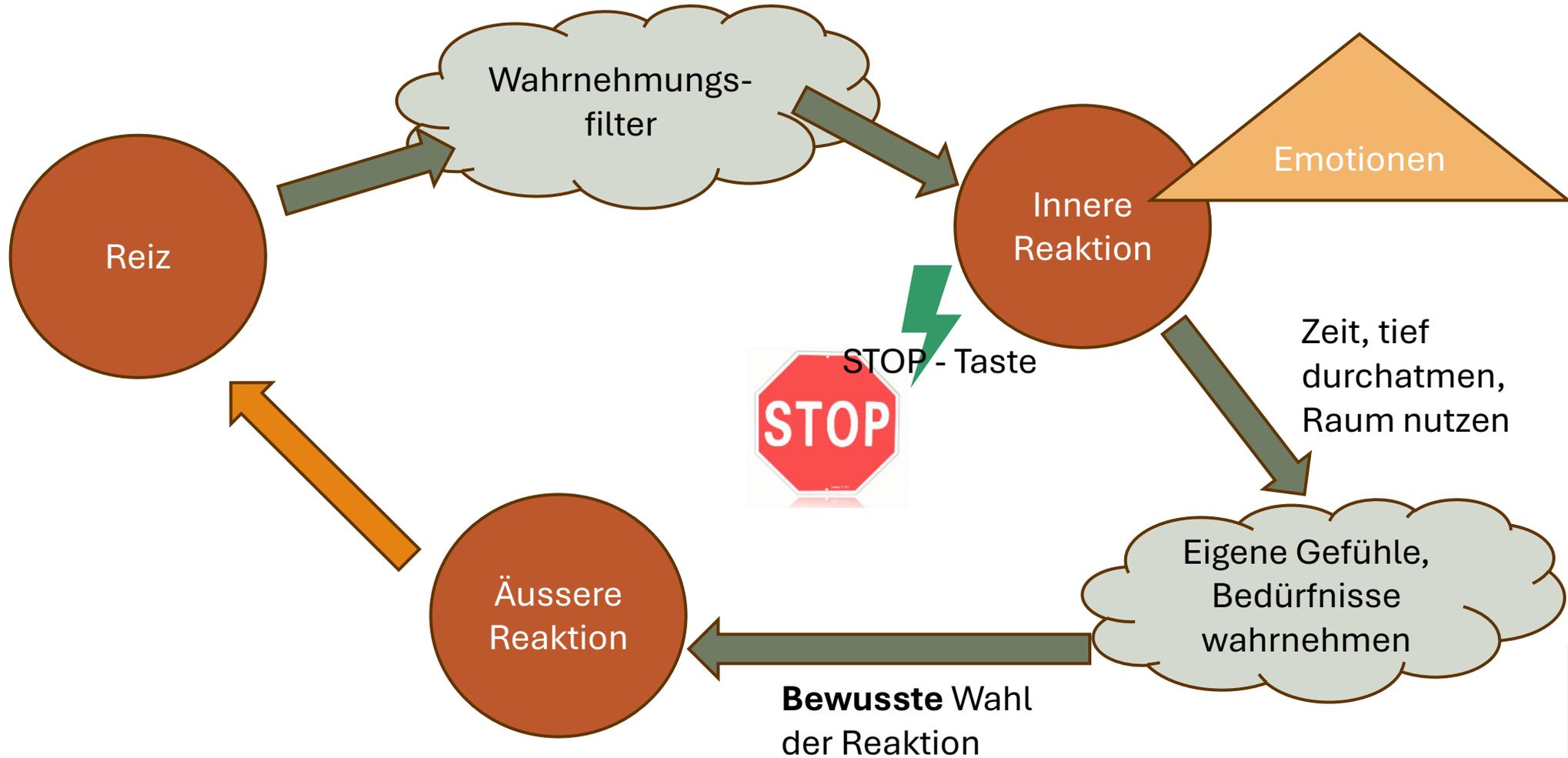


# Zitat von Viktor Frankl

„Zwischen Reiz und Reaktion gibt es einen Raum.  
In diesem Raum haben wir die Freiheit und die Macht,  
unsere Reaktion zu wählen.  
In unserer Reaktion liegen  
unser Wachstum und unsere Freiheit.“

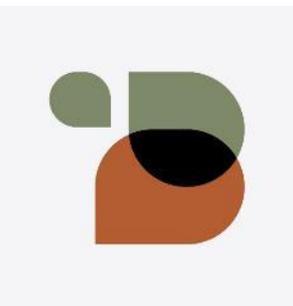
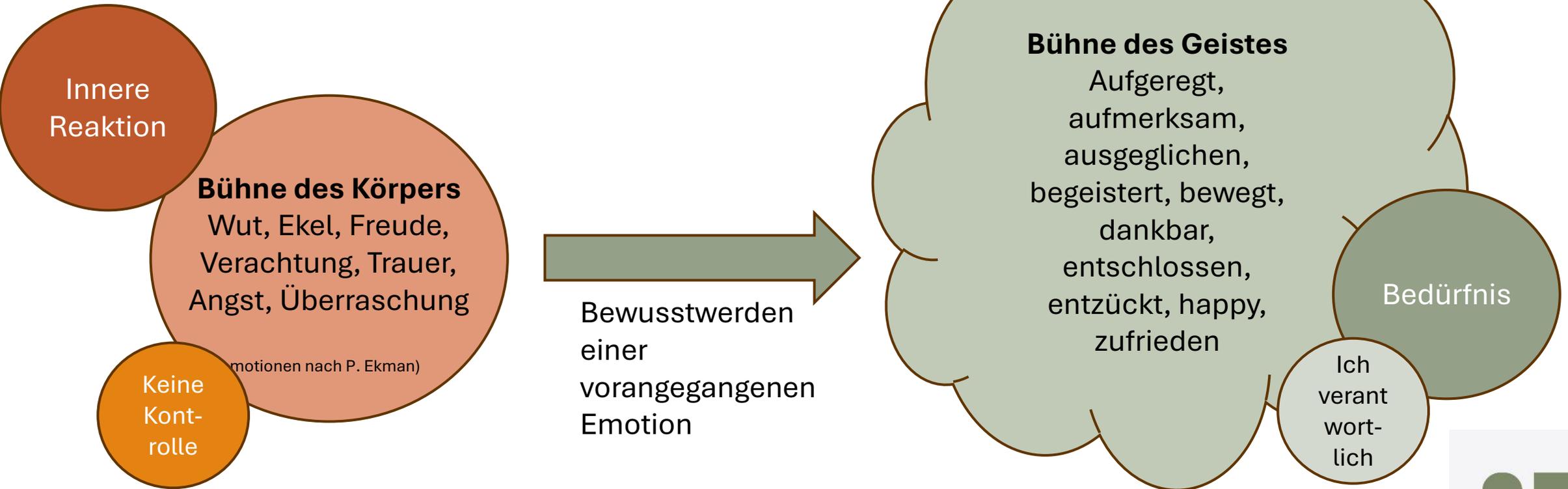


# Reiz-Reaktions-Modell (Proaktiv)



# Unterscheidung Emotion / Gefühl

- Erst die Emotion → dann das Gefühl



# Wie entsteht Konflikt?

Herausfordernde Situationen

*Ein sozialer Konflikt ist eine Spannungssituation zwischen zwei oder mehr Parteien, die ihre Ziele und **Handlungsabsichten** wechselseitig als unvereinbar wahrnehmen.*



# Bedürfnisse

- Ziel aller Handlungen → Bedürfnisse befriedigen
- Bedürfnisse sind immer positiv
- Die Strategien, um die Bedürfnisse zu erfüllen nicht immer (Schreien, Schimpfen, Jammern etc.)

• Menschen wählen unterschiedliche Strategien, um Bedürfnisse zu erfüllen → «geföhlt» herausfordernde Situation

→ Klärung schafft Vertrauen und Klarheit

Ich finde die Bedürfnisse hinter dem Verhalten heraus



# Warum Konflikt / Herausforderung?

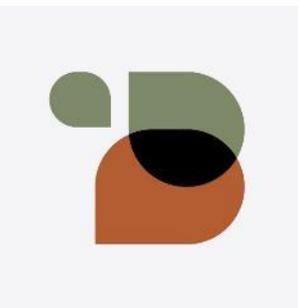
**Konflikte sind immer das Resultat**

- **unerfüllter Bedürfnisse, verletzter Werte oder**
- **unerreichter Erwartungen.**

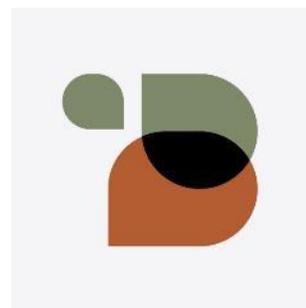
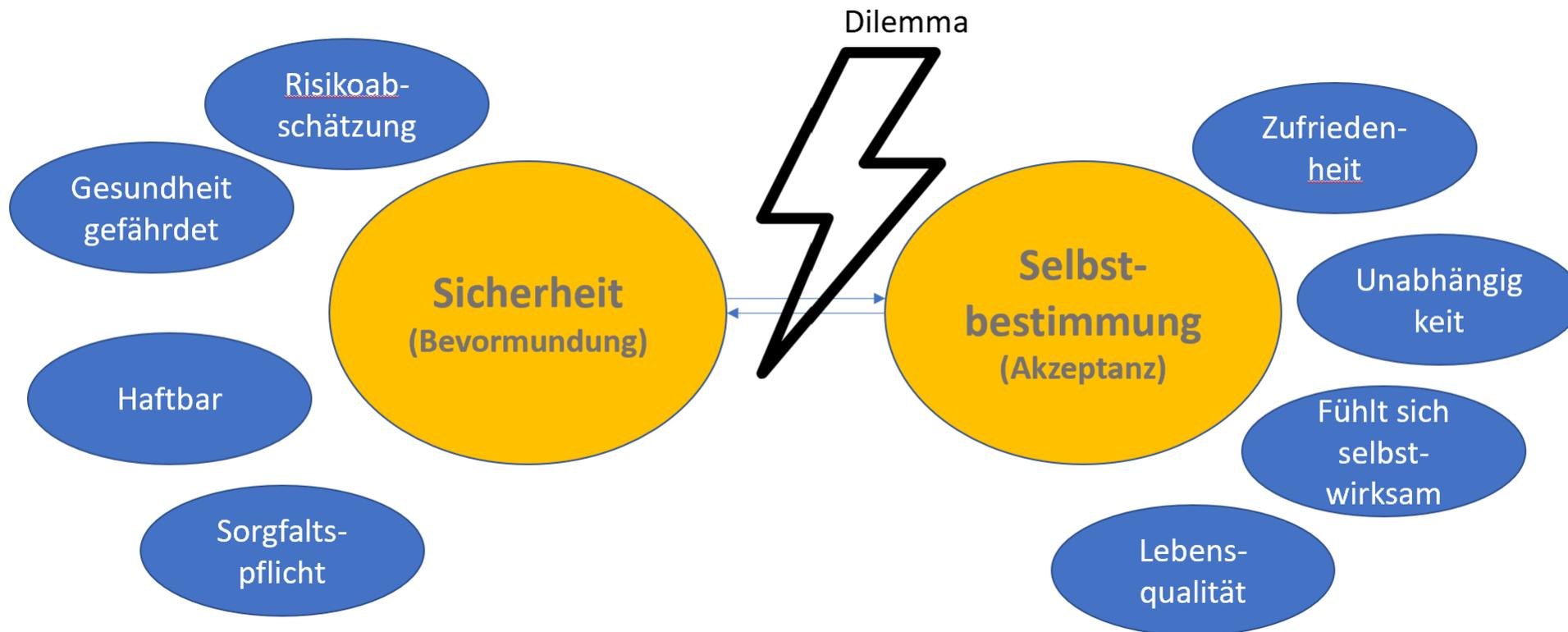
Positiver Effekt von Konflikten:  
durch Dialog kann Neues entstehen

Bedingung:

Starke Beziehungen / Vertrauen / psychologische Sicherheit



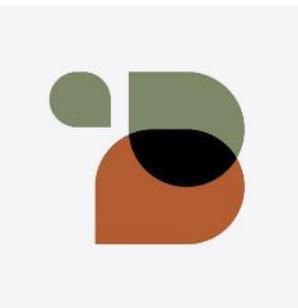
# Spannung Bsp. Insulin



# Spannung 2: Umzug Wohngruppe

Frau S. : Wir wollen nicht, dass meine Mutter auf eine «Dementenabteilung» kommt. Wir wollen dass die beiden beinander bleiben.

- Frau S. dementielle Entwicklung.
- Hinweisendes Verhalten (schreien, sich wiederholend Jammern und Seufzen)
- Ist mit Ehemann im Zimmer. Er weint viel, weil sie ihn schlecht behandelt
- Erkennt ihn nicht immer wieder

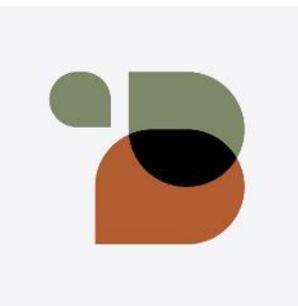


# Übung: Rollen

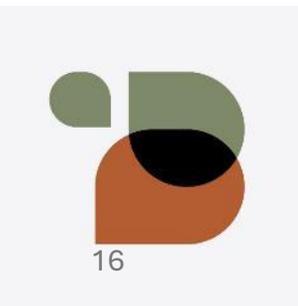
Eine Person übernimmt die Pflegende

Eine Person die Angehörige

Versuchen dem anderen die eigene Sichtweise näher zu bringen

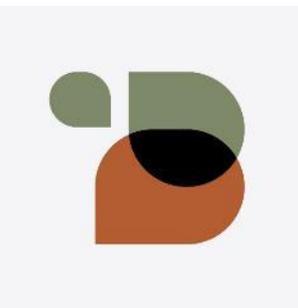


# Umgang mit herausfordernden Situationen



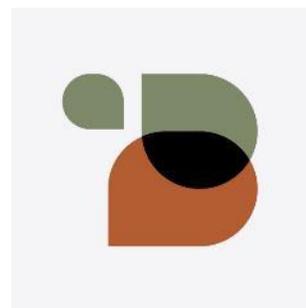
# Grundsätzliches: Selbstreflexion

- Sich selbst kennen (wann werde ich «emotional»?)
  - Eigene Werte / eigene Bedürfnisse erforschen, benennen
  - Glaubenssätze / Paradigmen/ Denkmuster hinterfragen
- Was hindert mich daran, beim nächsten mal souveräner, anders zu reagieren? Was brauche ich dafür?
- Es kann helfen, die blinden Flecken der eigenen Wahrnehmung durch Feedback sichtbar zu machen
- Wie reagiere ich im Spannungsfeld von 2 Werten?



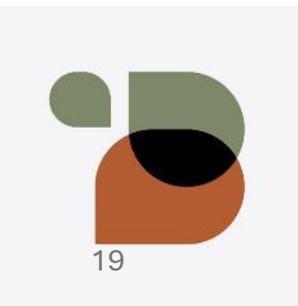
# Ein gemeinsames Gewinnen

Dialog	Vs	Diskussion
Verstehen und integrieren wollen	<b>Intention</b>	Überzeugen & gewinnen wollen
Win-Win-Denkweise	<b>Denken</b>	Win-Loose-Denkweise
Beschäftigung mit Denkweise HINTER den Annahmen	<b>Handeln</b>	Beschäftigen mit Annahmen und Meinungen
Miteinander & füreinander spielen	<b>Handeln</b>	Gegeneinander und nebeneinander spielen
Momente des Innehaltens	<b>Handeln</b>	Momente des Kampfes
Win-Win-Win – Wirkung	<b>Wirkung</b>	Win-Loose-Loose - Wirkung



# Vorgehen zum Verstehen

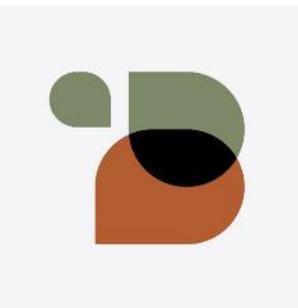
Erst verstehen, dann verstanden werden



# Verstehen: 1. Reflexion

Vorbereitung auf ein herausforderndes Gespräch:

- Was ist meine Haltung?
- Was habe ich konkret beobachtet? Und welche Emotion hat es bei mir ausgelöst?
- Was fühle ich bzgl. dieser konkreten Situation?
- Welche von meinen grundlegenden Bedürfnissen sind durch die Situation berührt?



# Verstehen: 2. Ziel

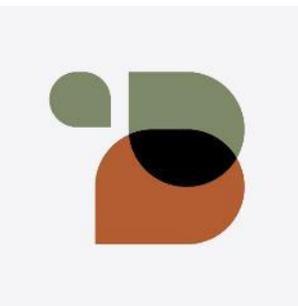
Was will ich erreichen mit dem Gespräch?

Was wäre mein Wunschergebnis?

Welche Fakten sprechen für mein Ergebnis?

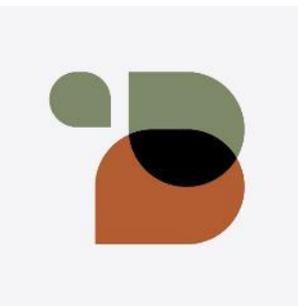
Könnten Einwände kommen und wie könnte ich auf diese reagieren?

Gibt es Alternativen?



# Verstehen: 3. Rahmenbedingungen

- RAUM für Reiz-Reaktion (nicht sofort, aber auch nicht in 3 Wochen)
- Wer muss dabei sein?
- Örtlichkeit, angenehme Atmosphäre



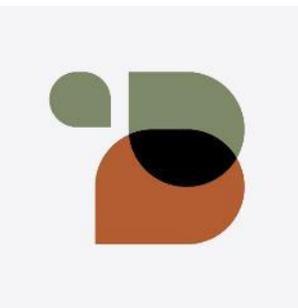
# Verstehen: 4. Einstieg

- Sich für Zeit und für Gesprächsbereitschaft bedanken
- Kurz und klar Anlass und übergeordnetes Ziel des Treffens

## *Input:*

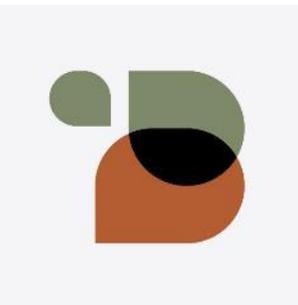
Gespräch soll auf Augenhöhe stattfinden. Oft sind Angehörige die Experten und möchten gerne einbezogen werden.

Haltung: wir sind ein Team (miteinander) und haben dasselbe Ziel



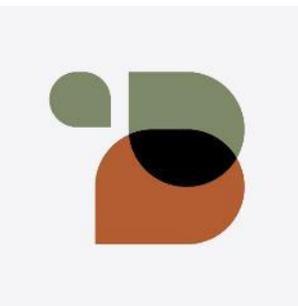
# Verstehen: 5. Rahmen definieren

- Dauer
- Reihenfolge des Ablaufs
- Klarheit für alle Parteien



# Verstehen: 6. Klare Kommunikation

- Meine Sichtweise klar nach GFK formulieren:
  1. Beobachtung (keine Bewertung) → was ist passiert (objektiv)
  2. Befinden (Gefühle) → ich bin... (Pseudogefühle = ich fühle mich...)
  3. Bedürfnis (welches Bedürfnis ist nicht erfüllt? → **Was brauche ich?** )
  4. Bitte (Nein muss möglich sein)



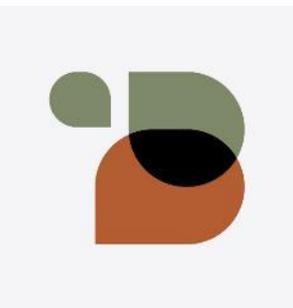
# Verstehen: 7. Empathie zeigen

- Echtes Interesse (nicht heucheln)
- Verständnis für Gefühle und Sichtweise des Gegenübers
- wir alle streben danach verstanden, bestätigt, geliebt und anerkannt zu werden.

Nonverbal: 55%  
Paraverbal: 38%  
Verbal: 7%

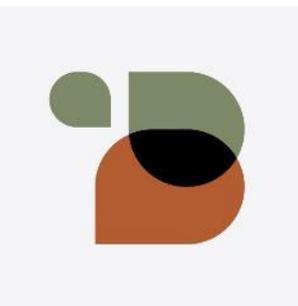
## Methoden: erst verstehen, dann verstanden werden

- Einführendes Zuhören (feste Absicht zu verstehen) → die Botschaft hinter den Worten hören, fühlen → verstehen, worauf es dem anderen wirklich ankommt.
- Aktives Zuhören / Paraphrasieren



# Verstehen: 8. Lösungsorientierung

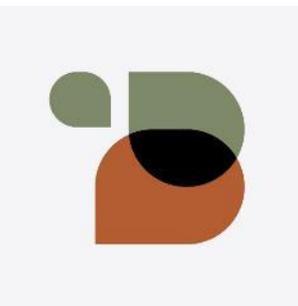
- Konstruktiv an einer gemeinsamen Lösung feilen (keine Schuldzuweisungen)
- Ideen austauschen / gibt es Alternativen?
- Was wäre ein Kompromiss?



# Verstehen: 9. Emotionale Kontrolle

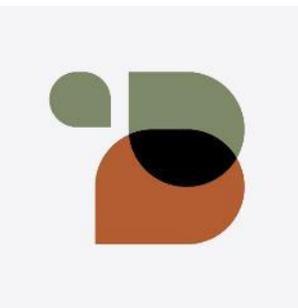
Wenn es hitzig wird:

- Tief durchatmen
- Allenfalls kleine Pause machen
- Ruhig bleiben → Fokus auf Ziel behalten



# Verstehen: 10. Zusammenfassung / Feedback

- Am Schluss wichtigste Punkte zusammenfassen
- Vereinbarte nächste Schritte aufzählen
  - Missverständnisse vermeiden
  - «Wie geht es Ihnen damit?»
- Raum für Feedback zum Gespräch bieten
- Sich bedanken für die konstruktive Beteiligung
  - Wertschätzung und Offenheit für Weiterentwicklung

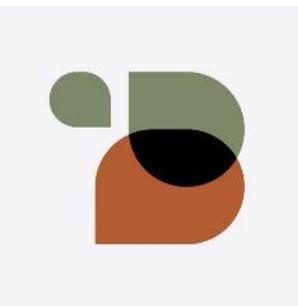


# Rollengespräch

Würden Sie das Gespräch jetzt anders führen?

Was wäre anders?

Was wäre gleich?



# Tools für Leadership



Leadership (PERMA)  
Kultur / Werte  
Skill- & Grademic  
RAI-NH & LTCF

## 10 Schritte zum Verstehen

1. Reflexion (wie geht es mir? Bedürfnisse / Gefühle)
2. Ziel (wünschenswertes Ergebnis? Gibt es Alternativen? / Einwände?)
3. Vorbereitung Tag X (Teilnehmer, Zeitpunkt, Raum)
4. Einstieg (Danke, Anlass, Ziel)
5. Rahmen definieren (Dauer, Ablauf, Statements → Klarheit)
6. Klare Kommunikation (eigene Sichtweise nach GFK)
7. Empathie zeigen (Verständnis für Gefühle und Sichtweise des Gegenübers, z.B. aktives Zuhören, paraphrasieren)
8. Lösungsorientierung (gemeinsame Lösung, Ideen austauschen, allenfalls Kompromisse finden)
9. Emotionale Kontrolle (ruhig bleiben, tief durchatmen oder kurze Pause)
10. Zusammenfassung & Feedback (Missverständnisse vermeiden)

## GFK

- Beobachtung (neutral)
- Befinden (Gefühl, Emotion)
- Bedürfnis
- Bitte

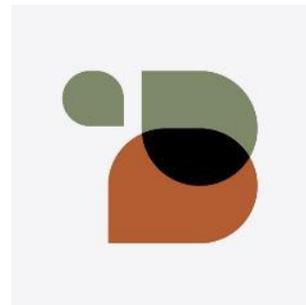
## Bedürfnisse

unvollständige Liste

- Abenteuer / Herausforderung / Neues
- Anregung und Inspiration
- Gleichwertigkeit (Augenhöhe)
- Ausgewogenheit (Geben-Nehmen)
- Echtheit (authentisch)
- Beitragen (andere bereichern)
- Beständigkeit / Stabilität / Verlässlichkeit
- Dankbarkeit (Freude, was man erhält)
- Effektivität (Ziele / pos. Veränderungen)
- Ehrlichkeit (Wahrheit sagen & handeln)
- Empathie (gehört & gesehen werden)
- Feiern (Freude über erfüllte Bedürfnisse)
- Freiheit / Autonomie / Selbstbestimmung
- Frieden / Harmonie / Ungestörtheit
- Geborgenheit / Sicherheit
- Gemeinschaft / Zugehörigkeit
- Integrität (nach Werten leben, erleben)
- Klarheit (wissen, was los ist)
- Kompetenz (auf Fähigkeiten vertrauen)
- Leichtigkeit
- Lernen & Weiterentwicklung
- Nähe / Vertrautheit / Vertrauen
- Offenheit / Unerwartetes akzeptieren
- Orientierung & Struktur (Ordnung, Übersicht)
- Psychologische Sicherheit (sich sicher genug fühlen, um eine abweichende Meinung zu vertreten und Unsicherheit zeigen)
- Respekt / Würde
- Sinn
- Teilhabe / einbezogen sein
- Verantwortung
- Verstehen & verstanden werden
- Wertschätzung & Wirksamkeit



Inputs dieser Seite von H. Albrecht & D. Hoffmann, Conflict Culture Playbook, Verlag Birkmann, 2024



# Mehr davon?

Kontakt [www.danielaburger.ch](http://www.danielaburger.ch)

Themen

- Leadership (PERMA-Lead)
- Werte & Kultur
- Skill- & Grade-Mix in der Langzeitpflege
- RAI-NH & neu auch LTCF



DANKE

