

# Zusammenarbeit und Konflikt in der Bereitschaftspflege

Titelmasterformat durch Klicken bearbeiten

# Definition von Konflikt

- “situation of competition in which the parties are aware of the incompatibility of potential future positions and in which each party wishes to occupy a **position that is incompatible** with the wishes of the other.” (Boulding 1962 in: Zuschlag et al. 1992: 32)
- „eine Interaktion zwischen zwei oder mehreren Einzelpersonen, Gruppen, Organisationen, bei der mindestens eine Seite **Unvereinbarkeiten in Gedanken, Gefühls- oder Willensleben** erlebt.“ (Walker 1995: 19)

# Wer redet mit und wozu?

## Beteiligung als

- Mittel zur Legitimierung – evtl. auch bereits zuvor getroffener – Entscheidungen,
- Mittel zur Schaffung von Akzeptanz von ggf. auch „unpopulären“ aber notwendigen Entscheidungen,

# Wer redet mit und wozu?

## Beteiligung als

- Prozess zur Qualifizierung von Entscheidungen und Ergebnissen, die dank der anderen Expert\*innen, auch der „in eigener Sache“ Lösungen erarbeitet, die akzeptierter und häufig auch fachlich besser ausfallen,
- als Mittel zum Lernen voneinander und zur Emanzipation der Betroffenen.

# Was hilft bei Konfliktlösung?

- Achtung vor sich selbst und anderen
- Bereitschaft zum Zuhören und Verständnis
- Einfühlungsvermögen
- Selbstbehauptung
- Zusammenarbeit in der Gruppe
- Aufgeschlossenheit und kritisches Denken
- Phantasie, Kreativität und Humor

- Gibt es vereinbarte Vorgehensweisen / Unterstützung in Konfliktsituationen bei Ihnen?
- Gewährleistet das Procedere die Kriterien der letzten Folie: Achtung, Zuhören, Einfühlung, Möglichkeiten zur Selbstbehauptung, Zusammenarbeit, Aufgeschlossenheit, Humor?