



## ES KOMMT IN IHREM ARBEITSALLTAG ZU KONFLIKTEN MIT IHREN BETREUTEN ODER BEHANDELN

Konflikte und Missverständnisse sind im täglichen Umgang mit Menschen unterschiedlicher soziokultureller Herkunft, wie in allen zwischenmenschlichen Beziehungen, nicht ungewöhnlich. Missverständnisse aufgrund von Sprachbarrieren, der mangelnden Vertrautheit mit dem Gesundheits- oder Sozialwesen und den kulturellen Unterschieden schaffen einen fruchtbaren Boden für die Entstehung von Konflikten. Beidseitig können Konflikte durch Vorurteile gegenüber anderen Kulturen und Menschen mit anderem Hintergrund entstehen. Besondere Herausforderungen entstehen, wenn Konflikte aus rassistischem oder diskriminierendem Verhalten resultieren. Als Fachkraft müssen Sie über die kommunikativen Fähigkeiten verfügen, um negative Auswirkungen solcher Vorfälle auf den therapeutischen Verlauf und deren Erfolg zu verhindern. Ein Beziehungsabbruch kann durch Kleinigkeiten verursacht werden, wie z. B. einen missglückten Witz, der den anderen beleidigt hat, oder eine falsche Geste.

### 01

Seien Sie flexibel und passen Sie sich den Situationen an. Jede Person, der Sie begegnen, ist anders und deshalb ist der personenzentrierte Ansatz sinnvoll.

### 02

Fragen Sie die beteiligten Personen, wie sie sich fühlen. Ihre Interpretation des Vorfalls kann sich sehr von der Interpretation Ihres Gegenübers unterscheiden. Seien Sie offen und ehrlich und stellen Sie klar, dass Sie nicht alles wissen und dass Sie Fehler machen können.

### 03

Bei länger andauernden Konflikten oder stressigen Situationen müssen Sie sich eventuell mit Ihrem Team und einem Kulturvermittelnden beraten, wie Sie mit diesen Situationen umgehen können.

### 04

---

---

---

---

---

## PRAXISBEISPIEL

Ein älterer Patient weigert sich, von einem dunkelhäutigen häuslichen Pfleger behandelt zu werden und lässt ihn nicht ins Haus. Die Pflegeagentur bespricht die Situation mit der Familie des Patienten und verweist auf die gute Qualifikation des Pflegers. Sie macht deutlich, dass sie grundsätzlich die Arbeit ihrer Pflegekräfte schätzt – egal welcher Kultur diese angehören – und dies auch von den Behandelten und ihren Familien erwartet.

Es dürfte schwierig sein, die Einstellung dieses Patienten gegenüber Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund zu ändern.

## LÖSUNGSANSATZ

Um diesen Konflikt zu entschärfen, ist es hilfreich, mit der Familie des Patienten zu arbeiten und ihre Kooperation zu gewinnen, um den Patienten zu ermutigen, die Pflegekraft besser kennenzulernen.

## Project Partners



Für weitere Informationen besuchen sie:

**[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.