

Beschwerde- und Konfliktmanagement

- Basiselemente gelingender Kommunikation

Larissa Albrecht (B. Sc.), Bachelor für Geriatriische Therapie, Rehabilitation
und Pflege, Gerontopsychiatrische Fachkraft, exam. Altenpflegerin

Was Sie heute erwartet

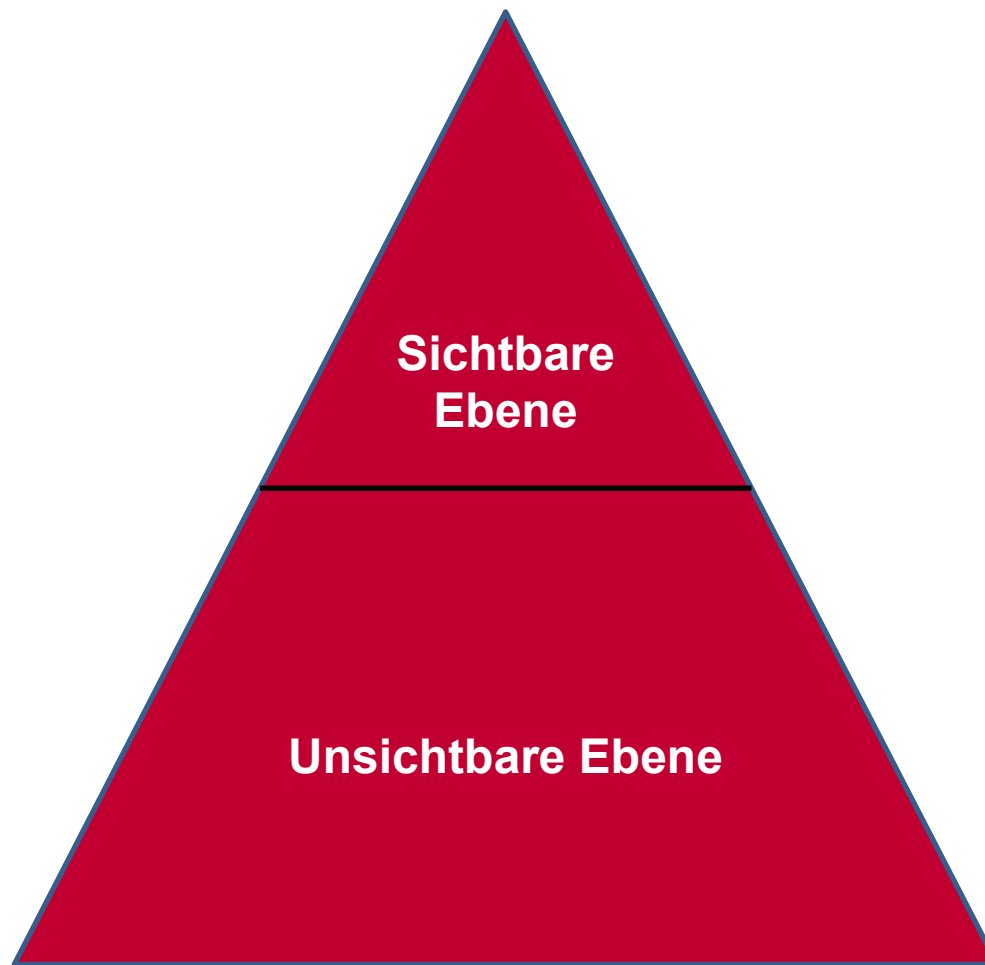
- Gemeinsame Bedarfserhebung:
 - Wo gelingt Kommunikation im beruflichen Kontext gut, wo nicht?
 - Was steckt dahinter?
- Was muss man wissen zur Kommunikation?
- Praktische Übungen zur gelingenden Kommunikation

Kommunikation im Team

Grundsätzliches

- Eine Hauptquelle der Missverständnisse liegt in der Differenz was gesagt, gemeint und was verstanden wurde.
- Der hohe Stellenwert von Kontrolle hat in unserer Kultur dazu geführt dass von vielen Menschen eine Strategie des Täuschens und Tarnens entwickelt wurde.
- Dadurch ist eine Misstrauenskultur entstanden, in der zwei Sprachen existieren: eine gesprochene und eine gemeinte.

Ebenen des Konflikts



Sachebene

Emotionsebene

Konfliktarten

Konflikte lassen sich in verschiedenen Dimensionen einteilen:

- **Innere/Äußere Konflikte**
- **Sach- und Beziehungskonflikte**
- **Offene/verdeckte und verschobene Konflikte**
- **Interrollenkonflikt**
- **Intrarollenkonflikt**
- **Weitere Arten**