



1



2

Herzlich Willkommen



3

Für einen gelungenen Dialog



- ✓ Wir behandeln uns höflich und respektvoll
- ✓ Wir erkunden neugierig, was der/die andere meint
- ✓ Wir sind offen für Neues und Ungewöhnliches
- ✓ Jede/r achtet gut auf sich – alle Übungen sind freiwillig
- ✓ Wir sind präsent und schalten Kamera und Mikrofon ein
- ✓ Wir behandeln Persönliches vertraulich
- ✓ Erlerntes teilen wir mit Kollegen*innen und Freuden*innen

Tipps

- ✓ Halten Sie Zettel und Stift oder ein digitales Schreibgerät bereit!
- ✓ Haben Sie ausreichend Wasser bereit!
- ✓ Achten Sie auf eine angenehme Position!

4

Kennenlernen Online

Vorstellung

Vervollständigen Sie diese Satzanfänge

Mein Name ist....

Das zeichnet mich aus/ kann ich besonders gut...

Mir geht es heute...

Kommunikation und Konfliktmanagement bedeuten für mich...

Ich erwarte mir vom Thema und unserem heutigen Miteinander...

In Kooperation mit



5

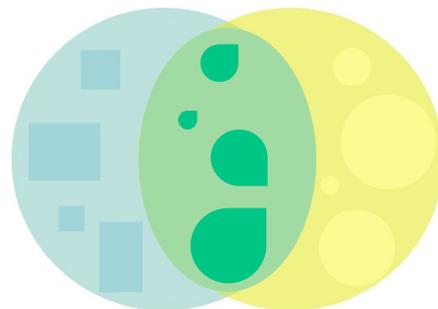
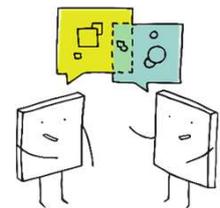
Kennenlernen Online

Gemeinsamkeiten und Unterschiede sichtbar machen

Erstellen Sie ein Venn-Diagramm Ihrer Gruppe. Zeichnen Sie dazu zwei sich überschneidende Kreise. Der überlappende Bereich in der Mitte repräsentiert die Gemeinsamkeiten. Die individuellen Unterschiede werden in den äußeren Bereichen der beiden Kreise dargestellt.

Finden Sie mindestens drei Gemeinsamkeiten und drei Unterschiede.

Zeit: 15 Minuten, Kleingruppen oder im Plenum



In Kooperation mit



6

Ziel des Workshops

Der Workshop hat zum Ziel, Ihnen die notwendigen **Fähigkeiten und Werkzeuge** zu vermitteln, um in **herausfordernden Kommunikationssituationen klar und einfühlsam** zu agieren. Sie sollen lernen, wie Sie Ihre **eigenen Bedürfnisse** und die Ihrer Angehörigen effektiv ausdrücken können, um **Missverständnisse zu vermeiden und Konflikte konstruktiv zu lösen**.

Durch **praxisnahe Übungen und den Austausch von Erfahrungen** möchten wir ein unterstützendes Umfeld schaffen, in dem Sie Selbstvertrauen in Ihre Kommunikationsfähigkeiten gewinnen und Strategien entwickeln, um sowohl in der Pflege als auch im persönlichen Umgang ein harmonisches Miteinander zu fördern.



1

Einstieg ins Thema

Was ist Kommunikation?

Arten der Kommunikation

Verbal

Non-
Verbal

Paraverbal

In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.
ösb
Consulting 

9

Kommunikation und ihre Herausforderungen

- ❖ Gedacht heißt nicht immer gesagt.
- ❖ Gesagt heißt nicht immer richtig gehört.
- ❖ Gehört heißt nicht immer richtig verstanden.
- ❖ Verstanden heißt nicht immer einverstanden.
- ❖ Einverstanden heißt nicht immer angewendet.
- ❖ Angewendet heißt noch lange nicht beibehalten.

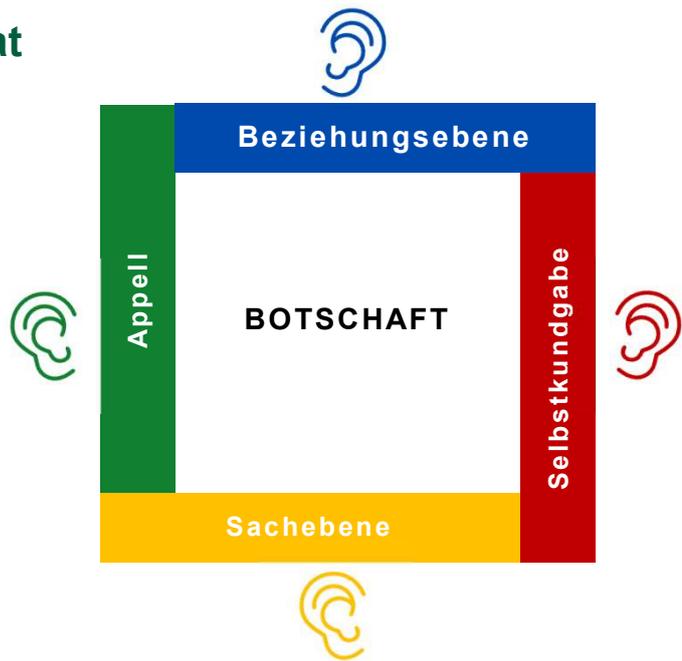
(Konrad Lorenz)



10

Kommunikationsquadrat

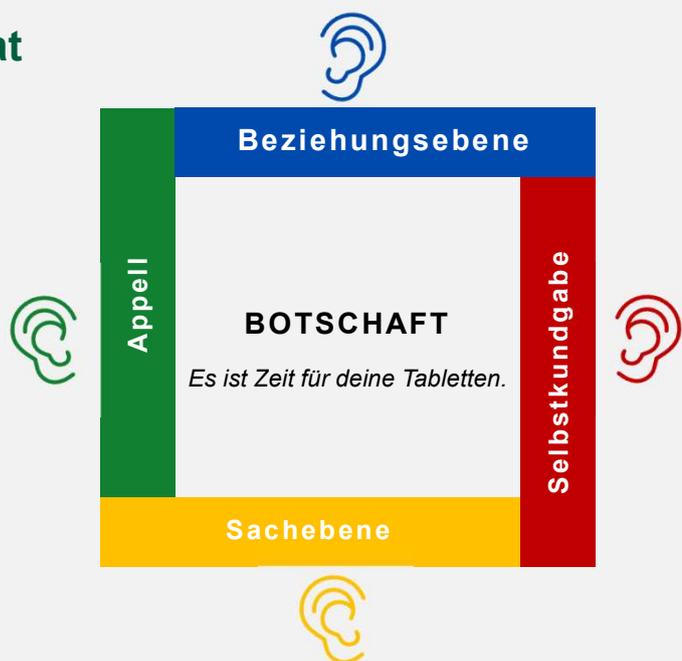
Schulz von Thun



11

Kommunikationsquadrat

Übung



12

Aktive Pause

10 Minuten für Ihren Kreislauf

STEHEN SIE AUF und tun Sie etwas Gesundheitsförderliches! Bitte berichten Sie dann in der Gruppe, was es war!



In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

ösb
Consulting 

13



2

Konflikte und Kommunikation

In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

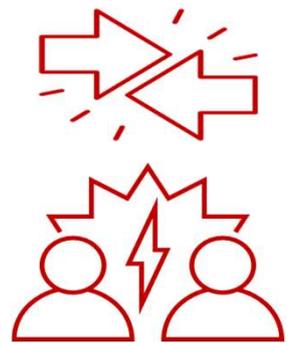
ösb
Consulting 

14

Was ist ein Konflikt?

Ein **Konflikt** (lat. confluere, „zusammentreffen“ „kämpfen“) bedeutet das **Aufeinandertreffen von Bedürfnissen**. Er ist gekennzeichnet durch:

- ✓ Gegensätze oder Unvereinbarkeiten
- ✓ Abhängigkeit



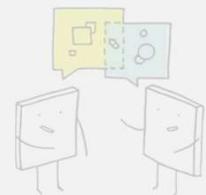
15

Wofür sind Konflikte gut?

Übung zu zweit - Austausch

- ✓ Für was sind Konflikte gut (wenn sie konstruktiv bearbeitet werden) ?
- ✓ Erstellen Sie eine Liste mit Vor- und Nachteilen von Konflikten.

Zeit 15 Minuten, danach Austausch im Plenum.



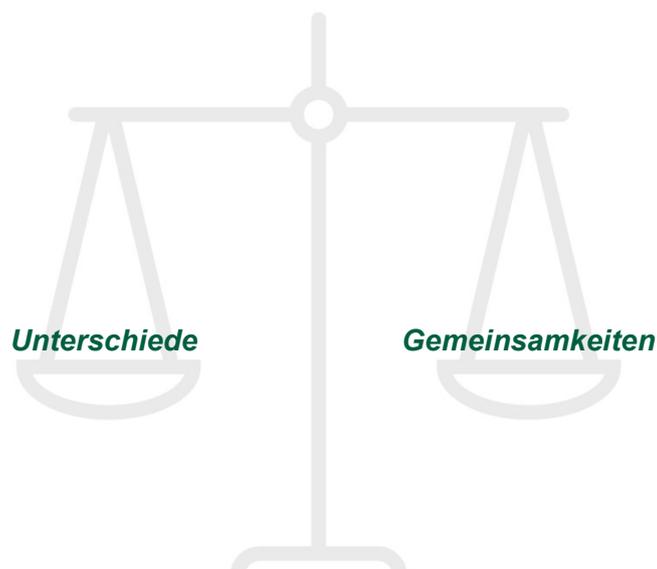
16

Wofür sind Konflikte gut?

- ✓ Unterschiede werden sichtbar
- ✓ Förderung von Kreativität und Problemlösefähigkeit
- ✓ Klärung von Erwartungen
- ✓ Stärkung von Beziehung
- ✓ Persönliches Wachstum
- ✓ Förderung von Teamarbeit
- ✓ Schaffung von Klarheit

Die Öffnung neuer Ideen setzt Konflikttoleranz voraus!

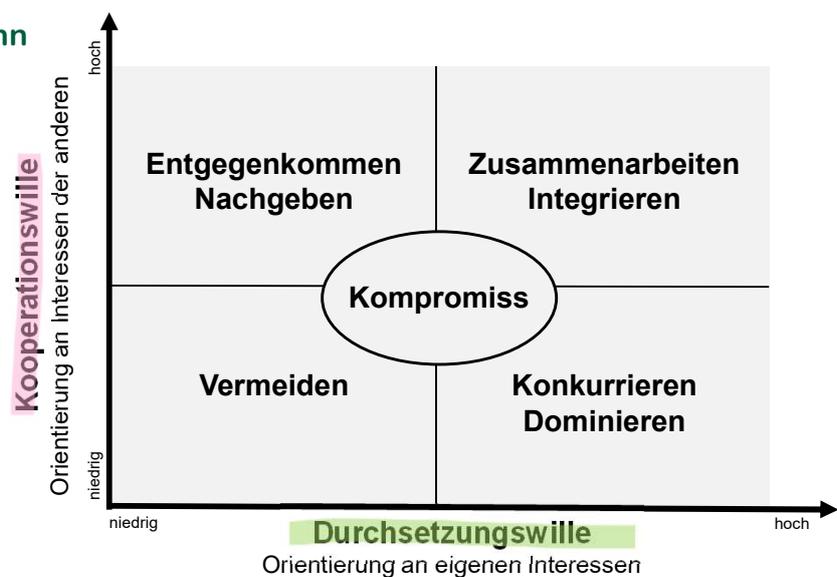
Dabei ist zu beachten...



Arten von Konflikten

- **Intrapersonale Konflikte:** Konflikte mit sich selbst (innere Zerrissenheit, Entscheidungen)
- **Interpersonale Konflikte:** Konflikte zwischen zwei Personen (Missverständnisse, Bedürfnisse)
- **Konflikte in oder zwischen Gruppen:** Konflikte innerhalb oder zwischen Gruppen (Konkurrenz, Spannungen)

Konfliktstile nach Thomas & Kilmann



Quelle: <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/konflikte/thomas-kilmann-konflikttyp/>

Konfliktstile

Reflexion im Plenum

- Welchen Konfliktstil wenden Sie in der Regel an?

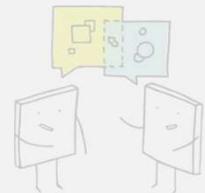
21

Reflexion zu Konflikten

Übung im Austausch zu zweit

- ✓ Welche Konflikte hatten Sie in naher zurückliegender Zeit? Wie haben Sie sich in diesen Konflikten verhalten?
- ✓ Wodurch war Ihr Konfliktstil gekennzeichnet?
- ✓ Was war hilfreich und was könnte zusätzlich hilfreich sein?

Zeit 20 Minuten (pro Person 10 Minuten)



22

Austausch im Plenum

Zur vorangegangenen Übung

- Was war bei den geschilderten Konflikten hilfreich?
- Was könnte noch hilfreich sein?

23

Häufige Konfliktursachen in der Pflege von Angehörigen

- ✓ Unklare Rollenverteilung
- ✓ Emotionale Belastung und Überforderung
- ✓ Kommunikationsprobleme
- ✓ Unterschiedliche Erwartungen

24

Aktive Pause

10 Minuten Ihre Gesundheit



Tiefes, bewusstes Atmen



Stufen steigen



Sonnenflitzen: Fenster öffnen oder im Freien zur Sonne schauen



Pausenübungen



Positive Geschichten erzählen



Wasser trinken



Feine Gespräche führen!



Nährstoff- & vitaminreich essen

25

Austausch im Plenum

- Was trägt *nicht* zur Lösung eines Konfliktes bei?

in Kooperation mit

AOK
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

ösb
Consulting

26

Was einen Konflikt eskalieren lässt

- Du Botschaften: „Du machst immer das Gleiche!“
- Bewerten, belehren, befehlen: „Das siehst du falsch!“ „Hör doch mal zu!“ „Du denkst nicht mit!“
- Unterstellung: „Das ist wieder mal typisch, dass es dich nicht interessiert!“
- Ironie, Sarkasmus: „Ganz toll wie du das wieder gemacht hast.“
- Den Konflikt „gewinnen“ wollen
- Nur den eigenen Bedürfnissen Raum geben

Jeder Konflikt kann eskalieren

Eskalationsstufen nach Glasl



Quelle: www.targetter.de

Konflikte anerkennen und lösen

Nach Gerhard Schwarz



29

Aktive Pause

10 Minuten für Ihren Kreislauf

Machen Sie im Rahmen Ihrer Pause einer dieser Übungen:

- ✓ Treppensteigen
- ✓ Schneller Spaziergang
- ✓ Walken auf der Stelle
- ✓ Entspannter Nacken, lockere Schultern
- ✓ Rücken entlasten
- ✓ Venenpumpe



30

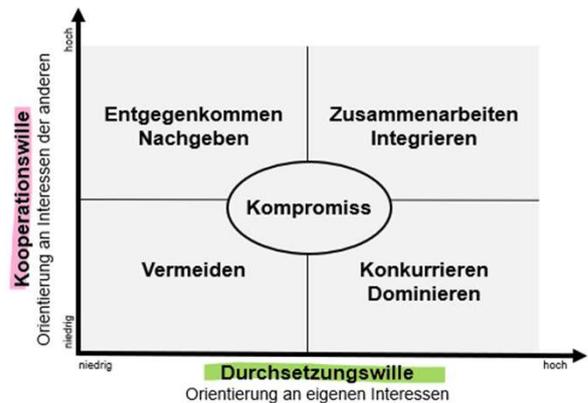


31

Konfliktstil: Entgegenkommen / Nachgeben

Oft fällt es diesem Konfliktstil besonders schwer die eigenen Grenzen zu ziehen. Dies ist aber notwendig, um

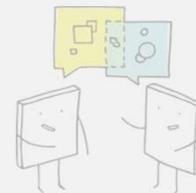
- ✓ Für die eigenen Bedürfnisse einzustehen
- ✓ Eigene Grenzen kennen und respektieren
- ✓ Verändert Fremdwahrnehmung
- ✓ Selbstschutz
- ✓ Ressource, um Ruhe zu finden
- ✓ Entspannen



32

Nein-Sagen

Übung



Bilden Sie Tuschel-Gruppen zu zweit und beantworten Sie folgende Fragen:

- ✓ Warum sage ich „Ja“ obwohl ich eigentlich „Nein“ sagen will?
- ✓ Warum ist es wichtig „Nein“ zu sagen?

Zeit: 5 -10 Minuten, im Anschluss im Plenum sammeln

Grenzen ziehen

Strategien Anderer

- Schuldgefühle auslösen
- Erpressung
- Druck
- Überrumpelung
- Schmeicheleien
- Suggestivfragen



Nein sagen

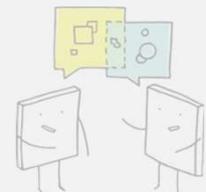
Strategien, um Grenzen deutlich zu machen

- ✓ Teil-Nein
- ✓ Gegenangebot machen
- ✓ Begründung finden
- ✓ Bedenkzeit fordern
- ✓ Konsequenzen verdeutlichen
- ✓ Strategie entlarven
- ✓ Ein einfaches Nein



Nein-Sagen

Übung: Rollenspiel



Finden Sie sich in Gruppen zu zweit zusammen. Bitten Sie Ihr Gegenüber um einen Gefallen. Nutzen Sie hierfür eine der in der Folie „Strategien Anderer“ vorgestellten Möglichkeiten.

Die andere Person soll die Strategie entlarven und dann Grenzen ziehen mit einer der Methoden von Folie Nein-Sagen Strategien.

Wechseln Sie die Rollen.

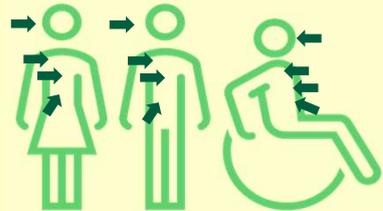
Zeit: 10 Minuten

Aktive Pause

10 Minuten für Ihr Wohlbefinden

Klopfen Sie im Rahmen Ihrer Pause Ihre Akupressurpunkte

- ✓ Mit den Fingerspitzen unter den Augen
- ✓ Bei Schlüsselbeinknochen am Hals – in kleine Grübchen
- ✓ Thymusdrüse am Brustbein
- ✓ Von der Seite der Brust entlang des Rippenbogens unterhalb der Brust auf beiden Seiten klopfen



Jeweils 10-20 Sekunden, 3-5x von außen nach innen, danach kurz die Beine vertreten und ausreichend Wasser trinken.

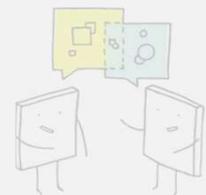
In Kooperation mit



37

Konflikte erkennen, gutes Miteinander gestalten

Übung



Gehen Sie in die Breakout-Räume und diskutieren Sie folgende Fragen:

1. Welche Konflikte erleben Sie in den folgenden Bereichen?
 - ✓ Mit der zu pflegenden Person
 - ✓ Innerhalb der Familie
 - ✓ Im Berufsalltag
2. Was wünschen Sie sich für ein gutes Miteinander?
3. Wie könnte das konkret aussehen?
4. Was ist möglich, und wo liegen die Grenzen?

Schreiben Sie konkrete Beispiele und Ideen auf, die ein gutes Miteinander fördern könnten. Benennen Sie eine Person aus Ihrer Gruppe, die die wichtigsten Ergebnisse im Plenum vorstellt.

Zeit: 15 Minuten

In Kooperation mit



38

Austausch im Plenum

Zur vorangegangenen Übung

39

Ich – Botschaften

In 3 Schritten Ihre Gefühle, Bedürfnisse und Anliegen klar ausdrücken

1. Gefühl benennen

Zuerst wird das eigene Gefühl beschrieben. Beispiel: „Ich fühle mich frustriert...“

2. Verhalten beschreiben /Beobachtung

Danach folgt eine konkrete Beschreibung des Verhaltens, das das Gefühl ausgelöst hat. Beispiel: „...weil du mich unterbrichst, wenn ich spreche.“

3. Konsequenz oder Wunsch äußern

Zum Schluss wird erklärt, warum das Verhalten problematisch ist, oder es wird ein Wunsch geäußert. Beispiel: „...es ist mir wichtig, dass du mir zuhörst, wenn ich spreche.“

Beispiel einer vollständigen Ich-Botschaft:

„Ich fühle mich **überfordert**, weil ich die ganze Hausarbeit alleine mache. Es wäre mir eine große Hilfe, wenn wir die Aufgaben aufteilen könnten.“

In Kooperation mit



40

Kommunikation in der Pflege

Echte und falsche Gefühle

Falsche Ich-Botschaften greifen den anderen an, auch wenn sie als persönliche Äußerung getarnt sind. Sie führen oft dazu, dass sich der Gesprächspartner verteidigt oder zurückzieht, was die Kommunikation erschwert.

Echte Ich-Botschaften: bleiben bei der Beschreibung des eigenen Erlebens und ermöglichen so eine wertschätzende und konstruktive Kommunikation.

Ich-Botschaften formulieren

Übung im Austausch zu zweit

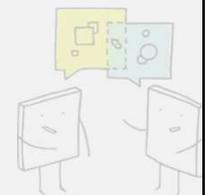
Szenario 1

Herr Müller verweigert die Einnahme seiner Medikamente und wirft sie schreiend auf den Boden. Diese Situation wiederholt sich seit einigen Tagen.

Szenario 2

Ihre Schwester beteiligt sich nur selten an der Pflege eines gemeinsamen Angehörigen. Sie selbst übernehmen dadurch immer mehr Aufgaben und merken, dass Ihre Stimmung darunter leidet, weil Sie das Gefühl haben, nicht genug leisten zu können. Wenn Sie das Thema ansprechen, reagiert Ihre Schwester abweisend und wechselt schnell das Thema.

Formulieren Sie für beide Szenarien Ich-Botschaften und versuchen Sie Ihrem Gegenüber Ihr Bedürfnis klarzumachen. **Hinweis:** Ich-Botschaften beginnen immer mit einer Beschreibung der eigenen Gefühle, gefolgt von der Situation und einem Wunsch oder Bedürfnis.



Austausch im Plenum

Zur vorangegangenen Übung

43

Ich Botschaften

Übung allein

Denken Sie an eine passende Formulierung, um eine Ich-Botschaft zu formulieren

1. Wie geht es mir, in dieser Situation? (Gefühl benennen)
2. Was genau ist passiert? (Verhalten beschreiben/ Beobachtung)
3. Was wünsche ich mir für die Zukunft? (so genau wie möglich äußern)

44

Austausch im Plenum

Zur vorangegangenen Übung

45

Effektive Kommunikation im Umgang mit Konflikten

Was ist aus meiner Sicht passiert?

Auswirkungen beschreiben!

Gefühle benennen!

Erfragen der Sicht des Gegenübers!

Bitte formulieren!

In Kooperation mit

AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

 **ösb**
Consulting

46

Eine wertschätzende Sprache

Als Grundhaltung

Statt...	Sagen Sie besser...
Ich muss...	Ich mache... Ich kann...
Ich möchte nicht...	Ich möchte... / Ich will... (Formulieren Sie, was Sie möchten)
Jedes Mal ist es...	Am... / Beim... (Benennen Sie konkret wann)
Keine Ahnung!	Ich habe (noch nicht) nachgesehen.
Ja, aber...	Ja, und...

47

Aktive Pause

10 Minuten für Ihre Tiefenentspannung

Machen Sie im Rahmen Ihrer Pause einer dieser Übungen:

- ✓ Nicht nur tief durchatmen, sondern richtig atmen: bewusst in Bauch, Flanken und Lunge einatmen und in der verkehrten Reihenfolge wieder ausatmen!
- ✓ Kiefermuskeln massieren
- ✓ Augen wärmen
- ✓ Fantasie-Reisen, kurze Achtsamkeitsübung, 4-7-8 Atmung



Danach holen Sie sich noch eine Erfrischung für den Endspurt unseres heutigen Tages!

48



4
Weitere Tipps für die Kommunikation mit den Angehörigen

In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

ösb
Consulting 

49

Kommunikation in der Pflege

Und was zu beachten ist

- ✓ Einfache Sprache (langsam, deutlich, kurze Sätze)
- ✓ Körpersprache bewusst einsetzen
- ✓ Hintergrundgeräusche reduzieren
- ✓ Geschlossene Fragen (Ja/Nein Antworten)

In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

ösb
Consulting 

50

5 Aspekte der Beziehungsgestaltung

Nach Tom Kitwood

- ✓ **Anerkennung der Emotionen**
Gefühle ernst nehmen, statt auf Inhalte zu fokussieren. Emotionale Sicherheit schaffen.
- ✓ **Halten**
In schwierigen Momenten präsent bleiben. Beziehung auch bei Wut oder Aggression aufrechterhalten.
- ✓ **Anerkennung auf Augenhöhe**
Respektvolle Kommunikation. Würde und Selbstwert der Person stärken.
- ✓ **Verhandeln**
Wünsche respektieren und in Entscheidungen einbeziehen. Autonomie fördern durch kleine Wahlmöglichkeiten.
- ✓ **Feiern**
Freude bewusst teilen und stärken. Positive Erlebnisse schaffen und wertschätzen.

51



5
Abschluss und
Reflexion

In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

ösb
Consulting 

52

Austausch im Plenum

- Was hat Sie heute inspiriert?
- Welchen ersten Schritt werden Sie morgen umsetzen?
- Was möchten Sie langfristig für sich übernehmen?

53

Die AOK-Gesundheitsakademie für Pflege

Unterstützungsangebote für Pflegenden Angehörige, Laien und Pflegebedürftige

Auf das Bild klicken
und Link öffnen!



[Unterstützung für pflegende Angehörige auf einen Blick](#)



[AOK-Gesundheitsakademie für Pflege Säule III: für Pflegenden Angehörige/Laien](#)

- ✓ Pflegeberatung und Online Pflegekurs
- ✓ Basispflegekurs Pflegen zu Hause
- ✓ Familien Coach Pflege bei Depression/Krebs
- ✓ Gesundheitskurse



[AOK-Gesundheitsakademie für Pflege Säule IV: für pflegebedürftige Personen](#)

- ✓ Gesundheitskurse
- ✓ Projekt BeStärken
- ✓ AOK Online Coach Diabetes
- ✓ Pflege in Bayern – gesund und gewaltfrei

54

Die AOK-Pflege App mit NUI Pflegeorganisation leicht gemacht

Auf das Bild klicken
und Link öffnen!



Entlastung für den Pflegealltag mit der NUI-App

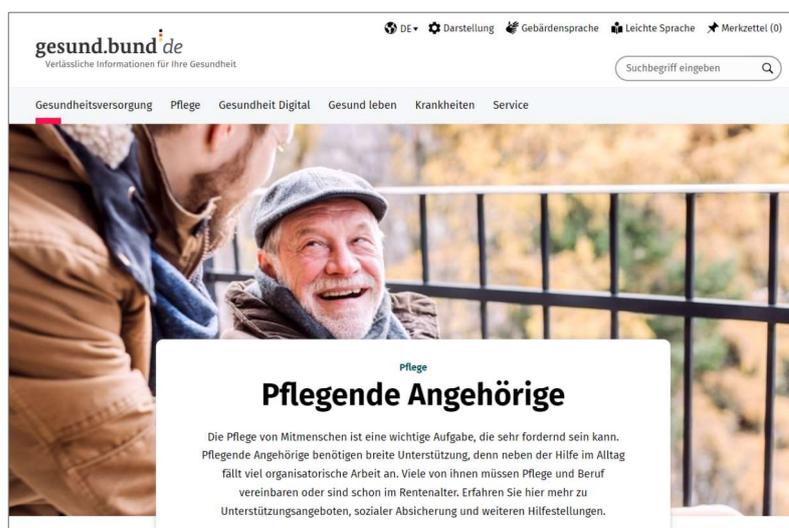
- ✓ Ratgeber zu Tipps, Infos und gesetzlichen Updates an einem Ort
- ✓ Beratung zur Pflege per Chat und innerhalb der App
- ✓ Pflegeplan: Schritt-für-Schritt-Begleitung bei Ihren Pflegeaufgaben.



55

Weitere Unterstützungsangebote

Auf das Bild klicken
und Link öffnen!



[Pflegende Angehörige | gesund.bund.de](https://gesund.bund.de)

- ✓ Kostenlose Pflegeberatungen und Schulungen, um Kenntnisse für die Pflege zu erlangen

56

Weiterführende Links

Auf das Bild klicken
und Link öffnen!

[AOK Programm Stress im Griff](#)



[AOK – Der Gesundheitskanal auf You-Tube](#)



[Hilfe bei Depression](#)



[Ballon App](#)



57

Vielen Dank für Ihr Feedback...

<https://ntgt.de/ra/s.aspx?s=503719X111375473X35550>



... und Ihre Aufmerksamkeit!



In Kooperation mit
AOK 
AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.
ösb
Consulting 

58

Literatur

- Weh, S. M., & Enaux, C. (2008). *Konfliktmanagement: Konflikte kompetent erkennen und lösen*. Haufe-Lexware.
- Schwarz, G. (2013). *Konfliktmanagement: Konflikte erkennen, analysieren, lösen*. Springer-Verlag.
- von Thun, S. (2013). Das kommunikationsquadrat. *Online-Quelle: <http://www.schulzvon-thun.de/index.php>*.
- Rosenberg, M. B. (2016). *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*. Junfermann Verlag GmbH.
- Wingchen, J. (2006). *Kommunikation und Gesprächsführung für Pflegeberufe: ein Lehr-und Arbeitsbuch*. Schlütersche.
- Wehner, L., & Wehner, A. (2024). Bedeutung der Konfliktstile in der Konfliktbearbeitung. In *Dicke Luft-Konfliktmanagement in Gesundheitsberufen* (pp. 99-112). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

