Alzheimer Gesellschaft für den
Landkreis Kelheim e.V.
Selbsthilfe Demenz

Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation

Seminar zum entspannten und lösungsorientierten Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen.

Projekt „Helfen und Selber gesund bleiben!“

Ein Projekt zur Gestaltung von Selbsthilfekonzepten für pflegende Angehörige von Menschen mit Alzheimer oder einer anderen Form der Demenz.

NOMINIERT FÜR
DEN BAYERISCHEN GESUNDHEITS-
UND PFLEGEPREIS 2019
INNOVATIVE IDEEN FÜR BAYERN

Festhalten, was verbindet.
Bayerische Demenzstrategie

gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege

Leitfaden: Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation. Autorin: Dr. phil. Britt Kirstein. 12/2019.

Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation

Seminar zum entspannten und lösungsorientierten Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen für (pflegende) Angehörige.

© 2019 Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V.

Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V.
Lederergasse 2
93309 Kelheim

www.alzheimer-kelheim.de

Der Leitfaden wird online frei und kostenlos an alle Interessierte zur Verfügung gestellt und darf auch nur kostenlos weiterverbreitet werden.

"Helfen und selber gesund bleiben!"

Ein Projekt von:	**Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V.**
Projektkoordinator:	Gerrit Idsardi M.A. B.Ed. *gerrit.idsardi@alzheimer-kelheim.de*
Projektförderung:	Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege
Sponsoren:	Kreissparkasse Kelheim Raiffeisenbank Kreis Kelheim
Unterstützung:	Caritas Abensberg-Kelheim Deutsches Institut für Rational-Emotive und Kognitive- Verhaltenstherapie DIREKT e.V. VHS-Weiterbildungsakademie Kelheim Passauer Wolf Kliniken Landratsamt Kelheim
Evaluation:	Universität Regensburg, Institut für Erziehungswissenschaft
Autorin:	**Britt Kirstein, Dr. phil.** Zertifizierte Systemische Coach (*dvct*) Zertifizierte Mediatorin (*IMCP/C³* nach *BMWA*-Richtlinien) Zertifizierte FEBI™ Coach (*Institute for Zen Leadership*)

Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation - Inhalt

1. Einleitung: Projekt „Helfen und selber gesund bleiben!“ 5
2. Überblick „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“ 6
2.1. Kurze Beschreibung 6
2.2. Zielsetzung 6
2.3. Besonderheiten der Zielgruppe 6
2.4. Organisation 6
3. Seminarbeschreibung 7
3.1. Seminaraufbau 7
3.1.1. Erster Termin: Kennenlernen, Einstieg ins Seminar, aktuelle Situation 7
3.1.2. Zweiter Termin: persönliche Zielsetzung für konfliktäre Situationen 7
3.1.3. Dritter Termin: eigene Fähigkeiten und Ressourcen entdecken 7
3.1.4. Vierter Termin: Planbare und unvorhersehbarer Situationen bewältigen 7
3.1.5. Fünfter Termin: Rückblick, Zusammenfassung und gegenseitige Unterstützung 7
3.1.6. Optionale Angebote: Individuelles Einzelcoaching, Nachtreffen 7
3.2. Methodik 7
3.3. Rolle/Aufgabe der Seminarleitung 8
3.4. Ressourcen/Rahmenbedingungen 8
4. Qualifikation Seminarleitung 10
4.1. Qualitätskriterien Seminarleitung 10
4.1.1. Basisqualifikation 10
4.1.2. Qualifikation für die Seminarleitung 10
4.1.3. Qualifikation für das optionale Angebot „Individualcoaching“ 10
4.2. Train-the-Trainer: Qualifikationsworkshop für die Seminarleitung 10
4.3. Literatur/Quellen 11
5. Seminarskript „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“ 12
5.1. Erstes Modul, 3 Stunden 12
3.2. Zweites Modul, 3 Stunden 18
3.3. Drittes Modul, 3 Stunden 23
5.4. Viertes Modul, 3 Stunden 29
5.5. Fünftes Modul, 3 Stunden: 33
6. Gestaltungsvorlagen Flipcharts 36
Flipchart 1: Begrüßung 36
Flipchart 3: Verstand und Unterbewusstes 37
Flipchart 5: Innere Mitte 38
Flipchart 7: Ideensammlung 39
Flipchart 9: Motto-Ziele 40

Flipchart 11: Konfliktsituationen....41
Flipchart 13: planbare Situationen....42
Flipchart 15: Wenn-Dann-Pläne....43
Flipchart 17: Unvorhersehbare Situationen....44
Flipchart 19: Vorläufer....45
7. Gestaltungsvorlagen Arbeitsblätter....46
Arbeitsblatt 1: Zentrierung....46
Arbeitsblatt 2: Ideen zu meinem Bild....48
Arbeitsblatt 3: Lieblingsideen....49
Arbeitsblatt 4: Absichtsformulierung....50
Arbeitsblatt 5: Ideen für mein Motto-Ziel....51
Arbeitsblatt 6: Mein Motto-Ziel überprüfen....52
Arbeitsblatt 7: Erinnerungshilfen....53
Arbeitsblatt 8: Erfolgsspeicher Konfliktsituationen....54
Arbeitsblatt 9: Mein Situationsthermometer für planbare Situationen....56
Arbeitsblatt 10: Ideen für meine planbare Situation....57
Arbeitsblatt 11: Mein Wenn-Dann-Plan....58
Arbeitsblatt 12: Kalt erwischt....59
Arbeitsblatt 13: Mein „Notfallplan“ für überraschende Situationen....60
Arbeitsblatt 14: Meine Situation ausprobieren....61
Arbeitsblatt 15: Notfallplan 2....62
Arbeitsblatt 16: Meine Situation ausprobieren 2....63
Arbeitsblatt 17: Meine größte Sorge....64

1. Einleitung: Projekt „Helfen und selber gesund bleiben!“

Die Pflege und Betreuung eines Angehörigen mit Alzheimer, oder einer anderen Form der Demenz wird durch die meisten pflegenden Angehörigen als sehr belastend erfahren. Die vorhandenen Unterstützungsangebote, wie z.B. Angehörigenschulungen und begleitete Selbsthilfegruppen, konzentrieren sich im Schwerpunkt auf den Umgang mit der zu pflegenden Person und haben weniger die Bedürfnisse der pflegenden Angehörigen im Fokus. Wenn deren psychische Belastung mit der Zeit ansteigt kann es passieren, dass sie selber, physisch oder psychisch, erkranken.

Mit dem Projekt „"Helfen und selber gesund bleiben!" hat die Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V. neue Angebote für diese Lücke in der Unterstützung von pflegenden Angehörigen entwickelt und erprobt. Im Rahmen des Projektes wurden insgesamt drei Unterstützungsangebote entwickelt: die Angebote „Gefühlswerkstatt“, „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“ und „Familienmediation“. Die „Gefühlswerkstatt“ gibt pflegenden Angehörigen eine Methode an die Hand, mit der sie langfristig besser mit ihren belastenden Emotionen in der Pflegesituation umgehen können. Das zweite Angebot „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“ unterstützt Angehörige bei einem entspannten und lösungsorientierten Umgang mit konfliktären Situationen. Die „Familienmediation“ als drittes Angebot berät und unterstützt Familien dabei, bereits vorhandene Konflikte rund um die Pflegesituation zu lösen.

Während des Projektes konnten sich interessierte Angehörige über eine telefonische Koordinations- und Anlaufstelle zu den Angeboten informieren und beraten lassen. Zudem wurden vier Informationsabende rund um das Thema ‚Pflegende Angehörige‘ organisiert. Dies ermöglichte es, mit den Angehörigen in Kontakt zu kommen.

Das Projekt wurde großzügig vom *Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege* gefördert. Wir bedanken uns auch bei der *Kreissparkasse Kelheim* und bei der *Raiffeisenbank Kelheim* für die finanzielle Unterstützung sowie für die inhaltliche, organisatorische und praktische Unterstützung durch die *Fachstelle für pflegende Angehörige der Caritas Kelheim*.

Damit die im Projekt "Helfen und selber gesund bleiben!" entwickelten Angebote auch in anderen Teilen Bayerns angeboten werden können, wurden für alle Angebote Skripte erarbeitet. Zusätzlich ist jeweils, wo relevant, auch ein Train-the-Trainer Konzept, ein Coach-the-Coach oder Buddy Konzept und ein Supervisions- Intervisions-Konzept entwickelt und beschrieben. Der Vollständigkeit halber haben wir auch Kriterien zur Qualifikation für den jeweiligen Trainer/Coach aufgenommen.

Da die Angebote eine wichtige Präventionsmaßnahme und Gesundheitskompetenz für pflegende Angehörige darstellen, wie auch die Evaluation durch die Universität Regensburg bestätigt, würden wir sehr begrüßen, wenn diese zukünftig als Kassenleistung verfügbar gemacht werden oder über einen Rahmenvertrag von den Krankenkassen finanziell unterstützt werden könnten.

2. Überblick „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“

2.1. Kurze Beschreibung

Pflegende Angehörige haben mit vielen verschiedenen Ansprechpartnern zu tun, die zum Teil die Pflegesituation anders einschätzen (z.B. Pflegekräfte, Ärzte) und/oder andere Erwartungen an die Angehörigen haben (z.B. Familienmitglieder, Nachbarn). Im Seminar entwickeln sie ihre eigene Haltung für konfliktäre Situationen und dadurch, mit unterschiedlichen Ansichten so umzugehen, dass sie sich nicht von ihnen zusätzlich unter Druck gesetzt fühlen und möglichst gemeinsame Lösungen finden können.

Im Pilotprojekt hat sich zudem herausgestellt, dass die Angehörigen dann, wenn die Pflegesituation noch am Anfang steht und der an Alzheimer erkrankte Mensch noch als teilweise leistungsfähig wahrgenommen wird, auch ihre Konflikte mit der zu pflegenden Person berücksichtigen möchten.

In fünf auf einander aufbauenden Terminen erarbeiten die Angehörigen ihr individuelles Haltungsziel, die Ressourcen die sie dafür nutzen können und Umsetzungsmöglichkeiten in tatsächlichen Konfliktsituationen. Gegenseitige Unterstützung und Feedback sind ebenfalls fester Bestandteil des Seminars.

2.2. Zielsetzung

Die teilnehmenden Angehörigen sollen Möglichkeiten an die Hand bekommen, in konfliktären Situationen ihre innere Balance zu behalten und bei der Konfliktlösung darauf zu achten, dass auch ihre eigenen Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Da viele Angehörige neben der Belastung durch die pflegerischen Aufgaben auch zusätzlichen Druck durch die unterschiedlichen Erwartungen ihres Umfeldes empfinden kann dieser Baustein zur emotionalen Stabilisierung der Angehörigen beitragen.

Darüber hinaus sollen die Teilnehmenden die Möglichkeit erhalten, sich zu vernetzen und sich auch nach Ende des Seminars gegenseitig zu unterstützen.

2.3. Besonderheiten der Zielgruppe

Pflegende Angehörige sind eine im Hinblick auf Alter, Geschlecht, Bildungsstand, Reflexionsfähigkeit und persönliche Lebenssituation äußerst heterogene Seminargruppe. Eine erste Herausforderung ist daher, das Seminar so zu gestalten, dass alle Teilnehmenden sich intellektuell weder über- noch unterfordert und in ihrer individuellen Situation wahrgenommen fühlen. Damit die praktische Umsetzung im Vordergrund steht, sollte der inhaltliche Input so knapp wie möglich ausfallen.

2.4. Organisation

Damit die Teilnehmenden sich auch über den Seminarzeitraum hinaus gegenseitig unterstützen können, ist eine feste Seminargruppe Voraussetzung. Ideal ist, wenn die Seminarzeiten sich an den Betreuungszeiten der Tagespflege orientieren, so dass die Teilnehmenden ihren Angehörigen ggf. dort betreuen lassen können.

Das Seminar ist mit fünf auf einander aufbauenden Terminen geschlossen konzipiert. Wenn Teilnehmende z.B. wegen Krankheit an einzelnen Terminen nicht teilnehmen können, müssen diese vor dem nächsten Termin via E-Mail (falls keine E-Mail-Adresse: telefonisch) auf den aktuellen Stand gebracht werden.

3. Seminarbeschreibung

3.1. Seminaraufbau

Das Seminar findet an fünf auf einander aufbauenden Terminen statt. Zur Verstärkung/Vertiefung erhalten die Teilnehmenden zum Ende eines jeden Termins Beobachtungs- oder Verhaltensaufgaben bis zum nächsten Termin.

3.1.1. Erster Termin: Kennenlernen, Einstieg ins Seminar, aktuelle Situation

- Unterschied zwischen Verstand und Unterbewusstem
- Unterschied zwischen Selbstkontrolle und Selbstregulation
- Zentrierung zur körperlichen Unterstützung der inneren Balance
- Auswahl eines positiv wahrgenommenen Bildes und Vorstellung des Bildes und der eigenen Situation vor der Runde
- Sammeln erster Ideen zu den Bildern in Kleingruppen

3.1.2. Zweiter Termin: persönliche Zielsetzung für konfliktäre Situationen

- Individuelle Bewertung der Ideen zum eigenen Bild/Situation
- Erarbeiten eines persönlichen Ziels mit einem Motto dazu
- Wiederholungen und Erinnerungen als Bestandteile von Verhaltensänderung
- Erarbeiten individueller Erinnerungshilfen

3.1.3. Dritter Termin: eigene Fähigkeiten und Ressourcen entdecken

- Differenzierung einfache, planbare und unvorhergesehene Konfliktsituationen
- Wahrnehmung bereits bewältigbarer Situationen
- Entwickeln erster Wenn-Dann-Pläne für planbare Situationen
- Entdecken möglicher Sozialer Ressourcen zur persönlichen Unterstützung

3.1.4. Vierter Termin: Planbare und unvorhersehbarer Situationen bewältigen

- Verstehen und erkennen unvorhersehbarer Situationen
- Erkennen von Vorläufer-Merkmalen unvorhersehbarer Situationen
- Entwickeln eines „Notfallplans“ für unvorhersehbare Situationen
- Vertiefen der Wenn-Dann-Pläne anhand individueller Beispiele

3.1.5. Fünfter Termin: Rückblick, Zusammenfassung und gegenseitige Unterstützung

- Individueller Rückblick – wie bin ich gestartet, was habe ich erreicht, wo brauche ich noch Unterstützung
- Unterstützungsangebote aus dem Seminar heraus
- Gegenseitige Unterstützung nach dem Seminar

3.1.6. Optionale Angebote: Individuelles Einzelcoaching, Nachtreffen

- Individuell vereinbar: Ein oder mehrere Einzeltermine zu ca. 90 Minuten zur Bearbeitung individueller Fragestellungen oder komplexerer Problematiken auf der Basis der Methoden des systemischen Coachings
- Zusammen beim letzten Seminartermin vereinbar: informelles Nachtreffen nach ca. 3 Monaten zum gegenseitigen Austausch und Aufrechterhalten des Kontakts

3.2. Methodik

Im Seminar steht die Reflexion der persönlichen Situation im Vordergrund. Theorieanteile sind daher geringgehalten und hauptsächlich dafür gedacht, die praktischen Überlegungen und Umsetzungen nachvollziehbar zu machen.

Da es vor allem um Möglichkeiten geht, wie die Teilnehmenden (TN) ihr Verhalten und Empfinden in konfliktären Situationen selbst regulieren können, haben wir bei der Seminarkonzeption in weiten Teilen auf Methoden und Aufbau des *Zürcher Ressourcen Modells* zurückgegriffen. Dabei handelt es sich um ein von Dr. Frank Krause und Dr. Maja Storch für die Universität Zürich entwickeltes Selbstmanagement-Training, das an der Universität Zürich, aber auch durch Arbeiten an anderen Universitäten fortlaufend wissenschaftlich begleitet und überprüft wird. Es beruht „auf neuesten neurowissenschaftlichen Erkenntnissen zum menschlichen Lernen und Handeln“ und bezieht „systematisch kognitive, emotive und physiologische Elemente in den Entwicklungsprozess mit ein“ (vgl. *www.zrm.ch*, zur wissenschaftlichen Begleitung *www.zrm.ch/forschung*).

Dieser Ansatz verbindet mehrere zentrale Techniken, nämlich

- kognitive Strategien (Impulsreferate, Reflexionen)
- Embodiment (Wechselwirkung zwischen Körper und Psyche)
- individuelle Motivation (Entwickeln eines positiven Ziels)
- Ressourcenaufbau (Erkennen und Entwickeln eigener Fähigkeiten)
- soziale Interaktion (Unterstützung durch das Umfeld)

und geht auf dieser Basis sehr individuell auf die Bedürfnisse der einzelnen TN ein. Deshalb und aufgrund des sehr praxis- und wenig theorieorientierten Ansatzes schienen diese Methoden uns für die Zielgruppe gut geeignet.

3.3. Rolle/Aufgabe der Seminarleitung

Die wichtigste Anforderung für die Seminarleitung ist es, die TN selbst ihre Themen erarbeiten zu lassen, denn sie haben die größte Expertise für ihre Situation. Dabei sind sie häufig noch nicht gewohnt, lösungsorientiert zu denken. Sollten sich Beiträge der TN darin erschöpfen, über die aktuelle Situation zu klagen, ist die Seminarleitung gefordert, sie empathisch aber auch direkt in die Struktur des Seminars zurück zu führen.

Die TN sollen viele Seminarschritte in Kleingruppen zusammen erarbeiten. Da die TN das teilweise nicht kennen, sondern eher einen „Vortrag“ bzw. „Unterricht“ erwarten, brauchen sie Anleitung dafür. Konkret bedeutet das, dass die Seminarleitung die einzelnen Schritte mit eine/m TN und der Gesamtgruppe demonstriert, bevor es in die Kleingruppenarbeit geht. Dort brauchen die TN dann seltener Anregungen.

Die Seminarleitung sollte zwischen den Kleingruppen pendeln, häufig reicht dies schon aus, um die TN zum gemeinsamen Arbeiten zu animieren. Einschalten sollte sich die Seminarleitung nur dann, wenn es innerhalb einer Kleingruppe zu Bewertungen von Vorschlägen kommt oder diese bis ins Detail diskutiert werden.

Die TN haben im Vorfeld häufig erlebt, dass sie in ihrer Situation von außen bewertet, bemitleidet oder gar als defizitär beurteilt werden. Deshalb ist es besonders wichtig, dass die Seminarleitung ihnen absolut wertfrei und mit Respekt vor den individuellen Problematiken entgegentritt. Dies überträgt sich erfahrungsgemäß auf das Verhalten der gesamten Gruppe und legt damit den Grundstein für die gegenseitige Unterstützung auch über die Dauer des Seminars hinaus.

3.4. Ressourcen/Rahmenbedingungen

Für ein Seminar mit 8 – 12 TN ist ein Raum von mindestens 40 qm erforderlich, so dass ausreichend Platz für einen Stuhlkreis, aber auch für Kleingruppenarbeit vorhanden ist. Der Seminarraum sollte mit Tischen und Stühlen, einem Flipchart und einer Pinnwand ausgestattet sein.

Für die Kaffeepausen – die als Rahmen für einen freien Austausch unbedingt nötig sind - ist die Möglichkeit, Kaffee und Tee zu kochen und Kaltgetränke (Wasser, Saft) bereit zu stellen, erforderlich. Kekse zum Kaffee werden gut angenommen und haben im Pilotprojekt dazu geführt, dass die TN sich nach dem ersten Termin absprachen, wer zu welchem Termin Kekse oder Gebäck mitbringen könnte. Dies hat den Zusammenhalt der Gruppe gestärkt.

Folgende Materialien sind für die Durchführung des Seminars erforderlich:

- Vorbeschriftete Flipcharts (Gestaltungsbeispiele ab Seite xx)
- Arbeitsblätter für die TN (Gestaltungsbeispiele ab Seite xx)
- Bildkartei des *Zürcher Ressourcen Modells*
- Kopiermöglichkeit für Farbkopien vor Ort oder vorbereitete Farbkopien der Bilder aus der Kartei
- Schnellhefter für die Arbeitsblätter der TN (verschiedene Farben zur Auswahl anbieten)
- Textmarker und Stifte (z.B. Fineliner) für alle TN
- Klangschale oder Glocke
- Text „Glücksbohnen“
- Tüte mit 10 „Glücksbohnen“ (auch Glassteinchen o.ä. möglich) für alle TN
- Leeres Flipchartpapier und Moderationsstifte

4. Qualifikation Seminarleitung

4.1. Qualitätskriterien Seminarleitung

Da es im Seminar aufgrund der persönlichen Betroffenheit der TN immer wieder zu Situationen kommen kann, die eine lösungs- und ressourcenorientierte Herangehensweise erfordern, ist eine qualifizierte Ausbildung der Seminarleitung sowie ausreichend Berufserfahrung eine wesentliche Voraussetzung für das Gelingen des Seminars. Folgende Qualifikationen sollte die Seminarleitung mitbringen:

4.1.1. Basisqualifikation

- Hochschulabschluss oder vergleichbare Berufserfahrung
- Mindestens 10 Jahre Berufserfahrung

4.1.2. Qualifikation für die Seminarleitung

- Weiterbildung (zertifizierte Ausbildung nach den Kriterien des *dvct* oder des *dbvc*) und mindestens 10jährige Erfahrung als Trainer*in, oder
- Weiterbildung (zertifizierte Ausbildung nach den Kriterien des *dvct* oder des *dbvc*) und mindestens 5jährige Erfahrung als Systemischer Coach*in, auch in der Arbeit mit Gruppen, oder
- Mindestens 5jährige Erfahrung als sozialpädagogische Fachkraft in der Leitung von Selbsthilfegruppen

und

- Teilnahme an einem *ZRM-Grundkurs*, oder
- nachweisliche Erfahrung mit der Anwendung des *Zürcher Ressourcen Modells* (Nachweis z.B. anhand von Seminarkonzepten), oder
- Teilnahme am 2tägigen Train-the-Trainer-Workshop

4.1.3. Qualifikation für das optionale Angebot „Individualcoaching“

- Weiterbildung (zertifizierte Ausbildung nach den Kriterien des *dvct* oder des *dbvc*) und mindestens 5jährige Erfahrung als Systemischer Coach*in

4.2. Train-the-Trainer: Qualifikationsworkshop für die Seminarleitung

Da die Teilnehmenden über eine Ausbildung in Coaching oder Training oder eine sozialpädagogische Ausbildung verfügen, können viele didaktische und psychologische Grundlagen bereits vorausgesetzt werden. Die Teilnahme am Qualifikationsworkshop ist erforderlich, wenn keine Erfahrung mit dem Zürcher Ressourcen Modell besteht.

Der Qualifikationsworkshop soll die Teilnehmenden mit den Prinzipien der *Zentrierung,* des *Zürcher Ressourcen Modells* und dem *Seminaraufbau* sowie den *Besonderheiten der Zielgruppe* vertraut machen. Er findet an zwei auf einander folgenden Tagen (ca. 14 Stunden, z.B. jeweils 9 – 17 Uhr) statt und führt die Teilnehmenden ein in:

Zentrierung (ca. 1 Stunde)

- Einführung in das Prinzip der Zentrierung
- Einübung der Haltung

Theorie/Erläuterung Zürcher Ressourcen Modell (ca. 2 Stunden)

- Neurobiologische/-wissenschaftliche Hintergründe, v.a. emotionales Erfahrungsgedächtnis, Selbstregulierung, Lernverhalten des Gehirns.

- ZRM-Tools, v.a. Motto-Ziel, Affektbilanz, Erinnerungshilfen, Wenn-Dann-Pläne

Seminarablauf in Theorie und Praxis (ca. 8 Stunden)

- Seminardurchlauf nach Skript in der Reihenfolge der Module
- Insbesondere praktische Übung der interaktiven Elemente an eigenen Beispielen (Aufbau eigener Erfahrung mit der Vorgehensweise)

Besonderheiten Zielgruppe (ca. 3 Stunden)

- unterschiedliche Eingangsvoraussetzungen (heterogene Gruppe) und daraus resultierende Konsequenzen für den Seminaraufbau
- starke persönlicher Betroffenheit und Umgang damit
- konkrete, praxisorientierte Beispiele zu den einzelnen Seminarteilen

Der Qualifikationsworkshop darf nur von eine*r im Projekt bereits erfahrenen Seminarleitung durchgeführt werden.

4.3. Literatur/Quellen

Barbarino, Manfred: Zentrierung. Eine effektive Körpertechnik zur Selbstregulation. Springer essentials, Wiesbaden, 2020.

Oster, Daniel: Ressourcenaktivierend pflegen. Das Zürcher Ressourcen Modell (ZRM®) für Pflegefachpersonen. Hogrefe, Bern, 2018.

Storch, Maja und Krause, Frank: Selbstmanagement – ressourcenorientiert. Grundlagen- und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell (ZRM®). 6. Aufl., Hogrefe, Bern, 2017.

https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

5. Seminarskript „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“

5.1. Erstes Modul, 3 Stunden Kennenlernen: Das ist meine aktuelle Situation.		
Material: Flipcharts 1 – 7, Arbeitsblätter 1 – 2 ZRM-Bildkartei Schnellhefter und Stifte (Fineliner) für alle TN Kopiermöglichkeit – oder vorab Kopien der ZRM-Bilder anfertigen und mitbringen Kaffeepause – Kaffee vorab kochen, Getränke und Gläser/Tassen vorab richten		
1.1 15 min	**Begrüßung, Überblick** Begrüßung der TN, sich selbst vorstellen, Überblick zum inhaltlichen und organisatorischen **Ablauf des Workshops**: ✓ Ziel: mehr Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen, die sich aus der Pflegesituation ergeben ✓ Aufbau: 1. Termin (heute): Ist-Zustand erfassen 2. Termin: Haltungsziel für schwierige Situationen entwickeln 3. Termin: eigene Stärken erkennen und nutzen 4. Termin: Hindernisse bewältigen 5. Termin: Erinnerungshilfen schaffen ✓ Unterlagen entstehen aus eigenen Notizen ⇨ Schnellhefter in verschiedenen Farben anbieten und alle Teilnehmenden einen aussuchen lassen ✓ „Workshop heißt selbst machen“	Flipchart 1: Begrüßung *Beispiele nennen/erfragen* Flipchart 2: Workshop-Ablauf Schnellhefter *mehr Hefter als TN (Auswahl für alle)*

	⇨ Hinweis darauf, dass es jeweils einen kurzen Theorie-Input gibt und die Teilnehmenden anschließend zusammen ihre individuellen Themen erarbeiten Schwerpunkt im heutigen Termin: Sich selbst und die anderen in ihrer aktuellen Situation und im Hinblick darauf, was ihnen guttun könnte, kennenlernen. ✓ Ausführliche Vorstellungsrunde kommt nach der Kaffeepause in etwa 1 Stunde ✓ Wir bereiten diese jetzt vor, so dass alle Teilnehmenden sich dann schon mit einem Symbol dafür, was sie sich für schwierige Situationen wünschen, vorstellen können.	
1.2 20 min	**Einstieg: emotionales Gedächtnis und Selbstregulation** Zunächst im Fokus, was wir brauchen, um in schwierigen Situationen gute Entscheidungen zu treffen. Erläuterung Emotionales Erfahrungsgedächtnis: ✓ Gehirn verfügt über zwei unterschiedliche Bewertungssysteme: Verstand und Unterbewusstes ✓ Unterbewusstes = emotionales Erfahrungsgedächtnis ✓ Verstand = Planen, Einschätzen, Analysieren, Regeln aufstellen, nach falsch/richtig bewerten ✓ Unterbewusstes = blitzschnell, körperliche/diffuse Gefühle, nach mag ich/mag ich nicht bewerten, dort sind alle Lebenserfahrungen gespeichert ✓ Positive Erinnerungen erkennt man z.B. an Lächeln, entspanntem Bauchgefühl. Negative z.B. Ziehen im Bauch, weiche Knie, Schwitzen	Flipchart 3: Verstand und Unterbewusstes *Hinweis auf Hirnforschung, v.a. Damasio (= somat. Marker)* *Beispiel für Verstand vs. Unbewusstes: echtes Beispiel erfragen wo jemand etwas tut, obwohl es sich nicht gut anfühlt* *Fragen: wo spüren Sie das?*

	Für gute Entscheidung in schwierigen Situationen brauchen wir den Verstand und das emotionale Gedächtnis zusammen im Boot, damit eine gute Lösung entsteht. Diese arbeiten i.d.R. auf drei verschiedene Arten zusammen: ✓ Selbstkontrolle – Verstand hat Vorrang, man überwindet sich, etwas zu tun, man „reißt sich zusammen“, ist sehr anstrengend ✓ Impulsivität – Gefühl hat Vorrang, Entscheidung nur aus dem Bauch heraus, man „reagiert über“, manchmal schämt man sich dann ✓ Selbstregulation – Verstand und Gefühl auf einander einschwingen. Dazu braucht es ein Ziel, das Verstand und Gefühl gleichermaßen gut finden. Auf der Basis kann man sich dann Dinge über den Verstand vornehmen und gleichzeitig ein gutes Gefühl dafür entwickeln.	Flipchart 4: Selbstkontrolle und Selbstregulation *Bereits genanntes Beispiel aufnehmen: Wie ist da Ihre übliche Reaktion?* *Weitere Beispiele sammeln (von mehreren TN)* *Falls schleppend, ein eigenes Beispiel nennen*
1.3 15 min	**Zentrierung** Erster Baustein, wichtig in Stresssituationen: Körperhaltung, die Geist, Herz und Körper in Einklang bringt, uns also in unser Zentrum, unsere eigene Mitte bringt ✓ Bewusst fühlen, wo der Körper den Boden/Stuhl berührt ✓ Bewusst und ruhig ein- (durch Nase) und aus- (durch Mund) atmen ✓ Füße hüftbreit nach vorn, Knie leicht gebeugt (elastisch – nicht geknickt und auch nicht durchgestreckt). Gewicht auf vorderen 2/3 der Füße. ✓ Einatmen – Schultern entspannen, Rücken nach oben aufrichten ✓ Ausatmen – Augen, Zunge und Bauch entspannen ✓ Denke an etwas, das dein Herz zum Lächeln bringt	Flipchart 5: Innere Mitte *Hinweis auf Entwicklung durch Organisationspsychologen Dr. Manfred Barbarino*

	Vormachen, zum Mitmachen einladen und abwarten, bis alle erkennbar entspannter sind.	*Evtl. sanft korrigierend Haltung überprüfen*
1.4 15 min	**Bildkarten** Aus dem Zustand der Entspannung heraus – über Bilder kann das emotionale Erfahrungsgedächtnis uns mitteilen, was ihm guttut oder was wir brauchen. Langsames Auslegen der Bildkarten in der Mitte des Raumes (Tisch oder Boden), so dass alle TN drum herum gehen können. ✓ Ausgelegte Bilder anschauen ✓ Das aussuchen, das ein gutes oder stärkendes Gefühl, ein Kribbeln im Bauch, ein plötzliches Lächeln … ein starkes positives Gefühl auslöst ✓ Gerne aufstehen und drum herum gehen, gerne zwischendurch zentrieren ✓ Favorit liegen lassen und der Trainer*in nennen Trainer*in verteilt die vorab kopierten Bilder und die Anweisung zur Zentrierung.	*Evtl. kurze Erläuterung Zürcher Ressourcen Modell = gut erforscht, international anerkannt* ZRM – Bildkartei *Bei Entscheidungsschwierigkeiten: zwei/drei Favoriten einzeln nach einander gezeigt kriegen* Arbeitsblatt 1: Zentrierung Kopierte Bilder *Falls keine Kopie dabei, in Kaffeepause anfertigen oder mit Smartphone abfotografieren lassen.*
1.5 25 min	**Vorstellungsrunde mit Bild** ✓ Name, wo und wie lebe ich ✓ in welcher Situation bin ich gerade/was führt mich hier her ✓ Was beschäftigt mich, was wünsche ich mir von diesem Workshop ✓ Vorstellung des ausgewählten Bildes, wenn schon möglich: was gefällt mir daran, woran muss ich dabei denken, wie fühlt es sich an	Flipchart 6: Vorstellungsrunde

	Welche Anregungen können in den Bildern stecken? Dafür sammeln wir nach der Kaffeepause Ideen.	
15 min Kaffeepause		
1.6 60 min	**Ideenkorb** Die Bilder sind aus entspannter, zentrierter Haltung gewählt und symbolisieren die Haltung, in der sich diejenigen, die sich das Bild ausgesucht haben, wohl fühlen können. Welche Anregungen können in den Bildern stecken? Dafür bekommt jede*r einen „Ideenkorb“ gefüllt. ✓ Ideengeber nennen Begriffe, die ihnen dazu einfallen ⇨ Begriffe mit positiver Bedeutung, z.B. Farben, Gefühle, Gerüche, Geschmack, Geräusche … ✓ Nur nennen, nicht diskutieren! ✓ Ein Ideengeber schreibt auf dem Arbeitsblatt „Ideenkorb“ alle Begriffe mit, ✓ Ein Ideengeber achtet auf die Zeit (ca 5 min/TN) ✓ „Bildbesitzer*in“ hört zu und achtet darauf, ob Begriffe dabei sind, die ein gutes Gefühl auslösen. Wenn ihm/ihr noch ein Begriff einfällt, darf er/sie den nennen. ✓ Das ausgefüllte Ideenblatt bekommt der/die „Bildbesitzer*in“ für die Mappe	Flipchart 7: Ideensammlung Arbeitsblatt 2: Ideen zum Bild, Stifte *bis ca. 6 TN zusammen machen* *ca. ab 6 - 8 TN in Kleingruppen* *dann mit einem Bild in großer Runde vorab, damit die TN das Prinzip kennenlernen*
1.7 15 min	**Abschluss und Aufgabe** Ausblick auf den nächsten Termin: ⇨ Aus gesammelten Ideen wird ein „Motto-Ziel“ für jede*n, so etwas wie eine Idealvorstellung, wie man mit schwierigen	*Wenn Zeit: „Blitzlicht“-Runde „Wie geht es Ihnen im Moment“*

	Gesprächen oder Konfliktsituationen zukünftig umgehen möchte Aufgabe bis zum nächsten Termin: ⇨ Bild als Titelbild auf die Mappe kleben, ⇨ hin und wieder anschauen, Ideenkorb durchlesen und reinfühlen welche Begriffe passen könnten ⇨ Übung zur Zentrierung dreimal täglich machen	*Hinweis: Mappe zu allen Terminen mitbringen*

Falls TN beim ersten Termin verhindert:

- Zum nächsten Termin eine Stunde früher kommen lassen um sie/ihn inhaltlich einzusammeln
- Gemeinsam Flipcharts und Handouts besprechen
- TN ein Bild aussuchen lassen und zusammen erste Ideen zum Bild sammeln
- TN stellt sich dann zu Beginn des zweiten Termins mit ihrem/seinem Bild den anderen vor

Vorschlag Text E-Mail:
Leider können (konnten) Sie am ersten Termin unseres Seminars nicht teilnehmen. Die Seminartermine bauen auf einander auf, d.h. dass das, was wir im ersten Termin machen (gemacht haben), die Grundlage für den nächsten Termin ist. Damit Sie gut im zweiten Termin „einsteigen können bitte ich Sie, zu diesem eine Stunde früher zu kommen. Dann können wir in Ruhe durchgehen, was auf jeden Fall wichtig ist.

3.2. Zweites Modul, 3 Stunden Ziel entwickeln: So möchte ich mit schwierigen Gesprächen umgehen.		
Material: Flipcharts 8 – 10, Arbeitsblätter 2 – 7 Textmarker und Stifte für alle TN Klangschale Kaffeepause – Kaffee vorab kochen, Getränke und Gläser/Tassen vorab richten		
2.1 5 min	**Begrüßung, Rückblick, Überblick heute** Begrüßung der TN. Frage: Wie ist es Ihnen nach dem letzten Termin ergangen? ✓ Haltungsübung? Gemacht? Erfahrungen? ✓ Bild? Nach wie vor gutes Gefühl? Überblick heutiger Termin ✓ Erarbeiten eines Ziels aus den zu den Bildern gesammelten Begriffen, das wie ein Motto für den Umgang mit schwierigen Situationen sein kann ✓ Ideen für „Erinnerungshilfen“ für dieses Ziel/Motto sammeln	*Evtl. direkt mit der gemeinsamen Haltungsübung in den Termin starten*
2.2 40 min	**Motto-Ziel vorbereiten** Lieblingsideen zum Bild kennzeichnen (ca. 5 min) ✓ Alle TN markern auf ihrem Blatt die Ideen an, die sich für sie gut und richtig anfühlen Affektbilanz (ca. 10 min)	Arbeitsblatt 2: Ideen zum Bild, Textmarker Flipchart 8: Affektbilanz

	✓ Oft hat man eigentlich „gemischte Gefühle“: etwas fühlt sich richtig an und gleichzeitig komisch. ✓ Grund: gute und schlechte Gefühle werden an verschiedenen Stellen im Gehirn erzeugt, deshalb kann auch beides gleichzeitig vorhanden sein. ✓ Um beides gleichzeitig wahrzunehmen: Affektbilanz aus ZRM ✓ Linke Skala für schlechtes Gefühl, rechte Seite für gutes. ✓ Lieblingsideen: idealer Weise im Negativ-Bereich (links) auf 0, im positiven (rechts) min. 70. ✓ Da Bauchentscheidung – nicht denken! – nur 2 min Zeit. Mit Textmarker kennzeichnen, anschließend auf Arbeitsblatt „Affektbilanz“ eintragen. Zeit dafür (2 min) stoppen und mit Gong starten und beenden. Nächster Schritt: aus Lieblingsideen bewusstes Vorhaben machen = Gefühl (Affektbilanz) und Verstand (genaue Formulierung) zusammenbringen. Dazu Entwicklung einer Absichtsformulierung (ca. 25 min) ✓ Mithilfe der Lieblingsideen und dem Bild zusammen Sätze bilden, die wiedergeben, wie Sie zukünftig mit Konflikten in der Pflegesituation umgehen möchten – Hilfestellung auf dem Arbeitsblatt. ✓ Gedanken aufschreiben und aus allen Sätzen eine eigene Absichtsformulierung entwickeln. ✓ Alle TN lesen dann ihre Variante Absichtsformulierung (letzter Kasten Arbeitsblatt) vor.	*Unbedingt an eigenem Beispiel erklären (z.B. Kuchen: hoch positiv wg, Geschmack, süß, Verwöhnen … aber evtl auch negativ wg. Kilos, Gesundheit…)* Arbeitsblatt 3: Lieblingsideen, Textmarker *bei Schwierigkeiten unterstützen* Klangschale Arbeitsblatt 4: Absichtsformulierung *Beispiel-Absichtsformulierung am Flipchart zusammen durchgehen, so dass die TN das Prinzip nachvollziehen können*
2.3 45 min	**Motto-Ziel erarbeiten**	Flipchart 9: Motto-Ziele

	Motto-Ziel = wir fangen mit der Ziel-Vorstellung an, die einen motiviert, etwas zu tun und auch durchzuhalten, bevor wir uns damit beschäftigen was wir konkret tun. Sie sollte ✓ eine Haltung beschreiben: Einstellung, Gefühl, Ausstrahlung ✓ das Unterbewusste ansprechen, „Bauchgefühl“ mit ins Boot Zuerst geht es darum, eine neue Haltung in einer konkreten Situation zu finden. Erst danach (später) kommt die Frage „was mache ich genau“, also Strategien, Techniken, Vorgehensweisen ✓ Kriterien für Motto-Ziele: Annäherung – Kontrolle – AB -0/+70 Ablauf Ideenkorb Motto-Ziel (ca. 30 min): ✓ Arbeitsblatt mit Lieblingswörtern und Wunschformulierung in die Mitte legen, so dass es alle sehen können ✓ Andere machen Vorschläge für Motto-Ziel: Gegenwartsform, Handlungsverb ✓ alle genannten Ideen auf Arbeitsblatt notieren (selbst) Ideenkorb mit Affektbilanz auswerten: „Lieblingsmottos“ (-0 und min +70 - ca. 10 min) ✓ Entweder ein Motto-Ziel aus dem Ideenkorb aufschreiben ✓ Oder zwei/mehrere kombinieren ✓ Oder etwas in eigenen Worten daraus machen ✓ Nicht „logisch denken“ sondern aufs Bauchgefühl hören!	*Mit konkreten Bsp unterfüttern „was nehmen Sie sich denn so vor“ und zusammen zwischen Haltung und Strategie unterscheiden* Arbeitsblatt 5: Ideen für mein Motto-Ziel *Vormachen mit einer Teilnehmerin im Plenum, danach in zwei Kleingruppen* Arbeitsblatt 6: Motto-Ziel überprüfen *Hinweis: Nur den ersten Teil „jetzige Fassung“ ausfüllen.*
15 min Kaffeepause		
2.4 10 min	**Motto-Ziel überprüfen** Noch einmal schauen, ob alle Kriterien erfüllt sind: ✓ Ist es etwas, das ich erreichen (nicht: vermeiden!) kann	Arbeitsblatt 6: Motto-Ziel überprüfen *TN beim Überarbeiten ggf. unterstützen*

	✓ Ist es etwas, das ich selbst kontrollieren kann ✓ Passt die Affektbilanz ✓ Evtl. überarbeitete Fassung ausfüllen	
2.5 10 min	**Gehirn und Verhalten** Lernverhalten des Gehirns: Was brauchen wir, um Vorhaben umsetzen zu können ✓ Neues Verhalten = neuer Weg, auf dem wir erst das Gras platt treten müssen ✓ Trampelpfad = ein paar mal drüber gelaufen, Gras kann sich noch aufrichten ✓ Befestiger Weg = man kommt öfter und auch schneller an ✓ Autobahn = es geht vorwärts, kommt fast automatisch an ✓ Autobahnen im Gehirn = Nervenbahnen, die verbunden und gewachsen sind Jetzt mit Motto-Ziel erst einmal auf dem Trampelpfad => Nervenbahn so oft wie möglich aktivieren. Dazu „Reize“, die einen unbewusst an das Motto-Ziel und das gute Gefühl dabei erinnern ✓ Durch etwas, das man (unbewusst) sieht oder anfasst ✓ Durch etwas, das man (unbewusst) hört ✓ Durch etwas, das man (unbewusst) riecht	Flipchart 10: Neue Verhaltensmuster *Werbung nutzt das (Wiederholung eingängiger Slogans)* *Sachen, die man automatisch wahrnimmt, ohne dass man aktiv daran denken muss (Schlüssel, Klingelton am Handy, Duschgel…)* *ggf. eigenes Motto-Ziel-Beispiel anbringen*
2.6 30 min	**Reize und Erinnerungshilfen finden** Ablauf Ideen für Erinnerungshilfen: ✓ Arbeitsblatt mit Mottoziel in die Mitte ✓ Andere machen Vorschläge -> eintragen ✓ Teils mobil (trägt man mit sich rum), teils stationär (ist fest irgendwo platziert)	Arbeitsblatt 7: Erinnerungshilfen *Vormachen mit einer Teilnehmerin im Plenum, danach in zwei Kleingruppen*

2.7 10 min	**Abschlussrunde und Aufgabe** Jeder liest die Vorschläge vor, die er/sie bekommen hat. Aufgabe: ✓ Bis zum nächsten Termin mindestens zwei mobile und zwei stationäre Erinnerungshilfen einführen. ✓ In der eigenen Umgebung darauf achten, ob es etwas gibt, was einen „Negativreiz“ ausübt – wir werden überlegen, wie wir das ändern können Erinnerungshilfen wichteln: ✓ Jeder beschreibt einen Zettel mit seinem Namen und Motto-Ziel ✓ Jeder zieht den Zettel eines anderen und findet bis nächste Woche etwas, das zum Motto-Ziel passt und als Erinnerungsreiz dienen kann	*Dürfen auch mehr sein! => bewusst im Alltag schauen, wo etwas passt* *Kann auch etwas Gefundenes oder selbst Gebasteltes sein* *TN unbedingt vor dem nächsten Termin erinnern, damit alle ein Wichtelgeschenk bekommen*

Falls TN beim dritten Termin verhindert, per E-Mail auf aktuellen Stand bringen. Textvorschlag:

*Im letzten Termin haben alle Teilnehmenden ein **Motto-Ziel zu ihrem Bild** erarbeitet. Dies können Sie auch für das nächste Mal **vorbereiten**. Markern Sie zunächst **auf ihrem Blatt die Ideen an, die sich für Sie gut anfühlen.***

- ✓ *Oft hat man „**gemischte Gefühle**“: etwas fühlt sich richtig an und gleichzeitig komisch. Zum Beispiel wenn man vor einer Sahnetorte steht: dann kann gleichzeitig ein stark positives Gefühl auftreten (schmeckt lecker, süß, man kann sich damit verwöhnen…) und auch ein stark negatives (ist ungesund, macht dick, vertrage ich nicht …). Dann kann es hilfreich sein, die **guten und schlechten Gefühle getrennt voneinander** wahrzunehmen.*
- ✓ *Stellen Sie sich **zwei Skalen vor, die von 0 bis 100 gehen**. Die linke Skala steht für das negative Gefühl, die rechte für das positive. Nun können Sie für alle angemarkerten Ideen einzeichnen**, wie stark das negative und wie stark das positive ist**. Entscheiden Sie bitte schnell und „aus dem Bauch heraus“! Diese Methode nennt man Affektbilanz.*
- ✓ *Die für Sie am besten passenden Ideen liegen idealer Weise im Negativ-Bereich nah an der 0, im Positiv-Bereich bei mehr als 60.*

*Diese Auswahl ist dann die **Basis für Ideen zu Ihrem Motto-Ziel**, das wir **vor dem nächsten Termin zusammen erarbeiten**. Bitte kommen Sie dafür **etwa eine Stunde vor Seminarbeginn**, dann kann ich Sie gut und mit ausreichend Zeit dabei unterstützen.*

Mit TN individuell vor dem nächsten Termin Motto-Ziel erarbeiten und Ideen für Erinnerungshilfen sammeln. Wichtelgeschenk in diesem Fall auf den nächsten Termin schieben und ggf. selbst besorgen, falls sich kein TN bereit erklärt.

3.3. Drittes Modul, 3 Stunden Eigene Stärken kennen: Mit diesen Fähigkeiten und Unterstützungen kann ich arbeiten.		
Material: Flipcharts 11-16, Arbeitsblätter 8 – 11 Text *Glücksbohnen,* Tüte *Glücksbohnen* Stifte für alle TN Kaffeepause – Kaffee vorab kochen, Getränke und Gläser/Tassen vorab richten		
3.1 20 min	**Begrüßung, Rückblick, Überblick heute** Begrüßung der TN, Frage: Wie ist es Ihnen nach dem letzten Termin ergangen? ✓ Motto-Ziel? Nach wie vor gutes Gefühl? ✓ Eigene Erinnerungshilfen eingeführt? ✓ Fragen zu Negativreizen? ✓ Wichtel-Geschenke heben wir uns für die Abschlussrunde auf! Heutiger Termin: konkrete Ziele/Vorhaben und Pläne, wie wir unsere Fähigkeiten und Hilfen einsetzen können -> von der Zielfindung auf Gefühlsebene zur Lösungsfindung auf Verstandesebene. Konfliktsituationen können einfach, wenigstens voraussehbar oder aber auch völlig unvorbereitet auf einen zukommen, heute zunächst die ersten beiden Arten ✓ „einfache“ Konfliktsituationen wahrnehmen und schätzen ✓ „voraussehbare“ Konfliktsituationen planen und bewältigen	*Erinnerungshilfen zeigen / nennen* *ggf. Negativreize kurz besprechen, wir kommen bei nächstem Termin „Hindernisse“ auch noch mal drauf* Flipchart 11: Konfliktsituationen
3.2 25 min	**„einfache“ Situation wahrnehmen und schätzen**	Flipchart 12: bewältigbare Situationen

	Einfache Konfliktsituationen wahrnehmen und schätzen heißt ✓ Ich handle automatisch, wie es zu meinem Motto-Ziel passt ✓ Ich spende mir Applaus dafür dass ich es geschafft habe ✓ Ich merke, dass ich Konflikte bewältigen kann ✓ Ich lerne aus meinen Erfolgen Erste Aufgabe: In der nächsten Woche mindestens drei Situationen am Tag notieren, an denen es geklappt hat – kleine Situationen, die einem Erfolge bewusst machen. Frage: Wer hat denn gestern oder heute Morgen schon eine kleine Situation gehabt, in der er nach seinem Motto gehandelt hat? ✓ Größter Fehler bei „einfachen“ Situationen: Wir finden sie „zu“ einfach und denken, dass sie nicht wertvoll wären, weil es ja „automatisch“ geklappt hat ✓ Gehirn lernt auf zwei Arten: entweder über Misserfolg oder über Lob und Belohnung -> Erfahrungsgedächtnis verknüpft dann „mag ich & tut mir gut“ Zusätzlich zum Aufschreiben gut, Erfolge „sichtbar“ zu machen -> Geschichte „Der Bauer und die Glücksbohnen“ Für jeden ein Tütchen mit „Glücksbohnen“ austeilen. Vorschlag: Jede*r kann das Tütchen statt Bohnen auch mit eigener Erinnerungshilfe füllen.	Arbeitsblatt 8: Erfolgsspeicher Konfliktsituationen *Beispiele anhören, Erfolg feiern* *Hinweis: bewusstes Wahrnehmen erfolgreich bewältigter Situationen -> Vertrauen in sich selbst* Text: Glücksbohnen Tüte: Glücksbohnen *Können auch kleine Deko-Steinchen o.ä. sein*
3.3 30 min	**„planbare“ Situation wahrnehmen und einordnen** Planbare Konfliktsituationen können wir trainieren. Sie sind ✓ Planbar – ich kann voraussehen, dass sie kommen werden ✓ Nicht automatisch bewältigbar – sie erwischen mich gefühlsmäßig	Flipchart 13: planbare Situationen

	✓ Vorbereitbar – ich kann mir überlegen, wie ich damit umgehen werde Schwierigkeitsgrad mit dem Situations-Thermometer einschätzen ✓ Skala von 0 bis 100 mit markiertem Bereich zwischen 40 und 60 ✓ Unten: einfach zu bewältigen (bald automatisch) = planbar und machbar ✓ Oben: Vorhersehbar, wahrscheinlich noch zu schwer = planbar, sehr schwierig ✓ Mitte: schwierig, mit Vorbereitung zu schaffen = planbar und gut zum Üben Eigene planbare Konfliktsituationen einschätzen ✓ Jede*r füllt ihr*sein Situationsthermometer aus. ✓ ggf. „sehr schwierige Situationen“ bearbeiten: gibt es innerhalb dieser Situation leichtere und schwerere Momente (Spezielles Situationsthermometer) -> Pläne für die Momente machen, die noch machbar sein könnten	Arbeitsblatt 9: Situationsthermometer *Hinweis: wie beim Muskelaufbau trainieren wir mit den momentan passenden Gewichten -> die Muskeln wachsen* *ggf. TN unterstützen*
3.4 15 min	**„planbare“ Situation bewältigen: Voraussetzungen** Was brauchen wir, um planbare Situationen zu bewältigen: ✓ Motto-Ziel = positive Motivation für das Unterbewusste ✓ Erinnerungshilfen = Verankern des Ziels im Gehirn ✓ Wenn-Dann-Pläne = Handlungskontrolle durch bewusstes Vorwegnehmen und Vorhaben ✓ Soziale Ressourcen = Menschen, die uns helfen können Wenn-Dann-Pläne ✓ Klare Verbindung zwischen dem „Auslöser“ und dem gewünschten Verhalten	Flipchart 14: Planbares bewältigen Flipchart 15: Wenn-Dann-Pläne

	✓ Gehirn denkt in Bildern, die aus „wenn“ und „dann“ konkret entstehen ✓ „Wenn“ = eigene Gefühle oder Gedanken, aber auch Verhalten anderer ✓ „Dann“ = genau das, was ich dann tue, praktisch (z.B. Kaffee kochen) oder auch als Erinnerungshilfe (z.B. Schlüssel anschauen) ✓ Aufschreiben ist wichtig (wir merken uns das was wir selbst tun besser) ✓ Die Worte Wenn und Dann müssen enthalten sein für inneres Bild Soziale Unterstützung ✓ Menschen, die bei der Umsetzung helfen können ✓ Unterstützung aus dem persönlichen Umfeld setzt Veränderungskräfte frei ✓ Stille Unterstützung = ist Vorbild ist oder tut einem gut, muss es nicht wissen ✓ Strateg. Unterstützg = wird gebeten etwas zu tun ohne Hintergrund zu kennen ✓ Eingeweihte Unterstützung = kennt den Hintergrund und unterstützt aktiv	*entwickelt vom Psychologen Peter Gollwitzer, erzeugt Automatismen durch Verbindung Auslöser-Handlung,* *hohe Erfolgsrate* Flipchart 16: Soziale Ressourcen *jeweils ein Beispiel dazu nennen* *Müssen nicht alle verwendet werden, aber je mehr desto besser*
15 min Kaffeepause		
3.5 60 min	**Meine konkrete Situation planen** Eigene bewältigbare Konfliktsituation planen/Ideen (ca. 45 min): ✓ Situation genau beschreiben, auch schriftlich ✓ Vorschläge Erinnerungshilfen – notieren	Arbeitsblatt 10: Ideen für eine planbare Situation *Jeder schreibt seine Situation auf sein Arbeitsblatt*

	✓ Vorschläge für Wenn-Dann-Pläne – notieren ✓ Vorschläg für Soziale Ressourcen – notieren Eigene bewältigbare Konfliktsituation planen/auswerten (ca.15 min): ✓ Lieblingsideen kennzeichnen (Affektbilanz) ✓ Persönliche Wenn-Dann-Pläne aufschreiben	*Vormachen mit einer Teilnehmerin im Plenum, danach in zwei Kleingruppen* Arbeitsblatt 11: Mein Wenn-Dann-Plan
3.6 15 min	**Abschlussrunde und Aufgabe** Individuelle Aufgabe bis zum nächsten Termin: ✓ Erfolgreiche Situationen notieren ✓ Wenn – dann – Pläne ausprobieren Übergabe der Wichtelgeschenke „Erinnerungshilfen“ ✓ Nach einander übergeben, mit Erläuterung, was sich der/die Schenkende dabei gedacht haben	*Falls ein TN kein Geschenk bekommt klären, wann/wie es nachgereicht wird*

Falls TN beim dritten Termin verhindert, per E-Mail auf aktuellen Stand bringen. Textvorschlag:

Wie angekündigt, haben wir uns im letzten Termin mit „einfachen/bewältigbaren“ und „schwierigen, aber planbaren“ Konfliktsituationen beschäftigt. Zu den „einfachen/bewältigbaren“ Situationen haben wir besprochen, dass es im Alltag bereits jetzt bei allen ***Situationen gibt, die ein bisschen schwierig sind, die sie aber schon „automatisch“ gut und im Sinne ihres Mottos bewältigen****. Diese haben nicht immer mit der Pflegesituation zu tun, sie können auch in anderen alltäglichen Situationen stattfinden. Als Beispiele wurden u.a. genannt:*

- *jemanden, der sich an der Kasse „vordrängelt“ freundlich darauf aufmerksam machen, dass er sich bitte nach mir anstellt*
- *auf einen Anruf, dass ich einen Termin versäumt habe, ruhig reagieren und kurz klären, wie das jetzt am besten zu lösen ist*
- *die Verantwortung dafür, dass jemand anders etwas versäumt hat, nicht selbst übernehmen sondern den anderen informieren und die Klärung ihm überlassen*
- *vor einem schwierigen Gespräch tief durchatmen und ruhig ins Gespräch gehen*

Solche Situationen zeigen uns, dass wir die Fähigkeit, sie ruhig und gelassen zu klären, bereits in uns tragen und es jetzt vor allem darauf ankommt, wie wir es schaffen, das auch in Situationen hinzubekommen, die wir als besonders schwierig empfinden. Gerade bei Situationen, die wir „einfach/automatisch“ bewältigen neigen wir dazu, sie als „zu einfach“ zu bewerten, dabei sind sie ein guter Weg, um Vertrauen in unsere eigenen Fähigkeiten aufzubauen. Deshalb ist es sehr wichtig, diese bewusst wahrzunehmen.

Als Aufgabe für die kommende Woche haben alle deshalb mitgenommen, jeden Tag mindestens eine Situation zu notieren, die sie gut und ruhig bewältigt haben. Ich bitte Sie, dies auch für sich zur Vorbereitung auf unseren nächsten Termin zu tun. Falls Sie Fragen dazu haben, können Sie sich gern mit mir in Verbindung setzen.

*Zu den **schwierigen, aber planbaren Situationen** haben wir besprochen, dass es Konfliktsituationen gibt, die*

- ***vorhersehbar** sind – ich kann davon ausgehen, dass sie auf mich zukommen (z.B. dass mich jemand aus der Familie in einer bestimmten Situation kritisiert), weil dies schon öfter der Fall war*
- ***nicht automatisch bewältigbar** sind – sie erwischen mich in der Regel gefühlsmäßig so, dass ich nicht so reagieren kann, wie ich es eigentlich gerne täte*
- ***vorbereitbar** sind – weil ich weiß, dass sie wieder auf mich zukommen werden, kann ich mir vorher überlegen, wie ich mich verhalten möchte und was mir dabei helfen kann*

Als erstes haben alle ihre planbaren Konfliktsituationen notiert. Dazu haben wir sie auf einer Skala von 0 bis 100 eingeordnet.

- *Unterer Bereich (0 – ca. 40) sind die planbaren Situationen, für die ich eigentlich keine Hilfe brauche, weil ich sie schon ganz gut hinbekomme*
- ***Mittlerer Bereich (ca. 40 – 60) sind diejenigen, bei denen ich „schwimme“, wo ich mir aber vorstellen kann, sie mit Vorbereitung und Übung zu bewältigen***
- *Oberer Bereich (ca. 60 – 100) sind diejenigen, die ich als sehr schwierig einstufe und wo ich mir noch gar nicht vorstellen kann, dass ich damit klarkommen könnte*

Wichtig für die Vorbereitung und Übung schwieriger Konfliktsituationen ist es, dass wir zunächst mit Situationen anfangen, die wir im mittleren Bereich einordnen. Das ist etwa so wie wenn ich Muskelaufbau betreiben möchte: ich fange mit dem Gewicht an, das gerade noch so zu stemmen ist, und wenn ich das so lange geübt habe bis ich es ohne Muskelkater stemmen kann dann kann ich das Gewicht steigern. Beispiele für „stemmbare“ Situationen waren u.a.

- *Auf die Kritik eines Familienangehörigen zu etwas das ich getan habe ruhig und klar reagieren*
- *Mit der Ungeduld eines Angehörigen ruhig und klar umgehen*
- *In das Gespräch mit einem Angehörigen ruhig und ohne Vorwurf hineingehen*

Für alle Teilnehmenden haben wir im Anschluss Ideen für „Wenn-Dann-Pläne“ gesammelt (Wenn das-und-das passiert werde ich das-und-das tun).

Damit wir auch für Sie kommende Woche einen Wenn-Dann-Plan erarbeiten können bitte ich Sie, sich Situationen zu notieren, die vorhersehbar sind und eine Situation auszuwählen, die Sie im mittelschweren Bereich einordnen würden. Auch Fragen hierzu beantworte ich Ihnen natürlich gern.

5.4. Viertes Modul, 3 Stunden Planbare und unvorhergesehene schwierige Situationen.		
Material: Flipcharts 17 - 19, Arbeitsblätter 12 - 14 Stifte für alle TN Kaffeepause – Kaffee vorab kochen, Getränke und Gläser/Tassen vorab richten		
4.1 35 min	**Begrüßung, Rückblick, Überblick heute** Begrüßung der TN, Frage: Wie ist es Ihnen nach dem letzten Termin ergangen? ✓ Erfolgreiche Situationen notiert? ✓ Wenn-Dann-Pläne ausprobiert? ✓ Soziale Ressourcen aktiviert? Überblick heutiger Termin ✓ Unvorhergesehene schwierige Situationen bewältigen ✓ Wenn-Dann-Pläne weiter entwickeln und üben	*Beispiele und Erfahrungen zusammen besprechen*
4.2 15 min	**Schwierige unvorhersehbare Situation** ✓ Situationen die unvorbereitet eintreffen (z.B. jemand reagiert anders als erwartet) oder einen in einer schlechten Tagesform erwischen (z.B. man fühlt sich sowieso schon schlecht) ✓ Überrascht und kalt erwischt ✓ Gehirn ausgeschaltet, negatives Gefühl dominiert ✓ Wahrscheinlich Rückgriff auf bisheriges Verhalten (alte Automatismen) Was ist nötig, um sie zu bewältigen	Flipchart 17: Unvorhersehbare Situationen *Beispiele aus der Gruppe sammeln*

	✓ Trainieren: Planbare Situationen (Wenn-Dann-Pläne) üben ✓ Längerer Lernprozess: Geduld und Nachsicht mit sich selbst ✓ Misslungene Situationen analysieren, „Vorzeichen“ sammeln und bearbeiten	
4.3 10 min	**ZRM-Ablaufmodell** ZRM-Ablaufmodell erklären - welche Schritte durchlaufen wir, bis es klappt, mit schwierigen Situationen anders umzugehen: 1. Schritt: *bemerken*, dass man „wie bisher“ reagiert hat 2. Schritt: durch bewussten Umgang mit sich *früher bemerken* 3. Schritt: *in der Situation selbst merken*, dass man gerade so reagiert 4. Schritt: *Vorläufersignale* erkennen 5. Schritt: *im Vorfeld Plan* für anderes Handeln entwickeln und üben 6. Schritt: neues Handeln geschieht *immer öfter automatisch* Rückfälle sind ganz normal - wenn etwas nicht gelingt, obwohl man es „verstanden“ hat, liegt das meist an der fehlenden Übung. Wichtig: dass man die Situation erkennt und damit arbeiten kann.	Flipchart 18: Sechs Stufen *Mit TN Beispiele sammeln, wann sie schon in Schritt 1 bis 3 sind* .
4.4 30 min	**Unvorhersehbare Situation sammeln und Vorläufer erkennen** Schritte 1 bis 3 bewusst bearbeiten: ✓ Auf dem Arbeitsblatt in der nächsten Zeit vier bis sechs Situationen sammeln und genauer anschauen: ✓ Gibt es Gemeinsamkeiten? Ähnliche Ereignisse im Vorfeld? ✓ Wenn-Dann-Pläne für diese Ereignisse im Vorfeld entwickeln und üben Vorzeichen (Vorläufersignale) in mir selbst oder aus dem Umfeld:	Arbeitsblatt 12: Kalt erwischt Flipchart 19: Vorläufer

	✓ Ereignisse, die vorher passieren (z.B. schlechtes Wetter, viel Verkehr…) ✓ Erlebnisse, die vorher passieren (z.B. Ärger in der Arbeit, mit dem Nachbarn…) ✓ Wahrnehmungen, die man vorher macht (z.B. morgens immer müde…) Falls kein Wenn-Dann-Plan möglich hilft zumindest ein „Notfallplan“, um vorschnelle eigene Reaktionen (Rückfall in Automatismen) zu stoppen und Zeit zu gewinnen, sich in der Situation zu sortieren: ✓ Was tue ich zuerst, wenn mich eine Situation kalt erwischt hat (Atmung, Haltung, Erinnerungshilfe)? ✓ Ideen für „Notfallpläne“ sammeln, Ideenkorb für alle TN	*Beispiele aus der Gruppe sammeln* Arbeitsblatt 13: Notfallplan *Vormachen mit TN im Plenum, danach in zwei Kleingruppen*
15 min Kaffeepause		
4.5 60 min	**Ideen für planbare Situation sammeln und weiter üben** Jede*r gibt eine Situation hinein, für die er*sie gerne noch mehr Input hätte und die er*sie jetzt gerne ausprobieren möchte: ✓ Welche Erinnerungshilfen oder Sozialen Ressourcen kann ich parat haben? ✓ Was könnte ich sagen oder tun, das zu meiner Haltung passt ✓ „Durchspielen“ der Situation (Rollenspiel) Nach Rollenspiel besprechen: Was hat sich richtig angefühlt, wo brauche ich noch Unterstützung – ggf. Ideen ergänzen oder überarbeiten.	Arbeitsblatt 14: Meine Situation ausprobieren *Jeder schreibt seine Situation auf sein Arbeitsblatt* *Vormachen mit einer Teilnehmerin im Plenum, danach in Kleingruppen*
4.6	**Aufgabe und Abschluss** Individuelle Aufgabe bis zum nächsten Termin:	

15 min	✓ Unvorhergesehene Situationen notieren ✓ Nach Vorläufersignalen schauen, ggf. notieren ✓ Verhalten aus dem Rollenspiel ausprobieren	

Falls TN beim vierten Termin verhindert, per E-Mail auf aktuellen Stand bringen. Textvorschlag:

Im letzten Termin haben wir uns wie angekündigt mit unvorhersehbaren schwierigen Situationen beschäftigt, also ***Situationen, die wir entweder nicht vorhergesehen haben oder die uns gefühlsmäßig „kalt erwischt" haben****. Solchen Situationen gehen häufig bestimmte Ereignisse voraus*

- ✓ ***Ereignisse, die vorher passieren*** *(z.B. schlechtes Wetter, viel Verkehr…)*
- ✓ ***Erlebnisse, die man vorher hat*** *(z.B. Ärger in der Arbeit, mit dem Nachbarn…)*
- ✓ ***Wahrnehmungen, die man vorher macht*** *(z.B. nur morgens, immer wenn ich müde bin…)*

Wenn man diese „Vorläufersignale" bewusst wahrnimmt, kann man auch für den Fall, das eines von ihnen auftritt, einen ***Wenn-Dann-Plan*** *erarbeiten (das kennen Sie ja bereits von den planbaren Situationen).*
Deshalb notieren sich alle Teilnehmenden ***bis zum nächsten Termin vier bis sechs Situationen, in denen es sie „kalt erwischt" hat****, und die Bedingungen im Vorfeld, die möglicherweise solche Vorläufer sein könnten. Bitte tun Sie das auch, um sich auf den nächsten Termin vorzubereiten.*

Im zweiten Teil des Seminars haben wir weiter Ideen für Wenn-Dann-Pläne gesammelt und diese in Rollenspielen ausprobiert. Sollten Sie für eine bestimmte Situation noch einen Wenn-Dann-Plan haben wollen, dann bitte ich Sie, diese Situation ebenfalls für den nächsten Termin zu notieren, so dass wir das für Sie dann nachholen können.

Platz/Zeitrahmen für das Erarbeiten und Üben eines weiteren Wenn-Dann-Plans für den TN ist beim 5. Termin unter Punkt 5.3.

5.5. Fünftes Modul, 3 Stunden: Erarbeitetes sichern: Das Erlernte umsetzen und bewahren.		
Material: Flipcharts 19 – 20, Arbeitsblätter 15 – 17 Flipchart-Papier, Moderationsstifte, Stifte für alle TN Kaffeepause – Kaffee vorab kochen, Getränke und Gläser/Tassen vorab richten		
5.1 30 min	**Begrüßung, Rückblick, Überblick heute** Begrüßung der TN, Frage: Wie ist es Ihnen nach dem letzten Termin ergangen? ✓ Unvorhergesehene Situationen notiert? ✓ Vorläufersignale identifiziert? ✓ Verhalten aus Rollenspiel ausprobiert? Überblick heutiger Termin ✓ Vorläufer und Notfallpläne weiter ausarbeiten ✓ Unvorhergesehene Situation aus der letzten Woche üben ✓ Wenn-Dann-Plan für „Größte Sorge“ erarbeiten ✓ Vereinbarung zur gegenseitigen Unterstützung	*Beispiele und Erfahrungen kurz zusammen ansprechen, Hinweis: wird gleich noch vertieft* *Größte Sorge = ursprünglich nicht im Konzept, war Wunsch der TN, sehr wichtig für alle*
5.2 20 min	**Vorläufer und Notfallpläne ausarbeiten** ✓ TN stellen vor, welche Vorläufer sie identifizieren konnten ✓ Runde überlegt gemeinsam, wie man reagieren könnte, wenn ein solcher Vorläufer stattfindet. Zu jedem Beispiel sollte es mindestens zwei Ideen zu Körperhaltung, Atmung, Merksätzen und Erinnerungshilfen geben. ✓ TN notieren sich die für sie passenden Ideen auf ihren Arbeitsblättern	Flipchart 19: Vorläufer *Gemeinsam machen, da manche Vorläufer ähnlich sind und die große Runde mehr Ideen sammeln kann. Auch zu unkonventionellen Ideen ermuntern, das lockert auf und entspannt die TN.* Arbeitsblatt 15: Notfallplan 2

5.3 40 min	**Unvorhergesehene Situation aus der letzten Woche üben** Jede*r gibt eine Situation hinein, die ihn*sie in der vergangenen Woche kalt erwischt hat und die er*sie jetzt gerne ausprobieren möchte: ✓ Welche Erinnerungshilfen, Merksätze, Atmung oder Körperhaltung kann ich für solche Situationen parat haben? ✓ Was könnte ich sagen oder tun, das zu meiner Haltung passt ✓ „Durchspielen“ der Situation (Rollenspiel)	Arbeitsblatt 16: Meine Situation ausprobieren 2 *Jeder schreibt seine Situation auf sein Arbeitsblatt* *In Kleingruppen (TN kennen das Prinzip/Rollenspiel aus dem letzten Termin).* *Alternativ: Mit 2 – 3 freiwilligen TN und der ganzen Runde.*
15 min Kaffeepause		
5.4 15 min	**Was ich aus dem Seminar mitnehme** Alle TN fassen reihum nochmal zusammen ✓ Mein Bild und Motto-Ziel ✓ Meine wichtigsten Erinnerungshilfen ✓ Mein wichtigster Wenn-Dann-Plan ✓ Meine sozialen Ressourcen ✓ Mein Notfallplan für schwierige Situationen Am Ende eines jeden Beitrags fragen: Gibt es noch etwas, das Sie/du gerne aus dem Seminar mitnehmen würden/würdest.	*Bild und Mappe vorzeigen lassen, Erinnerungshilfen wenn vorhanden/dabei ebenso* *Sich mit den TN zusammen über das Erreichte freuen!* *Aus der Frage entstand im Pilotprojekt die Idee eines Nachtreffens nach 3 Monaten*
5.5 60 min	**Meiner größten Sorge begegnen** Im Zusammenhang mit der Pflegesituation haben die meisten Menschen eine „größte Sorge“, die häufig mit dem zu pflegenden Angehörigen oder dem eigenen Befinden zusammenhängt. Das Leben unter diesem gefühlten „Damoklesschwert“ beeinflusst die emotionale Balance sehr stark.	*War ursprünglich nicht vorgesehen, Wunsch kam von den TN. Beispiele: Was mache ich wenn mein Mann körperlich aggresiv wird, wenn ich körperlich nicht mehr alles schaffe, wenn meine Freunde sich zurückziehen?*

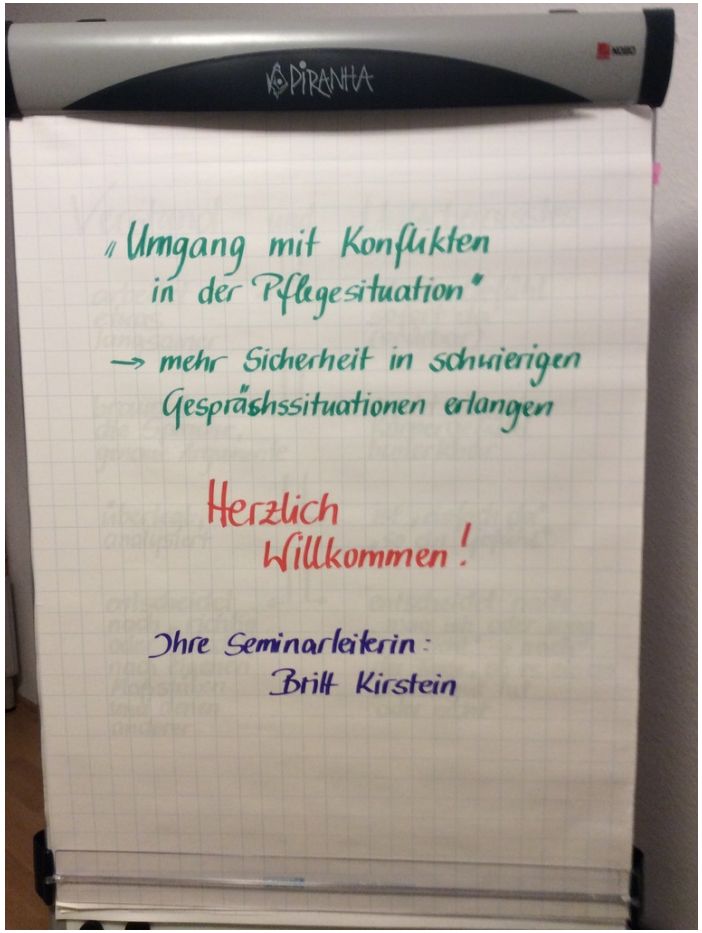
	Deshalb kann es hilfreich sein, sich dieser Angst zu stellen und auf der Basis des eigenen Motto-Ziels Erinnerungshilfen, Notfall- und Wenn-Dann-Pläne zu entwickeln. ✓ Was ist meine größte Sorge in der derzeitigen Situation? ✓ Ideensammlung in der Runde oder Kleingruppe: Wie könnte ich so damit umgehen, dass es zu meinem Motto-Ziel passt (Atmung, Haltung, Merksatz, Verhalten, Maßnahmen…)? ✓ Ideensammlung in der Runde oder Kleingruppe: Wer könnte mir dabei helfen, mich daran erinnern oder wen könnte ich darum bitten, das zu tun?	Arbeitsblatt 17: Meine größte Sorge *Wenn zeitlich und von TN-Zahl möglich, zusammen mit allen machen. Große Bereicherung für das Miteinander, TN öffnen sich noch ein Stück mehr und erleben, dass sie in ihrer größten Sorge angenommen werden.*
5.6 15 min	**Seminarabschluss und „Networking“** Rückkehr zu der Frage, was man noch aus dem Seminar mitnimmt. Idee des Kontakterhalts ins Spiel bringen (falls nicht vorher schon erfolgt), da die TN das Seminar zusammen erlebt haben und somit als „eingeweihte Unterstützung“ fungieren können. Ideen sammeln: ✓ Wie könnten wir Kontakt halten ✓ Welche Unternehmungen könnten wir machen ✓ Wie könnten wir uns gegenseitig Halt geben ✓ Wie könnten wir uns gegenseitig an unsere Motti erinnern	Flipchart 20: wie weiter unterstützen? Moderationsstift *Unverbindlich Ideen sammeln – im Pilotprojekt haben sich „Untergruppen“ vernetzt, es müssen nicht alle zusammen sein, Chemie muss stimmen*

Falls TN beim fünften Termin verhindert, per E-Mail auf aktuellen Stand bringen. Textvorschlag:

*Im letzten Termin haben wir uns weiter mit ungeplanten Situationen und Vorläufern beschäftigt, Notfallpläne und Wenn-Dann-Pläne dazu weiter ausgearbeitet. Außerdem haben wir uns die größte Sorge angeschaut, die jede*r einzelne in ihrer*seiner aktuellen Situation hat, und auch dafür Ideen gesammelt.*
Leider konnten Sie nicht dabei sein, und ein weiterer Seminartermin findet nicht statt. Ich biete Ihnen aber gerne an, die genannten Punkte – insbesondere „die größte Sorge“ - ***in einem individuellen Termin mit Ihnen zu erarbeiten****. Bitte rufen Sie mich dazu an, dann können wir das genauer besprechen.*
Die Teilnehmenden haben sich zum Abschluss über Möglichkeiten ausgetauscht, wie Sie sich ***weiter gegenseitig unterstützen und in Kontakt bleiben*** *können. Die Ideensammlung haben wir auf einem* ***FlipChart*** *festgehalten, Sie finden ein Bild davon* ***im Anhang****.*
Für den Fall, dass das vereinbart wurde: *Außerdem darf ich Ihnen folgende* ***Kontaktdaten*** *weitergeben: …*
Für den Fall, dass das vereinbart wurde: *Außerdem haben wir ein* ***Nachtreffen*** *für … vereinbart. Es wäre schön, wenn Sie dabei sein könnten!*

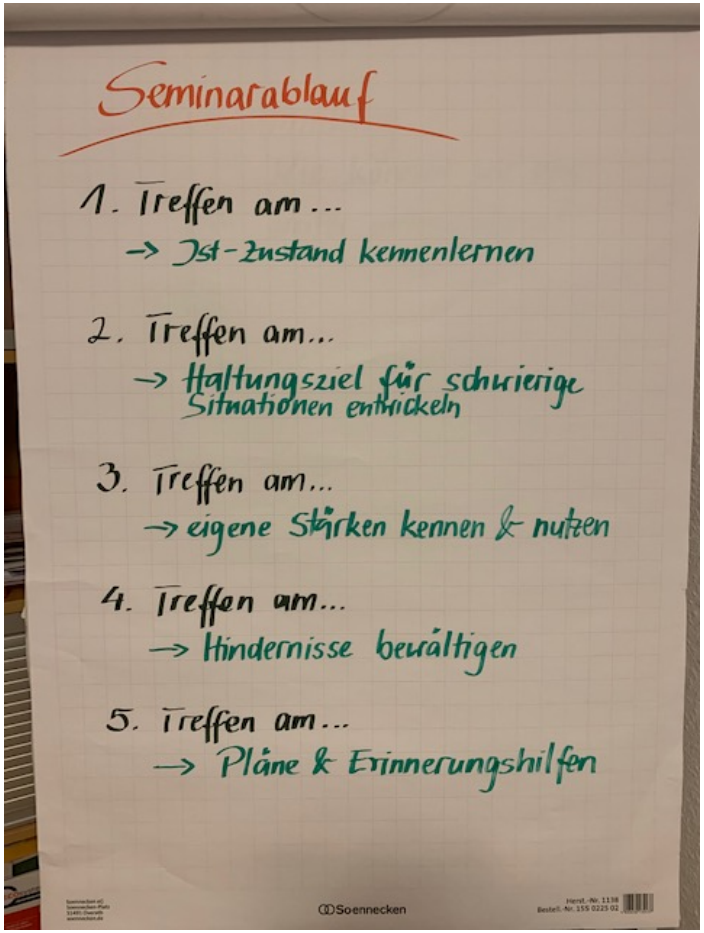
6. Gestaltungsvorlagen Flipcharts

Flipchart 1: Begrüßung



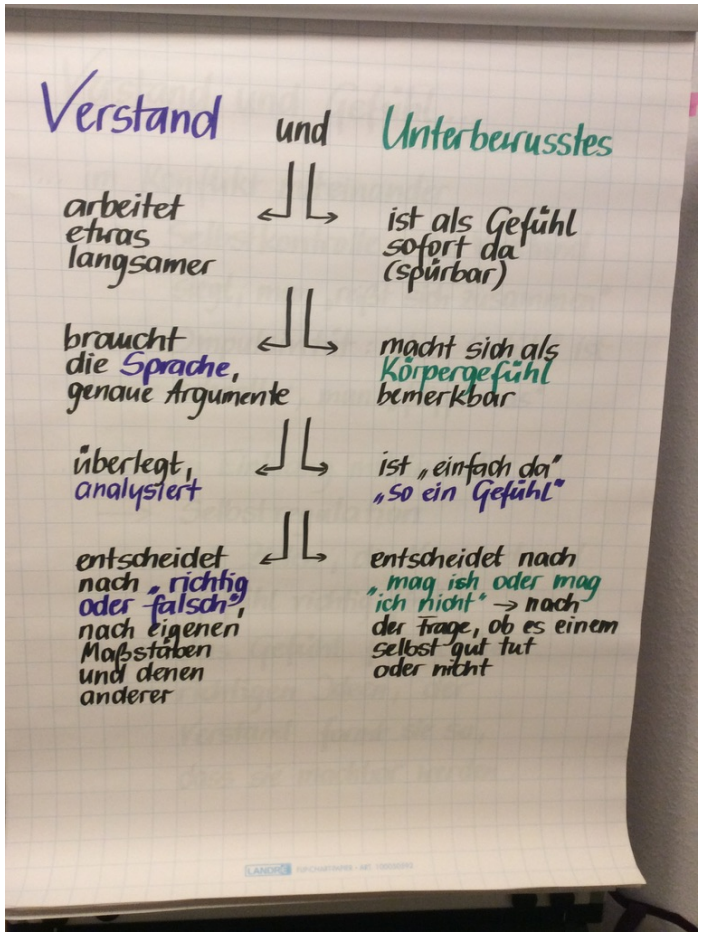
Umgang mit Konflikten - Flipchart 1 – Begrüßung

Flipchart 2: Ablauf



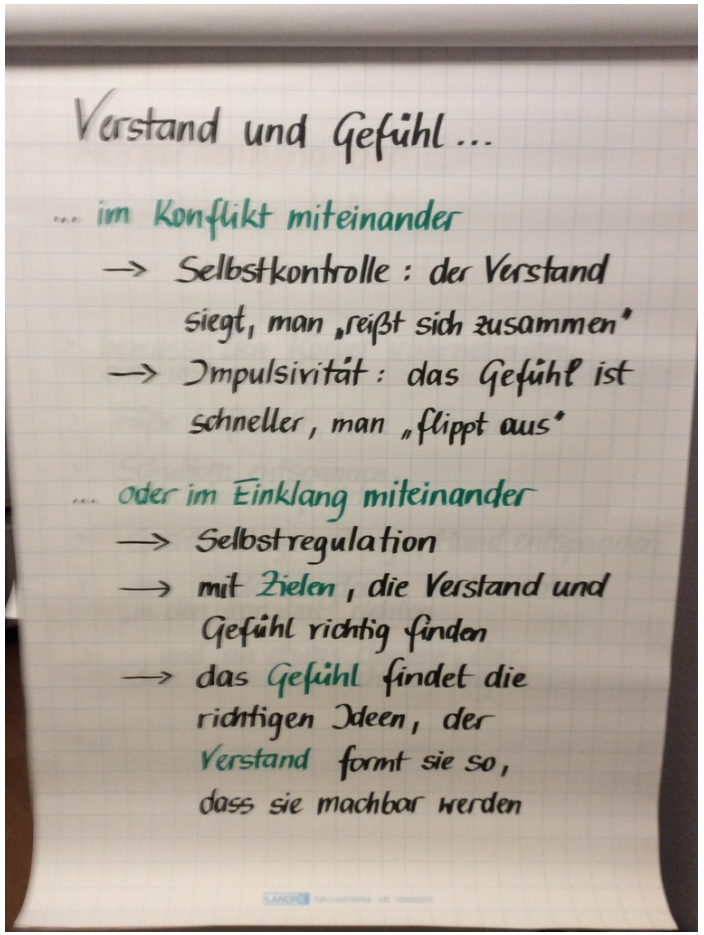
Umgang mit Konflikten - Flipchart 2 - Ablauf

Flipchart 3: Verstand und Unterbewusstes



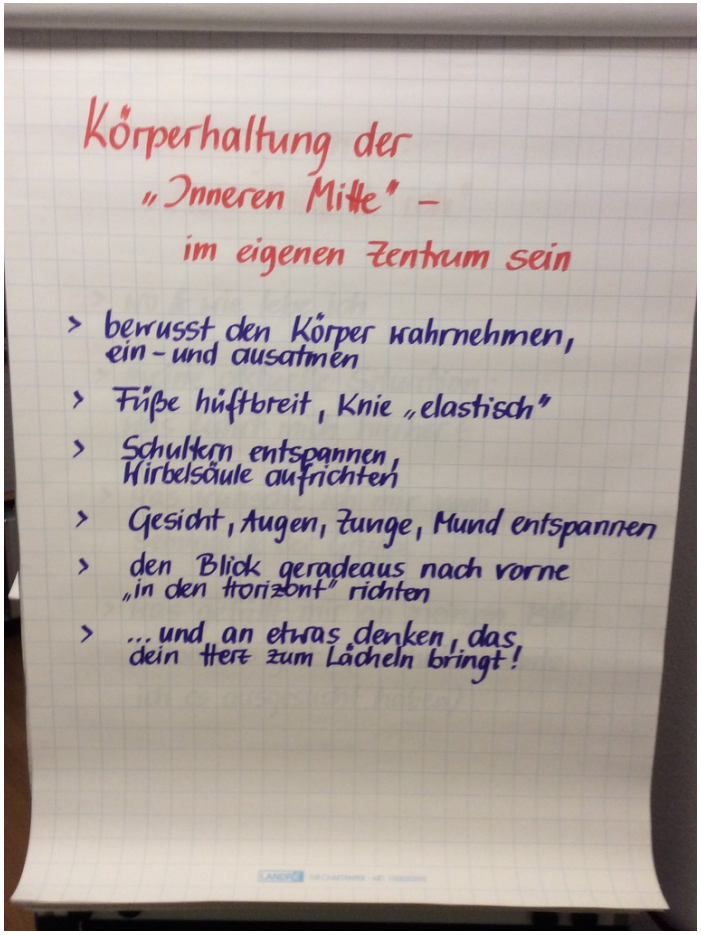
Umgang mit Konflikten - Flipchart 3 – Verstand und Unterbewusstes

Flipchart 4: Selbstkontrolle und Selbstregulation



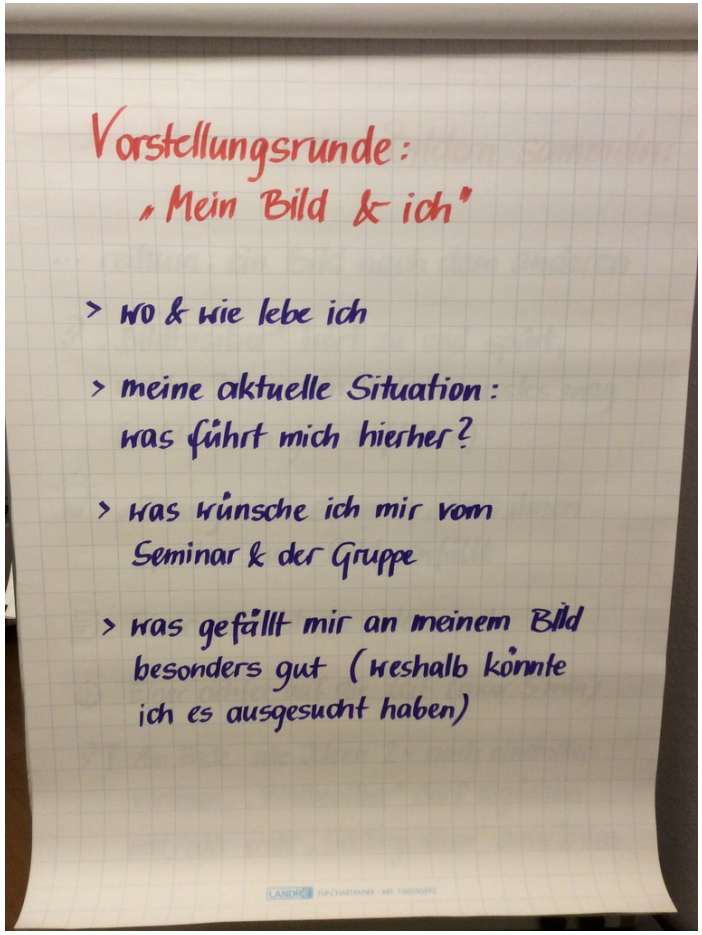
Umgang mit Konflikten - Flipchart 4 – Selbstkontrolle und Selbstregulation

Flipchart 5: Innere Mitte



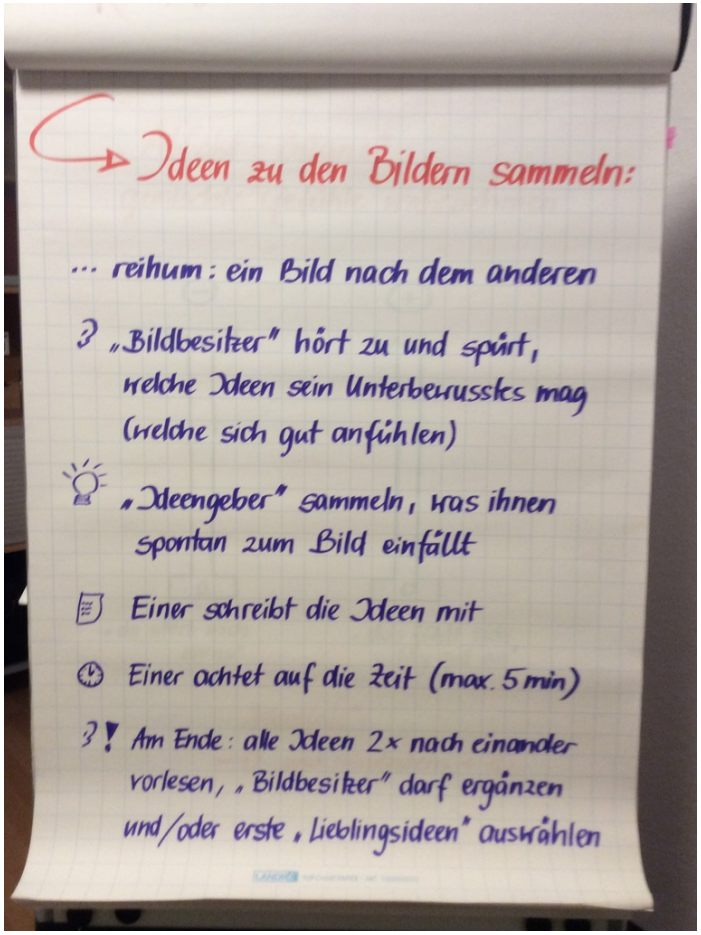
Umgang mit Konflikten - Flipchart 5 – Innere Mitte

Flipchart 6: Vorstellungsrunde



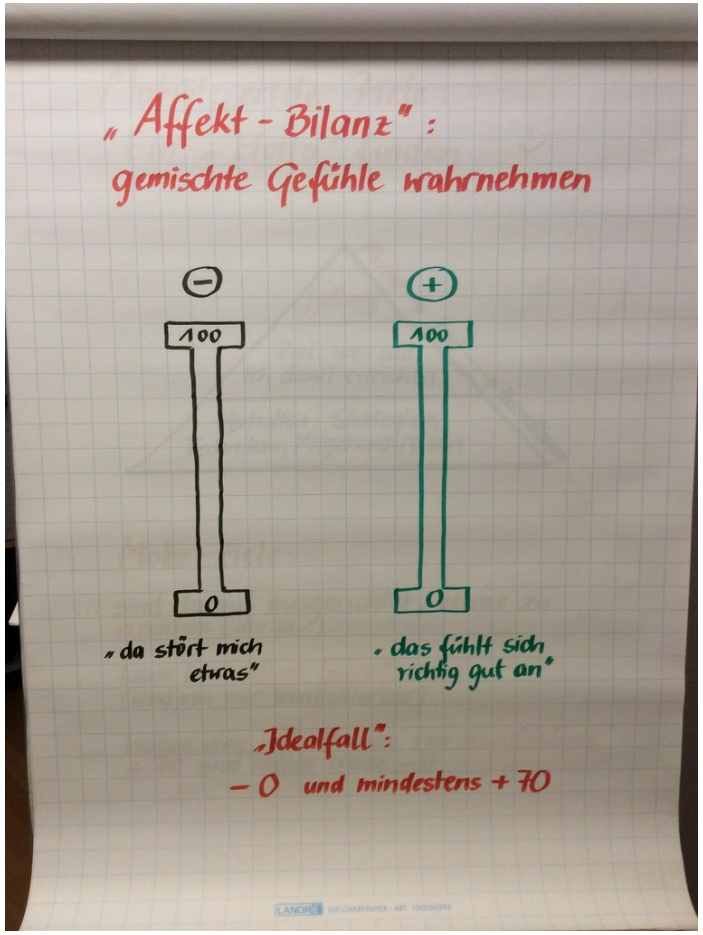
Umgang mit Konflikten - Flipchart 6 – Vorstellungsrunde

Flipchart 7: Ideensammlung



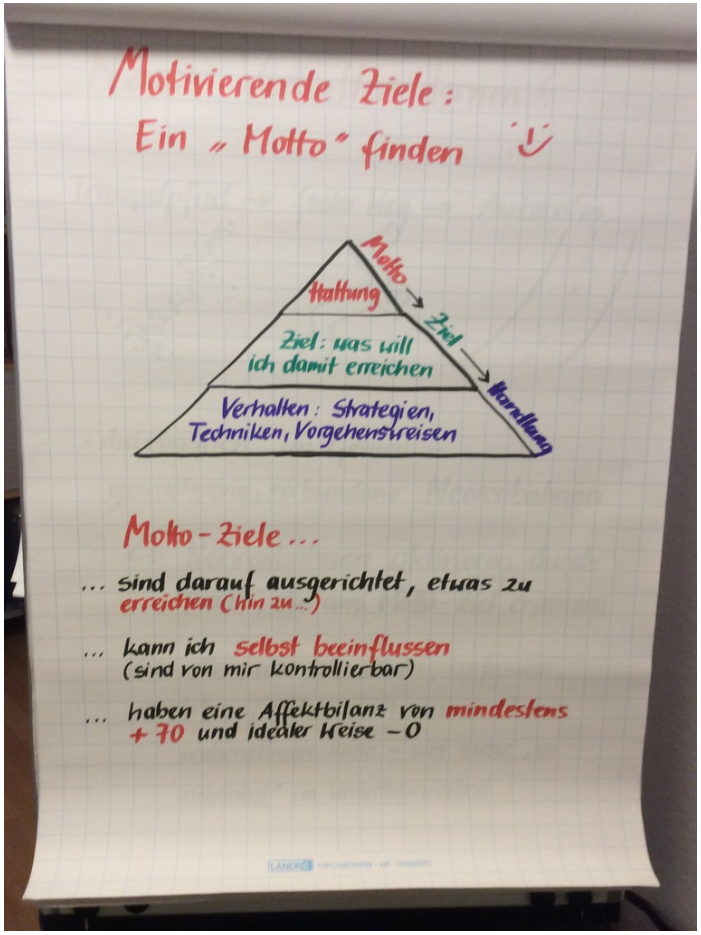
Umgang mit Konflikten - Flipchart 7 – Ideensammlung

Flipchart 8: Affektbilanz



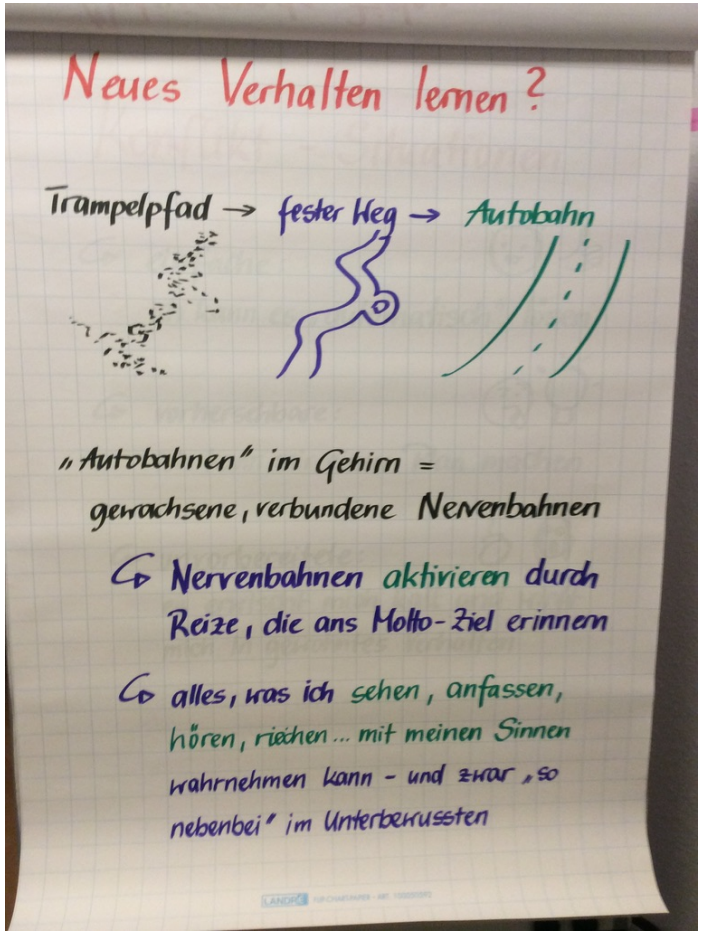
Umgang mit Konflikten - Flipchart 8 – Affektbilanz

Flipchart 9: Motto-Ziele



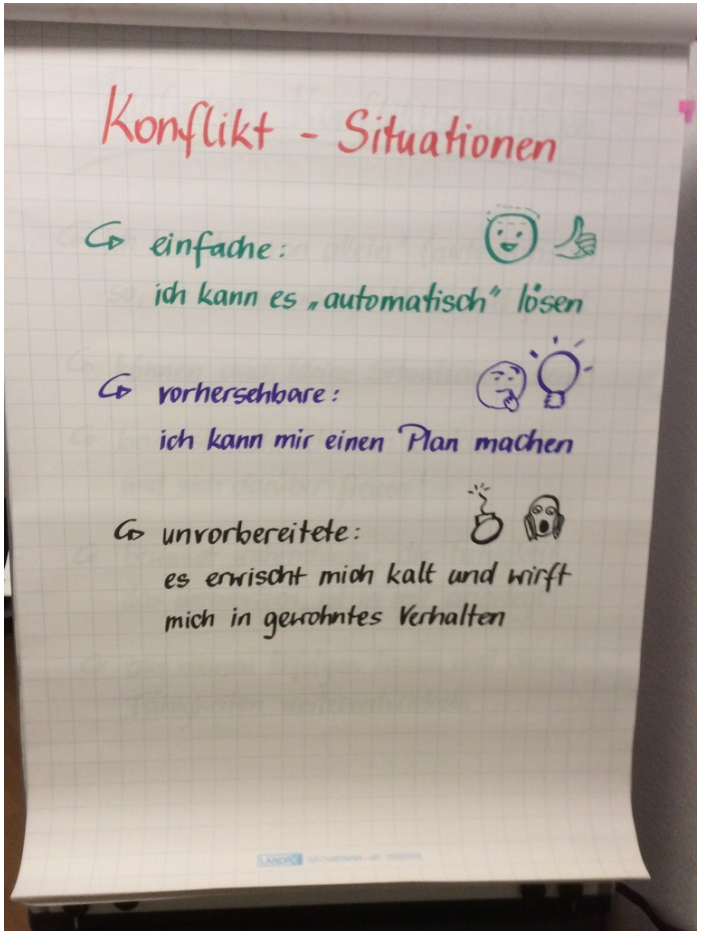
Umgang mit Konflikten - Flipchart 9 – Motto-Ziele
Idee nach: Oster, Ressoucenaktivierend pflegen, S. 45.

Flipchart 10: Neue Verhaltensmuster



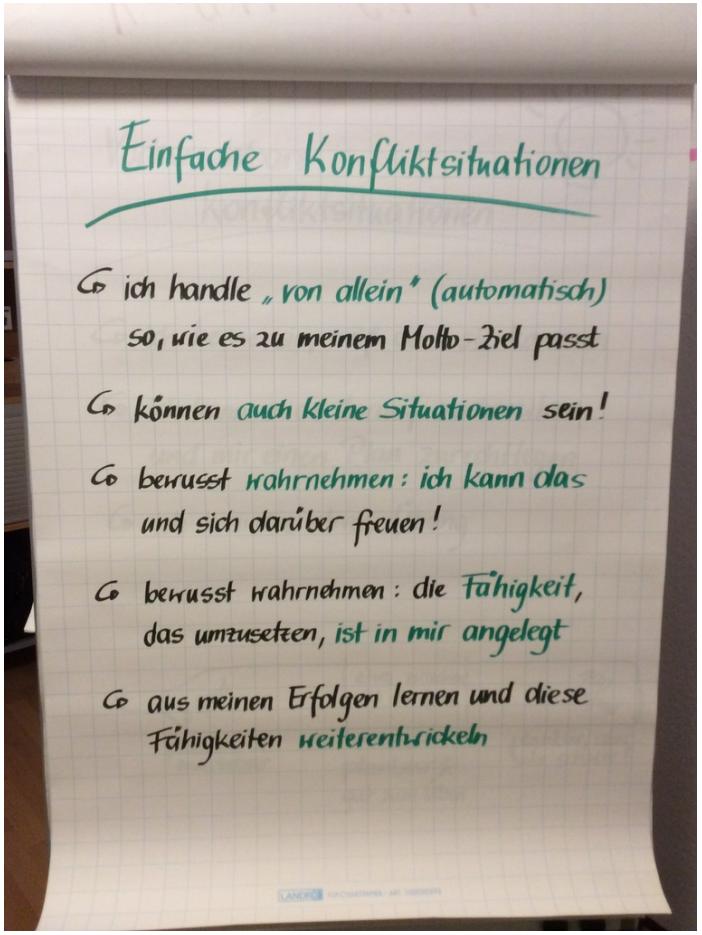
Umgang mit Konflikten - Flipchart 10 – neue Verhaltensmuster
Idee nach: Oster, Ressoucenaktivierend pflegen, S. 65.

Flipchart 11: Konfliktsituationen



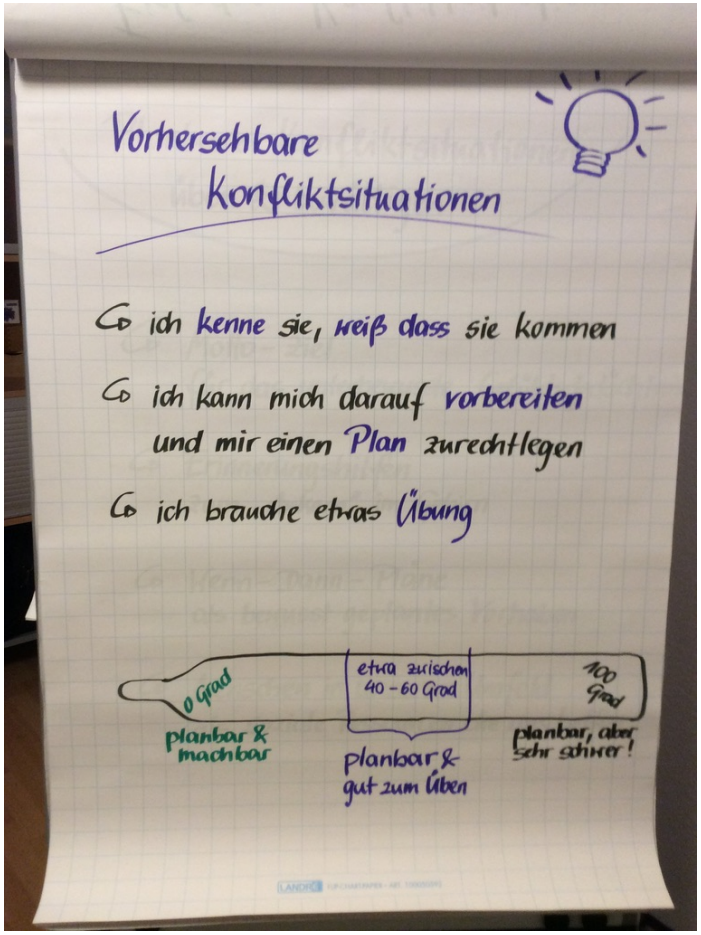
Umgang mit Konflikten - Flipchart 11 – Konfliktsituationen

Flipchart 12: einfache Situationen



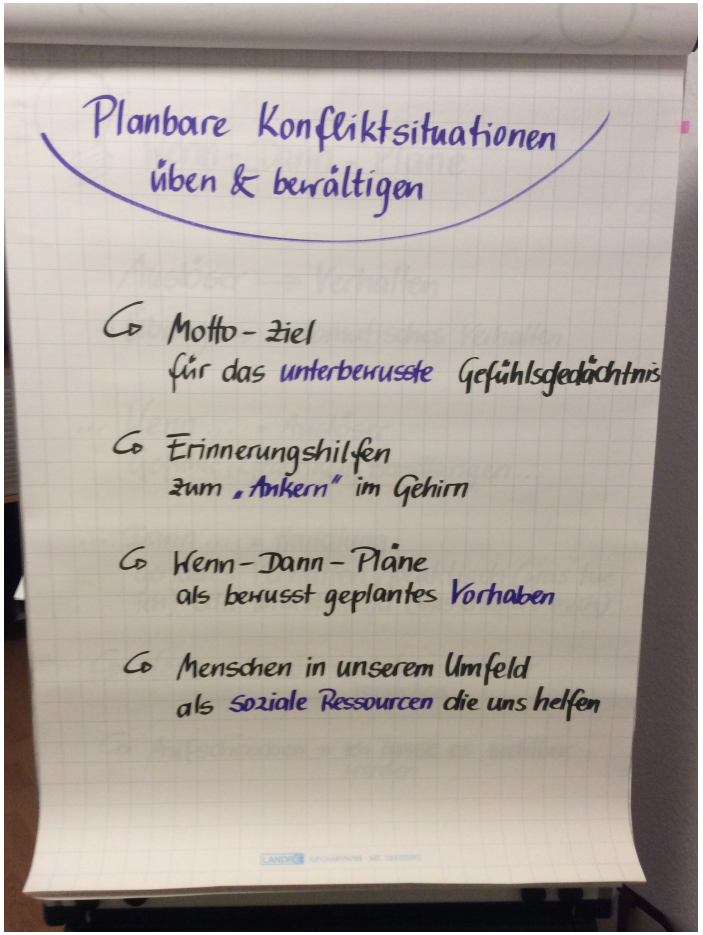
Umgang mit Konflikten - Flipchart 12 – einfache Situationen

Flipchart 13: planbare Situationen



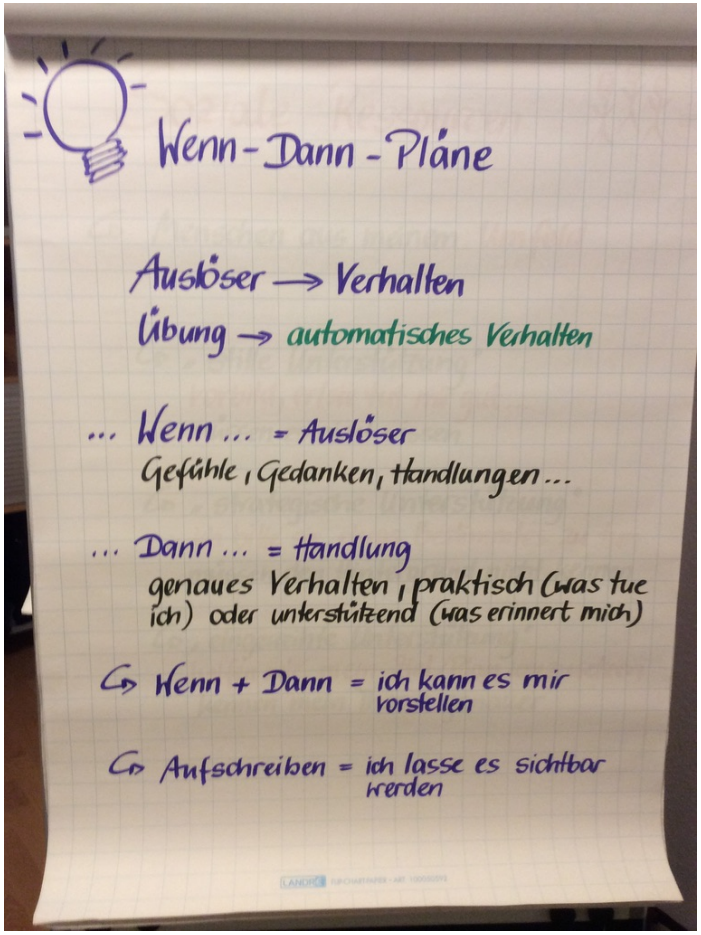
Umgang mit Konflikten - Flipchart 13 – planbare Situationen

Flipchart 14: planbares bewältigen



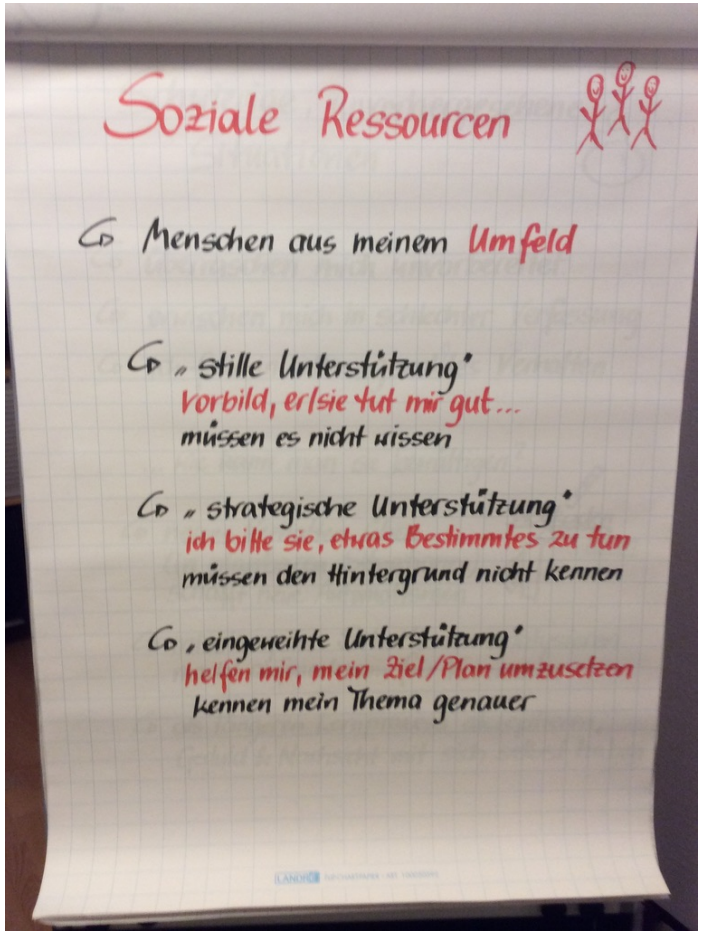
Umgang mit Konflikten - Flipchart 14 – Planbares bewältigen

Flipchart 15: Wenn-Dann-Pläne



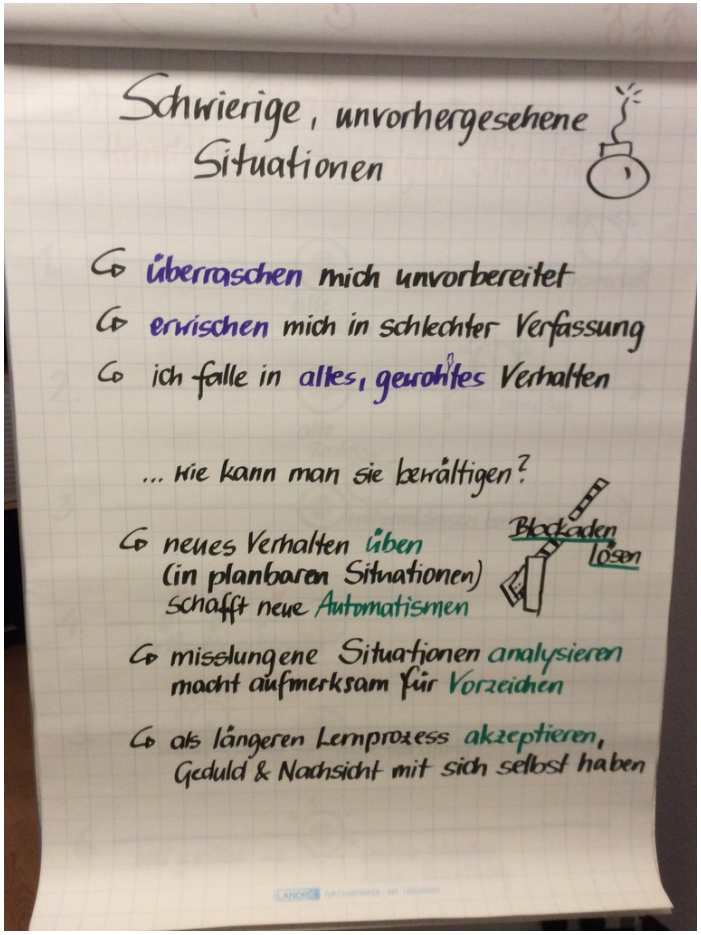
Umgang mit Konflikten - Flipchart 15 – Wenn-Dann-Pläne

Flipchart 16: Soziale Ressourcen



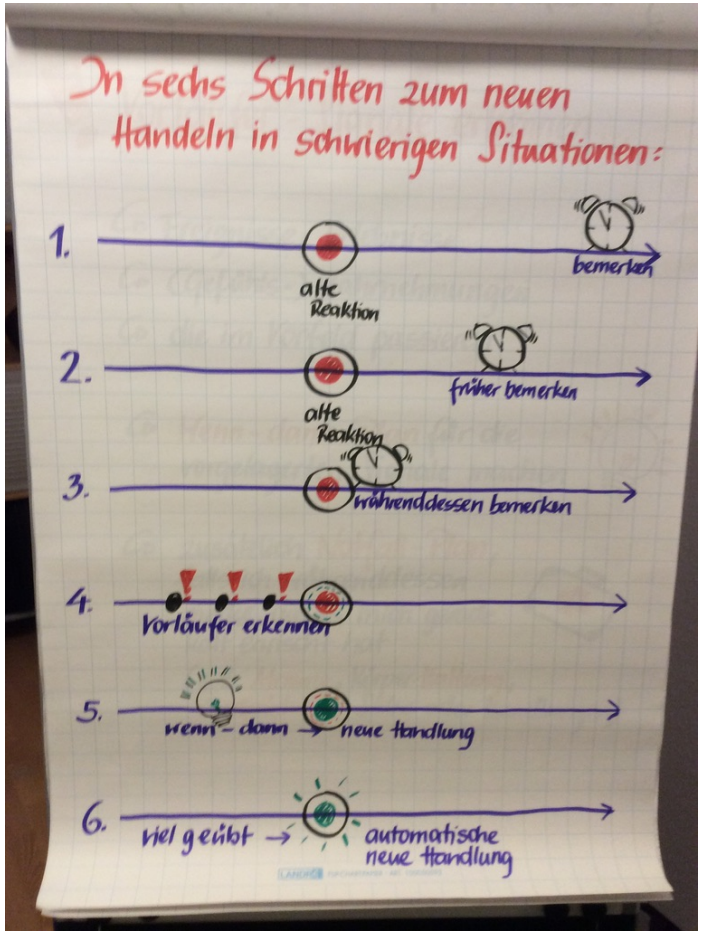
Umgang mit Konflikten - Flipchart 16 – Soziale Ressourcen

Flipchart 17: Unvorhersehbare Situationen



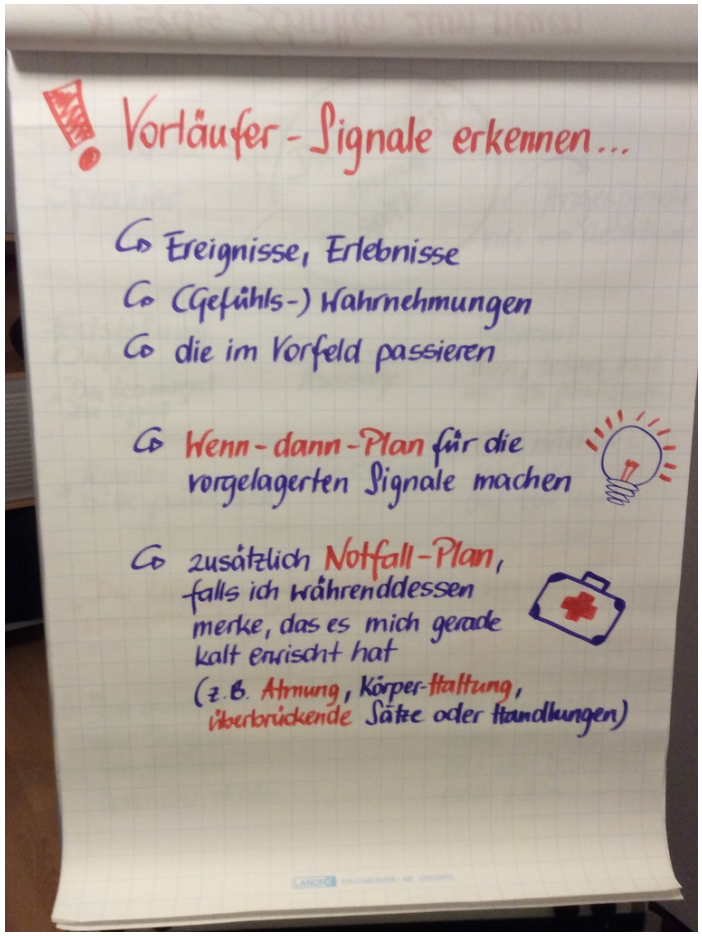
Umgang mit Konflikten - Flipchart 17 – Unvorhersehbare Situationen

Flipchart 18: Ablaufmodell aus ZRM



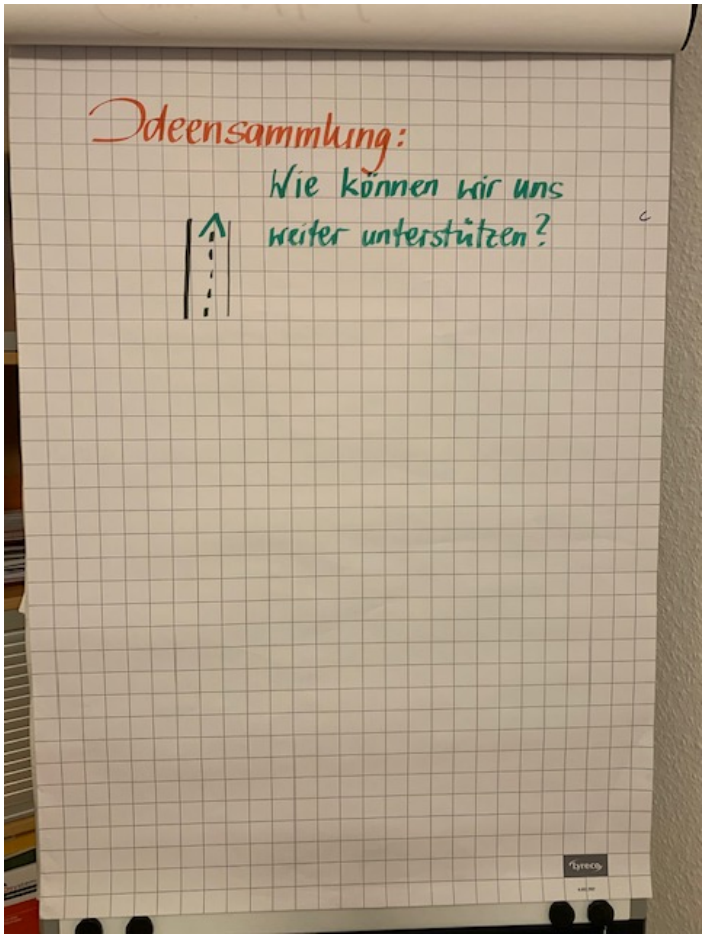
Umgang mit Konflikten - Flipchart 18 – Ablaufmodell aus ZRM
Idee nach: Storch/Krause, Selbstmanagement - ressoucenorientiert, S. 291

Flipchart 19: Vorläufer



Umgang mit Konflikten - Flipchart 19 – Vorläufer

Flipchart 20: Unterstützung nach dem Seminar



Umgang mit Konflikten - Flipchart 20 – Unterstützung nach dem Seminar

7. Gestaltungsvorlagen Arbeitsblätter

Arbeitsblatt 1: Zentrierung

Zentrierung ist einer der Bausteine für Körperhaltung und Bewegung in den asiatischen Kampfkünsten (Tai-Chi, Qigong und Aikido). Wir erreichen damit einen Zustand, der unseren Geist, Herz und Körper in Einklang bringt und erhöhen damit unsere Widerstandsfähigkeit und unser Wohlbefinden. Zentrierung kann uns helfen, mit alltäglichen Herausforderungen umzugehen, sowohl im Berufs- als auch im Privatleben. Sie ist eine gute Grundlage für die Fähigkeiten, die wir brauchen, um Konflikte zu klären, z.B. Mitteilen und Zuhören, Führen und Folgen, Geben und Annehmen.

In unserem Alltag erleben wir Stresssituationen, die sich durch Begegnung und Austausch mit anderen Menschen ergeben können. Manchmal reichen bereits eine E-Mail, ein Anruf oder eine Nachricht, ein Blick, andere Meinungen oder Störungen im alltäglichen Ablauf, um uns aus dem Gleichgewicht zu bringen. Wir reagieren dann so, wie wir gelernt haben, unter Druck zu reagieren – z.B. mit Kampf, Flucht, Stillhalten oder Zusammenbrechen. Das ist nicht immer gut für uns und die anderen.

Dadurch, dass wir uns darauf konzentrieren, uns körperlich in ein ausgeglichenes Gefühl zu bringen – uns zu „zentrieren“ – können wir es schaffen, ruhiger und überlegter zu reagieren. Dazu braucht es Übung, wir brauchen viele Wiederholungen, um sie im „Stressfall“ abrufen zu können. Eine Wiederholung dauert nur wenige Sekunden. In der Einübungsphase brauchen wir täglich mindestens 5 Wiederholungen, am besten über einen Zeitraum von 8 - 10 Wochen - je mehr, desto besser!

Besonders zu Beginn ist es sinnvoll, die Zentrierungstechnik in neutralen Situationen zu üben – dann, wenn wir allein sind und die Situation entspannt ist. Das geht auch beim Zähneputzen, Blumen gießen oder Füttern der Katze. Je mehr Übung wir haben, desto besser können wir uns vor und nach stressvollen Ereignissen zentrieren und schließlich können wir es auch in der eigentlichen Stresssituation anwenden. Zentrierung hat drei Bestandteile:

Achtsamkeit

- ✓ Ich fühle meinen Körper, wo er den Boden oder den Stuhl berührt.
- ✓ Ich fühle meine Atmung, Herzschlag und Empfindungen in meinem Körper.

Balance

- ✓ Ich atme sanft und ruhig durch die Nase ein und durch den Mund aus.
- ✓ Ich stelle die Füße hüftbreit neben einander und beuge meine Knie ganz leicht.

Zentrierung

- ✓ Ich atme ein, entspanne meine Schultern und richte die Wirbelsäule nach oben auf
- ✓ Ich halte den Kopf entspannt und gerade, das Kinn geht leicht in Richtung Brustbein.
- ✓ Ich entspanne die Augen, die Zunge und den Bauch.
- ✓ Ich blicke zum Horizont denke an etwas, das mein Herz zum Lächeln bringt.

Einübung - wo und wann

Für unsere tägliche Praxis ist es wichtig, den richtigen Zeitpunkt und Ort zu finden, wenn wir stehen, sitzen oder gehen. Gut ist es, die Übung morgens nach dem Aufstehen und abends vor dem zu Bett gehen zu machen. Auch bieten sich Momente an, wenn wir auf etwas warten müssen. Wenn eine Tasse Kaffee oder Tee gebrüht wird, wir auf einen Ausdruck am Drucker warten oder an der Kasse stehen, um unsere Einkäufe zu bezahlen, wenn wir auf dem Weg von oder zu unserem Auto sind, oder auch, wenn wir vor einer roten Ampel stehen.

Wenn die Zentrierung gut eingeübt ist, dann reicht es oft schon aus, kleine Teil-Bewegungen zu machen, zum Beispiel bewusst den Rücken aufzurichten, ruhig zu atmen oder den Kopf entspannt gerade zu halten.

Einsatz in der „echten“ Situation

Zentrierung kann immer dann hilfreich sein, wenn wir mit anderen Menschen zusammentreffen, also z.B. bei Besprechungen, Gesprächen oder Telefonaten. Zu Beginn einer solchen Situation können wir uns dadurch besser auf das Hier und Jetzt konzentrieren, also darauf, was im Moment gerade wichtig ist. Auch wenn wir merken, dass wir abschweifen, nervös, traurig oder wütend werden, hilft die Zentrierung, oder aber im Anschluss an ein schwieriges Gespräch, wenn wir überlegen, wie es nun weitergehen könnte.

Besonderheiten bei der Einübung und Anwendung

Zu Beginn der Einübungsphase kann es sein, dass wir ungewöhnliche Empfindungen und Spannungen im Körper wahrnehmen oder bestimmte Körperstellen sich nahezu taub anfühlen. Das ist ziemlich normal, vor allem, wenn wir über einen längeren Zeitraum nicht ausreichend in Kontakt mit unserem Körper waren oder unser Körperbewusstsein unterdrückt haben. Wenn das auch nach einiger Übung nicht besser wird kann es hilfreich sein, z.B. an Kursen zur körperlichen Entspannung teilzunehmen.

Auch wenn die Technik der Zentrierung eigentlich einfach ist, können wir sie in Stresssituationen nur dann langfristig nutzen, wenn wir sie ausreichend geübt haben. Das „Körpergedächtnis“ braucht die regelmäßige Wiederholung. Manchmal kann es hilfreich sein, sich kleine „Erinnerungen“ in den Alltag einzubauen, wie z.B. Aufkleber, Fotos oder Gegenstände, die uns an die Zentrierung erinnern. Auch das Üben zusammen mit jemand anderem kann dabei hilfreich sein.

Zentrierung ist ein Zustand, den kein Mensch dauernd und in jeder Situation beibehält. So wie unsere Gefühle und Gedanken sich bewegen, so tut es auch unser Körper. Deshalb ist es völlig normal, dass wir uns immer wieder mal in einer angespannten Körperhaltung erleben. Es geht also nicht darum, ständig zentriert zu sein. Vielmehr geht es darum, häufiger und mit mehr Leichtigkeit in die Zentrierung zurück zu kommen, insbesondere in schwierigen Situationen.

Anleitung nach einer Vorlage von © Dr. Manfred Barbarino - 2018

Arbeitsblatt 2: Ideen zu meinem Bild
(positive Begriffe, Assoziationen)

Nach: https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

Arbeitsblatt 3: Lieblingsideen

Kennzeichnen Sie auf dem Blatt „Ideen zu meinem Bild“ alle Vorschläge mit einer Affektbilanz von – 0 und mindestens + 70 und notieren Sie sie hier:

Das sind meine Lieblingsideen aus der Sammlung …

… und diese Lieblingsideen füge ich noch hinzu:

Nach: https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

Arbeitsblatt 4: Absichtsformulierung
Für Konfliktsituationen nehme ich mir vor:

Ich will mich fühlen, wie …

Ich will handeln wie …

Ich will sein wie …

… (meine eigene Formulierung)

Nach: Oster, Ressourcenaktivierend pflegen, Bern 2018, S. 43

Arbeitsblatt 5: Ideen für mein Motto-Ziel

Nach: Oster, Ressourcenaktivierend pflegen, Bern 2018, S. 53

Arbeitsblatt 6: Mein Motto-Ziel überprüfen

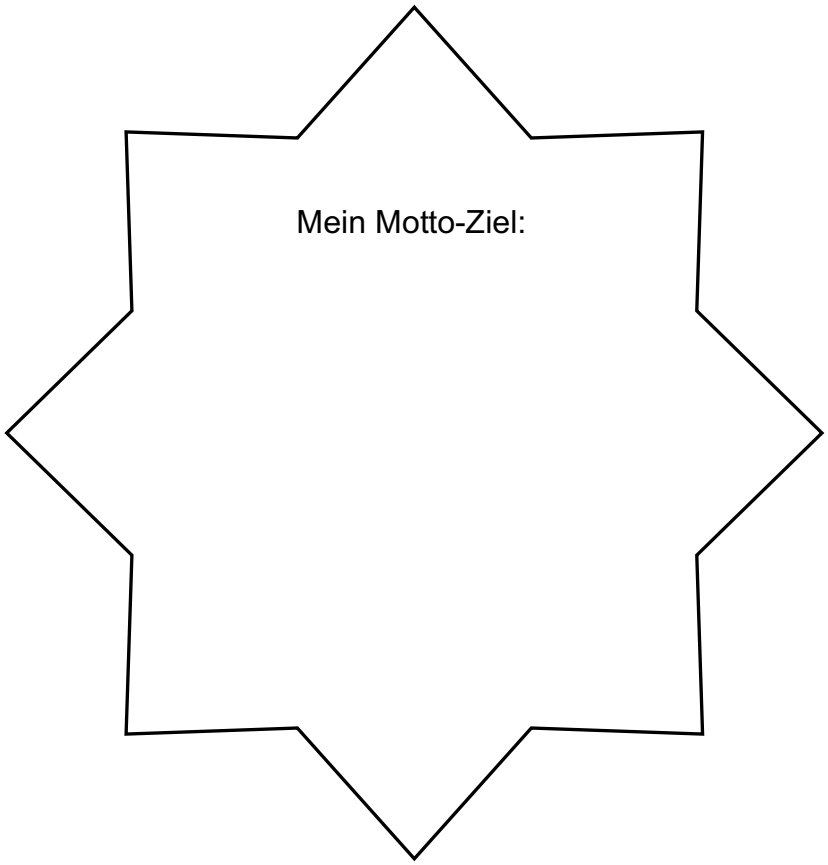
Erste Fassung meines Motto-Ziels:

Das Motto-Ziel soll …
… etwas sein, auf das ich hinarbeiten kann (Annäherungsziel)
… etwas sein, das ich selbst unter Kontrolle haben kann
… idealer Weise eine Affektbilanz von -0 und min. +70 haben

Überarbeitete Fassung meines Motto-Ziels:

Nach: Oster, Ressourcenaktivierend pflegen, Bern 2018, S. 64

Arbeitsblatt 7: Erinnerungshilfen



Nach: Oster, Ressourcenaktivierend pflegen, Bern 2018, S. 72

Arbeitsblatt 8: Erfolgsspeicher Konfliktsituationen

Diese schwierigen Situationen konnte ich bewältigen und in meiner Balance bleiben:

Tag 1

Tag 2

Tag 3

Tag 4

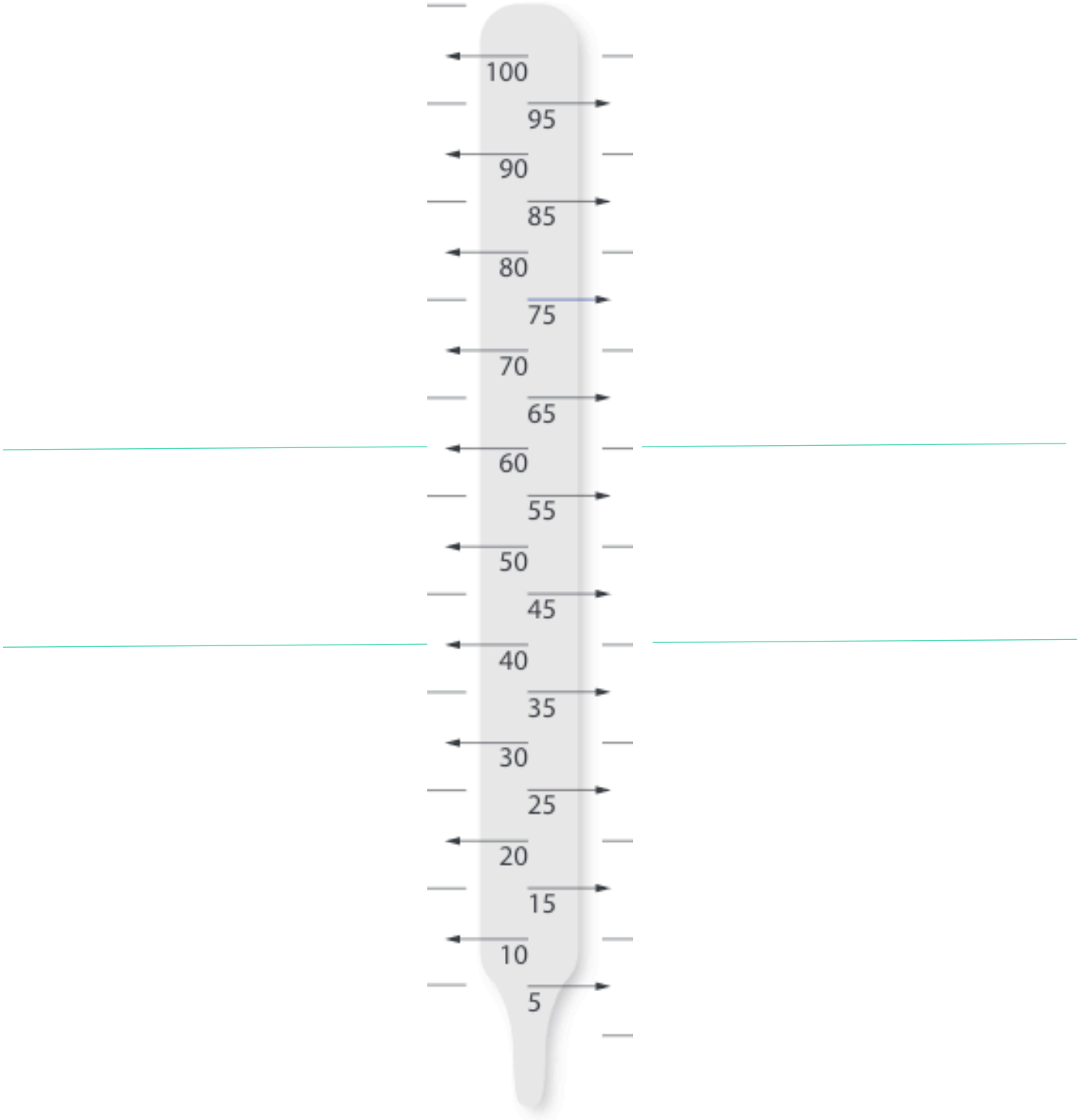
Tag 5

Tag 6

Tag 7

Nach: https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

Arbeitsblatt 9: Mein Situationsthermometer für planbare Situationen



Nach: https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

Arbeitsblatt 10: Ideen für meine planbare Situation

Für diese Situation möchte ich einen Plan machen:

Ideen für Wenn-Dann-Pläne:

Ideen für Erinnerungshilfen:

Ideen für Soziale Ressourcen:

Nach: https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

Arbeitsblatt 11: Mein Wenn-Dann-Plan

Wenn ….

Dann ….

Dabei kann mir helfen ….

Nach: Oster, Ressourcenaktivierend pflegen, Bern 2018, S. 87

Arbeitsblatt 12: Kalt erwischt

Bei folgenden überraschenden Situationen hat es mich „kalt erwischt“ und ich konnte nicht so handeln, wie ich gerne wollte:

Nach: https://zrm.ch//daten/Arbeitsblaetter_ZRM_6._Auflage_2017.pdf

Arbeitsblatt 13: Mein „Notfallplan“ für überraschende Situationen

Was ich tun kann, wenn ich merke, dass mich eine Situation gerade „kalt erwischt“ (z.B. Atmung, Haltung, Erinnerungshilfe, Überbrückungssätze)

Arbeitsblatt 14: Meine Situation ausprobieren

Für diese Situation möchte ich einen Plan machen:

Das könnte ich sagen/tun, das passt zu meinem Ziel:

Das hilft mir dabei (z.B. Erinnerungshilfen):

Arbeitsblatt 15: Notfallplan 2

Ähnlichkeiten bei Situationen, die überraschend kommen:

Mein „Notfallplan“ für solche Situationen:

Arbeitsblatt 16: Meine Situation ausprobieren 2

Für diese Situation möchte ich einen Plan machen:

Das könnte ich sagen/tun, das passt zu meinem Ziel:

Das hilft mir dabei (z.B. Erinnerungshilfen):

Arbeitsblatt 17: Meine größte Sorge

Meine größte Sorge in der derzeitigen Situation ist …

So könnte ich damit umgehen …

Dabei kann mir helfen …