

Gesellschaftsstrukturen und Konflikte

-Impulsreferat-

Referentin: Dipl.-Psych. Caroline Gast

Überblick

- Was sind Konflikte?
- Was sind verschärfende und entschärfende Mechanismen in einer Konfliktsituation?
- Was passiert im Körper, wenn wir einem Konflikt ausgesetzt sind?
- Warum reagieren wir auf Konflikte individuell und situativ unterschiedlich?
- Gibt es Geschlechtsunterschiede bei der Konfliktklärung?
- Welche kulturellen Faktoren nehmen Einfluss?
- Ausblick: Wird das Miteinander immer herausfordernder? Was können wir in der Zukunft erwarten?

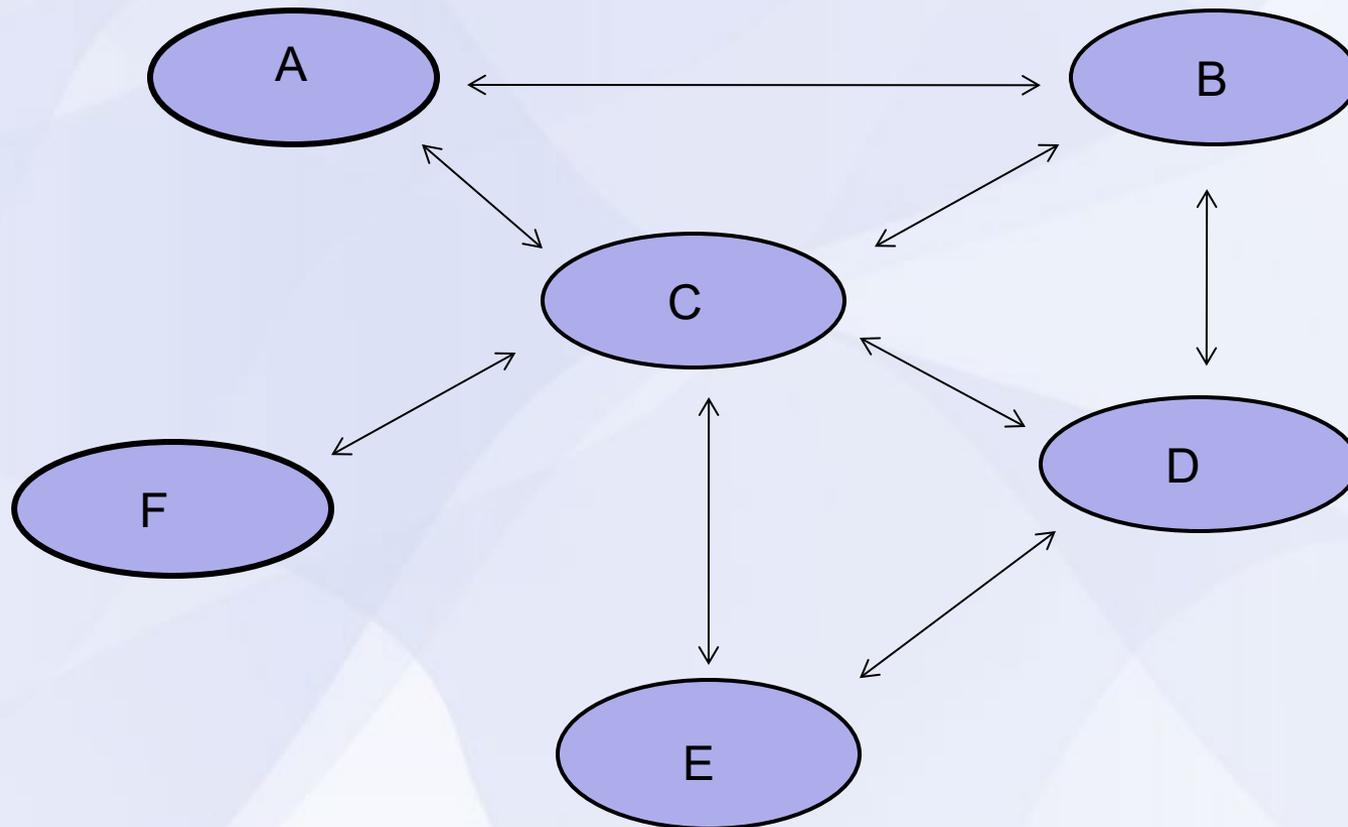
Was ist ein Konflikt?

Lat. „**Conflictus**“ – der „**Zusammenstoß**“

nach de Bono:

- *Ein Zusammenprall von Interessen, Werten, Aktionen oder Richtungen.*
- .

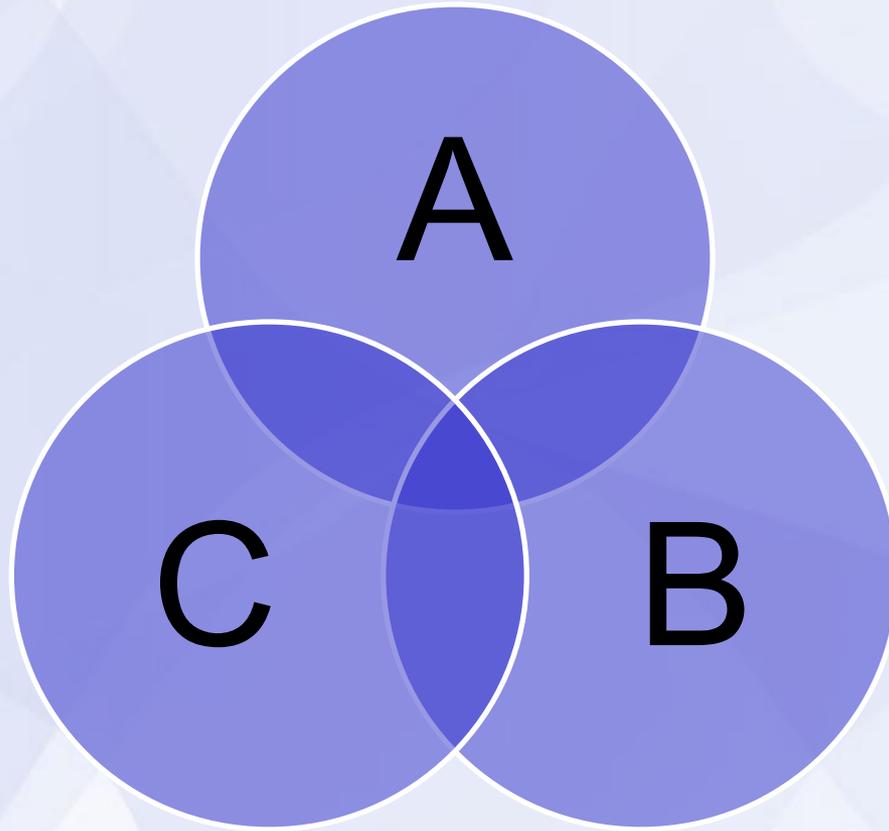
Wie entstehen Konflikte?



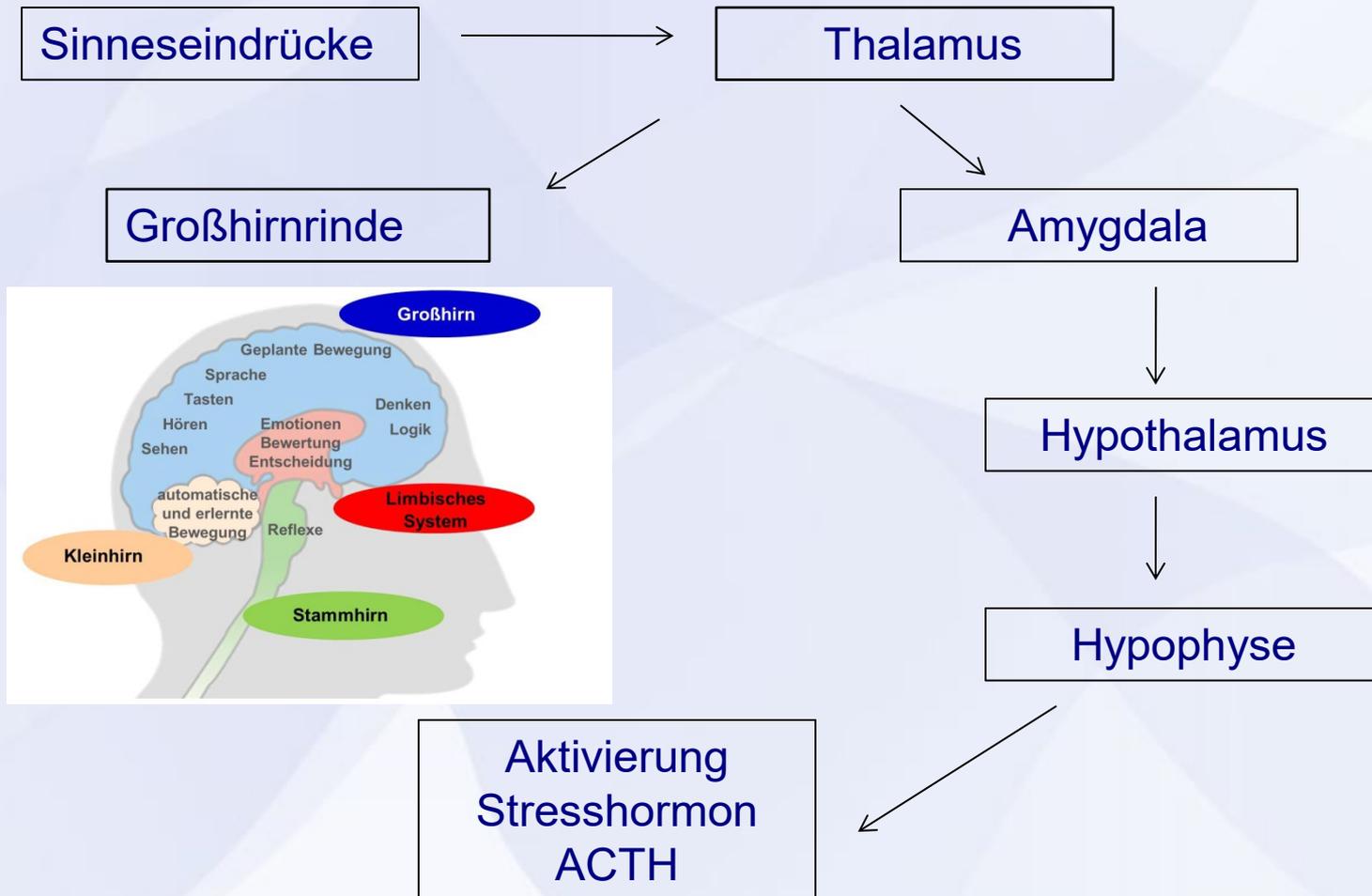
Wie verschärfen sich Konflikte?

- Urteilen
- Vergleichen
- Werten
- daraus resultierendes emotionales Verhalten
- → führt zur Ausgrenzung, Diskriminierung, Mobbing, Gewalt, Terror etc.

Wie entschärfen sich Konflikte?



Was passiert im Körper?

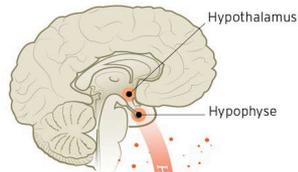


Blitzschnell bereit - für kurze Zeit

Körper und Geist brauchen ab und zu Stress, denn er sichert letztlich das Überleben. Hält er jedoch an, wirds ungesund.

Die Stressreaktion

1 Das Gehirn ist die zentrale Schaltstelle bei Stress. Der Hypothalamus veranlasst die Hypophyse, das Stresshormon ACTH (adrenocorticotropes Hormon) auszuschütten.

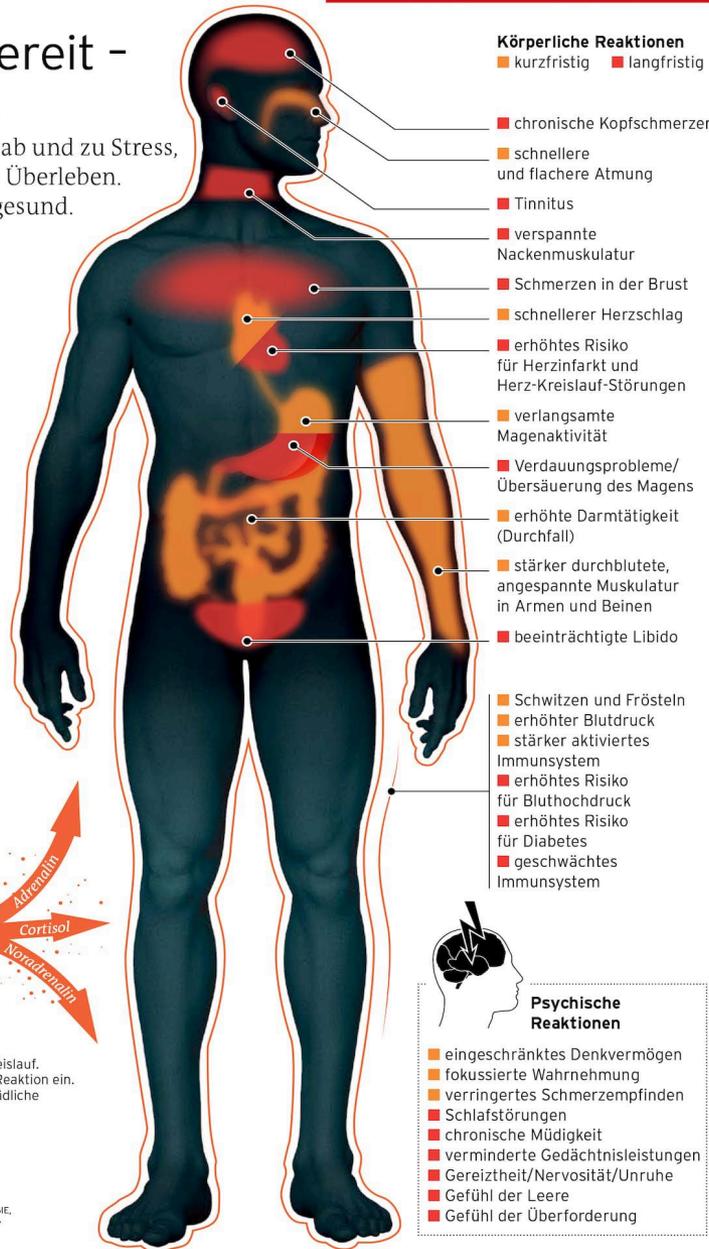


2 Die Nebenniere wird angeregt, die wichtigsten Stresshormone Cortisol, Adrenalin und Noradrenalin zu produzieren.



3 Die Stresshormone gelangen in den Blutkreislauf. Kurzfristig setzt die «Kampf oder Flucht»-Reaktion ein. Anhaltender Stress zeigt im Körper jedoch schädliche Reaktionen.

QUELLEN: ULRIKE CHLERT (UNIVERSITÄT ZÜRICH), LINDER BIOLOGIE, «DER MENSCHLICHE KÖRPER - NEUER BILDATLAS DER ANATOMIE» INFOGRAFIK: BEOBACHTER/REH/DR



Körperliche Reaktionen

■ kurzfristig ■ langfristig

- chronische Kopfschmerzen
- schnellere und flachere Atmung
- Tinnitus
- verspannte Nackenmuskulatur
- Schmerzen in der Brust
- schnellerer Herzschlag
- erhöhtes Risiko für Herzinfarkt und Herz-Kreislauf-Störungen
- verlangsamte Magenaktivität
- Verdauungsprobleme/Übersäuerung des Magens
- erhöhte Darmtätigkeit (Durchfall)
- stärker durchblutete, angespannte Muskulatur in Armen und Beinen
- beeinträchtigte Libido
- Schwitzen und Frösteln
- erhöhter Blutdruck
- stärker aktiviertes Immunsystem
- erhöhtes Risiko für Bluthochdruck
- erhöhtes Risiko für Diabetes
- geschwächtes Immunsystem

Psychische Reaktionen

- eingeschränktes Denkvermögen
- fokussierte Wahrnehmung
- verringertes Schmerzempfinden
- Schlafstörungen
- chronische Müdigkeit
- verminderte Gedächtnisleistungen
- Gereiztheit/Nervosität/Unruhe
- Gefühl der Leere
- Gefühl der Überforderung

Individuelle Unterschiede im Umgang mit Konflikten

- Aktuelle Lebenssituation
- Biografie („Stresswahrnehmung“)
- Modelllernen
- Wertvorstellungen
- Selbstwert
- Biologische Faktoren (Hormone)
- .

Geschlechtsspezifische Unterschiede



Geschlechtsspezifische Unterschiede

- **Geschlechtsspezifische Unterschiede in der**
 - Konflikt-handhabung
 - Kommunikation
- **Kulturübergreifende Männlichkeitsfunktionen**
im Zusammenhang mit physischer Gewalt
 - Erzeugen
 - Versorgen
 - Beschützen
 - → „Ehre“ / Selbstbehauptung
 - .

Kulturelle Faktoren

- Welche Grundwerte werden in der Kultur / Gesellschaft vermittelt und gelebt? → Sozialisation der Persönlichkeit
- Welche Regeln und Gesetze gibt es?
- Welchen Einfluss nehmen Religion und religiöse Grundwerte?
- Wie werden in dieser Kultur Konflikte gelöst?
 - Durch Machteinsatz oder durch Zusammenarbeit?
 - Sanktionen / Strafen?
 - .

Ausblick: Was können wir in der Zukunft erwarten?

- Krisenzeiten
- Wertewandel
- Stärkere Toleranz gegenüber Aggression und Gewalt
- Leistungsgesellschaft / Konkurrierende Gesellschaft
- → Krise als Chance zum Wandel
- .

Ausblick: Was können wir in der Zukunft erwarten?

„Damit es Frieden in der Welt gibt, müssen die Völker in Frieden leben.

Damit es Frieden zwischen den Völkern gibt, dürfen sich die Städte nicht gegeneinander erheben.

Damit es Frieden in den Städten gibt, müssen sich die Nachbarn verstehen.

Damit es Frieden zwischen Nachbarn gibt, muss im eigenen Haus Frieden herrschen.

Damit im Haus Frieden herrscht, muss man ihn im eigenen Herzen finden. „

Laotse

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**

Psychologische Unterstützung von Mitarbeitern durch Supervision

Referentin: Dipl.-Psych. Caroline Gast

Überblick

- **Definition, Setting, Dauer und Kosten**
- **Abgrenzung zum Coaching**
- **Ablauf einer Sitzung und Methoden der Supervision**
- **Wirksamkeit sowie Vor-und Nachteile einer Supervision**
- **Wie finde ich einen Supervisor?**
- **Welche Voraussetzungen sollte ein Supervisor mitbringen?**

Definition

- **Supervision** (von englischen *supervision*, wörtlich „Über-Blick“ oder auch „Übersicht“) ist eine Form der beruflichen Beratung, die zur Reflexion eigenen Handelns anregen sowie Qualität professioneller Arbeit sichern und verbessern soll.

Rollenverteilung

- **1. Supervisor**
 - Vertrag mit Supervisand & Auftraggeber
 - leitet mit Ziel & unterstützt den Supervisand
 - Auswertung
- **2. Supervisand**
 - reflektiert gemeinsam mit Supervisor
 - Ziel: Entlastung oder Kompetenzerwerb
- **3. Auftraggeber**
 - Verhandelt über Preis, Umfang, Dauer etc. von Supervision mit dem Supervisor
 - nimmt an Eingangs- & Auswertungssitzung teil
 - bei Einzelsupervisionen, Supervisand = Auftraggeber

Setting

- **Einzelsupervision**
- **Teamsupervision**
- **Gruppensupervision**
- **Fallsupervision**
- **Intervision**

— .

Unterschied Supervision und Coaching

	Supervision	Coaching
Zielgruppe	medizinischen, sozialen, pädagogischen und therapeutischen Bereich	Wirtschaftsbereich, Management-Ebene ,Führungskräfte
Zielsetzung	Reflexion der Arbeit, um neue Perspektiven zu gewinnen	Personal- und Führungskräfteentwicklung Konkretes Anliegen, Ziel- und lösungsorientiert
Inhalt / Thematik	Praxisberatung „Beratung von Beratern“ Überprüfung , Aufsicht und Anleitung der Arbeit	Führung, Kommunikation, Zusammenarbeit
Durchführung	interner oder externer Experte	Professioneller Coach mit Erfahrung aus dem Wirtschaftsbereich

Dauer

Setting	Dauer in Minuten
Einzel supervision	45 - 90
Teamsupervision	120 - 180

- grundsätzlich langfristiger Prozess, 1 – 4 x im Monat
- je nach Problemstellung mind. 6 Sitzungen
- Wechsel des Supervisors nach spätestens 3 Jahren
- .

Kosten

Setting	Kosten in € (netto) / Std.
Einzelsupervision	100 - 150
Teamsupervision	120 - 160
Coaching für Führungskräfte	120 - 180

Ablauf einer Supervision

- **1. Vertragsphase zur Supervision**
 - Festlegung des Rahmens: Ziele, Ablauf, Frequenz der Treffen, Regeln, Arbeitsmethoden, Bereitschaft der Zusammenarbeit
- **2. Exploration und Analyse**
 - aktuelle Herausforderungen/Probleme, Sammlung von Informationen
- **3. Konzeptualisierung und Konkretisierung**
 - Theoretische Ansätze, Modelle, Lösungswege
- **4. Interventions- und Veränderungsphase**
 - Umsetzung der Lösungen und Strategien/ Reflexion
- **5. Evaluationsphase**
 - Bewertung der Auswirkungen der Intervention, Feedback, Diskussion
- **6. Abschlussphase**
 - Abschlussfeedback, Transfer, Weiterentwicklung, Pläne

Methodenvielfalt

- systemisches & lösungsorientiertes Fragen
- Rollenspiele & Fallstudien
- Verfahren zum Erlangen einer mehrperspektiven Sicht (bspw. Freie Assoziation)
- Reflexionsmethoden
- Erfahrungslernen
- Beobachtungs- & Handlungsaufgaben
- erlernen von Stressbewältigungsstrategien / Entspannungsverfahren
- Zeitmanagementmethoden
- Achtsamkeitsübungen

Vor- und Nachteile von Supervision

Vorteile

- Größere Klarheit über Ziele / Rolle / Aufgaben
- Unterstützung bei der Problemlösung
- Bewusstmachen eigener Ressourcen und Fähigkeiten
- Verbesserung Kommunikation und Kooperation (im Team / zum Kunden / Mieter)
- Stärkung des „Teamgedankens“ und der Zusammenarbeit
- Konfliktklärung
- Stressentlastung
- Förderung der Zufriedenheit
- Voraussetzungen: Offenheit und Bereitschaft zur Veränderung

Vor- und Nachteile von Supervision

Nachteile:

- Durchführung einer Supervision erfolgt oft zu spät, wenn Konflikte bereits eskaliert sind
- Supervision bringt Prozesse in Gang
 - Konfrontation und Überforderung
 - Konflikte können aufbrechen
 - überalterte Strukturen können in Frage gestellt und kritisiert werden
 - Wirksamkeit ist Abhängigkeit von Offenheit und Veränderungsbereitschaft der Teilnehmenden / Supervisor
- Führungsebene bleibt meist außen vor
- Zeit und Kosten

Wirksamkeit von Supervision

- Buch: „**Supervision auf dem Prüfstand. Wirksamkeit, Forschung, Anwendungsfelder, Innovation**“, 2. Auflage von B. Schigl, C.Höfner, N.A. Artner, K. Eichinger, C.B. Hoch, H.G. Petzold, Springer Verlag
- Inhalt:
 - Auswertung verschiedener Studien aus dem Angloamerikanischen und Europäischen Raum zum Thema Supervision
- Ergebnisse:
 - Keine einheitliche Methodik / Ablauf → Objektivität der Wirksamkeit gdrs. schwer überprüfbar
 - Studien überwiegend aus dem Bereich: Pflege / Medizin / Therapie

Wirksamkeit von Supervision

- **Ergebnisse:**

- Berater*innen, Therapeut*innen, Pflegekräfte profitieren von der Supervision
- Sie fühlen sich durch Supervision entlastend und gestärkt
- Studie: „Nutzen von Supervision für Mitarbeitende in klinischen und sozialgerontologischen Alterseinrichtungen (n=399)“
 - 37.8% = hoher Nutzen, 35,1 % mittlerer Nutzen, 14% = geringer Nutzen, 4.2% = kein Nutzen
 - Patientennutzen wurde nicht sehr stark eingeschätzt
- 1/3 der Supervisanden sind zufrieden mit der Feld-und Fachkompetenz des Supervisors
- Einschätzung sehr guter bis guter Supervisionsarbeit liegt bei 30%, befriedigend bei 65 %
- Keine nachweisbare Wirksamkeit bei Burnout-Prophylaxe

Wie finde ich einen Supervisor?

- **Die Deutsche Gesellschaft für Supervision und Coaching (DGSv)**
 - ist der mitgliederstärkste Berufsverband / höchste Qualitätsstandards
 - auf den Internetseiten der DGSv finden Sie Kontaktadressen aller Mitglieder
- **Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (BDP)**
 - Supervisorenregister
- **Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGST)**
- Internetrecherche / Social Media-Plattformen (Facebook, LinkedIn..)

Voraussetzungen eines Supervisor

- Abgeschlossene Weiterbildung zum Supervisor / Zertifizierung (Begriff ist nicht geschützt)
 - Methodenkompetenz, Sozialkompetenz, Erfahrung
- Abgeschlossenes Hochschulstudium
- Fachkompetenz (Weiterbildungen, Ausbildungen, Berufserfahrung)
- Grundwissen in Psychologie, Sozialpädagogik, Systemik (z.B. Systemischer Supervisor)
- Sympathiefaktor
 - Eigenschaften: Einfühlungsvermögen, Analytisches Gespür, Verständnis, Wertschätzung, Diskretion, Neutralität, Professionalität, Kommunikationsfähigkeiten, Konfliktfähigkeit, Humor

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**

Alles Gute !

Das Blatt der guten Vorsätze

- Bitte nehmen Sie ein Blatt Papier
- Notieren Sie eine positive Eigenschaft im Umgang mit ihrem Mieter / Kollegen / Kunden!
- Geben Sie das Blatt an Ihren Nachbarn weiter!
- Bitte notieren Sie auf das neue Blatt die gleiche oder eine weitere positive Eigenschaft von Ihnen und geben das Blatt an einen anderen Nachbarn weiter!
- Am Ende der Übung haben Sie ihr persönliches „**Blatt der guten Vorsätze**“ – zusammengestellt durch die vielen positiven Eigenschaften Ihrer Tagungsmitglieder
- Was für ein Team-Work! 😊