

# Konfliktbearbeitung



Stress

Kommunikation

## Fachtagung ODA GR Gesundheit & Soziales

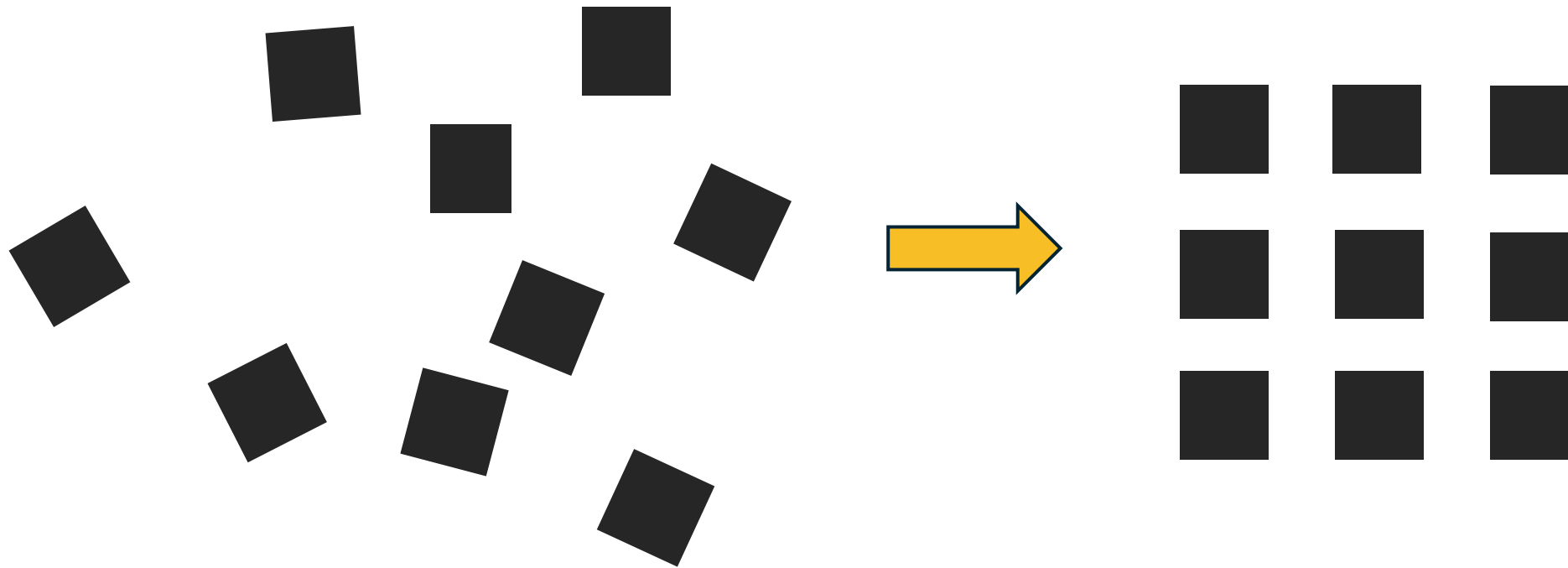
17. September 2025

# Programm

| Zeit              | Programmpunkt                   |
|-------------------|---------------------------------|
| 13:15 – 13:30 Uhr | Begrüssung                      |
| 13:30 – 13:45 Uhr | Vorstellung, Programm, Auftrag  |
| 13:45 – 13:55 Uhr | Aktivierung                     |
| 13:55 – 14:25 Uhr | Input: Stress und Kommunikation |
| 14:25 – 15:00 Uhr | Pause / Gruppenbildung          |

|                   |                                              |
|-------------------|----------------------------------------------|
| 15:00 – 15:30 Uhr | Vorstellrunde Kleingruppe                    |
| 15:30 – 15:40 Uhr | Input Feedback vs. Führung/Massnahmen/Triage |
| 15:40 – 16:40 Uhr | Fälle interviewen                            |
| 16:40- 16:50 Uhr  | Resumé                                       |
| 16:50- 17:00 Uhr  | Abschluss                                    |

# Ziel

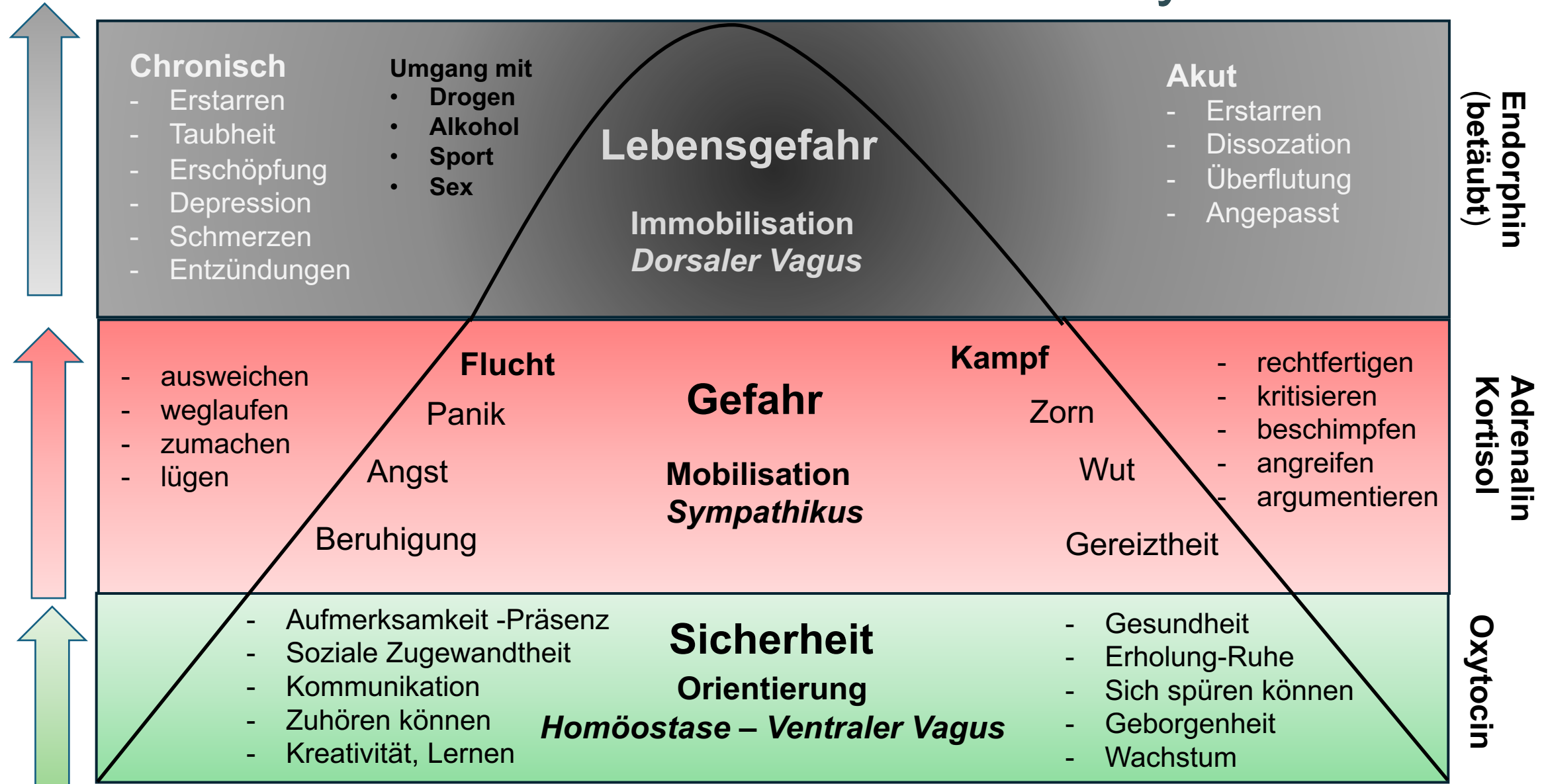


Dieser Tag wird wertvoll wenn...

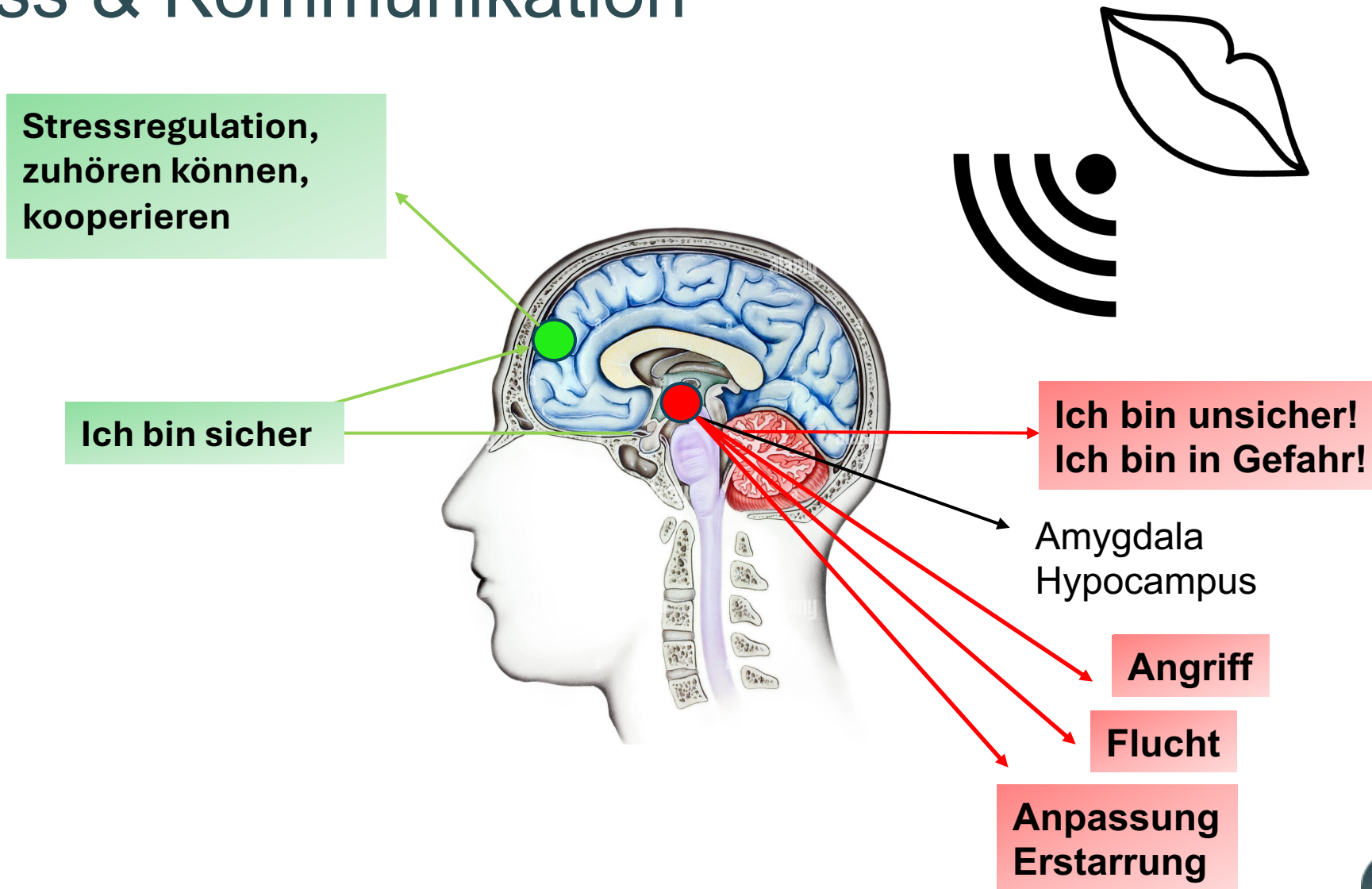


Fachtag ODA GR  
17.9.2025

# Stresskurve des autonomen Nervensystems



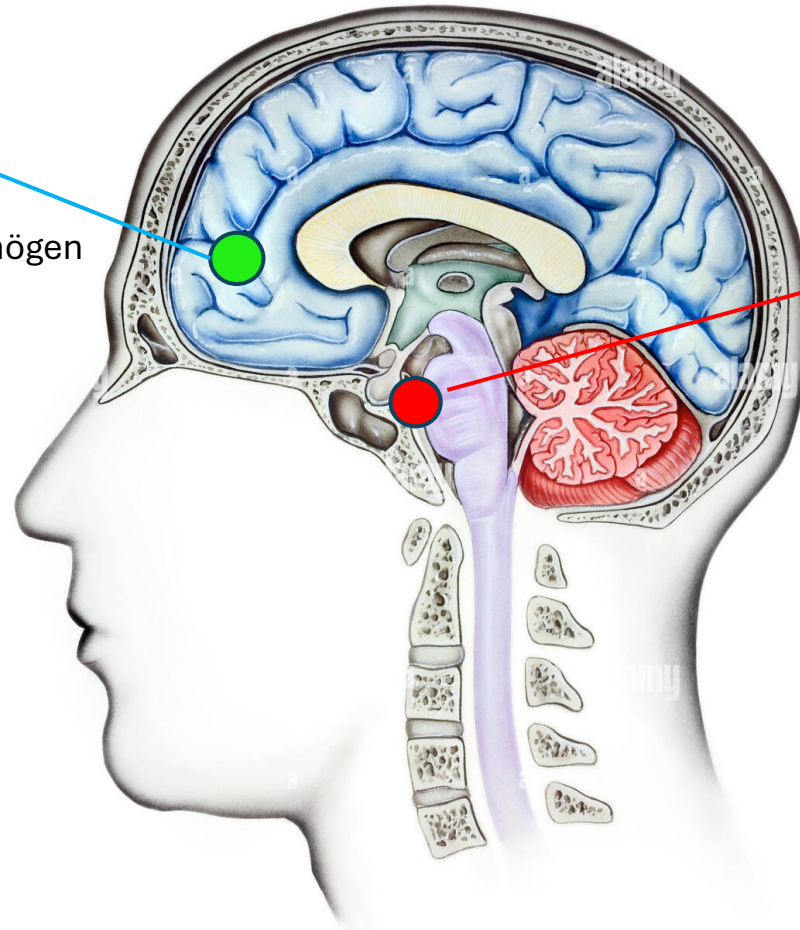
# Stress & Kommunikation



# Neuronale Veränderung und Verhalten in der Adoleszenz

Frontal Cortex

- ↓ Vernünftiges Urteilsvermögen
- ↓ Vernunft
- ↓ Kooperation
- ↓ Zuhören können
- ↓ Entscheidungsstärke
- ↓ Impulskontrolle
- ↓ Motivation



Amygdala  
Hypocampus

- Durch Hormone (u.a Testosteron) wächst dieser Bereich
- starker emotionaler Stress
- schneller überfordert
- schneller aggressiv
- risikofreudiger
- Belohnungssystem
- Mögliche Konsequenzen treten in den Hintergrund



# PAUSE

# Feedback vs. Kritik

## Feedback

- ✓ Bezieht sich auf eine spezifische Beobachtung
- ✓ Wird zeitnah und mit Respekt gegeben
- ✓ Hat den Zweck Verbesserungen zu fördern
- ✓ Fokussiert sich auf das Verhalten, nicht auf die Persönlichkeit
- ✓ Enthält häufig einen Wunsch oder eine Empfehlung

## Kritik

- ✗ Oftmals zu allgemein oder ungenau formuliert
- ✗ Wird überwiegend als negativ wahrgenommen
- ✗ Kann verletzend oder demotivierend sein
- ✗ Bezieht sich häufig auf die Person statt auf das Verhalten
- ✗ Enthält selten konkrete Verbesserungsvorschläge

# Feedback geben, das ankommt

## Vorgehensweise

1. Was ist geschehen? (Beobachtung)
2. Wie ist die Wirkung auf mich?(Gefühl)
3. Was ist mein Wunsch? (Kooperation)

## Effektives Feedback zeichnet sich dadurch aus, dass es

- ✓ Beobachtbar ist, ohne Bewertungen vorzunehmen
- ✓ In der Ich-Form gegeben – ich von mir rede
- ✓ Den aktuellen Moment berücksichtigt
- ✓ Lösungsorientiert formuliert ist und ein Wunsch enthalten ist (Kooperation)

# Feedback: Beobachtung - Wirkung - Wunsch

## 1. Was ist geschehen? (Beobachtung)

*«Ich habe heute und gestern mitbekommen, dass Felix zu spät aufgestanden ist und er sein Ämtli nicht machen musste und Hanna musste es letzte Woche, in der gleichen Situation, dennoch machen»*

## 2. Wie ist die Wirkung auf mich?(Gefühl)

*«Ich habe mich darüber geärgert, weil ich denke, dass es gegenüber Hanna und den anderen unfair ist und ich befürchte, dass wir als Betreuerinnen ausgespielt werden.»*

## 3. Was ist mein Wunsch/Bitte? (Kooperation)

*«Kannst du bitte bei Ausnahmen Rücksprache mit dem Team halten oder es nach den Abmachungen einfordern?»*

# Feedback vs. Leitungsaufgabe

**Zusammenarbeit und Beziehungsgestaltung  
oder  
Regeln und Ziele**

## **Feedback**

- ✓ Kooperation anbieten
- ✓ Verständnis fördern
- ✓ Dialog ermöglichen
- ✓ Beziehung stärken
- ✓ Freiwillig im Annehmen der Kooperation

## **Führung und Leitungsaufgabe**

- ✓ Klare Ziele vorgeben
- ✓ Unterstützung anbieten
- ✓ Pflichten einfordern
- ✓ Konsequenzen festlegen
- ✓ Schnelles Handeln nötig
- ✓ Wiederholte Verstösse

# Konfliktmanagement

## Schritt 1



*distanzieren*  
Selbst-  
management



Wie geht es mir damit?

Was stört mich?

Was benötige ich,  
damit ich professionell  
meinen Teil beitragen  
kann?

## Schritt 2



*analysieren*  
Übersicht



Was ist los?

Wer hat das Problem?

Wer hat welche  
Verantwortung?

Worum geht es?

Welche Ressourcen  
gibt es?

## Schritt 3



*handeln*  
Entscheid



Was?

Wie?

Wann?

Wo?

Wer?

## Nächster Schritt



# Ablauf FallIntervision



- **Fallgebende Person:** Fallschilderung **4 Min.**
- **Fallgebende Person:** : Was ist meine Frage? **1 Min.**
- **Team:** Klärungsfragen zum Fall **1 Min.**
- **Team:** Hypothesen, Annahmen, Beobachtungen **5 Min.**
- **Fallgebende Person:** : Wählt 3 der hilfreichsten Punkte der Liste – ohne Kommentar **1 Min.**
- **Team:** Lösungsansätze, Ideen, Optionen **5 Min**
- **Fallgebende Person:** : Wählt 3 der hilfreichsten Lösungsansätze und teilt mit, was ihr/ sein nächster Schritt ist. **5 Min.**

# FallIntervision: Gruppe vorbereiten



**6 Personen pro Gruppe**

**6 Flip Chart Blätter**

**2 Fälle à je 20 Minuten**

**1 Person schreibt und leitet**

**1 Person bringt Fall mit Frage ein**

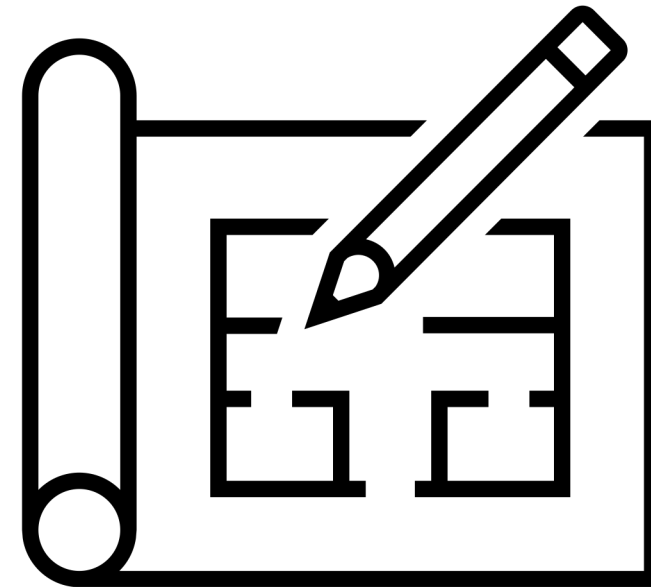
**4 Personen beraten**

# FallIntervision:

## Schritt 1



Was ist die Ausgangslage  
und die Fragestellung?

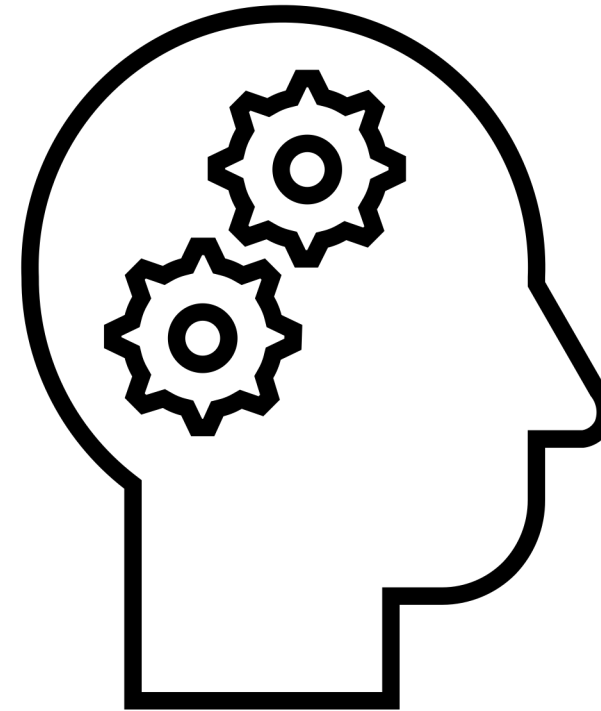


# FallIntervision:

## Schritt 2



Beobachtungen, Annahmen,  
Hypothesen?

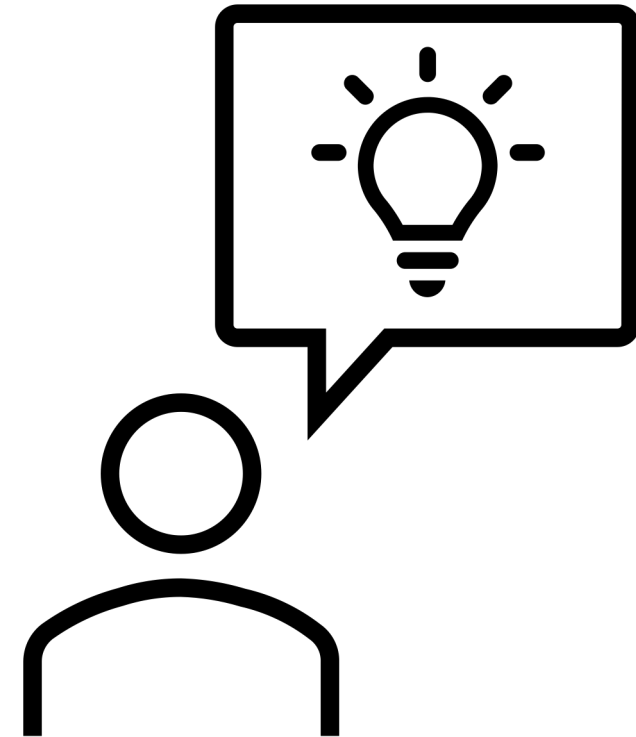


# FallIntervision:

## Schritt 3



Lösungen, Optionen, Ideen



# Fachtag ODA GR

## 17.9.2025

**Das nehme ich heute mit!**

**Das habe ich heute gelernt!**

**Das hat mich heute bestärkt!**

# Herzlichen Dank für's Mitmachen!

Olivia Caluzi



[mail@oliviocaluzi.ch](mailto:mail@oliviocaluzi.ch)  
Tel. 077 450 79 23

Nathalie Brady



[info@nathaliebrady.ch](mailto:info@nathaliebrady.ch)  
[nathaliebrady.ch](http://nathaliebrady.ch)

Fachtag ODA GR  
17.9.2025