2 change

2. Schweizer Hotellerie Forum

Gelassener Umgang mit Stress im Team

Karin Probst
www.2-change.de

Karin Probst, 2 Change

- **Zert. Systemischer Business Coach** FU Berlin
- **Zert. Scrum Master,** Agile Heroes
- **Zert. Live Online Trainerin, FCT Akademie**
- **Dozentin und Lehrtrainerin**
  - der Hochschuldidaktik an den Universitäten Baden Württembergs und Hessen
  - German Graduate School of Management
  - Dualen Hochschulen Baden Württemberg
  - Alanus Hochschule
  - Diakonische Institute
- **Supervisorin** für Kliniken in Deutschland und der Schweiz
- **Training, Coaching und Beratung** seit 1998 für internationale Firmen und Institutionen wie z.B. Roche, Bosch, GE, Siemens, Porsche, Zeiss oder den Thieme Verlag
- War Schauspielerin und Regisseurin an führenden Theatern in Deutschland

2 change

Gelassene Kommunikation

Ich freue mich, wenn ich im Stau stehe,
weil, wenn ich mich nicht freue,
steh ich dennoch im Stau.

Nach Karl Valentin

Eine Reise in die Zuversicht
Inhalte

1. Grundlagen Stress
2. Standortbestimmung: Herausforderungen und gelassene Wege, diese zu umgehen
3. Entspannt ankommen: Resilienz im Team stärken

Wunderfrage

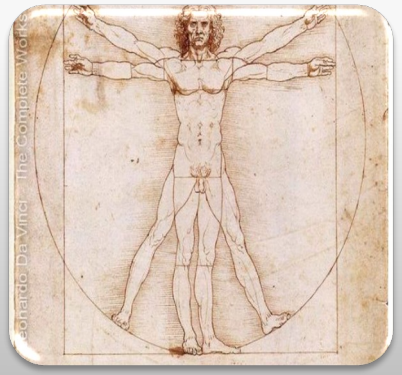
- Angenommen, Sie hätten ab heute ein noch gelasseneres Team. Was genau wäre dann wohl anders?
- Wer würde es als erstes merken?
- Woran?

Was ist eigentlich Stress?

Stress ist ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand,

- der aus einer **Bewertung** entsteht, dass das IST abweicht von dem, wie es sein SOLLte
- der uns **befähigen** soll, eine Situation eher durch Körperkraft als durch Kognition zu lösen
- der aus der **Befürchtung** entsteht, eine Situation nicht ausreichend bewältigen zu können
- In dem wesentliche **Bedürfnisse** als nicht erfüllt oder als nicht erfüllbar bewertet werden

2 change



Neocortex / Großhirn

- Anpassen
- Lösungsorientiertes Denken
- Einfühlen
- Was ist jetzt?

Das emotionale Gehirn

- **Regulieren**
- Sorgen und Grübeln: Was könnte schlimmstenfalls geschehen? Was habe ich falsch gemacht?
- Emotion

Reptilienhirn

- Überleben, Jagd
- Du – oder ich!
- Kann ich es fressen – oder frisst es mich?

Wahrnehmungsfähigkeit

FEATURE FILMS ARE THE RESULT OF SCIENTIFIC RESEARCH COMBINED WITH THE PROFESSIONAL EXPERIENCE OF YEARS AND THE EFFORTS OF MANY PEOPLE

2 change

Konkrete Stressoren

- **Körperliche Bedrohung** von sich und anderen, Gewalt, Schmerz, Notfallsituationen, Krieg, Flucht, Schlafentzug, Verletzungen, Leid, Armut, durch Schicksalsschläge ausgelöste Veränderungen, traumatische Erfahrungen
- **Krankheiten**, schwere Operationen, Verbrennungen, Schmerz
- **Nichterfüllung von Grundbedürfnissen** z.B.: Hitze, Kälte, schlechte Luft, Schlafentzug, Unsicherheit, Hunger, Durst, Lärm, Isolation, Enge
- **Schlechte Lebens- und Arbeitsbedingungen**, wie z.B. Armut, monotone Arbeit, Unterforderung und Überforderung, sinnlose oder als nicht effizient erlebte Arbeitsanforderungen, mangelhafte Arbeitsgeräte oder Arbeitsorganisation
- **Nichterfüllung wesentlicher Bedürfnisse**, Verantwortung für das Leben anderer, Streit, Ungerechtigkeit, Ausgrenzung…

2 change

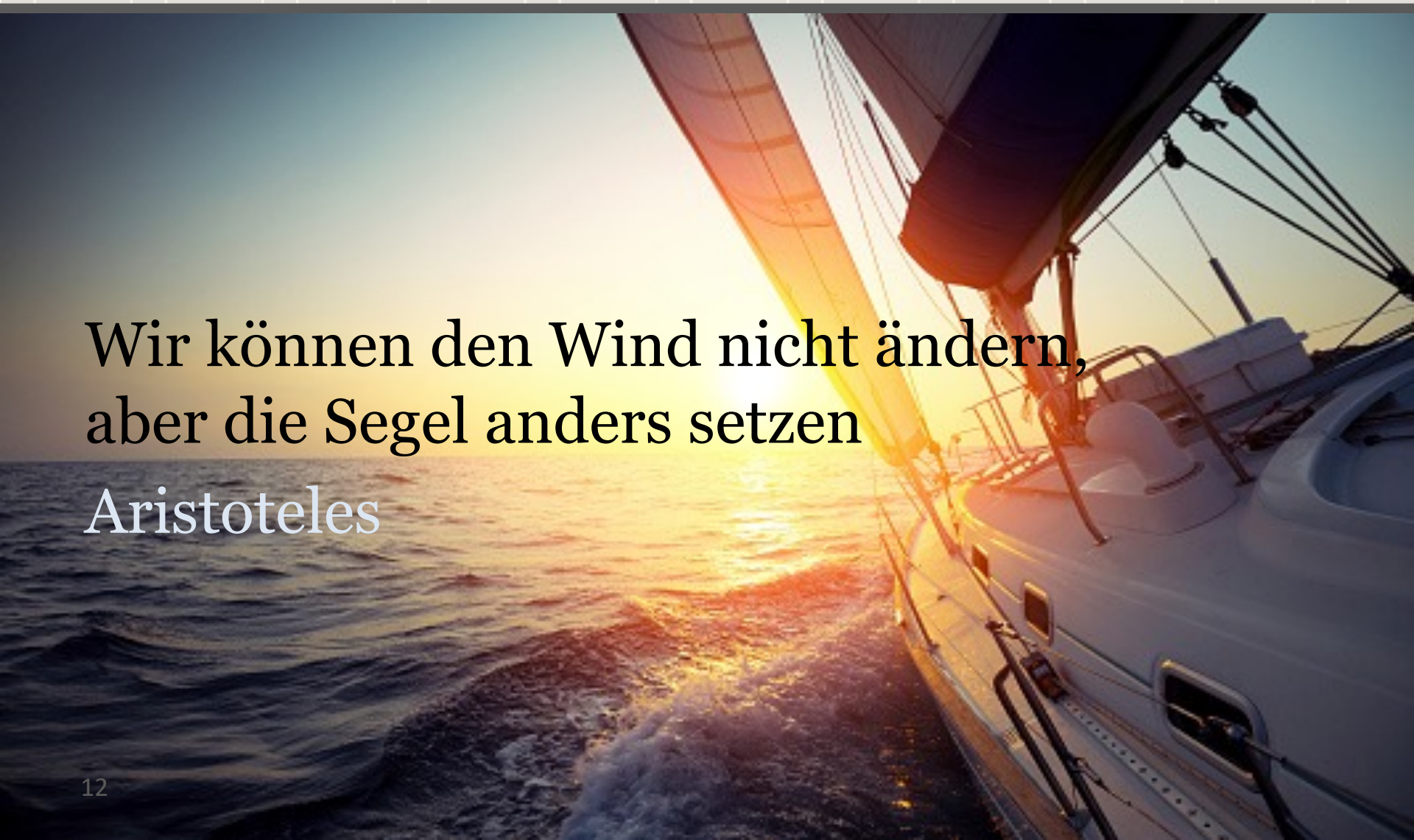
Empathie für Bedürfnisse

Abwechslung Ästhetik Aktivität Akzeptanz Aufmerksamkeit
Ausgleich Austausch Ausgewogenheit Authentizität Autonomie
Anerkennung Berührung Bewegung Beständigkeit Beziehung
Bildung Bindung Effektivität Ehrlichkeit Energieausgleich
Einfühlung Entspannung Entwicklung Fürsorge Feiern Freiheit
Freude / Spaß Frieden Gerechtigkeit Geborgenheit Gesundheit
Gemeinschaft Grundbedürfnisse **Harmonie** Helfen Identität
Initiative Integrität Inspiration Intensität Kultur Kongruenz
Kontakt Kontrolle Kraft Kreativität Kunst Lebensfreude Lernen
Loyalität Menschlichkeit Mitgefühl Mitsprache Muße Nähe
Natur Offenheit Orientierung Ordnung Qualität Respekt Ruhe
Rücksichtnahme Schönheit **Selbstbestimmung** Selbstwertschutz
Schutz Selbstverantwortung Selbstverwirklichung Sicherheit **Sinn**
Spiritualität Struktur Unterstützung Verantwortung Verbesserung
Verbundenheit Verlässlichkeit Verständigung Wahrgenommen und
gehört zu werden Wärme **Wertschätzung** Wirksamkeit
Würdigung **Zugehörigkeit** Zeitgenauigkeit Zielerreichung ...

2 change

Was „stresst“?
Die 7 Flüsse der Verschwendung

1. **Überlastung:** Stress, Fehler, Gereiztheit, Anklagen, Lästern, Gruppenbildung, Loyalitäten …
2. **Suchen:** z.B. Ordnung, Struktur, Ablage, 1 x anfassen…)
3. **Nicht wissen:** z.B. Künftige Entwicklungen, Einarbeitung, Wissen der Gruppe sichtbar machen und Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Platz)
4. **Unklare Zuständigkeiten:** Gefühlte und tatsächliche Zuständigkeit, Entscheidungen vorbereiten und treffen, rollengerechtes Agieren, Silo-Denken
5. **Unklare Prozesse:** Effizienz, Effektivität, Zielorientierung, unterschiedliches Qualitätsempfinden, Überproduktion
6. **Materialien:** Probleme mit Soft- und Hardware, Arbeitsgeräte, Ablageorte, Bestand, Transport, Wege
7. **Unklare Ziele:** Balance der Ziele, abteilungsübergreifende Ausrichtung und Fokus



Wir können den Wind nicht ändern, aber die Segel anders setzen

Aristoteles

Resilienzfaktoren

- Anerkennung
- Wertschätzung
- Dank für das, was gelingt
- Schutz

Wertschätzung als Gesundheitsfaktor

Nach Dr. Anne Matysek www.do-care.de

Wertschätzungstrilogie

1. Was mag ich an mir?
2. Was mag ich an Freunden, Kollegen, Menschen, die ich mag?
3. Was könnte ich wertschätzen an Menschen, die ich nicht mag

Lösungsorientierung

- **Problem talking creates problems**
  Solution talking creates solutions.

- Steve de Shazer

Resilienzfaktoren

- Wir sind respektvoll und freundlich miteinander
- Das, was wir tun ist sinnvoll und wertschöpfend
- Unsere Prozesse sind klar und gut strukturiert
- Die Aufgaben sind in Ruhe und Qualität bewältigbar
- Wir arbeiten ziel- und lösungsorientiert
- Wir arbeiten im oberen Drittel unserer Qualifikation
- Wir stärken unser Team
- Wir haben Vertrauen, gehört zu werden
- Wir verbessern uns kontinuierlich

Role Model Canvas

Name
Alter
Familienstand
Hobbies
Betriebszugehörigkeit
Ausbildungen
Informationen
(Angaben freiwillig)

Meine Ziele

Welchem Sinn / Zweck / Nutzen dienen wir?

Welche Kenntnisse, Wissensbereiche oder Fähigkeiten habe ich?

Meine Aufgaben / Zuständigkeiten

Für was bin ich NICHT Zuständig?

Was mag ich?
Was ist mir wichtig?

Was mag ich nicht?

Worüber entscheide ich?

Wem arbeite ich zu?
Und wer mir?

Worüber möchte ich informiert werden:

Arbeitsort:
Telefon:
Mail:

Die Team Leinwand

Ein Kompass für die stressfreie und fokussierte Zusammenarbeit

Team Leinwand

Team Name:

Date:

Wer sind wir und was machen wir?
Name und Rolle / Funktion / Titel

Ziele
Was genau möchten wir erreichen?

Werte
Für welche Werte stehen wir?
Was ist uns wichtig?

Etikette: Wie wollen wir miteinander umgehen?
Wie kommunizieren wir?
Wie halten wir uns auf dem Laufenden?
Wie und wer trifft welche Entscheidungen?
Wie kontrollieren, messen und verbessern wir die Umsetzung?

Welchen **Sinn** und **Nutzen** stiften wir für wen?

Was sind meine persönlichen Ziele?

Sorgen, Bedenken, Ängste

Was sind unsere Stärken, Wissensgebiete, Ressourcen
Welche fachlichen Kompetenzen, Soft Skills sind im Team vorhanden?
Worin sind wir gut?

Entwicklungsfelder
Was sind unsere Sorgen, Bedenken, Kritikpunkte?
Wo können und sollten wir uns noch verbessern?

Reflexion: Gelassenheit im Team

- Was sind unsere Ziele für die kommenden Woche?
- Was haben wir letzte Woche erreicht? Und was nicht?
- Welche Herausforderungen und Hindernisse haben uns an der Zielerreichung gehindert?
- Was lernen und verbessern wir?
- Was können wir konkret tun, um Qualität der Ergebnisse und Qualität der Zusammenarbeit zu verbessern?
- Mit welchem kleinen Schritt fangen wir an?
- Was starten wir – was läuft gut – was stoppen wir?

Austausch

Welche Fragen oder Ideen möchten Sie mit uns teilen?

Eine gute Zeit wünsche ich Ihnen!
Viel Ruhe und Gelassenheit.

Vielen Dank.

Karin Probst
www.2-change.de