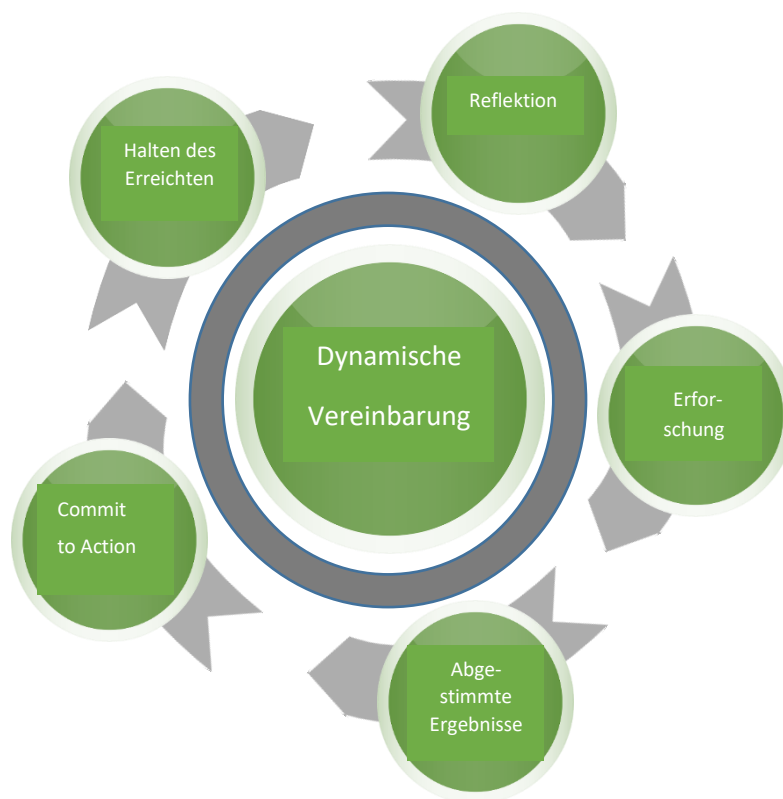


REFOCUS Coaching Gespräche für Recovery

Trainer Manual



Barbara Grey, Sheena Bailey, Mary Leamy, Mike Slade

September 2014

CONTENTS

Kontext Setting, REFOCUS und Coaching	3
Warum Coaching Gespräche hilfreich sind, Nutzung des Manuals, Akkreditierung erhalten	4
Einführung des REACH® Coaching Models	5
Guideline zur Nutzung des Trainer Manuals	6-7
Darstellung der empfohlen Zeitaufteilung	8
PROGRAMM TAG EINS	
Sitzung 1: Einführung und Vereinbarung	9
Sitzung 2: Selbstwahrnehmung und Selbstorganisation	10
Sitzung 3: Einführung der Prinzipien und Kompetenzen, um einen Coaching Stil zu entwickeln	11
Sitzung 4: Dynamisches Vereinbaren / Behandlungsvertrag	11-12
Sitzung 5: Herausragende Fähigkeiten des Zuhörens	12-14
Sitzung 6: Wirksame Fragen	14-15
Sitzung 7: Anleitung / Coaching / Beratung	16-17
Sitzung 8: Rekapitulieren von Tag Eins	17-18
PROGRAMM TAG ZWEI	
Sitzung 9: Neuvereinbarung und Reflektion der Übernachtsaufgabe	18-19
Sitzung 10: Zielsetzung und Zielorientierung	19-20
Sitzung 11: Eingehen von Verpflichtungen	21-22
Sitzung 12: Feedback geben und bekommen	23
Sitzung 13: Zusammenfassung	24
Sitzung 14: Einbettung des Lernstoffs durch Praxis, Supervision und Teamgespräche	24-26
Ressourcen – PowerPoint Folien, D, C, M Karten für Aktivitäten, Vorausbereitung der Handouts	27
1. Vorbereitungen für den Kurs und Selbst-Assessment	27-29
2. Coaching mit emotional Intelligenz	30
3. Leitcluster der wirksamen Fragen und Liste der wirksamen Leitfragen	31-32
4. Slam Partners' SKI® Model der Anleitung, Coaching, Beratung	33
5. Übernachtsaufgabe zur Reflektion zwischen Tag 1 und Tag 2	34
6. Vorbereitung für eine offene und schwierige Gespräche	35
7. Was ist zu vermeiden beim Geben von Feedback	36
8. Delegation/Entscheidung-Baum	37
9. Drei herausragende Coaching Models – Slam Partners REACH© Coaching Model, eine Adaptation des GROW Models (Whitmore J, 2002) und Coaching im Moment adaptiert von Julie Starr's Resonanz-Coaching Model (Starr J, 2008)	38-40
10. Beobachter Checkliste	41
11. Aufzeichnung der Coaching Gespräche mit den Nutzer der Versorgung	42
12. Zwischendurch Reflektionsaufgabe	43
Verweise	44
Nutzung und Verweise auf diese Quelle	45

Kontext Setting

Dieses Coaching Trainer Manual wurde entwickelt als Teil des REFOCUS Programms, einer Forschungsstudie, die die Entwicklung der REFOCUS Intervention umfasste, um die Unterstützung für den persönlichen Recovery Prozess der Betroffenen und Nutzer der psychiatrischen Gesundheitsversorgung zu steigern, die durch operativ psychiatrisch Tätige angeboten wird. Die zentrale Komponente der REFOCUS Intervention ist das Erlernen von Coaching Fähigkeiten der Mitarbeiter. Dieses Manual für Trainer stellt dieses Coaching Training zur Verfügung, welche auch in der REFOCUS Studie (ISRCTN02507940) genutzt wurde. Das Ziel dieses Coaching Trainings besteht darin, das die Praktiker ihren eigenen Stil des Coachings für ihre tägliche Arbeitspraxis entwickeln, in dem sie z.B. spezifische Fertigkeiten und Techniken zu nutzen, um den Betroffenen zu helfen, ihren inneren Einfallsreichtum aufzubauen und das diese sich ihren eigenen sinnvollen Ziele setzen und diese umsetzen.

REFOCUS und Coaching

Coaching wird in der REFOCUS Intervention aus zwei Gründen genutzt. Als erstes werden die drei Werte untermauert, die synonym sind mit dem Coaching Zugang:

Wert 1: Das primäre Ziel der psychiatrischen Versorgung besteht darin den persönlichen Recovery Prozess zu unterstützen. Die Unterstützung des persönlichen Recovery ist das erste und wichtigste Ziel der psychiatrischen Dienste. Behandlung zur Verfügung zu stellen, kann einen wichtigen Anteil auf dem Weg zu diesem Ziel, darf aber nicht das Einzige sein. Genauso kann eine Krisenintervention oder das benennen von Risiken und Gefahren manchmal im Vordergrund stehen, aber dabei dürfen niemals die primären Ziele der Recovery-Unterstützung aus den Augen verloren werden.

Wert 2: Die Handlungen von psychiatrisch Tätigen sollten primär auf die Erforschung, die Entwicklung und die unterstützende Arbeit bezogen und auf die Ziele der Person fokussiert sein. Wenn Menschen die Verantwortung für ihr eigenes Leben übernehmen, dann bedeutet dieser Prozess auch, dass beeindruckende klinische Annahmen und Vermutungen über dass, was sinnvoll ist, zu vermeiden sind. Anstatt dessen geht es darum eine Unterstützung anzubieten, die konsistent sind mit den Werten des Betroffenen und auf deren Lebensziele hinarbeiten.

Wert 3: Die Tätigkeit der psychiatrischen Versorgung geht davon aus, dass Menschen für ihr Leben selbst verantwortlich sind oder sein werden (wenn sie in der Krise sind). Es ist nicht der Job von psychiatrisch Tätigen Menschen zu reparieren oder sie zur Recovery zu führen. Die primäre Tätigkeit besteht darin, Menschen zu unterstützen ihr Selbstmanagement für ihr eigenes Leben zu entwickeln und zu nutzen.

Zweitens nutzt die REFOCUS Intervention die drei folgenden Arbeitspraktiken / erwünschte Mitarbeiterverhalten:

- Das Verstehen von Werten und Behandlungspräferenzen
- Ermitteln von Stärken
- Unterstützung der Zielorientierung

Jede dieser Praktiken wird durch Coaching unterstützt. Die Mitarbeiter werden darauf trainiert den Coaching Zugang zu nutzen, um die individuellen Stärken, den Einfallsreichtum, die persönlichen Werte und Behandlungspräferenzen zu bestärken, mit dem Ziel die Person zu ermutigen selbstgesteuert und zielorientiert die psychiatrische Versorgung anzunehmen.

Warum sind Coaching Gespräche hilfreich?

Die Coaching Gespräche können bei der Klärung helfen, was der Betroffene von der Versorgung erwartet und Verantwortungen und Ansprüche zur Zielerreichung definieren. Die Verwendung der Fertigkeiten und Techniken kann klinischen und ambulanten Kräften dabei helfen sich wieder auf ihre Kernkompetenzen zu besinnen und nicht sofort daran zu denken automatisch alle Probleme für die Betroffenen und auch unerfahrene Kollegen lösen zu wollen. Klinisch und ambulant psychiatrische Tätige sollten sich wieder bewusst machen, in welcher Art sie arbeiten, wenn sie den Coaching oder den Direktiven Zugang wählen, was ihnen dabei helfen kann zu erkennen, dass die Nutzer der Versorgung voll von Ressourcen sind.

Die Entwicklung der Fähigkeit Coaching Gespräche zu führen beinhaltet auch noch den zusätzlichen Vorteil, dass die Praktiker mit einem besseren Selbstverständnis arbeiten. In einem geschäftigen Arbeitsumfeld ist es leicht zu vergessen Vermutungen zu hinterfragen, auf anderen Perspektiven zu hören, sich für Gespräche die notwendige Zeit zu lassen, offene Fragen zu stellen, offen zu sein und die Wahrnehmung zu stärken für andere Werteinstellungen und man entwickelt eher eine direkte als gemeinsame Beziehung mit dem Betroffenen. Ein Coaching Gespräch ermutigt die psychiatrischen Tätigen ihre Bewertungen einzustellen, um die Behandlungswerte und –einstellungen wahrzunehmen und sie erhalten dadurch bessere Gespräche mit einer Fülle von Ideen und Sichtweisen.

Die Fertigkeiten können genauso von den Teammitgliedern zu Selbstsupervision der Arbeit zu nutzen, um eine Kultur zu schaffen in welcher Menschen zugesprochen wird, dass sie in der Lage sind eigene Entscheidungen zu treffen und Zusammenarbeit zu gewährleisten. Ein tragendes Supervisionsystem, welches durch die Teammitglieder geschätzt wird, kann ihnen helfen, neben ihrem anderen psychiatrischen Repertoire, eine eigene Coaching Gesprächspraxis zu entwickeln.

Nutzung dieses Manuals

Dieses Training wird mit Behandlungsteams durchgeführt. Wenn dieses Manual als Teil der REFOCUS Intervention durchgeführt wird, liegt der Fokus des Trainingsprogramms sowohl auf dem einzelnen Teammitglied als auch auf dem gesamten psychiatrischen Behandlungsteam. Das Training kann als Organisationsentwicklungsinstrument für einzelne Teams und auch für die gesamte Organisation genutzt werden, um den Mitgliedern zu helfen eine Recovery fokussierte Arbeitspraxis zu entwickeln. Es wird den Teams in ihrer Zusammenarbeit helfen, um die eigene Arbeit zu reflektieren und wird den Dienst dazu befähigen, den Nutzern mehr Verantwortung und Kontrolle über ihre eigene Recovery zu ermöglichen.

Um das REFOCUS Coaching Gespräche für Recovery Trainer Manual zu nutzen, sollte man mit den Inhalten der folgenden Materialien vertraut sein:

- REFOCUS Manual: Bird V, Leamy M, Le Boutillier C, Williams J, Slade M (2011) REFOCUS (Zweite Auflage): Förderung der Recovery in der psychiatrischen Versorgung, London: Rethink (Download unter www.researchintorecovery.com/refocus). Bezüge zu spezifischen Seiten des REFOCUS Manuals sind in diesem Modul mit Seitenzahl und folgendem Symbol gekennzeichnet ■ Seite x.
- Grey B, Bailey S, Leamy M, Slade M (2014) REFOCUS Coaching Gespräche für Recovery. Teilnehmer Manual, London: Slam Partners. Bezüge zu spezifischen Seiten des Manuals sind mit Seitenzahl und folgendem Symbol ☯ Seite x.

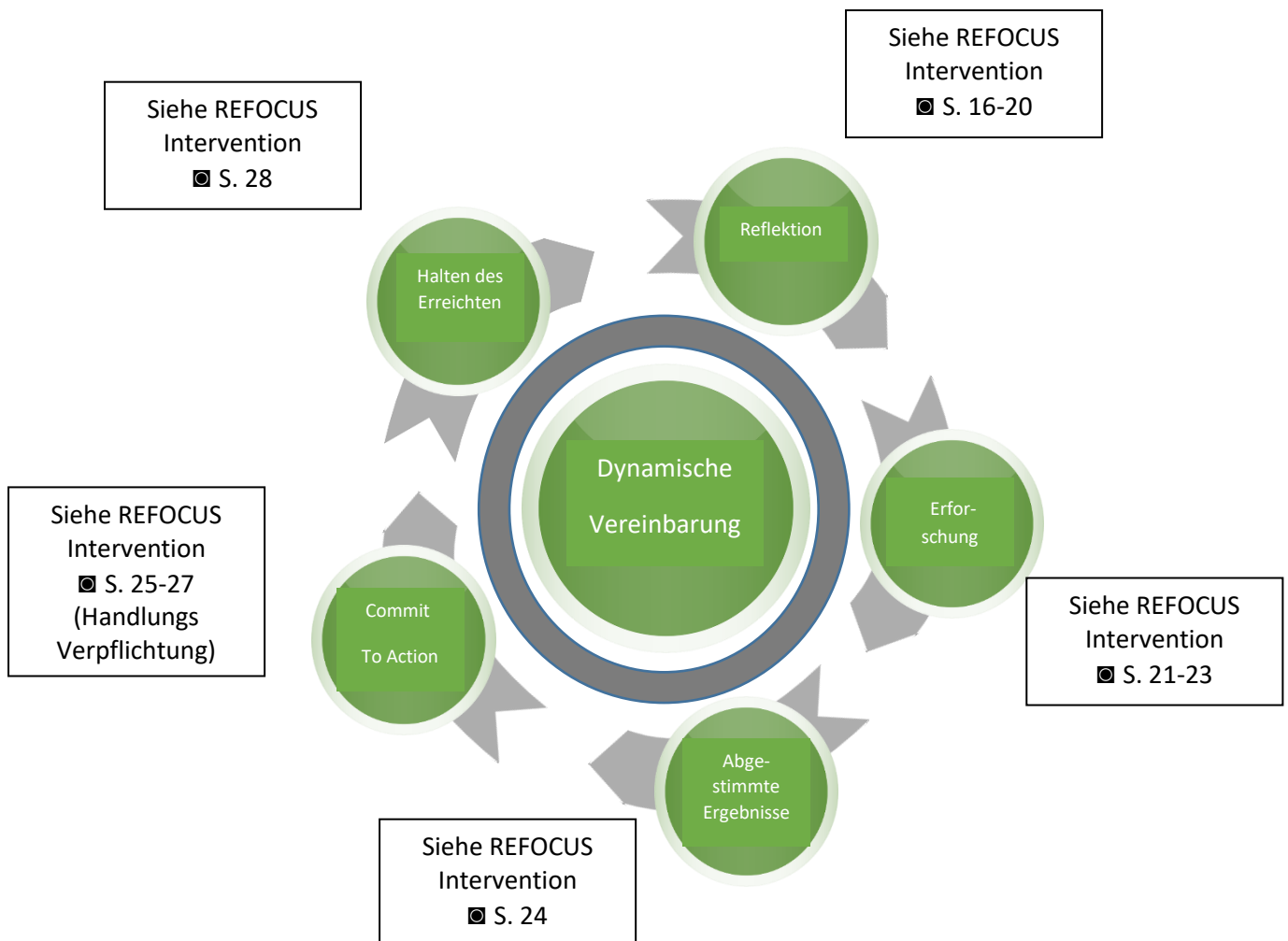
Dieses Trainer Manual ist ein auf zwei Tage ausgelegt und wird durch Trainer des REFOCUS Coaching Gespräche für Recovery Programm geleitet und ist nicht dazu ausgelegt, damit einzelne Menschen ihr persönliches Training durchführen.

Akkreditierung erhalten

Für Teilnehmer, die eine Akkreditierung des Europäischen und Mentoren Coaching Council (EMCC) Foundation Level erhalten möchten, bietet Slam Partners ein eineinhalbtägiges 'step-up' Programm an. E-Mail an slampartners@slam.nhs.com für weitere Informationen.

Einführung des REACH[®] Coaching Models ist verknüpft mit den Schlüsselementen der REFOCUS Intervention im Bezug, um Coaching Gespräche für Recovery zu führen

Das REACH[®] Coaching Model bietet einen hilfreichen und systematischen Zugang zum Coaching, die die Nutzer dazu einlädt zu reflektieren, zu erforschen, gemeinsame Ergebnisse festzulegen, Handlungsvereinbarung zu definieren und die Schritte des Erreichten nachzuhalten, welche untermauert sind durch eine dynamische Vereinbarung und Wiedervereinbarung während des gesamten Coaching-Prozesses.



1. Vereinbarung (☑ Seite 16 und Anhang 1)
2. Gutes Zuhören (☑ Seiten 17-19)
3. Nutzung wirksamer Fragen (☑ Seiten 18-20 und Anhang 3 und 4)
4. Fähigkeit Herauszufordern und zu Konfrontieren (☑ Seiten 27-28)
5. Zielsetzung und Zielorientierung (☑ Seiten 24-28)
6. Feedback (☑ Seiten 7-8 und Anhänge 2, 3 und 4)

Copyright © Slam Partners, South London & Maudsley NHS Foundation Trust 2012. Reproduction or transmission of all or part of the REACH[®] Coaching Model, whether by photocopying or storing in any medium by electronic means or otherwise, without the written permission of the owner, is prohibited.

Leitlinie zur Nutzung des Trainer Manuals

Leitlinien für das teilnehmende Team:

Dieses Training umfasst zwei Tage eines teambasierten Trainings zusätzlich zu einer wählbaren Reflektionseinheit mit dem Trainer. Das Training nutzt die Rahmenbedingungen des REACH®

1. Für Organisationen, die eine Recovery-fokussierte Kultur entwickeln möchten.
2. Eine Team Intervention für klinische und ambulante Teams, die den Coaching Stil für ihre Arbeit nutzen möchten.
3. Trainer sollten die Teamgröße im Blick haben. Dieses Trainingspaket ist für Teams mit 12 – 18 Mitgliedern entwickelt worden. Es muss mit größeren Teams abgestimmt werden, wie das Training umgesetzt werden soll.
4. Klinische Teams sollten die Unterstützung ihrer Führungskräfte und Manager haben, damit sie das Gelernte nachhaltig an ihren Arbeitsplatz transferieren können.
5. Klinische und ambulante Teams sollten zur Reflektion der Praxis eine angemessene Unterstützung durch Supervision zurückgreifen können, um sie zu befähigen das Gelernte in ihre Praxis einzubetten.

Umgang mit dem Risikomanagement: Es mag durchaus Momente in der Arbeit geben, in denen das Coaching Gespräch nicht den richtige Zugang darstellt. Um mit klinischen Risiken umzugehen – sollte auf den Qualitätsstandard des Hauses zurückgegriffen werden.

Guideline für den Trainer:

Dieses Trainer Manual geht davon aus:

1. Die Trainer befähigte Coaches sind.
2. Die Trainer die Fähigkeit besitzen Gruppengespräche zu befördern, das Timing der Tagesstruktur angemessen modifizieren zu können, die Teilnehmer motivieren können, sich aktiv zu engagieren und sie zu befähigen, realistische Entscheidung für ihr Lerne zu treffen.
3. Ein Trainer kann das Trainingsprogramm mit einer Gruppe von 12 – 18 Teilnehmer durchführen.
4. Zwei Trainer werden für größere Gruppen mit bis zu 24 Teilnehmern benötigt. Sollten zwei Trainer zusammenarbeiten, reicht es aus, wenn einer sehr erfahren ist. Der zweite Trainer kann einer erfahrener Kliniker sein oder eine Experte aus Erfahrung, der das Coaching Programm als Teilnehmer abgeschlossen hat und die Fähigkeit des Trainers hat.

Lernergebnisse:

Am Ende des Programms werden die Teilnehmer in der Lage sein:

1. Demonstrieren wie der Coaching Zugang die Implementierung einer Recovery-fokussierten Praxis unterstützt, in dem Werte und Behandlungspräferenzen verstanden werden, Stärken ermittelt und die Zielorientierung vorangetrieben wird.
2. Als Team zu demonstrieren, wie sie anders arbeiten und die Unterstützung der Organisation einfordern, um die Veränderung auch nachhaltig zu gestalten.
3. Ihre Kernkompetenzen zu demonstrieren, die sie brauchen, um den Coaching Stil effektiv umzusetzen.
4. Wahrzunehmen, wenn der Coaching Zugang im klinischen Setting unangebracht ist.
5. Nutzung des REACH® Coaching-Modells, um Gespräche effektiv mit dem eigenen Coaching Stil zu führen, die Schritte nachzuhalten und kreativ mit Erreichten Ergebnisses umgehen.
6. Eine detaillierte Darstellung der Ziele, des Zwecks und der Grundlagen dieses Programms finden sich 📄 Seite 7-9.

Anzahl der Teilnehmer:

Das Programm ist auf 12 bis 18 Teilnehmer pro einem Trainer ausgelegt. Für eine größere Anzahl bis zu einem Maximum von 24, werden zwei Trainer empfohlen. Der Vorteil von zwei Trainern besteht darin, dass mehr Aufmerksamkeit und Feedback bei den praktischen Übungen zu Verfügung steht.

Räume und Ausrüstung:

- Ein großer Raum mit PowerPoint, Flip Chart und Stiften für 12 bis 18 Teilnehmer plus Trainer.
- Ein Pausenraum für 6 bis 8 Teilnehmer plus Trainer um in Kleingruppen zu arbeiten.

Ressourcen:

Eine Anzahl von nützlichen Ressourcen werden für den Trainer zur Verfügung gestellt und werden durch die Angabe der Seitenzahl und die folgenden Symbole für die Quelle dargestellt ◊ x Seite x.

Materialien für das Programm:

Jeder Teilnehmer bekommt eine Kopie des REFOCUS Coaching Gespräche für Recovery Teilnehmer Manual. Jeder Teilnehmer wird auch mit Link www.researchintorecovery.com/refocus versorgt, um sich das REFOCUS Manual runterzuladen:

Das REFOCUS Manual: Bird V, Leamy M, Le Boutillier C, Williams J, Slade M (2011) REFOCUS (2nd edition): Förderung von Recovery in der psychiatrischen Versorgung, London: Rethink

Kopien des REFOCUS Manual sollten während des Trainings auch als Referenz den Teilnehmern zur Verfügung stehen.

Vorbereitung auf den Kurs und Selbstreflektionsmaterial:

Ein Selbstassessment (◊ Seite 1 und 2 von Anhang 3) sollte zur Kursvorbereitung den Teilnehmern ausgehändigt werden, bevor sie an dem Tag 1 Programm teilnehmen. Die Quelle der „Emotionale Intelligenz“ stammt aus dem Werk „EQ. Emotionale Intelligenz“ (Goleman D, 1998) und ‘Exzellenz und Wirksamkeit in klinischer Pflegepraxis’, (Menlo Park: Addison-Wesley S. 13-34 in: Stufen zur Pflegekompetenz: From Novice to Expert, Benner Patricia, 1984).

Darstellung der empfohlenen Zeitaufteilung:

TAG EINS PROGRAMM		
Zeit	Inhalt	Dauer
09:15	Sitzung 1: Einführung und Vereinbarung	45 Min.
	Sitzung 2: Selbstwahrnehmung und Selbstorganisation einschließlich Aktivität 1 und 2	30 Min.
	Sitzung 3: Einführung der Prinzipien und Kompetenzen, um einen Coaching Stil zu entwickeln einschließlich Aktivität 3	45 Min.
11:15	Pause	15 Min.
11:30	Sitzung 4: Dynamisches Vereinbaren / Behandlungsvertrag einschließlich Aktivität 4	30 Min.
	Sitzung 5: Herausragende Fähigkeiten des Zuhörens einschließlich Aktivität 5 und 6	60 Min.
13:00	Mittagspause	45 Min.
13:45	Sitzung 6: Wirksame Fragen – Aktivität 7	60 Min.
	Sitzung 7: Anleitung / Coaching / Beratung – Aktivität 8 & 9	45 Min.
15:30	Pause	15 Min.
15:45	Rekapitulieren von Tag Eins – Aktivität 10 & 11	45 Min.
16:30	Abschluss des TAG EINS Trainings	
TAG ZWEI PROGRAMM		
09:15	Sitzung 9: Neuvereinbarung und Reflektion der Übernachtsaufgabe – Aktivität 12	45 Min.
	Sitzung 10: Zielsetzung und Zielorientierung – Aktivität 13	45 Min.
10:45	Pause	15 Min.
11:00	Sitzung 11: Eingehen von Verpflichtungen – Aktivität 14 & 15	60 Min.
	Sitzung 12: Feedback geben und bekommen – Aktivität 16	45 Min.
12:45	Mittagspause	45 Min.
13:30	Sitzung 13: Zusammenfassung – Aktivität 17	90 Min.
15:00	Pause	15 Min.
15:15	Sitzung 14: Einbettung des Lernstoffs durch Praxis, Supervision und Teamgespräche – Aktivität 18, 19, 20 und 21	60 Min.
	Gruppenvereinbarung für die Zwischendurch Praxis und Peer Coachingsbesprechungen einschließlich von zwei vorläufigen Termin für das REFOCUS Coaching Gespräch für Recovery Training – als Wiederholungsauffrischungssitzung.	15 Min.
16:30	Abschluss des TAG ZWEI Trainings	
2 Monate nach dem Training	Es wird empfohlen eine Wiederholungsauffrischungssitzung durchzuführen, um die Coaching Gesprächsfertigkeiten noch weiter zu entwickeln und in die Praxis einzubetten. Es wird dazu ein Minimum von zwei Sitzungen notwendig sein.	60 – 90 Min.

Programme Detail:

DAY ONE PROGRAMME:

Sitzung 1: Einführung und Vereinbarung (20 Min.) [🌀 S. 5-6]

Ziele:

- Besprechung der Grundregeln und den Tagesablauf
- Zustimmung zu dem Ablauf des Programms und Einführung der Teilnehmer und des/der Trainers.
- Es sollte eine Vereinbarung der Zusammenarbeit oder eine dynamischer Vertrag abgeschlossen werden, der zwischen dem Trainer und dem Teilnehmer regelmäßig überarbeitet und aufgefrischt werden sollte.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Zu verstehen was das Programm versucht zu erreichen.
- Die Erfahrung zu machen, was eine dynamische Vereinbarung im Gruppensetting bedeutet.

Anmerkungen für den Trainer:

Vereinbarung des Ablaufs und der Tagesplanung:

- Der / die Trainer stellen sich vor.
- Der Trainer überzeugt sich bei den Teilnehmern, ob die Abschlusszeit für alle passt oder ob jemand früher gehen muss, um sich z.B. um Kinder zu kümmern.
- Überprüfung der Feueralarmregeln für den Tag und teilt die Lage der Toiletten mit.
- Vorstellung und Darstellung des Tagesplanes für den Tag mit einem Flip Chart oder PowerPoint (◇ S. 26).
- Die Teilnehmer tragen sich in eine Teilnehmerliste ein, soweit dieser gefordert ist.

Einführung:

- Einführung über das grundsätzliche Lernergebnis des Programms.
- Die Teilnehmer sollte sich gegenseitig vorstellen, mit Namen, Rolle, Länge der Zeit, die sie auf der Station / der Einheit / dem Team tätig sind, Erwartungen an das Programm. Es sollte eine dynamische Kennenlernübung für die Teilnehmer durchgeführt werden.
- Erstellung einer Vereinbarung zur Zusammenarbeit während des Tagesprogramms, was einen vertraulichen, ehrlichen, nicht verurteilenden und eine Verpflichtung zu Beteiligung in sich einschließt. Die Trainer sollten die Gruppe auch darauf hinweisen, was ihre Aufgabe ist, wie z.B. den roten Faden zu folgen, die Gespräche vorantreiben und zu jedem Zeitpunkt ein Feedback zu geben. (Dieser Teil der Einführung stellt auch das Modell des dynamischen Vertrags dar, der im Weiteren in Sitzung 4 beschreiben wird ◇ S. 10)
- Vorstellung des Konzepts der Einstellungen und Werte und deren Einfluss. (Der Einfluss von Einstellungen und Werten wird umfangreich in Sitzung 10 behandelt ◇ S. 17-19).
- Ermöglichung von Reflektionen und Diskussionen inwieweit mit kulturelle Unterschiede sensibel umgegangen werden muss, weil etwas, was für die eine kulturelle Gruppe akzeptabel sein mag, ist es für eine andere eher nicht.
- Die Gruppe sollte die Elemente der weiteren Umgebung, in der sie arbeiten berücksichtigen und es sollte nationale und lokale Kontexte Beachtung geschenkt werden.

Erläutere, dass die Vertrag regulär immer neu vereinbart wird und insbesondere in Sitzung 4, die sich mit der dynamischen Vereinbarung befasst.

Sitzung 2: Selbstwahrnehmung und Selbstmanagement (40 Min.) [🌀 S. 6]

Ziele:

- Erschaffung einer bewussten Wahrnehmung, wie wir verbal und non-verbal miteinander kommunizieren und welchen Einfluss dies auf die Beziehung mit anderen hat.
- Darstellung welchen Einfluss die Aufmerksamkeit für den Augenblick hat, ohne Bewertung.
- Darstellung einer Zugewandtheit im Verhalten.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind dazu in der Lage:

- Ihre momentanen Anteile in ihrer verbalen und non-verbalen Kommunikation zu erkennen.
- Ihren Reaktionen zu modifizieren, um zugewandte Beziehung zu entwickeln.
- Einen kongruenten Arbeitsstil darzustellen.

Anmerkungen für den Trainer:

- Gebe eine Einführung über die Forschung im Bereich non-verbale und verbale Kommunikation (Mehrabian A, 1971) und erforsche die Wichtigkeit der kongruenten non-verbal und verbalen Kommunikation.
- Gebe eine Einführung, eine Darstellung und Übung zu passender und unpassender Körpersprache.
- Ermuntere die Teilnehmer den Einfluss einer kongruenten Arbeitshaltung zu erforschen, einschließlich einer echten positiven Präsenz und Bezugnahme.

Aktivität 1: [🌀 S. 6]

In Zweiergruppen: Führen Sie eine Kommunikation mit ihrem Partner und teilen sie die Informationen aus dem vorher bereits erstellten Selbstwahrnehmung Blatt (◇ 1 S. 27-29) [🌀 1 S. 22-24]

1. Was sind deine Stärken?
2. Welche Werte und Einstellung hast du, die einen Einfluss auf deine Arbeit und wie du mit Menschen arbeitest hat?
3. Was brauchst du, um Aufmerksam sein zu können?
4. Welches Feedback würdest du gerne von anderen bekommen aus diesem Kurs, damit es dir hilft etwas zu lernen und andere Fertigkeiten auszuprobieren?

(5 Min. für jeden)

Aktivität 2:

Ohne dich mit deinem Partner zu besprechen, nutze nun eine Skala von 1 bis 5 (1 ist nicht existent und 5 herausragend), um eine Bewertung vorzunehmen, für wie kongruent du dich selbst einschätzt und diskutiere dies nun mit deinem Partner.

(5 Min. für jeden)

Sitzung 3: Einführung der Prinzipien und Kompetenzen, um einen Coaching Stil zu entwickeln (einschließlich der Klärung von verschiedenen Rollen am Arbeitsplatz und deren Kommunikationsstile) (40 Min.) [🌀 S. 7-8]

Ziele:

- Einführung der Teilnehmer zu den wichtigen Prinzipien und Komponenten zur Nutzung des Coaching Stils im klinischen Setting.
- Vermittlung der Unterschiede zwischen Coaching, Beratung, Anleitung und Therapie und den Werten, die mit den unterschiedlichen Ansätzen verbunden sind.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Die Kernkomponenten zu erkennen, die notwendig sind, um effektive Coaching Gespräche zu führen.
- Zwischen Coaching, Beratung, Anleitung und Therapie zu differenzieren.

Anmerkungen für den Trainer:

- Bezugnehmend auf das REACH® Model (PowerPoint Präsentation (◇ S. 26)) erfolgt die Einführung der fünf Prinzipien und Kernkompetenzen die für effektive Coaching Gespräche gebraucht werden.
- Führung einer Diskussion über das Verständnis von Coaching in der Praxis und auf welche bestehende interne Expertise die Teilnehmer zurückgreifen können, um ihren Coaching Stil zu entwickeln.
- Kurze Einführung der Unterschiede zwischen Coaching, Beratung, Anleitung und Therapie. Erklärung, dass jede Form ihre Berechtigung hat und in dem Programm auch die Möglichkeit gegeben wird Coaching, Beratung, Anleitung und Therapie anzuwenden, um die Unterschiede herauszuarbeiten.

Aktivität 3: [🌀 S. 8]

In Zweiergruppen: Führt ein Gespräch miteinander, was ihr glaubt, was ein Coaching Stil ist. Bietet euch dann gegenseitig ein Feedback über folgendes an:

1. Was ist dir aufgefallen?
2. Wie hast du dich dabei gefühlt?
3. Wie wurden deine Werte und Einstellungen respektiert?
4. Basierend auf das Gelernte aus dieser Übung, was würdest du in dem nächsten Gespräch mit einem Nutzer der psychiatrischen Versorgung verändern?

(10 Min. für Jeden)

Sitzung 4: Dynamisches Vereinbaren (30 Min.) [🌀 pp 8-9]

Definition der dynamischen Vereinbarung: Das dynamische Vereinbaren umfasst die explizite Erstellung eines Behandlungsvertrages, in dem Klarheit über die Erwartung geschaffen, die Regeln des Engagement definiert, Übereinstimmung über die Zusammenarbeit festgelegt, der Umgang mit Differenzen und Konflikten beschrieben und detailliert die praktische Arbeit ausgearbeitet wird. Dies ist ein dynamischer Prozess und nicht einmalig, er wird immer angepasst und überarbeitet, wenn es sinnvoll erscheint.

Ziele:

- Einführung des Konzepts der dynamischen Vereinbarung.
- Die Teilnehmer zu ermutigen, die Vereinbarung für ihre Arbeit zu nutzen.
- Die Teilnehmer zu ermutigen, ihre eigenen Einstellungen und Werte zu reflektieren, um ihre Vermutungen zu hinterfragen.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Das Konzept der dynamischen Vereinbarung zu verstehen.
- Zu erkennen, ob sie die dynamische Vereinbarung in ihrer jetzigen Arbeit bereits nutzen.
- Die dynamische Vereinbarung anzuwenden, um in der Zukunft über die Form der Zusammenarbeit eine bessere Übereinstimmung zu finden.

Anmerkungen für den Trainer:

- Einführung des Konzepts der dynamischen Vereinbarung und Verknüpfung mit der Vereinbarung, die in dieser Sitzung durchgeführt wird.
- Der Behandlungsvertrag ist das Herz einer guten Kommunikation und Beziehung.
- Dynamische Verträge müssen immer wieder neu überarbeitet und ausgehandelt werden.
- Hinterfrage, an welchen Stellen die Teilnehmer die Vereinbarung in ihrer Arbeit nutzen.
- Betone explizit die Wertigkeit, warum solche Gespräche geführt werden sollte.
- Frage die Teilnehmer nach ihren Grundsatz Einstellungen und –werten und lade sie dazu ein festzustellen, welche Vorannahmen sie im Alltag treffen.
- Hebe die Wichtigkeit hervor, warum sensibel mit Unterschiedlichkeit und kulturellen Differenzen umgegangen werden sollte (☑ p 18).

Aktivität 4: [🌀 S. 9]

1. Demonstriere ein dynamisches Vereinbarungsgespräch mit den Teilnehmern, um eine Form einer Vereinbarung zur Übersicht und Weiterentwicklung für das Programm zu erarbeiten, indem sie befragt werden, welche Verhaltensweisen die Teilnehmer zeigen sollten, wie sie die Zusammenarbeit gestalten wollen und wie damit umzugehen ist, wenn dringliche Angelegenheiten während der Teilnahme an dem Programm auftauchen, die unbedingt geklärt werden müssen. Wie überprüfen sie ihre Vorannahmen?
2. Erstelle eine Übersicht des Vertrages auf einem FlipChart und befestige es an der Wand zur späteren Bezugnahme.
3. Dieser Vertrag sollte in Übereinstimmung mit den Teilnehmern in Intervallen während des Programms überprüft werden.

(10 Min.)

Sitzung 5: Herausragende Fähigkeiten des Zuhörens (60 Min.) [🌀 S. 9-11]

Reflektion – Die ist ein aktiver Prozess in dem klinische und ambulante psychiatrisch Tätige mit Betroffenen zusammenarbeiten, um diese zu befähigen ihren Prozess zu überblicken und, in einem kontrollierten Rahmen, die Verantwortung für die Handlungen und Veränderungen übernehmen. Dies erfordert eine gute Fähigkeit des Zuhörens während des gesamten Gesprächs und die Fertigkeit die eingebrachten Anteile der Person wahrzunehmen.

Definition des herausragenden Zuhörens: Aktives Zuhören fokussiert sich auf die Person, mit der man ein Gespräch führt und dabei auch „voll Präsent“ zu sein und im Einklang mit der verbalen und nonverbalen Kommunikation der Person, in Worten, Tonlage der Stimme, Sprechgeschwindigkeit, Bewegungen, Augenkontakt, Positionierung und Gesten.

Ziel:

- Verstehen und Praktizieren des aktiven Zuhörens und die Wertschätzung der Stille.

Learning Outcomes:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Die Komponenten des aktiven Zuhörens zu erkennen - Respekt, Überprüfung Vorannahmen (Schein E, 1999), Anerkennung, Stille wertschätzen, Demonstrierte Zugewandtheit (Rogers C, 1961).
- Die Fähigkeit in aktiven Zuhören demonstrieren.
- Die Fähigkeit des aktiven Zuhören gut darzustellen in dem sie Anerkennung zollen.

Anmerkungen für den Trainer:

- Erkläre das **R** der Reflektion in dem **REACH**® Model und ermutige die Gruppe zu reflektieren, inwieweit sie Reflektion in dem Training genutzt haben.
- Erforsche die Bedeutung des aktiven Zuhörens, wie es im Teilnehmer Manual beschrieben wird.
- Differenziere zwischen dem Level Eins und Level Zwei Zuhörens. [🌀 p 10]
- Demonstriere die Differenz zwischen dem Level Eins Zuhören (Zuhören auf einem oberflächlichen Level, während man eher auf das „Selbst“ fokussiert ist und was zurzeit um einen herum passiert) und das Level Zwei Zuhören (aktives Zuhören, Fokussierung auf die Person, mit der man das Gespräch führt).
- Einführung und Demonstration der Fertigkeit der Anerkennung, z.B. Validierung der Erfahrung der anderen Person und deren Anstrengung ohne diese zu kommentieren. (👁 S. 24).

Aktivität 5: [🌀 S. 10]

In Zweiergruppen:

1. Wechselt euch ab und erzählt euch gegenseitig darüber, was euch in Bezug auf eure Arbeit sehr wichtig ist.
2. Als „Zuhörer“ wird nicht gesprochen. Es kann angemessen genickt und gelächelt werden und man kann seinen Gesichtsausdruck zeigen, aber nicht gesprochen.
3. Nachdem jeder dran war, teile dich mit deinem Partner über die fünf wichtigsten Dinge aus, die du aus dem Gespräch entnehmen könntest.
4. Hast du mehr gehört, als du normalerweise gehört hast?
5. Welche Werte und Einstellungen und interne Ressourcen hast du wahrgenommen?

(5 Min. each)

Aktivität 6: [🌀 S. 10]

In Zweiergruppen

1. Schildert euch gegenseitig, wie ihr daran bemüht habt, ein persönliches Ziel zu erreichen.
2. Gebt euch als Partner für die Anstrengungen Anerkennung oder auch nicht, je nachdem was ihr für angemessen haltet und schaut, wie sich das anfühlt.

Beispiele für eine Art der Anerkennung sind:

- “Es muss eine Herausforderung gewesen sein, unter diesen Umständen diese Angelegenheit mit der Person zu klären”.
 - “Ich kann mir vorstellen, dass dich dies sehr angestrengt haben muss.”
 - “Es ist schon mutig, so etwas in der Supervision Sitzung anzusprechen.“
3. Diskutiere mit deinem Partner, wie du die Fertigkeit der Anerkennung nutzt, um die Erfahrung und Anstrengung einer Person zu validieren, ohne zu übertreiben oder die Qualität der Umsetzung zu kommentieren.

(15 Min. jeder)

Die Werte und Behandlungspräferenzen (WBP) Interview-Leitlinie mit einem Betroffenen zu nutzen, kann ein Weg sein das aktive Zuhören und Anerkennen zu demonstrieren (📌 Anhang 1)

(Siehe auch Anhang ◊ 3 S. 31-32, da diese Fragen auch nutzbringend sein können, wenn man sich mit Nutzern der Versorgung unterhält). [🌀 3 S. 26-27]

Sitzung 6: Wirksame Fragen (60 Min.) [🌀 S. 11-12]

Erforsche – Dies gibt einem die Möglichkeit die Themen / Probleme / Aufgaben und ihre Optionen zu besprechen. Dazu braucht es wirksame Fragen.

Definition von wirksamen Fragen: Eine wirksame Frage ist eine, die den Kern der Angelegenheit trifft und wirkt als Herausforderung, über sein normales Denkschema hinauszuschauen.

(◊ 3 S. 31-32 für eine Sammlung von wirksamen Fragen und ebenso unter 📌 S. 16-20 für Beispiele, die als wirksame Fragen genutzt werden können). [🌀 3 S. 26-27].

Ziele:

- Einführung der Vorstellung über wirksame Fragen.
- Erforschung der Erfahrung der Teilnehmer, wie es ist auf wirksame Fragen zu erhalten.
- Die Wahrnehmung zu schärfen, wo die Fallgruben bei Fragenstellungen sind.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Fragen wirksam in Coaching Gesprächen zu nutzen.
- Verständnis für die Nachteile entwickeln, wenn man multiple, nicht-fokussierte, entwertende Fragen stellt oder „Ratschläge“, die als Frage getarnt sind.

- Das Verstehen der Verbindung zwischen aktiven Zuhören und wirksamen Fragen in dem effektiven Coaching Gespräch.

Anmerkung für den Trainer:

- Erkläre das **E** für Erforschung in dem REACH® Model und ermutige die Gruppe darüber nachzudenken, inwieweit sie diese Erkundung bisher in dem Training genutzt haben.
- Stelle die Idee der wirksamen Fragen vor und wie diese Fragen unterschiedlich bei Individuen ankommen können. Ermuntere zu einem Gespräch über die Wichtigkeit des Kontextes, wie z.B. der kulturelle Kontext sowohl für den Einzelnen und die Team-/die Organisationskultur.
- Erkunde die Fragen, die man vermeiden oder sparsam nutzen sollte [🌀 S. 11]
- Reflektiere wie wichtig die Sprechgeschwindigkeit und das Timing sein können und wie dies einen Einfluss auf die gestellten Coaching Fragen haben kann. Erstelle Beispiele aus der Gruppe für unterschiedliche Fragen (📌 S. 24-26 Zugang zur Zielorientierung)

Aktivität 7: [🌀 S. 10]

In Dreiergruppen:

1. Ihr solltet euch einmal in Reihe abwechseln, dass einer den psychiatrische Tätigen, einer den Betroffenen und einer den Beobachter darstellt.
2. Jede 'Coaching Sitzung' sollte 10 Minuten dauern.
3. Als „gecochter“ Nutzer der Versorgung solltest du ein Szenario kreieren, in welchem du Einsichten gewinnen möchtest, um Veränderungen zu erreichen. In dieser Übung solltest du als Nutzer eine aktive Rolle einnehmen. (In Anhang 📌 1 für Ideen für deine Werte und wie diese deine Behandlungspräferenzen beeinflussen können)
4. Hast du die Rolle des psychiatrisch Tätigen (stationär oder ambulant) als Coach hast, solltest du über folgende Möglichkeiten nachdenken:
 - Dynamische Vereinbarung
 - Welche Werte, Einstellungen und internale Ressourcen kannst du erkennen?
 - Zielsetzung und Zielorientierung. (Die Begrifflichkeit der Zielsetzung und Zielorientierung wird in Sitzung 8 weiter nachgegangen)
 - Praktiziere die Nutzung von wirksamen Fragen und (wenn angemessen) Stille. (📌 3 S. 31-32 für eine Auswahl wirksamer Fragen) [🌀 3 S. 26-27]
5. Die Rolle des Beobachters ist die der Zeitaufsicht, kurze Notizen zu machen, wenn eine der wirksamen Fragen mit einem „Aufschlag“ trifft und die Sitzung zu schließen. (📌 10 S. 41 Beobachter Checkliste) [🌀 9 S. 33].
6. Am Ende der drei Runden des Coachings, habt ihr noch fünf Minuten um die Übung nachzubesprechen um:
 - Zu betrachten was spezifische Fragen zu wirksameren macht als andere.
 - Stimmt euch über die drei wirksamsten Fragen ab, die in eurer Gruppe gestellt wurden und mit welchen Werten, Einstellungen und internen Ressourcen sie verknüpft sind.
 - Bereitet euch vor, ein Feedback ins Plenum als gemeinsame Gruppe zu geben.

(10 Min für Jeden und je 5 Min. Nachbesprechung)

Sitzung 7: Anleiten / Coaching / Beratung (40 Min.) [🌀 S. 12-13]

Definitionen:

Anleitung	Weist auf den Weg hin, bei mit klarer Richtungsweisung.
Coaching	Nutzt den Einfallsreichtum des Individuums – es geht dabei nicht um Heilung und durch den Coach wird keine „Diagnostik“ betrieben.
Beratung	Prozess der informellen Transmission von Wissen.
Therapie	Ein stärkender Prozess der oft gleichgesetzt wird mit der Metapher der Heilung.

Ziele:

- Klärung der Unterschiede zwischen den Arbeitsstilen und wann man diese Zugänge nutzt.
- Erforschung, welchen Zugang die Teilnehmer zumeist nutzen und wie sie lernen können, je nach Bedarf der Betroffenen, etwas flexibler mit dem Wechsel zwischen den Stilen umzugehen.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Der Wert jedes Zugangs schätzen zu lernen.
- Wahrzunehmen, wann sie Anleiten, Coachen oder Beraten.
- Mit dem Zugang flexibel umzugehen, je nach dem Bedarf des Betroffenen, der Situation und dem Risiko Level.

Anmerkung für den Trainer:

- Erforsche mit den Teilnehmern den Unterschied zwischen Anleitung, Coaching und Beratung.
- Betrachte mit den Teilnehmern, welcher dieser Zugänge für die Vereinbarung, das aktive Zuhören und das Stellen von wirksamen Fragen.
- Nach der Durchführung der Aktivitäten sollten die Teilnehmer ihre Beobachtungen darstellen, welchen präferierten Zugang sie bisher in der Arbeit hatten und welchen anderen Zugang sie in Zukunft bevorzugen würden. (◇ 4 S. 33). [🌀 4 S. 28].

Aktivität 8: [🌀 S. 13]

1. Demonstriere die Nutzung der Anleitung, Coaching und Beratungsgespräche mit einem einfachen Szenario, welche aus der Gruppe entworfen wird, z.B. eintragen der Patientendaten in die Dokumentation.
2. Frage die die Teilnehmer nach einem Feedback zu ihren Beobachtungen. Auf einer Skala von 1 bis 5 sollen sie bewerten, wie wahrscheinlich sie die unterschiedlichen Zugänge wählen würden (1 bedeutet „Ich werde diesen Zugang nicht wählen“ und 5 bedeutet „Ich werde definitiv diesen Zugang wählen“)?

Aktivität 9:

1. Stelle in einem Raum zwei Stuhlreihen auf, so dass sich die Teilnehmer gegenüber sitzen.
2. Die Teilnehmer sollten sich dann gegenüber positionieren. Bei einer ungeraden Nummer sollte der überzählige Teilnehmer, die Beobachterrolle einnehmen, die in jeder Runde getauscht wird.
3. In der einen Reihe sitzen die Anleiter / Coaches / Berater und die Teilnehmer die ihnen direkt gegenüber sitzen, fragen die Anleitung, Coaching und Beratung von ihnen ab.
4. Gebe der Reihe der Anleiter / Coaches / Berater drei Antwortkarten für jeden (eine mit „Leite mich an“, Eine mit „Coache mich“ und eine mit „berate mich“), die während der Übung immer wieder nach kurzer Zeit gewechselt werden sollte. (Vorlagen für A, C, M Karten für die Aktivität siehe ◊ S. 26).
5. Die Teilnehmer wählen ihr eigenes Szenario in welchem sie angeleitet, gecoacht oder Beraten werden möchten. Das gleiche Szenario wird für alle während der Übung angewandt.
6. Nach jeder Runde bewegt sich eine Sitzreihe um einen Platz weiter, so dass jeder Teilnehmer die Erfahrung machen kann, mit einem anderen Partner pro Runde zusammenzuarbeiten.
7. Nachdem die Funktion zur Hälfte in der Reihe durchgeführt wurde, dann wechselt die Aufgabe der Anleiter / Coaches / Berater in die andere Reihe, so dass jeder Teilnehmer die Möglichkeit hatte, angeleitet, gecoacht oder beraten zu werden.

(40 Mins)

Sitzung 8: Rekapitulieren von Tag Eins (30 Min.) [🌀 S. 13]

Ziele:

- Den Teilnehmern die Möglichkeit zu geben über das Erlernte aus dem Programm vom ersten Tag nachzudenken.
- Übernachtsaufgabe zu Reflektion (◊ 5 S. 34). [🌀 5 S. 29].
 1. Um die Arbeitssituation zu reflektieren, bei der sie auf Level Zwei aktiv Zuhören konnten, verschiedene wirksame Fragen stellen konnten oder differenzierte Zugänge einnehmen konnten. Das Training bei Tag Zwei sollte vorbereitet angegangen werden, um die Reflektionen mit anderen in Kleingruppen zu teilen.
 2. Den Lernpunkte an Tag zu reflektieren und sich Notizen über den Coaching Zugang zu machen und diese auch in die klinische Praxis zu übernehmen.

Lernergebnisse:

Zum Abschluss von Tag ein, die Teilnehmer werden:

- Klarheit bekommen über das Erlernte von Tag Eins.
- In der Lage sein ihre Stärken zu reflektieren und ihre Bedarfe entwickeln.
- Zumindest eine Situation identifiziert haben, die ihnen einen Vorteil verschafft hat, den Coaching Zugang genutzt zu haben.

Anmerkung für den Trainer:

- Verweise die Teilnehmer auf die Quellen (◊ 5 S. 34) [🌀 5 S. 29] und lade sie zu der ersten Übernachtsaufgabe ein, um eine Arbeitssituation zu reflektieren, in welcher sie das aktive

Zuhören auf Level 2 [🌀 p 10] nutzen, unterschiedlichen wirksame Fragen stellen und einen anderen Zugang zu wählen.

- Einführung der zweiten Übernachtungsaufgabe (drucke und offeriere die Blätter ◊ 5 S. 34) und fordere die Teilnehmer auf kurz ihre Reflektion der Lerneffekte von Tag eins auf dem zur Verfügung gestellten Arbeitsblatt zu notieren. Die Teilnehmer sollte die Möglichkeit gegeben werden, zu überlegen wie sie den Coaching Zugang für die klinische Praxis nutzen können.

Aktivität 10: [🌀 S. 13]

Aufgabe Eins: Reflektiere eine Arbeitssituation, in welcher du das aktive Zuhören auf Level Zwei nutzen [🌀 S. 10], unterschiedliche Fragen stellen oder verschiedene Zugänge nutzen kannst. Komme vorbereitet zum Tag Zwei und teile deine Reflektionen in einer Kleingruppen-Übung. (◊ 5 S. 34) [🌀 5 S. 29].

Aktivität 11: [🌀 S. 13]

Aufgabe Zwei: Die Teilnehmer sollten in einer Übernachtungsaufgabe der Theorie in die Praxis mitnehmen. Diese Übung ist ein essentieller Teil des Programms (◊ 5 S. 34) [🌀 5 S. 29].

Reflektiere und Überdenke: Wie setze ich dies um? Was habe ich heute über den Tag gelernt? Wie will ich meine Coaching Fähigkeit in die klinische Praxis übernehmen?

Stelle den Teilnehmer die Seiten mit den Handouts „Übernachtungsaufgabe“ zwischen Tage Eins und Tag Zwei zur Verfügung (◊ 5 p 34) [🌀 5 p 29]. Bitte die Teilnehmer darum diese Blatt bis zum nächsten Tag auszufüllen.

(15 Min.)

TAG ZWEI PROGRAMM:

Sitzung 9: Wiedervereinbarung und Reflektion der Übernachtungsaufgabe (30 Min.) [🌀 S. 14]

Ziel:

- Teilnehmer sollen die Möglichkeit die dynamische Vereinbarung zu praktizieren.
- Auseinandersetzung der Gruppe mit Übernachtungsaufgabe zur Reflektion über die Arbeitssituation, bei der das aktive Zuhören auf Level Zwei, das Stellen von verschiedenen Fragen und/oder die unterschiedlichen Zugänge geübt werden können.
- Klärung von offenen Fragen, die noch von Tag Eins bestehen.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer werden in der Lage sein:

- Zu realisieren, dass die dynamische Vereinbarung ein sich wiederholender Prozess ist.
- Zu erkennen, an welche Stelle die Nutzung des Coaching Zugangs zu einem Ergebnis führen kann.

Anmerkung für den Trainer:

- Heiße die Teilnehmer zum Tag Zwei des Programms willkommen.
- Erneure oder ergänze die Arbeitsvereinbarung falls notwendig, je nach Gruppendiskussion.

- Re-etabliere eine „sicheren“ Arbeitsraum in dem sich die Teilnehmer bei der Reflektion über die Übernachtungsaufgabe wohl fühlen können.
- Sammle die ausgefüllten Übernachtungsaufgaben Aufgabe Zwei Bögen ein. Es mag sinnvoll sein deren Inhalt kurz in einer Pause durchzusehen. Es kann möglich sein, dass der Trainer anonymisiert mit den Teilnehmern signifikante Themen zu besprechen.

Aktivität 12: [🌀 S. 14]

In Zweiergruppen

- Tauscht euch reflektiv im Wechsel über die Übernachtungsaufgabe Aufgabe Eins aus
- Die zuhörende Person sollte das aktive Zuhören nutzen und ihrem Partner reflektieren, was sie gehört haben.

(10 Min. Jeder)

Sitzung Zehn: Zielsetzung und Zielorientierung (60 Min.) [🌀 S. 14-15]

Abgestimmte Ergebnisse – Das Abstimmen über zu erreichende Ergebnisse ist hilfreich, um den Fokus auf die erwünschten und zu erzielenden Ergebnisse zu halten. Dieser Teil des Gespräches ist essentiell, weil es der Person bei der Fokussierung hilft und man immer wieder klären kann, was die Person erreichen möchte. Die Zielsetzung ist der integrale Teil der Abgestimmten Ergebnisse.

Definition der Zielsetzung: Entscheidung darüber, was gewünscht wird und Festlegung der Meilensteine auf dem Weg zu diesem Ziel.

Definition der Zielerreichung: Vereinbarung darüber welche Anstrengungen vonnöten sind, um das Ziel zu erreichen, die Entwicklung und Erhaltung von Hoffnung und Resilienz, auch wenn es mal Rückschläge gibt (Bird V, Leamy M, Le Boutillier C, Williams J, Slade M, 2011).

Definition von Einstellungen und Werten: Werte sind tiefgründige Einstellungen, über das was Gut Richtig und Angemessen ist. Werte sind tief verankert und bleiben konstant über die Zeit. Wir erwerben unsere Einstellungen über Werte aus der Kindheit basieren auf dem Gelehrten und dem Modellernen von unseren Eltern, Lehrern, Religiösen Führern und anderen einflussreichen oder machtvollen Personen. Siehe Artikel von Jerry Lopper: <http://suite101.com/article/what-are-values--a7200>, 29th November 2012.

Ziele:

- Die Werte zu identifizieren, um realistischen Zielsetzungen in den Coaching Gespräche festzulegen.
- Reflektion darüber, was die Rolle von klinischen oder ambulanten Teammitgliedern bei der Zielsetzung in der psychiatrischen Versorgung während der Coach Gesprächen bedeutet.
- Die Wichtigkeit von Werten und Einstellungen im Kontext der Zielsetzung und Zielorientierung anzuerkennen.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer werden in Lage sein:

- Die dynamische Vereinbarung, das aktive Zuhören und wirksame Fragen zu nutzen, um mit den Nutzern der Versorgung realistische Ziele und Meilensteine zu entwickeln.
- Verständnis über die Beziehung zwischen Zielsetzung und Zielorientierung und die Wichtigkeit die Einstellungen der Person zu verstehen und die Werte in diesen Prozess zu integrieren.

- Verständnis über die Wichtigkeit dem Nutzer zu helfen, das Beste aus den eigenen Stärken zu nutzen, bei der Zielorientierung.
- Nutzung des REACH[®] und GROW Coaching Modells.
- Das Wissen, wie die Coaching Fähigkeit des Konfrontierens und der Herausforderung in einer unterstützenden Art und Weise genutzt werden kann, um dem Nutzer der psychiatrischen Versorgung zu helfen, um realistische und ausgedehnte Ziele zu setzen (◇ S. 19-21) [🌀 S. 15-17].

Anmerkung für den Trainer:

- Erkläre das A der Abgestimmten Ergebnisse im REACH[®] Model und ermuntere die Gruppe darüber nachzudenken in welchem Maße sie bereits abgestimmte Ergebnisse im Training erlebt haben.
- Führe das Konzept der Zielsetzung und der Zielorientierung ein.
- Fordere die Teilnehmer zu einer Diskussion auf, wie diese versuchen würden, den Nutzern ihr Verständnis für ihre Einstellungen, Werte und Stärken entlocken und wie diese mit persönlichen Rückschlägen umgehen.
- Erläutere das REACH[®] Coaching Modell und das adaptierte GROW Coaching Modell (Whitmore J, 2002) (◇ 9 S. 38-49) [🌀 S. 18-20]. Diskutiere mit den Teilnehmer darüber, wie diese Modelle in der praktischen Umsetzung genutzt werden können, um dadurch die Coaching Gespräche mit dem Nutzer über die Zielsetzung und Zielorientierung zu strukturieren.
- Reflektiere mit der Gruppe über den Nutzen der dynamischen Vereinbarung, das aktive Zuhören, das Stellen von wirksamen Fragen und dem Konfrontieren und Herausfordern in den Coaching Gesprächen.

Aktivität 13: [🌀 S. 15]

In Dreiergruppen:

Jeder sollte einmal die Position des Coachs, des Nutzer und des Beobachters einnehmen.

1. Als Nutzer, sollte der Teilnehmer über etwas nachdenken, zu dem sie etwas zustimmen können als abgestimmtes Ergebnis.
2. Jede Coaching Sitzung sollte 10 Minuten andauern.
3. Die Rolle des Nutzers besteht auch darin sich aktiv an den Diskussion zu dem Ergebnis zu beteiligen und sich passende Ziele zu setzen, die sich an ihren Wünschen orientieren.
4. Die Rolle des Coachs beinhaltet die Fähigkeit des Zielsetzens und der Abstimmung über die Ergebnisse.
5. Die Rolle des Beobachters ist es wahrzunehmen, was eher effektiv und wenig effektiv in der Zielsetzung und dem Coaching von Ergebnissen. (◇ 10 S. 41 für die Beobachter Checkliste) [🌀 9 S. 33].
6. Der Coach sollte der Zeitwächter in der Übung sein, um zu zeigen, dass er in der Lage ist den Prozess in einer begrenzten Zeitperiode zu erledigen.
7. Am Ende der drei Runden des Coachings, diskutiert darüber was ihr über das Zielsetzen und die Zielorientierung im klinischen Kontext gelernt habt.

(35 Min.)

Sitzung 11: Eingehen von Verpflichtungen (90 Min.) [🌀 S. 15-17]

Commit to Action (Verpflichtung zu Handlung) – Dieser Teil des Gespräches mag eine Herausforderung darstellen, da es darum geht der Person zu Helfen ihren eigenen Einfallsreichtum wieder zu wecken. Dabei mögen auch die Fähigkeiten der Zustimmungssuche und Einmischung hilfreich sein.

Definition des Konfrontierens: Aufschauen zu dem Problem und es bewältigen.

Definition des Herausforderns: Den Mut zu haben in die Auseinandersetzung zu gehen, die momentane Situation in Frage zu stellen, auch bestimmte Situation anzusprechen, das Verhalten, das Benehmen und die Einstellungen, um darüber ins Gespräch zu kommen.

Ziele:

- Zu erforschen wie Herausfordernd die Gespräche sind, die der Person helfen sollen, dass die Person sich den eigenen Ideen und Ressourcen öffnet, um sie zu befähigen ihre Ziele zu erreichen.
- Zu erkennen, wie wichtig es ist eine Feedback zu geben und zu erhalten.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer werden in der Lage sein:

- Probleme frühzeitig anzusprechen und den Nutzer zu konfrontieren.
- Klare, ehrliches und respektvolles Feedback zu geben.
- Zu demonstrieren wie in herausfordernden Gesprächen Vertrauen, Fähigkeit und Resilienz ausgestrahlt und vermittelt werden kann.
- Die Fertigkeit der Zustimmungssuche und des Einmischens in Coaching Gesprächen zu demonstrieren, um den Fokus auf das Ziel zu halten.

Anmerkungen für den Trainer:

- Erkläre das **C** in „Commit to Action“ (Handlungsverpflichtung) in dem **REACH**® Model und ermuntere die Gruppe darüber nachzudenken, inwieweit sie Handlungsvereinbarungen bisher in dem Training begegnet sind.
- Initiere eine Diskussion über die Werte, in konfrontierenden und herausfordernden Coaching Gesprächen.
- Generiere ein Szenario aus dem wahren Leben mit den Teilnehmern, bei dem sie mit den Nutzern der Versorgung gekämpft haben, um die wichtige Punkte anzusprechen.
- Frage nach einem Freiwilligen und demonstriere mit diesem die Führung eines offenen und direkten Gesprächs (◇ 6 S. 35 und 🌀 6 S. 30 für Rahmenbedingungen für offene oder direkte Gespräche adaptiert aus „Heftige Gespräche“ (Scott S, 2002) und „Lebenswichtige Gespräche“ (Grimsley A, 2010).
- Bespreche das Szenario nach und lade die Gruppe zum Feedback ein.
- Erkläre das Konzept der Zustimmungssuche und Einmischung. Der Grund für die Fähigkeiten liegt darin, der Person, mit der gesprochen wird, zu helfen das Gespräch fokussiert zu führen.

Schwieriges Feedback sollte klar und eindeutig gegeben werden, die Form erst Lob auszusprechen, um dann die Kritik herauszulassen, sollte vermieden werden (◇ 7 S. 36) [🌀 7 S. 31] und mal sollte sich klar sein über das Delegierte Level der Autorität, welches Klarheit für Entscheidungsfindung nutzt und das Potential hat, Konfusion und Konflikt zu reduzieren (◇ 8 S. 37) [🌀 8 S. 32]. (Bezug ■ S. 24-26).

Aktivität 14: [🌀 S. 16]

Praktiziere die Fertigkeit des Konfrontierens und des Herausforderns in Zweiergruppen:

- Erarbeite erst für dich allein und schreibe über 90 Sekunden eine Darstellung eines herausfordernden Szenarios bezogen auf den Nutzer und bereite dich darauf vor es deinem Partner laut vorzulesen, um dessen Feedback und Kommentar zu erhalten. Dies ist keine Rollenspielübung.
- Untersuche das Feedback deines Partners danach, wie sich das Statement anhört, wie sich dieses anfühlt und welche Veränderung durch dieses Feedback gefördert wird.

(20 Min.)

Definition der Zustimmungssuche – Zustimmung suchen ist definiert als das Erhalten von Zustimmung der Person, dass das Teammitglied seine Perspektive darstellt.

Definition des Einmischens – Einmischen ist definiert, als das geschickte Kurzfassen des Gesprächs, wenn das Gespräch den „Roten Faden“ verliert oder sich in Details verliert.

Ziele:

- Um die Fähigkeit zu entwickeln, die dem Nutzer hilft um fokussiert zu bleiben während des Gesprächs, so dass es Zielführend ist.
- Um die Fähigkeit der „Fragens nach Zustimmung“ zu entwickeln, bevor jemand seine Perspektive oder Beobachtung mitteilt, die hilfreich für die Person sein könnten, sollte man sich respektvoll mit der Beobachtung und Kommentaren zurückhalten, falls die Person sie gar nicht hören möchte.
- Die Fähigkeit der Einmischung Respektvoll zu entwickeln, damit das Gespräch fokussiert bleibt.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer werden in der Lage sein:

- Zeitnah wahrzunehmen, wenn das Gespräch den „Roten Faden“ verliert.
- Die Fähigkeit demonstrieren sich „einzumischen“ damit der Nutzer sich mit seiner grundsätzlichen Intention wieder verbindet, um das Gespräch zu führen, die Handlungsleitend sind.
- Erkenne die Werte und Einstellungen ihren Ausdruck und Beobachtet werden durch Körpersprache.

Anmerkung für den Trainer:

- Erkläre das Konzept für Zustimmungssuche und Einmischung. Es geht dabei darum, der Person zu helfen fokussiert im Gespräch zu bleiben.
- Generiere ein Szenario, frage nach einem Teilnehmer und demonstriere die Fertigkeit.

Aktivität 15: [🌀 S. 17]

In Zweiergruppen: (Einer als Nutzer und einer als klinisches und ambulantes Teammitglied)

Praktiziere die Fertigkeiten des Zustimmungssuchens und Einmischens.

- Als Nutzer berichte Details einer komplexen Situation, die deine Angelegenheit ist.
- Als Teammitglied nutze die Fähigkeit des „Fragens nach Zustimmung“ und „Einmischung“, um den Nutzer bei dem Thema zu halten, was sie/er als Ergebnis sehen möchte. **(15 Min. - 5 Min. für jeden und 5 Min. Nachbesprechung)**

Sitzung 12: Feedback Geben und Bekommen (30 Min.) [🌀 pp 17-18]

Halten des Erreichten – Die ist der abschließende Teil des Gesprächs und besteht darin zu Übereinstimmen, wie die Person das Erreichte halten möchte und wie ist nötig ist Feedback zu geben.

Definition des Feedbacks – Eine offene und ehrliche beidseitige Kommunikation, die eine Person ermutigt zu reflektieren, Zuzuhören und Kommentare zu erkunden und das Verhalten zu modifizieren.

Ziele:

- Verständnis darüber, was es bedeutet Feedback zu geben und zu bekommen.
- Erfahrung machen Feedback zu geben und bekommen im Coaching Gespräch.
- Verständnis dafür zu bekommen, wie einem Nutzer geholfen werden kann, dass Erreichte zu erkennen.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer sind in der Lage:

- Feedback gekonnt in einem Coaching Gespräch zu geben und zu bekommen.
- Festzustellen was zu einem gekonnten geben von Feedback gehört und die Konsequenzen eines unzureichenden Feedbacks.
- Den Wert eines zeitnahen Feedback zu schätzen und wie dies dem Nutzer hilft sich auf die Ziele zu orientieren und das Erreichte anzuerkennen. voran zu kommen.

Anmerkungen für den Trainer:

- Erkläre das **H** des Haltens des Erreichten im **REACH**® Model und ermuntere die Gruppe darüber nachzudenken, wie sie die Prinzipien des Halten des Erreichten vermitteln und wie sie sich selbst dazu anhalten, dass Erreichte im Programme und darüber hinaus wahrnehmen.
- Fördere das Gespräch über das Geben und Bekommen von Feedback. Frage nach Beispielen der Erfahrung zum Feedback der Teilnehmer und was sie dabei hilfreich oder schädlich finden.
- Erforsche die Pro und Kontras des zeitnahen Feedbacks und welche Fertigkeiten und Zugänge benötigt werden, z.B. durch aktives Zuhören, Sprache, nonverbale Kommunikation zu bemerken und eine neutrale Position einzunehmen.
- Nehme Bezug auf die vorher erwähnte Fertigkeit eines offenes und festen Gesprächs (◇ 6 S. 35) [🌀 6 S. 30] und reflektiere die Unterschiede zwischen dem „sofortigen Feedback Gebens“ und „Langsame Vorbereitung für eine klares Feedback“.
- Demonstriere das Geben und Bekommen von Feedback (👁 S. 27-28)

Aktivität 16: [🌀 S. 18]

In Zweiergruppen entweder sitzen oder herumspazierend sprechend:

- Denke über das Feedback nach, welches du einem Nutzer geben möchtest, der seine Ziele erreicht hat. „Wie fühlst du dich?“ „Was hast du nun, wo du dieses Ziel erreicht hast?“
- Denke über das Feedback nach, welches du einem Nutzer geben würdest, der seine Ziel/e zum Teil erreicht hat oder seine Ziel/e noch zu erreichen hat.

(15 Min. Jeder)

Sitzung 13: Zusammenfassung (60 Min.) [🌀 S. 18-21]

Definition des Coaching Models – Ein Rahmen der klinisch und ambulant psychiatrisch Tätige befähigt ein strukturiertes Coaching Gespräch zu führen, was die Person ermutigen sich selbst dazu in der Lage zu halten und sich darauf zu orientieren die Ziele zu erreichen.

Ziele:

- Integrierung die Coaching-Komponente in eine praktische Coaching Gesprächsübung.
- REACH[®] als ein Coaching Model zu nutzen, um die Coaching Gespräche zu strukturieren.
- Einführung andere Coaching Modelle, die die Teilnehmer nutzbringend empfinden könnten, wie das adaptierte GROW Model (Whitmore J, 2002) und das adaptierte Resonanz-Coaching Model (Starr J, 2008). Das adaptierte Resonanz-Coaching Model ist zum Teil hilfreich in Situationen, wenn es in einem Coaching Gespräch, um eine Rückmeldung zu einer Lebenssituation des Betroffenen gibt. (◇ 9 S. 38-40) [🌀 S. 18-20].

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer werden in der Lage sein:

- Ihr Selbstassessment zu überarbeiten und zu komplementieren bezogen auf das Programm und dabei anzumerken, was sie über Selbstwahrnehmung und –management gelernt haben. (◇ 1 und 2 S. 27-30). [🌀 1 und 2 S. 22-25].

Anmerkung für den Trainer:

- Detaillierte Bearbeitung des REACH[®] Model, mit Beispielen durch die Teilnehmer.
- Bestärkung der Fragen für jede Komponente des Models (◇ 9 S. 38-40) [🌀 S. 18-21].
- Einführung andere Coaching Modelle und Förderung eines Gesprächs, wie sie in bezogen darauf als Coaching Gespräche geführt werden könnten (◇ 9 S. 38-40) [🌀 S. 18-21].
- Demonstriere Fähigkeiten, die benötigt werden, um ansprechende Coaching Gespräche zu führen und gehe dann zur Aktivität 17. (◇ 9 S. 38-40) [🌀 S. 18-21].

Aktivität 17: [🌀 S. 21]

Für die Aktivität:

- Sollten die Teilnehmer in Dreiergruppen zusammenarbeiten, als Coach, als Gecoacher und als Beobachter um die Breite der Coaching Kompetenzen zu zeigen, die im Programm entwickelt wurden (◇ 10 S. 41 für die Beobachter Checkliste) [🌀 9 S. 33].
- Die Teilnehmer sollen über eine reale Situation nachdenken, welche sie gerne in einem Coaching Gespräch thematisieren würden.
- Die Teilnehmer können dazu eines der vorgestellten Coaching Modelle verwenden.
- Der Beobachter sollte die Wahrnehmung notieren und darauf eingestellt sein, ein Feedback an den Coach zu geben.

(45 mins - 10 mins exercise, 5 mins feedback)

Sitzung 14: Einbettung des Lernstoffs durch Praxis, Supervision und Teamgespräche (45 Min.) [🌀 S. 21]

Ziele:

- Den Teilnehmern zu helfen, darüber nachzudenken, wie sie das Gelernte einbetten, Lösungen dafür finden können und mögliche Blockaden überfinden können.
- Die Termine für die zwei reflektieren Lernsitzungen festzulegen.

- Diese zwei Trainingstage sollte nahe der abschließenden Übung gelegt werden.
- Eine Zwischendurch Reflektionsaufgabe anzubieten die zwischen dem zweiten Trainingstag und dem ersten Reflektionssitzung durchgeführt werden sollte.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer werden in der Lage sein:

- Den Coaching Stil in die Alltagspraxis einzubetten und sich ermutigen die Trainingsinhalte in der Arbeit mit den Nutzer der psychiatrischen Versorgung zu nutzen.
- Die Anwendung des Coachings in Supervisionen, Teamreflektions- und Handlungsforen und im Setting der praktischen Evaluation einzubringen.
- Bewusst und kompetent zwischen den Stilen des Anleitens, des Coaching und der Beratung zu wechseln.
- Die Evaluation für die individuelle und Teamanwendung zu nutzen, um einen Maßstab für den erfolgreichen Abschluss zu haben.

Anmerkung für den Trainer:

- Die Nutzung des Coaching Stils ermuntert die Teilnehmer darüber nachzudenken, wie sie die Verantwortung dafür übernehmen, was sie individuell oder als Team, um Lösungen zu entwickeln und mögliche Blockaden zu überwinden.
- Die Teilnehmer aufzufordern, das Feedback der Betroffenen zu nutzen, um deren Erfahrung wahrzunehmen, die sie mit der psychiatrischen Versorgung nach Einführung des Coaching Zugangs gemacht haben (◇ 11 p 42) [☯ 10 p 34]. Dies kann das Team mit Daten über ihr Vorankommen versorgen, welche ihnen aufzeigen, wie gefördert sich die Nutzung durch die Versorgung durch das Setting in ihrer Zielerreichung fühlen.
- Vereinbare Termine für die zwei Reflektionssitzungen zur Auffrischung.
- Erläutere die Zwischendurch Reflektionsaufgabe (siehe ◇ 12 S. 43) [☯ 11 S. 35], die vor der ersten Reflektionssitzung zur Auffrischung ausgefüllt werden sollte.
- Lade die Teilnehmer dazu ein, darüber nachzudenken, wie sie den Coaching Zugang am besten in ihre eigene Organisation/en einbringen können. Reflektiere mit diesen darüber, dass unterschiedliche Organisationen verschiedene Methoden und Strukturen zu Reflektion in der Arbeit aufweisen. Ermutige die Teilnehmer die wichtigen Anteile des REACH® Modells und sich die Wichtigkeit folgender Anteile klar zu machen:
 1. Eine klare Behandlungsvereinbarung.
 2. Vereinbarung über die Länge der Treffen und der Intervalle zwischen den Treffen.
 3. Festlegung der Messung, wie die Organisation durch Feedback der Nutzer bewerten kann, wie erfolgreich ihre Strukturen verändert haben.
 4. Festlegung eines Systems um das Feedback der Nutzer der Versorgung zu erhalten.
 5. Weiterführende Coaching Stil Fortbildungen.

Aktivität 18: [☯ S. 21]

In Zweiergruppen

- Denkt darüber nach was euch individuell dabei hindern könnte, den Coaching Zugang in deiner Arbeit zu nutzen. Mache dir Gedanken über mögliche Lösungen. Lege eine Vereinbarung mit dir selbst fest, wie du eine Veränderung in deiner Arbeitspraxis realisieren kannst.

Aktivität 19:

Als Gruppe im Plenum:

- Stimmt euch darüber ab, wie ihr mit den folgenden Reflektionssitzungen umgehen wollt und legt die Zeit und den Ort dafür fest.
- Schließt das Training mit einer letzten Runde, um sich selbst noch einmal in ein Übung mit Sätzen zu bestärken, die lauten können: "Ein Coaching Gespräch, welches ich demnächst mit einem Klienten haben werden, um ihn zur Zielfestzulegen zu ermuntern, wird....." "Der wichtigste Anteil, den ich von dem Programm gelernt habe, ist....." „Was ich anderen von diesem Programm erzählen werde, beinhaltet....."

(30 Mins)

Aktivität 20: [🌀 S. 21]

Zwischen dem Abschluss dieses Trainings und der nächsten Reflektionssitzung möchten wir euch auffordern zu überlegen: Wann bin ich am Besten als klinisches oder ambulantes Teammitglied in der Nutzung des Coaching Zugangs – wenn ich das Coaching eher spontan nutze oder wenn ich den Zugang in einem eher formalen Kontext benutze, um einen reflektiveren Stil anzuwenden. Wie kann ich das für mich herausfinden? Welche Herausforderungen möchte ich mich stellen, um die Coaching Entwicklung bei mir selbst voranzutreiben?

Wenn du die verschiedenen Coaching Gespräch Stile anwendest, notiere eine kurze Reflektion und Beobachtung in dem „Zwischendurch Reflektionsaufgabe“ die du im Anhang findest (◊ 12 S. 43) [🌀 11 S. 35].

(10 Min.)

Aktivität 21:

Überarbeite deine „Vorbereitungs- und Selbstassessment“ und versuche festzustellen, was sich als Resultat aus diesem Programm verändert hat. (◊ 1 and 2 S. 27-30) [🌀 1 and 2 S. 22-25].

(15 Min.)

RESSOURCEN

PowerPoint Folien: (◇ S. 6)

Die PowerPoint Folien, die für dieses Training notwendig sind können auf der Slam Partners Website heruntergeladen werden. www.slampartners.co.uk.

Karten für Anleitung, Coaching und Beratungs Aktivität: (◇ p 15)



Drucke genügend Kopien der darüber dargestellten Buchstaben aus. Sie müssen für die Hälfte der Gruppe ausreichen, damit jeder ein Satz C M D Karten hat. Sie werden für die Sitzung sieben benötigt.

Weiterführende Vorbereitung für Handouts:

Die Übernacht Reflektionsaufgabe zwischen Tag eins und Tag zwei (◇ 5 S. 34) und die Zwischendurch Refelktionsaufgabe – Coaching im Moment oder im Reflektiven Kontext. Was ist dein Stil? (◇ 12 S. 43) sind in dem Teilnehmer Manual im Anhang zu finden.

Der Trainer sollte, wie in dem Manual beschrieben, Kopien dieser Dokumente für jeden Teilnehmer zur Verfügung stellen (siehe Aktivität 10, 11 und 20 (◇ S. 16 und 25)). Nach Erledigung der Übernachtungsaufgabe (Aktivität 10 und 11) (◇ S. 16) sollte der Trainer diese Reflektionen einsammeln und nach einer kurzen Durchsicht diese mit einem Feedback mit den Teilnehmern besprechen. Nach dem Ausfüllen der Zwischendurchaufgabe (Aktivität 20) (◇ S. 25) sollte die Reflektion mit dem Supervisor besprochen werden.

Coaching mit Emotionaler Intelligenz

Adaptiert von Daniel Golemans Model 1998

[🌀 2 S. 25]

Emotionale Intelligenz ist die Grundlage, um mit dem Coaching Stil zu arbeiten. Die Schlüssel – Elemente sind dargelegt in „Arbeiten mit Emotionaler Intelligenz“ (Goleman D, 1998)

Das im Folgenden dargestellte Emotionale Intelligenz Model von Daniel Goleman lädt den Nutzer dazu ein, gegenüber den internen und externen Faktor beim Coaching Aufmerksamkeit zu zeigen.



Übergeordnete Cluster
wirksamen Fragen

[🌀 3 pp 26-27]

Einstiegsfragen

Auf einer Skala von 1–10
- Wie wichtig ist die Sache
- Wieviel Energie ist da,
um eine Lösung zu
finden?
Wie beeinflussen ihre
Werte und Einstellungen
das angezielte Ergebnis?
Wie fühlen sie sich?

Lösungen finden

Von was würden sie
gerne mehr oder weniger
haben?
Wem gehört das
Problem?
Wenn Sie die Wahl
hätten, was würden sie
machen?

**Wie wissen sie, was sie gelernt
haben**

Was ist die beste Art um mit
Problemen umzugehen?
Was liegt in ihrer
Verantwortung, um mit dem
Problem umzugehen?
Was habe sie aus der Situation
gelernt?
Wenn das noch einmal passiert,
was würden sie machen?

Nutzung von Ressourcen

Welche persönlichen
Ressourcen können sie
zur Hilfe nutzen?
Was haben sie mit ihrem
Lösungsmodell schon
ausprobiert?
Was funktioniert für Sie?
Welche Optionen können
Sie entwickeln?

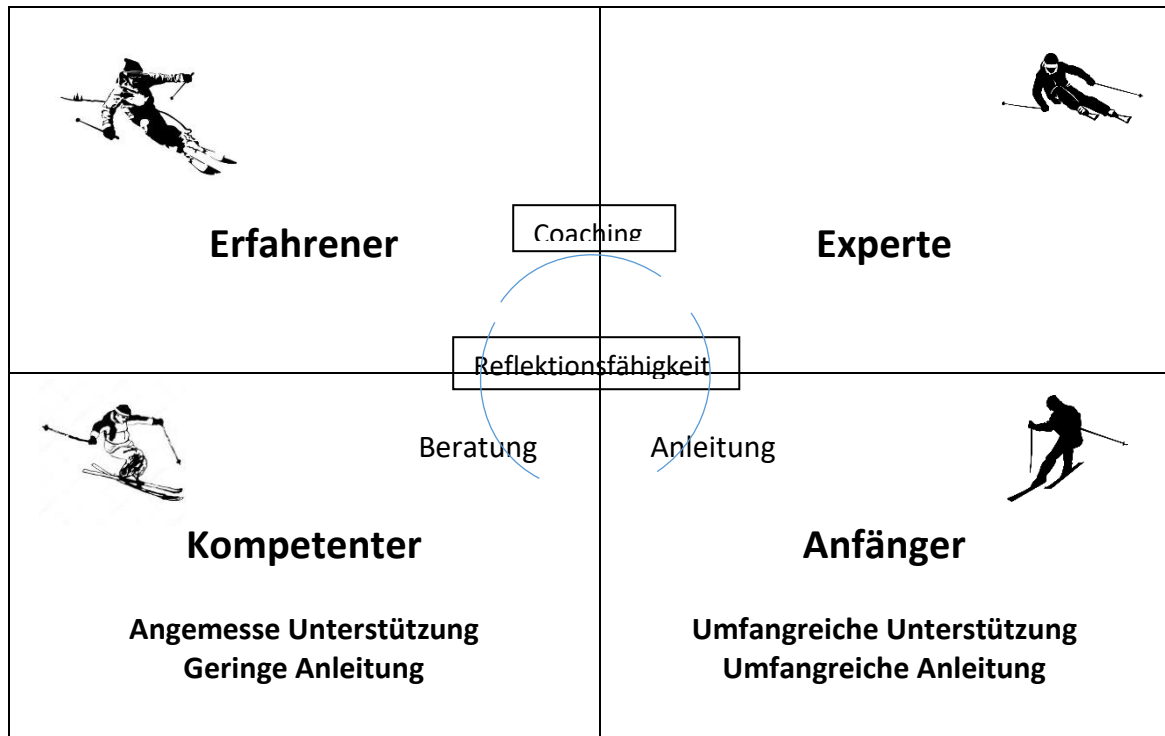
**In Handlung kommen /
Zielsetzung und –
orientierung**

Was wollen sie machen
und wann?
Wann werden sie wissen,
dass es erreicht ist?
Was können Sie jetzt
machen?

Liste von wirksamen Fragen

- Wenn ich eine effektive professionelle Bezugsperson wäre, woran würde Sie gerne sehen, dass ich mit ihnen arbeite?
- Was waren ihre besten und schlechtesten Erfahrungen in der psychiatrischen Versorgung?
- Was wäre die beste Art, um mit schwierigen Problemen umzugehen?
- Was gib es Neues / ist passiert / steht jetzt an?
- Wo ist ihre eigene Verantwortung in dem was passiert?
- Haben sie aus der letzten Situation etwas für sich gelernt?
- Sollte dies noch einmal passieren, was würden sie machen?
- Wovon würden sie gerne mehr, wovon weniger haben?
- Was für ein Bild haben sie jetzt?
- Was macht es jetzt zu einem Problem für Sie?
- Auf einer Skala von 1 – 10, wie wichtig ist die Angelegenheit für sie?
- Auf einer Skala von 1 – 10, wieviel Energie haben sie, um das Problem zu lösen?
- Wem gehört aktuell das Problem?
- Was haben sie bisher, in ihrer Art Probleme zu lösen, getan?
- Welche Optionen können sie entwickeln?
- Wenn Sie die Wahl hätten, was würden sie tun?
- Was wird passieren, wenn Sie etwas unternehmen, was wenn nicht?
- Welche Ressourcen brauchen Sie, um Entscheidungen zu treffen?
- Was funktioniert für sie zurzeit?
- Wie fühlen Sie sich gerade damit?
- Was sind ihre Gefühle bezogen auf das Problem / Dilemma etc.?
- Was wollen Sie machen und wann?
- Wie werde ich es merken, dass Sie etwas unternommen haben?
- Was ist ihr Maßstab für ihren Erfolg?
- Was ist der erste Schritt?
- Was können Sie aktuell tun?
- Was brauchen Sie von mir?
- Wie fühlen sie sich?
- Auf eine Skala von 1 – 10, wie verpflichtet fühlen sich gerade etwas zu tun?
- Wenn Sie etwas nicht schaffen, welche Konsequenzen hat das für Sie?
- Wie können sie sich auf der Erreichte beziehen?
- Wollen Sie, dass ich Sie auf das Erreichte hinweise?
- Wie beeinflussen ihre Werte und Einstellungen die Ergebnisse, die anstreben?
- Welche Ressourcen habe Sie zur Verfügung, die hilfreich sind?
- Welche externen Ressourcen können sie anzapfen?

Das Slam Partner SKI® Model der Anleitung, Coaching und Beratung



Das Slam Partner SKI Model adaptiert das Konzept des „Novice to Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practice“. Menlo Park: AddisonWesley, S. 13-34 (Benner P, 1984), um zu demonstrieren wie Coaching Gespräche die Supervision und Arbeitspraxis verbessern können.

Übernachtsreflektionsaufgabe zwischen Tag Eins und Tag Zwei:
Reflektiere eine Arbeitssituation auf der du auf Level Zwei aktiv zuhörst und denke die verschiedene Fragen aus oder nutzen unterschiedliche Zugänge. Erscheine am zweiten des Trainings vorbereitet, um die Reflektion mit den anderen in einer Kleingruppenübung auszutauschen.

Aufgabe Zwei:

Theorie in die Praxis – Nehmen einen Coaching Zugang für ein Beispiel aus deiner Arbeitssituation ein.

Die Aufgabe ist ein wichtiger Anteil des Programms

Überlegung: Was habe ich heute gemacht? Was habe ich heute gelernt? Wie kann ich meine Coaching Fähigkeit in meine Arbeitspraxis übernehmen?

Schreibe bitte im Folgenden deine ersten Reflektionen und das Fazit deiner Beobachtungen des ersten Tages auf:

Vorbereitung für ein offenes oder schwieriges Gespräch

[🌀 6 S. 30]

Adaptiert aus den Rahmenbedingungen für Heftige Gespräche (Scott S, 2002) und Unerlässliche Gespräche (Grimsley A, 2010)

Der folgende erste Teil des Gesprächs über die Schritte 1 – 5 sollte nicht mehr als 90 Sekunden dauern.

1. Stelle kurz dein Verständnis über das Problem dar und versichere dich, dass das Gegenüber dies auch so sieht. Gebe nicht mehr als drei Beispiele dafür an, dass du das Problem erfasst hast.
2. Kläre mit deinem Gegenüber, wie es dir mit damit geht und warum du denkst, dass das Problem einer Lösung bedarf.
3. Stelle kurz die Konsequenzen des Nicht-Handelns dar.
4. Mache dir deinen Anteil in der Situation klar und deine Verpflichtung die Veränderung zu unterstützen.
5. Schlage mögliche Wege des vorankommens vor.

Jetzt führe das Gespräch

6. Lade die Person dazu ein, seine Gedanken zu deinen bisherigen Kommentaren zu äußern.
7. Legt zusammen die nächsten Schritte fest, um das Problem zu lösen und legt einen Zeitplan fest, wann man sich das Ganze noch einmal rückschauend betrachten sollte.

Was man bei dem Feedback vermeiden sollte

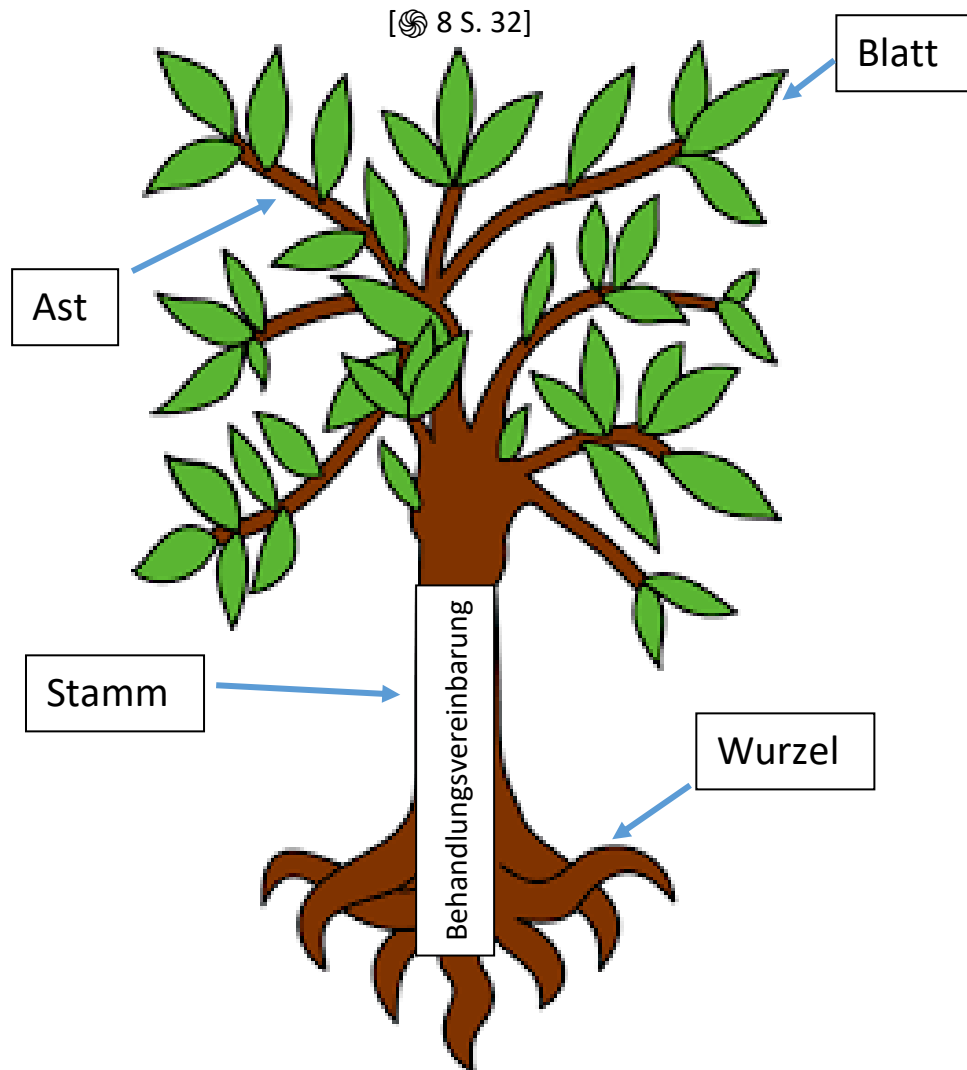
Adaptiert von „Heftige Gespräche“ (Scott S, 2002) [7 S. 31]

Übliche Fallgruben können sein:

- Das Gespräch mit freunlichen Small Talk zu beginnen.
- Nutzung von „Zuckerbrot und Peitsche“, in welchem erst Komplimente verteilt werden, um dann mit der realen (schwierigeren) Nachricht zu folgen. Ein schweiriges Gespräch sollte eine einfache und klare Nachricht beinhalten und ein Gespräch, in welchem man Komplimente machen möchte, sollte deutlich speriert auch nur diese enthalten.
- Es sich selbst einfach zu machen, in dem man in dem schwierigen Gespräch, kleiner unterstützende Kommentare einbringt. Diese kommentare machen es nur für uns einfacher, aber nicht für die Person, die die Nachricht erhält.
- Im Vorfeld Annahmen anzustellen, wie sich das Gespräch entwickeln wird. Das kann dazu führen, dass man der Person in der realen Situation nicht mehr zuhört, was sie dazu sagt.
- Die Person mit einem Kanonage von kritischen und heftigen Kommentaren zu überziehen, ohne die Details des Problems mit der Person im Vorfeld zu klären.
- Eine saubere und präzise Darstellung der Inhalte des schwierigen Gesprächs, stellt den produktivsten Zugang dar.

Delegation-/Entscheidungs-Baum

Adaptiert aus „Heftige Gespräche“ (Scott S, 2002)



Behandlungsvereinbarung: Diskutiere und vereinbare gemeinsame Erwartungen mit den Führungskräften, den Supervisoren, den Kollegen und den Nutzern der Versorgung und kläre die Grenzen der Autirität zur Entscheidungsfindung.

Blatt-Entscheidung: Treffe und erläutere die Entscheidung. Diese sollten es nicht nötig haben, rückgängig gemacht zu werden.

Ast-Entscheidung: Treffe und erläutere die Entscheidung. Berichte die Aktionen, die in Angriff genommen wurden, so wie dies im Interval vereinbart wurde.

Stamm-Decision: Treffe die Entscheidung. Diskutiere die Entscheidungen, bevor die ersten Aktionen erfolgen sollen.

Root Decision: Treffe die Entscheidung kooperativ mit Anderen. Dies sind Entscheidungen, die, wenn sie schlecht getroffen werden, einen negativen Einfluss auf die Organisationen haben können.

Drei Basis – Coaching Modelle

[🌀 S. 18-21]

1. Das REACH[®] Coaching Model

Reflektion – Die ist ein aktiver Prozess in welchem klinische und ambulante Teams mit den Nutzern der psychiatrischen Versorgung aktiv daran arbeiten, diese zu befähigen ihr Vorankommen zu reflektieren und um Verantwortung für die Handlung und die Veränderung, im kontrollierten Rahmen, zu übernehmen. Dazu bedarf es einer guten Fähigkeit des aktiven Zuhörens und die Anteile des Nutzers wahrzunehmen. Die Fragen dazu können umfassen:

- Was passiert zurzeit?
- Was ist ihre eigene Verantwortlichkeit, bei dem was passiert?
- Was haben sie aus der letzten Episode gelernt?
- Sollte ähnliches noch einmal passieren, was würden sie machen?
- Wovon möchten sie mehr, von was weniger haben?

Erforschung – dies schafft die Möglichkeit das Thema/Problem/Aufgabe und der Optionen zu erforschen. Die Fragen dazu können umfassen:

- Was macht momentan zu einen Problem?
- Auf einer Skala von 1-10, wie wichtig ist das Problem?
- Auf einer Skala von 1-10, wieviel Energie haben sie zur Erarbeitung einer Lösung?
- Was habe sie bisher unternommen, um das Problem zu lösen?
- Welche Optionen können sie entwickeln?
- Wenn sie die Wahl hätten, was würden sie machen?
- Wie fühlen sie sich?

Abgestimmtes Ergebnis – Die Abstimmung über zu erreichende Ergebnisse ist wichtig, um das Gespräch darauf zu fokussieren und über gewünschte Ziele Einigkeit zu erzielen. Dieser besondere Teil des Gesprächs soll der Person dabei helfen, sich klar vor Augen zu führen, was sie erreichen möchte. Die Zielsetzung ist dazu ein integraler Bestandteil. Die Fragen dazu können umfassen:

- Was wollen Sie machen und wann?
- Wodurch erfahre ich, dass sie es gemacht haben?
- Woran kann man den Erfolg festmachen?

Commit to Action (Handlungsverpflichtung) – Dieser wichtige Anteil des Gesprächs, weil es der Person hilft, da es die Handlung, die benötigt wird, definiert und wann dieses erledigt wird. Die Fragen dazu können umfassen:

- Was ist der erste Schritt?
- Was könne sie als erstes machen?
- Was brauchen Sie dazu von mir?
- Wie fühlen sie sich?
- Auf einer Skala von 1-10, wie verpflichtet fühlen Sie sich in die Handlung zu kommen?

Halten des Erreichten – Dieser schließende Teil des Gesprächs und sollten hier die Antworten unklar sein, sollte man auf die vorherige Phase zurückkehren. Die Fragen dazu können umfassen:

- Wenn sie nicht erfolgreich sind, was für Konsequenzen wird das für sie haben?
- Wie machen sie sich auf der Erreichte aufmerksam?
- Wie soll ich sie an das Erreichte erinnern?

2. Eine Adaptation des GROW Modells (Whitmore J, 2002)

Das GROW Model (Whitmore J, 2002) ist hilfreich in Interaktion, in denen man den Coaching Zugang nutzen möchte. Eine Adaptation des GROW Modells ist unten beschrieben und stellt einen nützlichen Rahmen dar, der klinische und ambulant psychiatrisch Tätige auffordert, sich Klarheit darüber zu verschaffen, was die nächsten Schritte sind, um eine Veränderung zu erreichen und welche Ergebnisse erreicht werden sollten.

Goal (Ziele) für die Coaching Stil Interaktion – wo möchte ich hinkommen? Was möchte ich, dass passiert? Beginne mit einer Vision von dem was ist, wenn das Ziel erreicht wurde und dann werde immer spezifischer.

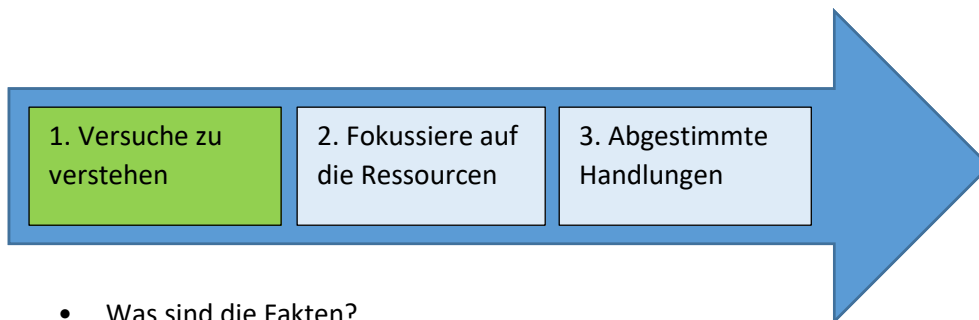
Realität – Wie ist die Situation zurzeit? Stelle spezifische Fragen über das Wer, Was, Wann und und Wieviel

Optionen – Was ist möglich? – Welche Optionen existieren, um dem Ziel näher zu kommen?

Wrap-up (Nachbearbeitung) – Bekomme Zusagen, Klarheit und Unterstützung. Schau auf das Erreichte und lege nächsten Schritt fest und wie diese erreicht werden können.

3. Coaching im Moment – adaptiert von Julie Starr's Resonanz Coaching Model (Starr J, 2008)

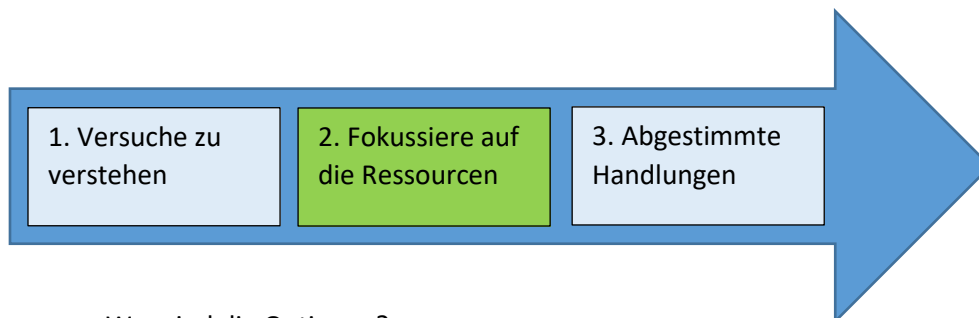
Stage 1: Versuche zu verstehen durch Nachfragen und aktives Zuhören



- Was sind die Fakten?
- Was erscheint besonders in der Situation?
- Was sollte im Weiteren noch bedacht werden?

Adaptiert von (Starr J, 2008)

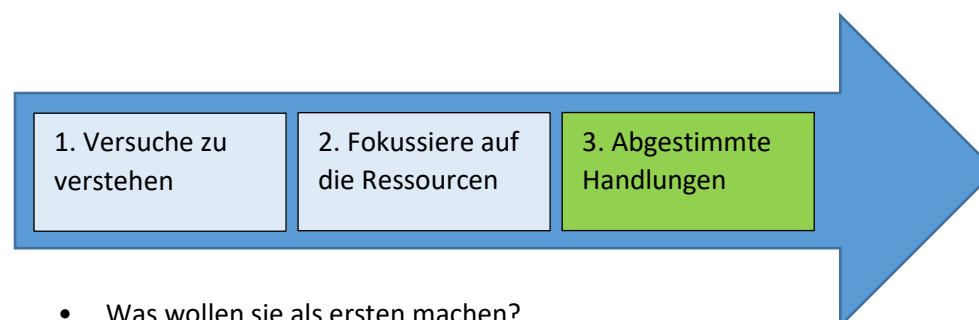
Stage 2: Fokussierung auf den Ideenreichtum der anderen Person



- Was sind die Optionen?
- Was würden Sie empfehlen?
- Was können sie jetzt machen?

Adaptiert von (Starr J, 2008)

Stage 3: Abstimmung der Handlungen



- Was wollen sie als ersten machen?
- Welche Unterstützung brauchen sie, von wem?
- Wann sollten sie ihr Vorankommen anschauen?

Adaptiert von (Starr J, 2008)

Beobachter Checklist

Wenn Sie in der Rolle des Beobachter sind, was fällt ihnen an dem Coach oder dem Gecoachten auf?

- Non-verbale Kommunikation (Haltung, Gesten und Augenkontakt).
- Verbale Kommunikation (Stimmen-Tonlage und -höhe, Geschwindigkeit und Ansprache).
- Aktives Vereinbarungen und Rück-Vereinbarung.
- Beziehung (passend/unpassend, verbale and non-verbale Kommunikation).
- Grad des Engagements.
- Ausmaß in welchem Fragen zu Reflektion anregen und Werte, Einstellungen und interne Ressourcen berücksichtigen.
- Ausmaß in welchem die Zielsetzung und –orientierung erreicht wurde.

Zwischendurch Reflektionsaufgabe

Coaching im Moment oder Coaching im reflektiven Kontext.

Was ist ihr Stil?

Die eine essentielle Aufgabe dieses Programms

Nachfrage: Wie bin ich am besten, wenn ich als klinisches oder ambulantes Teammitglied den Coaching Zugang nutze – coaching im Moment oder den reflektiven Ansatz in meiner Arbeit zu nutzen? Wie weiß ich das? Welche Herausforderung zur Entwicklung will ich mir selbst setzen?

Schreiben sie sich ihre Reflektionen auf und die dazugehörigen Beobachtungen aus dem oben genannten, um zu erkennen, was am Besten zu mir paßt. Versuche die unterschiedlichen Coaching Zugänge aus dem Programm aus.

REFERENCES [🌀 S. 36]

- Barber J (2005) **Good Question! - The Art of Asking Questions to Bring About Positive Change**, BookShaker.com.
- Benner P (1984) **Novice to Expert: Excellence and Power in Clinical Nursing Practice**, Menlo Park: Addison-Wesley.
- Bird V, Leamy M, Le Boutillier C, Williams J, Slade M (2011) **REFOCUS (2nd edition): Promoting recovery in mental health services**, London: Rethink
- Caplan J (2003) **Coaching for the Future - How Smart Companies use Coaching and Mentoring**, CIPD.
- Goleman D (1998) **Working with Emotional Intelligence**, Bloomsbury.
- Grey B, Bailey S, Leamy M, Slade M (2014) **REFOCUS Coaching Conversations for Recovery, Participant Manual**, London: Slam Partners.
- Grimsley A (2010) **Vital Conversations – Making the Impossible Conversation Possible**, Barnes Holland Publishing Ltd.
- Hawkins P, Shohet R (1989) **Supervision in the Helping Professions**, Open University Press.
- Lee G (2006) **The Potential in Coaching for Organisational Change**, OCG Limited.
- McDermott I. International Teaching Seminars - **European NLP Coaching Certification Training - Reference Material** 2005-6.
- Mehrabian A (1971) **Non-Verbal Betrayal of Feeling**, *Journal of Experimental Research in Personality* 5, pages 64-73.
- O'Connor J, McDermott I (1997) **The Art of Systems Thinking - Essential Skills for Creativity and Problem Solving**, Thorsons..
- Rogers J (2005) **The Foundation Skills of Coaching, Course Material Management Futures / Coaching Futures**.
- Rogers J (2004) **Coaching Skills, A Handbook**, Open University Press.
- Scott S (2002) **Fierce Conversations**, Berkley Books New York.
- Starr J (2006) **Brilliant Coaching**, Pearson Education.
- Whitmore J (2002) **Coaching for Performance - GROWing People, Performance and Purpose**, Nicholas Brealey Publishing.

Nutzung dieser Ressource und Bezugnahme [🌀 S. 37]

Dies Manual kann heruntergeladen, kopiert und verteilt werden, wenn die Autorenschaft bezug nimmt auf: **Grey B, Bailey S, Leamy M, Slade M (2014) REFOCUS Coaching Conversations for Recovery. Trainer Manual, London: Slam Partners.**

Dieses Manual wurde finanziert durch den National Institute for Health Research (NIHR) under its Programme Grants for Applied Research (PGfAR) Programme (Grant Reference Number RP-PG-0707-10040), und in Bezugnahme auf das NIHR Biomedical Research Centre for Mental Health at South London und Maudsley NHS Foundation Trust and King's College London. Die Sichtweisen dieser Publikation sind die der Autoren und stellen nicht unbedingt die Auffassungen des NHS, des NIHR, MRC, CCF, NETSCC, the PGfAR Programms or the Department of Health, dar. Weitere Informationen sind erhältlich unter: www.researchintorecovery.com/refocus.

Copyright © South London and Maudsley NHS Foundation Trust & King's College London 2014.