



DiabPeerS



TEIL 1: DIABPEERS - DAS WICHTIGSTE IM ÜBERBLICK

Ursula Hemetek, Daniela Wewerka-Kreimel, Astrid Ebner-Zarl,
Johanna Grüblbauer, Elisabeth Höld, FH_STP | FACHHOCHSCHULE ST. PÖLTEN
GMBH CAMPUS-PATZ 1 A-3100 ST. PÖLTEN



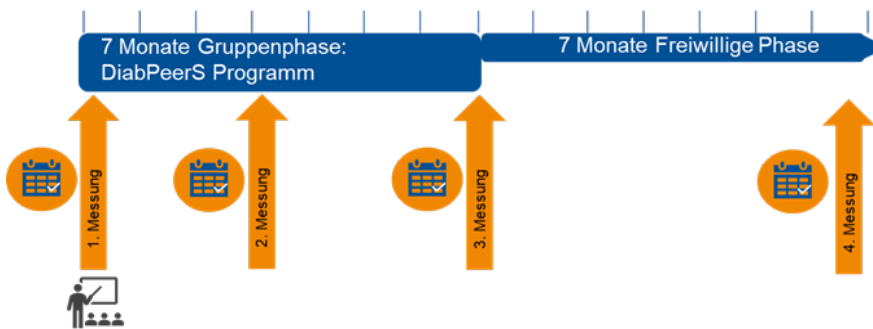
Inhalt

1. Das Wichtigste im Überblick	2
Was kommt in den nächsten 14 Monaten der DiabPeerS-Studie auf Sie zu?	2
2. Wichtige Begriffe.....	5
3. Das DiabPeerS-Programm: Diabetes-Selbstmanagementunterstützung durch Peers	8
Förderung des Diabetes-Selbstmanagements	8
Unterstützung Peergroup	9
4. Ihre Aufgabe als Moderatorin oder Moderator im DiabPeerS-Programm	11
5. Umgang mit der Gruppe: Gruppendynamik, Gruppenregeln, Konfliktverhalten	14
Gruppenregeln	14
Gruppendynamik: Die Stimmung in der Gruppe positiv gestalten	18
Konfliktlösungsstrategien: Was tun bei Konflikten?	23
6. Kommunikations- und Verhaltensänderungstechniken im DiabPeerS-Programm	26
Kommunikationstechniken: Den Austausch anstoßen und aufrechterhalten	28
Techniken zur Verhaltensänderung: Ziele setzen und Probleme lösen	34
SMARTe Zielsetzung	34
Problemlösung	38

1. Das Wichtigste im Überblick

Was kommt in den nächsten 14 Monaten der DiabPeerS-Studie auf Sie zu?

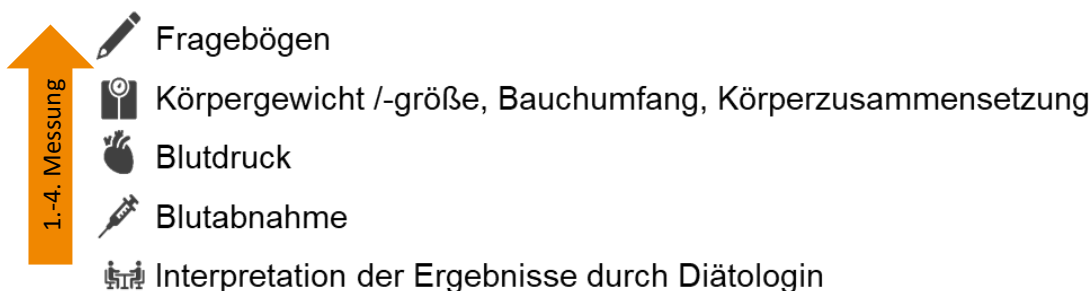
- **Der zeitliche Rahmen:** Ihre Teilnahme an der **DiabPeerS-Studie** dauert **14 Monate** – Ihre Aufgabe als Moderatorin oder Moderator beschränkt sich auf **die ersten sieben Monate (Gruppenphase: DiabPeerS-Programm)**. Danach kann die Gruppe freiwillig und ohne vorgegebene Inhalte sieben Monate weitergeführt werden (freiwillige Phase).



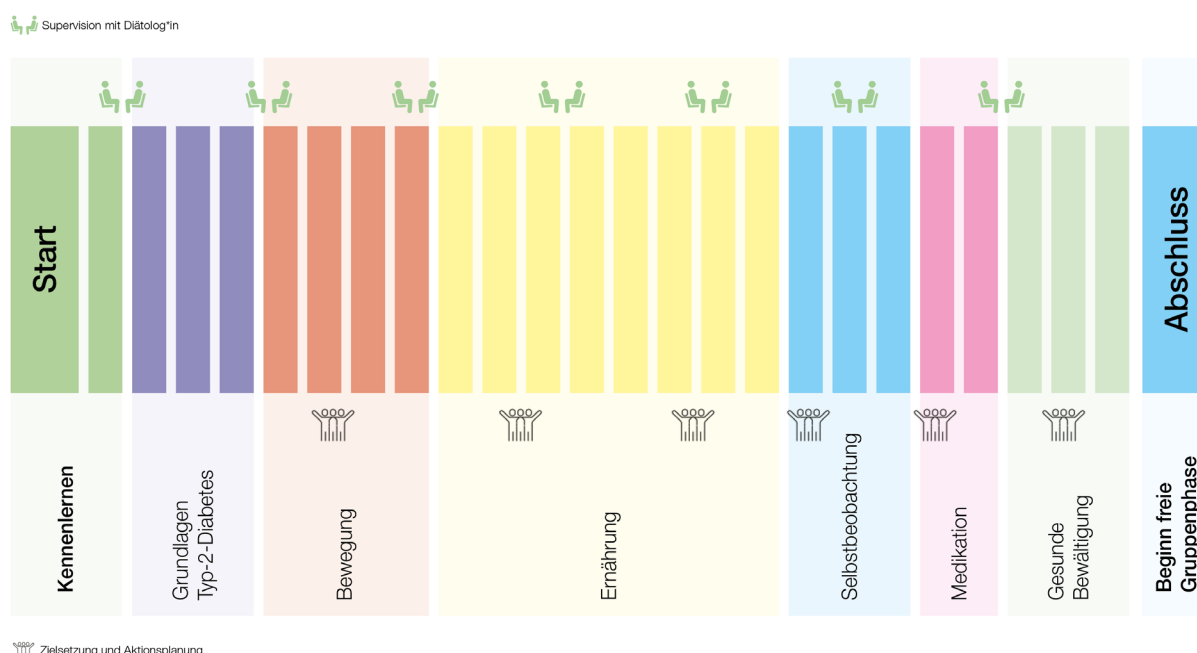
- **Messungen:** Für das DiabPeerS-Studienteam ist es wichtig, die Wirksamkeit der Gruppenzusammenarbeit im Rahmen des DiabPeerS-Programms zu messen. Deshalb gibt es in den gesamten 14 Monaten des Studienverlaufes **4 Messtermine**:

- 1) einen zu Beginn
- 2) einen nach drei Monaten
- 3) einen nach Ende der intensiven Gruppenphase (also nach 7 Monaten) und
- 4) einen nach der freiwilligen Phase, also nach 14 Monaten.

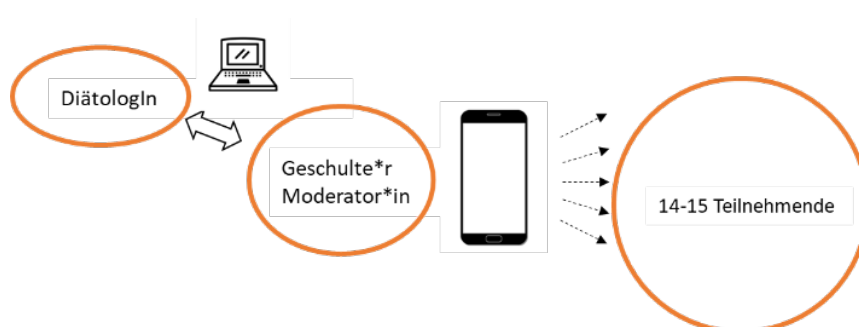
Nicht nur die Moderatorinnen und Moderatoren sondern alle, die an der Studie teilnehmen, werden zu diesen Messterminen eingeladen.



- **Die ersten sieben Monate:** In den kommenden sieben Monaten ist es Ihre Aufgabe, eine **Messenger-Gruppe mit ca. 14-15 Mitgliedern** zu moderieren und zu leiten. Das vorliegende Handbuch soll für diese sieben Monate Ihr Begleiter und Nachschlagewerk sein. Alle Inhalte, die Sie über das Smartphone mit Ihrer Gruppe teilen können, wurden für Sie vorbereitet und sind in **Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm** zu finden.



- **Supervision:** Während der ersten 7 Monate, der Zeit der intensiven Gruppenphase, werden Sie **jeden Monat** die Gelegenheit haben, sich mit einer **Diätologin** über Ihre Erfahrungen und mögliche Probleme auszutauschen, also insgesamt 7 Mal. Darüber hinaus können Sie sich in diesem Zeitraum mit Fragen jederzeit an das Studententeam von DiabPeerS wenden.
- Eine **Diätologin** ist dazu ausgebildet, Personen hinsichtlich ihrer erkrankungsbezogenen Ernährungsanforderungen zu beraten. Die Diätologin, die Sie im DiabPeerS-Programm betreut, kennt das Programm und kann Sie auch zu Ihrer Aufgabe der Gruppenleitung beraten.



- **Die sieben Monate danach – „die freiwillige Phase“:** Die intensive Gruppenphase endet nach sieben Monaten. Danach sind Sie herzlich eingeladen, die Gruppe für weitere sieben Monate weiterzuführen. Dafür gibt es keine vorgegebenen Inhalte.

2. Wichtige Begriffe

Beim Lesen des Handbuchs kann es sein, dass Sie auf einige für Sie neue Begriffe stoßen. Die wichtigsten Begriffe werden hier aufgelistet und erklärt.

DiabPeerS ist der Name der Studie, an der Sie teilnehmen. DiabPeerS setzt sich zusammen aus „**Diab**“ für Diabetes und „**PeerS**“ für die Peers. Peers steht für die Gruppe von anderen Diabetikerinnen und Diabetikern, die Sie in den nächsten sieben Monaten kennenlernen und mit denen Sie sich in der Messengergruppe austauschen.

DiabPeerS-Studie: 14-monatige Studie mit insgesamt ca. 200 Teilnehmenden. 100 Teilnehmende werden per Zufallsprinzip der Interventionsgruppe zugeteilt. Mit Intervention ist die Teilnahme am DiabPeerS-Programm gemeint. Im Rahmen des DiabPeerS-Programms betreuen Sie über Ihr Smartphone eine Gruppe von etwa 14-15 Teilnehmenden über einen Zeitraum von sieben Monaten. Insgesamt gibt es ca. 9 Moderatorinnen und Moderatoren, die jeweils eine Gruppe betreuen. Nach sieben Monaten ist das DiabPeerS-Programm beendet, in den darauffolgenden sieben Monaten kann die Gruppe freiwillig weitergeführt werden.


DiabPeerS-Programm: siebenmonatige Programm- oder Gruppenphase im Rahmen der DiabPeerS-Studie, in der die Teilnehmenden von Moderatorinnen und Moderatoren betreut werden. Das DiabPeerS-Programm wurde von Fachkräften entwickelt, um Ihnen als Moderatorin oder Moderator einen Leitfaden für Ihre Aufgabe in der Gruppenbetreuung zur Verfügung zu stellen. Daran beteiligt waren u.a. Expertinnen und Experten aus den Bereichen Kommunikationswissenschaft, Diätologie und Ernährungswissenschaft, Medizin, Psychologie und Soziologie. Die Inhalte des DiabPeerS-Programms finden Sie in diesem Handbuch.

Messenger und Messenger-Gruppe: Als Messenger wird die Applikation oder App auf Ihrem Smartphone bezeichnet, mit deren Hilfe Sie mit Ihrer Gruppe kommunizieren und z.B. Bilder verschicken können. WhatsApp, Telegram oder Signal gehören zu bekannten Messenger-Diensten. Im Rahmen des DiabPeerS-Programms wird ein sicherer Messenger verwendet und alle Daten bleiben lokal in Österreich gespeichert. Die Messenger-Gruppe ist die Gruppe von Teilnehmenden, die Sie als Moderatorin oder als Moderator leiten. Vor Beginn des DiabPeerS-Programms werden Sie und alle Gruppenmitglieder im Umgang mit dem Messenger geschult.

Emoji: Als Emoji wird ein Symbol bezeichnet, das in der Kommunikation über SMS und Messenger häufig genutzt wird, um insbesondere Gefühle auszudrücken oder Worten mehr Ausdruck zu verleihen:



Post: Als Post (englisch ausgesprochen mit einem langen „oooo“, nicht wie die Post, die Briefe und Pakete versendet) werden kurze Text- oder Bildbeiträge bezeichnet, die Online oder über einen Messenger veröffentlicht oder abgesendet werden.

Liken  (ausgesprochen „leiken“): Auch dieses Wort ist englischen Ursprungs und bezeichnet das positive Bewerten eines online veröffentlichten Beitrags: Gefällt mir! Mag ich! Meist wird ein Herz oder ein „Daumen hoch“-Emoji verwendet, um Zuspruch auszudrücken.

Auf Social Media im Messenger etwas teilen: In dem vorliegenden Handbuch wird oft davon gesprochen, dass Sie bestimmte Posts oder Links in Ihrer Gruppe „teilen“ sollen. „Teilen“ bedeutet in diesem Zusammenhang nichts anderes, als dass Sie die Inhalte in der Gruppe veröffentlichen. D.h. Sie versenden (teilen) die Inhalte über Ihr Smartphone.

Link / Verlinken: Ein Link ist eine elektronische Verknüpfung, die es ermöglicht, Online-Inhalte wie Webseiten, Videos oder Artikel einfach abrufbar zu machen, indem man auf den versendeten Link „klickt“ – also drückt bzw. antippt. Der Link stellt sozusagen die Adresse dar, unter der ein gewisser Inhalt zu finden ist. Es ist wesentlich einfacher und übersichtlicher, diese Adressen/Verknüpfungen über den Messenger zu versenden, als die Inhalte selbst.

Sehr häufig finden Sie in diesem Handbuch Links zu Webseiten und einzelnen Artikeln, Videos, etc. Diese Links können Sie mit Ihrer Gruppe teilen, und die Mitglieder sehen mit einem „Klick“ den Inhalt.

Zusätzlich werden Sie im Messenger einigen englischen Begriffen begegnen. Die wichtigsten davon sind ebenfalls hier kurz übersetzt und erklärt.

Add a comment („Einen Kommentar hinzufügen“): Wenn Sie einen Beitrag einer Person kurz antippen, erscheint darunter ein Feld, in dem „Add a comment“ steht. Sie können in dieses Feld eine Antwort zu dem betreffenden Beitrag schreiben, die dann direkt unter dem Beitrag angezeigt wird.

Reply („Antworten“): Wenn Sie einen Beitrag einer Person länger antippen und gedrückt halten, erscheint eine Reihe von Funktionen, darunter „Reply“. Durch Drücken auf „Reply“ erscheint unter dem Beitrag ein Feld, in dem „Add a comment“ steht. Dann geht es genauso weiter wie in der Erklärung zu „Add a comment“ beschrieben: Sie können in dieses Feld eine Antwort zu dem betreffenden Beitrag verfassen, die dann direkt unter dem Beitrag angezeigt wird.

Sowohl mit „Add a comment“ als auch mit „Reply“ können Sie also auf den Beitrag von jemand anderem antworten. Es passiert dabei dasselbe. „Add a comment“ ist lediglich der kürzere Weg, um zu antworten.

Wenn Sie einen Beitrag länger antippen und halten, erscheinen zudem (unter anderem) folgende Funktionen:

Mark as unread („als ungelesen markieren“): Sie können damit einen Beitrag einer Person als ungelesen markieren. Er wird Ihnen damit weiterhin als neue Nachricht angezeigt.

Copy text („Text kopieren“): Damit können Sie einen schon vorhandenen Beitragstext in die so genannte Zwischenablage kopieren, d.h. Ihr Smartphone „merkt“ sich sozusagen diesen Text. Wenn Sie den Text dann in einen eigenen Beitrag einfügen wollen, tippen Sie länger auf das Eingabefeld und wählen dann „Einfügen“. Der kopierte Text steht jetzt in Ihrem Eingabefeld, wo Sie ihn weiter bearbeiten können.

Edit („Bearbeiten“): Sie können damit Ihren schon abgeschickten Beitrag noch einmal bearbeiten, also z.B. etwas umformulieren oder löschen.

Delete („Löschen“): Ein schon gesendeter Beitrag kann damit als Ganzes gelöscht werden.

3. Das DiabPeerS-Programm: Selbstmanagementunterstützung durch Peers

Diabetes-

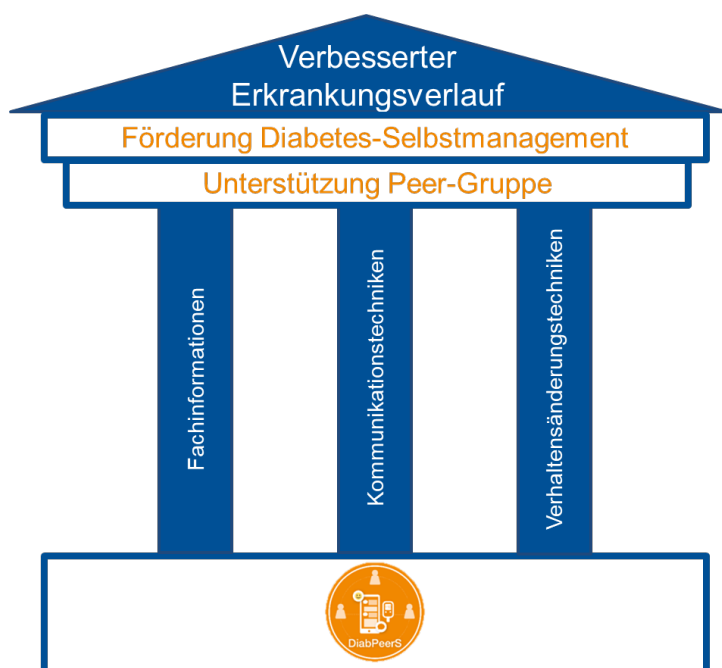


Abbildung 1: Schematische Darstellung des DiabPeerS-Programms

Das DiabPeerS-Programm zielt darauf ab, Personen mit Typ 2 Diabetes in ihrem Umgang mit der Erkrankung zu unterstützen und damit den Erkrankungsverlauf zu verbessern. In erster Linie soll dies über die **Förderung von Selbstmanagementkompetenzen** im Umgang mit dem Diabetes gelingen. Die **Einbindung in eine Gruppe** von ebenfalls Betroffenen – den sogenannten Peers – kann ebenfalls das Selbstmanagement unterstützen und Motivation, Spaß und Rat bringen. Um diese beiden Faktoren, also die Diabetes-Selbstmanagementkompetenz und die Gruppe zu stärken, werden Fachinformationen, Kommunikationstechniken und Verhaltensänderungstechniken vermittelt und über die Moderatorinnen und Moderatoren mit der Gruppe geteilt.

Förderung des Diabetes-Selbstmanagements

Diabetes-**Selbstmanagement** beschreibt die Fähigkeiten einer Person, alle für Diabetes wichtigen Aspekte wie Symptome, Therapie, körperliche und psychische Folgen und Lebensstilveränderungen im Alltag zu überschauen, zu planen und zu organisieren. Diabetes mellitus Typ 2 ist eine chronische Erkrankung. Ihr Verlauf hängt maßgeblich davon ab, wie Betroffene selbst mit ihrer Erkrankung umgehen und ihren Alltag mit der Erkrankung und deren Behandlung „managen“. Zu einem guten Management der Erkrankung gehören regelmäßige ärztliche Kontrollen genauso wie das regelmäßige

eigenständige Blutzuckermessen oder auch die entsprechende Anpassung des persönlichen Lebensstils. Während früher Ärztinnen und Ärzten die alleinige Expertise zur Behandlung der Erkrankung zugeschrieben wurde, werden heute Betroffene viel mehr partnerschaftlich in den Behandlungsprozess miteinbezogen. Schließlich sind sie es, die Therapieempfehlungen in ihrem Alltag umsetzen müssen. Die Hauptverantwortung im Selbstmanagement-Prozess liegt demnach bei den Patientinnen und Patienten. Abbildung 2 zeigt, wie die Patientin oder der Patient im Zentrum des Selbstmanagement-Teams mit vielen unterschiedlichen Personen und Institutionen zusammenarbeitet, die auf unterschiedliche Art Unterstützung liefern.

Abbildung 2: Ihr Diabetes-Behandlungsteam

Ihr Diabetes- Behandlungsteam



Die **Förderung des Selbstmanagements** soll persönliche Handlungsstrategien so verbessern, dass der eigene Umgang mit der Erkrankung und besonders wichtige Kompetenzen, wie die Fähigkeit zur **Problemlösung**, gestärkt werden. Dabei werden die Betroffenen grundsätzlich als **Expertinnen und Experten für ihre eigene Lebenssituation** wahrgenommen. Unterstützung soll bei spezifischen medizinischen, gesundheitlichen oder emotionalen Themen nach Bedarf verfügbar sein.

Das DiabPeerS-Programm zielt somit auf die Förderung und Bestärkung der Teilnehmenden im Umgang mit ihrer Erkrankung ab. Diese Bestärkung wird auch als **Empowerment** bezeichnet.

Unterstützung Peer-Gruppe

In ihrem täglichen Selbstmanagement spielen Patientinnen und Patienten die zentrale Rolle. Sie umgibt – im besten Fall – ein vielseitig professionell geschultes Team, das gezielt zu Rate gezogen werden kann. Aber dieses Team besteht – wie in Abb. 2 gezeigt – nicht nur aus Gesundheitsberufen.

Genauso wichtig scheinen zunehmend Personen, die emotionale und soziale Unterstützung und Halt geben. Auch soziale Eingebundenheit ist Teil eines erfolgreichen Erkrankungsmanagements.

Die klassische Behandlung des Typ-2-Diabetes sieht vor, dass Patientinnen und Patienten an umfassenden Diabetes-Schulungsprogrammen teilnehmen. Aus der Forschung zu diesen Programmen ist bekannt, dass sie Selbstmanagementkompetenzen fördern und den Krankheitsverlauf verbessern können. Allerdings ist auch bekannt, dass diese Wirkung nach Ende der Schulungsprogramme rasch nachlassen kann, denn Betroffene verlieren nach ersten Rückschlägen oder Veränderungen häufig die Motivation und Zuversicht in ihre Selbstmanagementkompetenzen. Durch den Austausch mit anderen Betroffenen kann es gelingen, Frustrationen zu lindern und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten. Das DiabPeerS-Programm ist deshalb bewusst so gestaltet, dass sich die Gruppe über einen Zeitraum von sieben Monaten aufbauen, kennenlernen und miteinander arbeiten kann. Diese langfristige soziale Unterstützung, die in alltäglichen Situationen genutzt werden kann, soll dazu beitragen, dass sowohl die Motivation als auch die Fähigkeiten zum Diabetes-Selbstmanagement gestärkt werden. Dieser Prozess wird maßgeblich von Ihrem Engagement als Moderatorin oder Moderator getragen.

- **Selbstmanagementförderung** bedeutet, die Teilnehmenden mit Rüstzeug für ihr Selbstmanagement zu versorgen und sie im täglichen Umgang mit ihrer Erkrankung zu stärken.
- **Empowerment** bedeutet, das Vertrauen der Teilnehmenden in ihre eigenen Fähigkeiten zu stärken und ihnen zu helfen, die Rolle als zentrale Person im Selbstmanagement anzunehmen.
- **Peer-Unterstützung** durch die Gruppe ermöglicht, dass Teilnehmende sich mit anderen Betroffenen über verschiedenste Erlebnisse, Fachinformationen und Empfehlungen austauschen können und sich jederzeit Rat, Bestärkung oder Tipps holen können.

4. Ihre Aufgabe als Moderatorin oder Moderator im DiabPeerS-Programm

Themen	Wochen
Kennenlernen	2-3
Grundlagen zum Thema Typ-2-Diabetes und der Therapie	
Typ-2-Diabetes: Erkrankung, Ursachen, Risikofaktoren	2
Therapie Typ-2-Diabetes: Therapieziele und Wege dahin; Blutzuckermessen; Beziehung zu Ärztin/Arzt	3
Lebensstilfaktoren	
Bewegung	4-5
Ernährung	8
Selbstbeobachtung und Kontrollen im Diabetes-Selbstmanagement	
Selbstbeobachtung, Folge- und Begleiterkrankungen und Vermeidung von Risiken	3
Medikation	1-2
Gesunde Stressbewältigung	
Stress und psychische Erkrankungen Wege zur Entspannung	3
Abschluss und Ausblick	1
GESAMT	27-30 Wochen

Tabelle 1: Themenüberblick im DiabPeerS-Programm mit grober Zeitübersicht

Sie werden in den kommenden sieben Monaten eine Messenger-Gruppe mit 14-15 Personen moderieren. Der Fokus bei dieser Moderation liegt darauf, die Gruppe „zum Leben zu erwecken“. Die Gruppenmitglieder kennen einander nicht. Für die meisten wird es eine neuartige Erfahrung sein, sich auf diese Weise über das Smartphone auszutauschen. Anleitungen dazu, wie Sie in einer Gruppe über einen Messenger kommunizieren können, damit Austausch angeregt wird und ein vertrauensvolles Miteinander entsteht, finden Sie in Kapitel 5 „Umgang mit der Gruppe“ und Kapitel 6 „Kommunikationstechniken“.

Darüber hinaus finden Sie in **Teil 2 DiabPeerS - Detailliertes Programm** einen detaillierten Fahrplan durch das Programm der kommenden sieben Monate. Es wurden Textvorschläge, Links zu Artikeln, Bildern, Videos etc. sowie QR-Codes zu Grafiken für Sie erstellt, die im Wesentlichen alle für das Diabetes-Selbstmanagement wichtigen Themen abdecken. Ihnen als Moderatorin oder Moderator kommt nun die Aufgabe zu, sich diese Inhalte durchzusehen und sich einen ersten Plan zurechtzulegen, wie Sie Ihre Aufgabe angehen möchten.

Für das DiabPeerS-Programms ist es wichtig, dass die Themen, so wie sie in diesem Handbuch vorbereitet sind, auch mit der Gruppe geteilt und diskutiert werden. Dafür wurden keine genauen Zeitangaben gemacht, es sollten aber alle Themen in den kommenden sieben Monaten untergebracht werden. Manche Themen werden mehr und manche weniger Zeit brauchen. Tabelle 1 zeigt einen groben Überblick, wie viel Zeit (in Wochen) für welches Thema in etwa eingeplant wurde.

Die Themen werden sich vielleicht zeitlich überschneiden oder auch parallel laufen. Es ist sowohl in Ordnung, Diskussionen über Themen zuzulassen, die von den vorgegebenen Themen abweichen

oder ergänzende Informationen dazu liefern, als auch die vorgegebene Themenreihenfolgen umzustellen. Hier können Sie flexibel handeln. **Wir bitten Sie aber, immer wieder zum thematischen Fahrplan zurückzuleiten.** Die vorbereiteten Textbausteine sind als Hilfestellung gedacht und nicht als strikte Vorgabe. Sie können Ihre Nachrichten natürlich auch anders formulieren. Der Fahrplan und die Themen werden in Ihren monatlichen Terminen mit der Diätologin besprochen. Nutzen Sie diese Termine, um sich Hilfe und Unterstützung zu holen, wo Sie sie brauchen. Wenn es zwischen diesen Terminen zu Unklarheiten kommt, können Sie sich natürlich auch zwischendurch immer mit **Fragen an das DiabPeerS-Team** wenden (siehe Kontaktblatt in dieser Mappe). Sie müssen nicht alles alleine bewältigen!

Das DiabPeerS-Programm beschränkt sich allerdings nicht rein auf das Teilen und Diskutieren von Videos oder Artikeln – auch Ihre Gruppenmitglieder sollen aktiv werden! In Kapitel 6 zu „*Techniken zur Verhaltensänderung*“ finden Sie Leitfragen und Aufgabenstellungen, mit denen Sie Verhaltensänderung in Ihrer Gruppe anleiten können. Auch hier können Sie sich bei Unsicherheiten von der Diätologin beraten lassen.

Was ist nicht Ihre Aufgabe?

Ziel des DiabPeerS-Programms ist es, eine lebendige Gruppe entstehen zu lassen. Die Gruppenmitglieder sollen einander gegenseitig unterstützen und sich zu diabetesrelevanten Themen austauschen. ABER: Kein Mitglied ist verpflichtet, Ihre Anregungen zu befolgen. Es liegt auch nicht in Ihrem Verantwortungsbereich als Moderatorin oder Moderator, dies zu überprüfen. Es liegt im Ermessen und der Verantwortung der Gruppenmitglieder, Anregungen anzunehmen und das Potential der Gruppe für sich zu nützen.

Das DiabPeerS-Programm ersetzt keine Diabetes-Schulung. Sie als Moderatorin oder Moderator werden darin geschult, das DiabPeerS-Programmkonzept zu verstehen und den vorgegebenen Fahrplan umzusetzen. Durch Ihre eigenen Erfahrungen mit der Erkrankung und mit Diabetes-Schulungen im Rahmen von „Therapie Aktiv – Diabetes im Griff“ können Sie wertvolle Erkenntnisse mit der Gruppe teilen. Es wird von Ihnen aber nicht erwartet, medizinische oder therapeutische Auskünfte zu geben oder therapeutisch zu handeln. Vielmehr wird Ihnen davon abgeraten, in eine solche Rolle zu schlüpfen, da dies in den Fachbereich von ausgebildetem Personal fällt. Fachspezifische Fragen, die in der Gruppe auftreten können, können Sie in den regelmäßig geplanten Meetings mit einer Diätologin oder einem Diätologen klären und an die Gruppe weitergeben.

Ihre Aufgaben sind dementsprechend:

- Teilen von Inhalten entsprechend des Fahrplans (siehe Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm)
- Starten und unterstützen von Gruppendiskussionen zu den geteilten Inhalten
- Anregung der gegenseitigen Motivation, Unterstützung und Beteiligung von Gruppenmitgliedern
- Teilen von Erfahrungen
- Ihre Aufgabe ist nicht: Mitglieder bspw. in medizinischen Belangen o.ä. zu beraten

Grundlagen dazu, wie Sie diese Aufgaben am besten erfüllen können, können Sie **in Kapitel 6 „Kommunikations- und Verhaltensänderungstechniken im DiabPeerS-Programm“** nachlesen. Dort finden Sie konkrete Tipps und Anleitungen. Wie die konkrete Umsetzung aussehen kann, sehen Sie in **Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm**.

5. Umgang mit der Gruppe: Gruppendynamik, Gruppenregeln, Konfliktverhalten

Das DiabPeerS-Programm baut auf die gegenseitige Online-Unterstützung Betroffener (siehe Kapitel 3.2 Unterstützung durch die Peer-Gruppe). Peer-Unterstützung in der Gruppe funktioniert nicht von selbst, denn es dauert eine Weile, bis sich die Gruppenmitglieder gut kennengelernt haben und aufeinander eingespielt sind. Umso herausfordernder ist dies, wenn die Beteiligten keinen persönlichen Kontakt haben, sondern sich – wie im DiabPeerS-Programm – nur im virtuellen Raum treffen. Als Moderatorin oder Moderator werden Sie die Teilnehmenden auch dabei unterstützen, als Gruppe zusammenzufinden. Vor allem in der Eingangsphase ist dies wichtig, es kann aber im Laufe der sieben Monate, die das Programm dauert, immer wieder relevant werden. Eine wichtige Basis ist dabei auch ein Rahmen, in dem sich alle Beteiligten wohlfühlen und wertschätzend miteinander umgehen. Gruppenregeln können dabei helfen, diesen Rahmen abzustecken und einen sicheren und geschützten Raum für den Austausch zu schaffen – auch dann, wenn gegensätzliche Ansichten oder Konflikte aufkommen. Das vorliegende Kapitel des Handbuchs geht auf diese Fragen ein.

Gruppenregeln

Die Gruppe soll ein geschützter und sicherer Raum sein, in dem man sich den anderen gegenüber mit gutem Gefühl öffnen kann und stärkende Erfahrungen macht. Deswegen gelten folgende Regeln für die Kommunikation in der Gruppe:

Wertschätzende Kommunikation

Der Austausch ist auch im Falle unterschiedlicher Meinungen von prinzipieller Wertschätzung geprägt. Alle Teilnehmenden pflegen einen höflichen und auch bei Unstimmigkeiten sachlichen Umgangston miteinander. Beschimpfungen und Untergriffigkeiten haben keinen Platz! Die Teilnehmenden respektieren sich gegenseitig, auch in ihrer Unterschiedlichkeit. Gibt es einmal Anlass zu Kritik (z.B. ein Beitrag wurde gepostet, der inkorrekte Informationen enthält), so wird die Kritik an der Sache geübt (Hinweis auf die Falschinformation und Empfehlungen, wo die Seriosität von Inhalten geprüft werden kann), aber nicht an der Person (Positivbeispiel: „Danke für deinen Beitrag. Ich denke jedoch, dass diese Information nicht korrekt ist. Unter diesem Link ... findet ihr die richtige Information dazu.“ Negativbeispiel: „Du bist dumm, weil du nicht erkannt hast, dass es sich um eine Falschinformation handelt.“). Auch Unterstellungen sind zu vermeiden („Du hast das absichtlich gemacht.“)

Kein Platz für Sexismus, Rassismus, Antisemitismus, Homophobie und andere Diskriminierungen

Das Prinzip der wertschätzenden Kommunikation bedeutet auch gelebte Gleichwertigkeit in Vielfalt. Abwertende Äußerungen über andere – ob auf individueller oder allgemeiner Ebene – aufgrund ihres Geschlechts, ihrer ethnischen Zugehörigkeit oder Hautfarbe, ihrer Religion, sexuellen Orientierung oder anderer Merkmale sind zu unterlassen, sowohl in unverblümter als auch verdeckter (z.B. humoristischer) Form.

Urteilsfreie Kommunikation

Der Messenger soll ein Ort sein, wo sich die Teilnehmenden, die alle die Betroffenheit von derselben Erkrankung teilen, gegenseitig unterstützen – mit konkreten Ratschlägen und Erfahrungswerten, aber auch mit Zuspruch und Ermutigung. Das heißt umgekehrt, dass der Messenger gleichzeitig ein Ort ist, an dem man auch Probleme, Sorgen, Unsicherheiten, Traurigkeit oder Ängste in Bezug auf die Erkrankung teilen kann, um aktiv Rat und Zuspruch einzuholen. Die Gruppenmitglieder sollten dabei vermeiden, über andere zu urteilen. Jemand anderes Problem mag Ihnen selbst vielleicht harmlos erscheinen, dennoch sollte die Situation der einen Person nicht gegen die der anderen abgewogen werden. Wenn jemand beschreibt, angesichts einer bestimmten Facette der Erkrankung verzweifelt zu sein, und Trost in der Gruppe sucht, ist das völlig legitim, auch wenn man selbst diese Verzweiflung nicht teilt. Schließlich kennen Sie die persönliche Situation der oder des Betroffenen nicht im Detail, die sich von der Ihrigen vielleicht grundlegend unterscheidet, obwohl Sie dasselbe gesundheitliche Problem haben (z.B. hat die andere Person womöglich weniger soziale Unterstützung als Sie oder ist in einer prekäreren finanziellen Lage).

Gleiches gilt, wenn jemand beim Erreichen gesteckter Ziele Schwierigkeiten hat (z.B. die täglichen Bewegungseinheiten durchzuhalten). Diese Person benötigt dann sinnvolle Ratschläge, wie die Aufgabe doch noch gelingen kann – keine Verurteilungen, warum sie es noch immer nicht geschafft hat. Auch sollte vermieden werden, auf Gruppenmitglieder herunterzuschauen, die sich kleinere Ziele setzen, weil das ihrem Ausgangslevel oder ihren Rahmenbedingungen besser entspricht. Nicht alle werden es schaffen, täglich spazieren oder sogar radfahren zu gehen; für manche ist es vielleicht schon ein Fortschritt, wenn konsequent auf Aufzug und Auto verzichtet wird, wo immer es geht. Auch solche scheinbar kleinen Ziele sind legitim, und es sollte niemand deswegen verurteilt werden. Erneut gilt: Alle sind in ihrer Unterschiedlichkeit zu respektieren und wertzuschätzen.

Kein Verbreiten von Falschinformationen und anderen problematischen (Online-) Inhalten

In Teil 3 des Handbuchs ***Sicher und kompetent durchs Internet*** finden Sie Informationen über verschiedene Arten von Falschinformationen, Betrugsversuchen und sonstigen

problematischen Inhalten, die einem online (aber auch offline) begegnen können. Bitte prüfen Sie Informationen, bevor Sie sie im Messenger mit den anderen teilen, auf ihre Seriosität und ihren Wahrheitsgehalt. Sollte jemand von den Gruppenmitgliedern solche Inhalte teilen, weisen Sie bitte auf die Unrichtigkeit der Information bzw. die damit verbundenen Gefahren (etwa bei Betrugsversuchen) hin. In den allermeisten Fällen wird – sollten Gruppenmitglieder solche Inhalte in den Messenger bringen – ein Versehen aus Unwissenheit vorliegen. Sollte jemand häufiger Derartiges posten, sodass Absicht naheliegt, erwähnen Sie das Problem bitte in der Supervision. Wenn erforderlich kann das Projektteam eingreifen.

Keine Werbung

Die Grenze zwischen Empfehlung und Werbung ist nicht immer klar zu ziehen. Gerade wenn jemand Rat sucht, kann es naheliegen, ein Produkt zu empfehlen, das man selbst als hilfreich empfindet. Die gegenseitige Unterstützung lebt ja gerade von den praktischen Erfahrungswerten, Tipps und Tricks und es wäre nicht sinnvoll, dies zu unterbinden. Es sollte jedoch vermieden werden, von sich aus bestimmte Produkte anzupreisen oder z.B. Links zu Produkten in Online-Shops zu posten. Überlegen Sie auch, ob es immer zwingend notwendig ist, eine bestimmte Marke zu nennen. Vielleicht genügt es ja, die *Produktgattung* anzuführen, ohne eine *Markenempfehlung* abzugeben. Bei der Einschätzung können diese Fragen helfen: Bietet nur ein einziges Unternehmen dieses Produkt an, oder gibt es auch andere? Hat das Produkt für Ihre Empfehlung wichtige Detailsigenschaften oder -funktionen, die dementsprechende Produkte anderer Marken nicht haben, oder gibt es gleichwertige Produkte anderer Firmen?

Bitte nutzen Sie den Messenger auch keinesfalls als *eigenen* Verkaufs- bzw. Werbekanal (falls Sie z.B. privat Nahrungsergänzungsmittel, Aromaöle oder Ähnliches anbieten).

Keine medizinischen Diagnosen oder Ratschläge

Medizinische Diagnosen zu stellen und Therapie- oder Medikamentenempfehlungen abzugeben, obliegt den Ärztinnen und Ärzten. Weder die Gruppenmitglieder noch Sie als Moderatorin oder Moderator sind dazu berechtigt – auch dann nicht, wenn Sie langjährige Erfahrung mit einer Erkrankung haben. Dies ist in mehreren Gesetzen, z.B. dem Ärztegesetz, geregelt.

Früher oder später werden auch medizinische Fragen im Messenger auftauchen, z.B. zu körperlichen Beschwerden oder zu Nebenwirkungen der Diabetesmedikamente. Die Abgrenzung des Erfahrungsaustauschs zur medizinischen Diagnose bzw. zur Medikamenten- und Therapieempfehlung ist dabei nicht immer leicht zu treffen. Hier müssen Sie vorsichtig sein und auch die Gruppenmitglieder zur Vorsicht aufrufen bzw. eingreifen, falls jemand zu weit geht und z.B. eigene Erfahrungswerte zu sehr verallgemeinert oder beginnt, Diagnosen

zu stellen (Negativbeispiele: „Ich hatte das auch, und dann wurde Krankheit X festgestellt. Das ist bestimmt bei dir auch so.“, „Wer diese Beschwerden hat, hat Krankheit X.“, „Nimm Nahrungsergänzungsmittel Y, das hilft sicher.“). Neben der möglichen Gesetzesübertretung besteht auch die Gefahr, dass die Tipps für andere Personen schädlich sein können (z.B. bei Hausmitteln, die manchen zwar helfen, aber anderen aufgrund ihrer persönlichen körperlichen Verfassung – etwa einer Allergie – schaden).

Es gibt zwei Prinzipien, an die Sie sich halten können, wenn Themen oder Fragen im medizinnahen Bereich aufkommen (z.B. „Ich habe bestimmte Beschwerden. Was soll ich tun?“). Sie sollten diese Prinzipien kombiniert anwenden:

- Prinzip 1: Weisen Sie bei medizinischen Fragen immer darauf hin, dass die betroffene Person sich auf jeden Fall auch mit einer Ärztin oder einem Arzt besprechen soll.
- Prinzip 2: Wenn Sie eigene Erfahrungswerte mit dem medizinischen Problem haben, können Sie diese auch teilen. Betonen Sie dabei aber immer, dass es sich um Ihre *persönliche* Erfahrung handelt (Ich-Botschaften). Diese muss nicht zwingend auch für andere Personen gelten. Sie können z.B. einer anderen Person, die von einer Nebenwirkung ihrer Medikamente berichtet, bestätigen, dass Sie selbst diese Nebenwirkung auch hatten und sie mit der Zeit nachgelassen hat. Sie können durchaus auch sagen, was *Ihnen persönlich* geholfen hat, z.B. die Nebenwirkung in den Griff zu bekommen. Aber Sie können nicht wissen, ob die Nebenwirkung bei anderen Personen ebenfalls nachlassen wird oder ob Ihre Strategie, die Nebenwirkung zu lindern, auch anderen Personen hilft (oder ihnen womöglich schadet). Deswegen ist (Prinzip 1) bei medizinischen Themen immer das ärztliche Gespräch dringend anzuraten. Machen Sie den Gruppenmitgliedern auch regelmäßig bewusst, dass Tipps von anderen nicht unhinterfragt ausprobiert werden sollen. Unabhängig davon, ob der Tipp von Ihnen oder von anderen Gruppenmitgliedern kommt – es gilt immer abzuwägen, ob man selbst ein gutes Gefühl damit hat und ob es womöglich persönliche Gründe gibt, die dagegen sprechen.

Ein konkretes Beispiel, wie auf eine medizinische Frage reagiert werden kann:

Ich nehme seit kurzem Metformin, und seither ist mir häufig übel.

Mir war anfangs auch übel, aber ich habe gleichzeitig auch andere Medikamente genommen. Zum Glück ist die Übelkeit nach einer Weile weggegangen. Besprich das am besten mit Deiner Ärztin oder Deinem Arzt danach...

Wichtig: Achten Sie auf Ihre Grenzen und holen Sie sich bei Bedarf Hilfe in der Supervision

Es ist eine wichtige Aufgabe der Moderatorinnen und Moderatoren, die Einhaltung der Gruppenregeln im Auge zu haben und bei Bedarf darauf hinzuweisen. Sollten dabei allerdings Entwicklungen auftreten, von denen Sie sich überfordert fühlen oder bei denen Sie nicht weiterwissen, zögern Sie bitte nicht, Ihre Supervisorin oder Ihren Supervisor darauf anzusprechen. Auch Moderatorinnen und Moderatoren haben ihre Grenzen, denn Gruppen können ungeahnte Dynamiken entwickeln, wie das nächste Kapitel genauer ausführt. Die Gruppenregeln werden zu Beginn des Programms mit der Gruppe geteilt und besprochen. Sie können auch zusätzlich Regeln vereinbaren, die Ihnen wichtig erscheinen (*siehe Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm Gruppenregeln*)

Gruppendynamik: Die Stimmung in der Gruppe positiv gestalten

Eine Gruppe ist nichts Fixes, sondern sie ist ständig in Bewegung – selbst dann, wenn die beteiligten Personen über längere Zeit dieselben sind. Es bilden sich Beziehungen, Rollen, Regeln, Abläufe zwischen den Beteiligten und verändern sich wieder. Dieses Kräftespiel bezeichnet man als Gruppendynamik.

Nicht immer ist vorhersehbar, wie eine Gruppe sich verhält und was in ihr geschieht, wie sich z.B. auch bestimmte Impulse auf das Geschehen in der Gruppe auswirken. Lassen Sie sich daher nicht entmutigen, wenn Ihre Posts nicht die beabsichtigte Reaktion hervorrufen oder wenn Dinge plötzlich völlig anders laufen als es in den Wochen zuvor der Fall war. Zögern Sie nicht, in der Supervision um Rat zu fragen, wenn es zu Entwicklungen kommt, von denen Sie sich überfordert fühlen.

Wie bereits erwähnt, funktioniert eine zusammengewürfelte Anzahl von Menschen – auch wenn sie ein gemeinsames Ziel oder eine gemeinsame Betroffenheit teilen und über längere Zeit miteinander Kontakt haben – nicht automatisch auch als Gruppe.

Welche Möglichkeiten gibt es also, um den Zusammenhalt in der Gruppe zu fördern? Wie können Sie als Moderatorin oder Moderator dabei unterstützen?

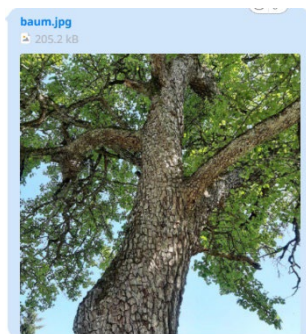
Anfangs ganz bewusst Zeit für das Kennenlernen verwenden und entsprechende Aktivitäten einbauen

Beispielsweise könnten in den ersten Wochen immer wieder kleine Vorstellungsrunden zu bestimmten Themen gestartet werden. So sollen sich die Gruppenmitglieder näher kennenlernen. Zum Beispiel: Die Moderatorin oder der Moderator fängt mit einem eigenen Vorstellungsbeitrag an und bittet dann die anderen, dasselbe zu tun (*siehe Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm: Der erste Post – Was soll ich schreiben?*).

Beispielsweise könnten alle einige Worte über ihre Lieblingshobbys schreiben, inklusive eines Fotos von sich selbst bei dieser Aktivität oder von Ergebnissen dieser Aktivität (z.B. Zeichnung, Speise, ...). Die Teilnehmenden könnten auch gebeten werden zu erzählen, wie sie ihre Diabetesdiagnose bekommen haben oder was sie dazu motiviert hat, sich an diesem Projekt zu beteiligen und was sie sich davon erhoffen.

Beispiel:

Was sind eigentlich Eure Hobbies oder Lieblingsbeschäftigungen? Erzählt ein bisschen über Euch, damit wir einander besser kennenlernen können. Gerne mit Fotos! Ich z.B. bin gerne in der Natur und fotografiere auch gerne. Hier ein neues Bild von mir 😊



Ermutigende und stärkende Botschaften aussenden

Online Peer-Unterstützung lebt von gegenseitiger Stärkung, Zuspruch, Trost und Ermutigung unter Gleichgesinnten. Für viele Menschen mit Diabetes ist dies eine wichtige Erfahrung. Auch wenn ihr soziales Umfeld im Alltag prinzipiell einfühlsam und unterstützend auf die Erkrankung reagiert, können Familienmitglieder oder der Freundeskreis mangels eigener Betroffenheit nicht immer alles nachvollziehen. In der Gruppe finden Diabetikerinnen und Diabetiker eine Gemeinschaft ebenfalls Betroffener, welche viele Aspekte der Erkrankung aus eigenem Erleben kennen und mehr Verständnis für die dadurch entstehenden Gefühle haben. In der Gemeinschaft darf man traurig, frustriert oder verärgert sein. Niemand wird verurteilt, wenn bei der Bewältigung der Erkrankung (z.B. dem Blutzuckermanagement, der Bewegung) Schwierigkeiten auftreten – das ist in Ordnung und auch „normal“, insofern als die meisten in der Gruppe solche Tiefs selber kennen, man ist nicht alleine. Man wird also prinzipiell verstanden, und dies kann sehr entlastend sein.

Für die Moderatorinnen und Moderatoren wird es also eine wichtige Aufgabe sein, eine Kultur in der Gruppe zu fördern, in der Betroffene sich gegenseitig stärken und

ermutigen. Es braucht eine Atmosphäre, in der sich a) die Gruppenmitglieder trauen können, sich anderen gegenüber mit ihren Sorgen und Problemen zu öffnen, und in der b) auf solche Beiträge auch aktiv mit Zuspruch, Einfühlsamkeit und Unterstützung reagiert wird. Eine wesentliche Grundlage hierfür ist ein allgemein wertschätzender Umgang, der auch in den Gruppenregeln verankert ist. Erinnern Sie von Zeit zu Zeit – und auch im konkreten Anlassfall – daran.

Beispiel:

Bitte bleibt beim Diskutieren dieser Frage achtsam und einfühlsam miteinander. Alle sollen sich in dieser Gruppe sicher und wohl fühlen.

Eine Gratwanderung beim Auffangen von Problemen und Sorgen ist dabei die „Dosierung“. Während es wichtig ist, in der Gruppe Trost bei negativen Emotionen zu bekommen oder einmal „Dampf abzulassen“, kann es für manche Gruppenmitglieder auch abschreckend sein, wenn es nur mehr um Probleme oder negative Aspekte der Erkrankung geht. Als Moderatorin oder Moderator gilt es also, auch auf diese richtige „Dosierung“ zu achten – genug Raum, um füreinander bei Problemen da zu sein, aber auch eine Grenze, damit die Grundstimmung nicht ins Bedrückte kippt. Es gibt keine allgemeine Regel und keinen Maßstab, wie dies gelingen kann. Wichtig ist auf jeden Fall, dass Sie dieses Spannungsfeld im Auge behalten, und auch genügend positive, optimistisch stimmende Inhalte besprochen werden.

Um emotionale Unterstützung zu geben, können Sie auch von sich aus – ohne konkreten Anlass – immer wieder einmal stärkende, ermutigende Botschaften aussenden. Niemand ist schuld an der Erkrankung oder wenn bei ihrer Bewältigung Misserfolge auftreten. Es kann daher hilfreich sein, solche positiven Aussagen gelegentlich auch in der Projektgruppe auszusenden. Denn Gruppenmitglieder, die gerade solche frustrierenden Gedanken haben, fühlen sich dann aufgefangen – auch ohne ihr Problem zuvor geteilt zu haben. Da solche Statements keinen bestimmten Anlass haben, können sie z.B. als „freundliche Erinnerungen“ gestaltet werden. Sie können aber auch eine andere Form finden, solche positiven Gedanken ohne Anlass in die Gruppe einzubringen.

Beispiel:

Freundliche Erinnerung: Macht Euch nicht fertig, wenn ihr einen schlechten Tag habt. Das ist ganz normal und der nächste Tag kann nur besser werden



Freundliche Erinnerung 😊: So etwas wie schlechte Diabetikerinnen und Diabetiker gibt es nicht. Diese Erkrankung ist sehr anstrengend und wir tun unser Bestes damit umzugehen.

Gelegenheiten zum Informations- und Erfahrungsaustausch bieten

Informationen – v.a. das Erfahrungswissen – erfragen und erhalten zu können ist ein großer Nutzen eines Peer-Unterstützungsprogramms. Andere Betroffene können neben emotionaler Unterstützung auch konkrete Ratschläge und Tipps aus der „gelebten Erfahrung“ als Diabetikerin oder Diabetiker geben. Der praktische Austausch (Was hat sich bei anderen, die dieselben Probleme hatten wie ich, bereits bewährt?) ist von höchster Bedeutung und ein Alleinstellungsmerkmal der Peer-Unterstützung. Wie Sie diesen Erfahrungsaustausch konkret anregen können, erfahren Sie in Kapitel 6 zu den Kommunikationstechniken.

Unzufriedenheit und negativen Gefühlen vorbeugen bzw. darauf reagieren

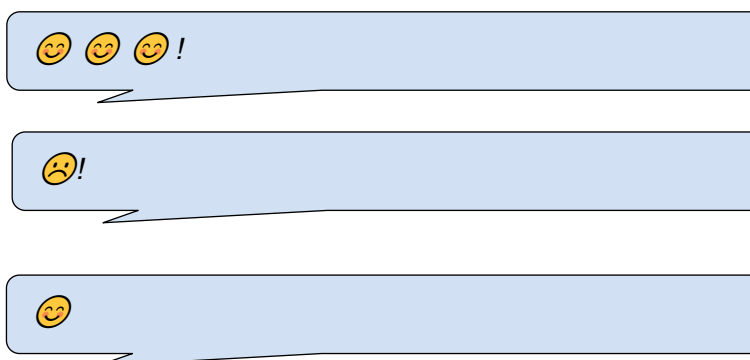
Wenn sich einzelne Mitglieder unwohl fühlen, kann das die gesamte Gruppe negativ beeinflussen.

Als Moderatorin oder Moderator können Sie aber viel für ein gutes Gemeinschaftsgefühl und eine optimistische Einstellung der Teilnehmenden tun, indem Sie lobend auf Beiträge reagieren, wertschätzende Rückmeldungen (z.B. Lösungsvorschläge bei Problemen) geben, ermutigen und allgemein motivieren (wie dies konkret geschehen kann, wird in Kapitel 6 genauer beschrieben).

Um einen übergreifenden Eindruck vom aktuellen Stimmungsbild in der Gruppe zu bekommen, können Sie beispielsweise auch eine kurze Umfrage machen, in der alle ihre Stimmung mithilfe eines Emojis ausdrücken können. Diejenigen, deren Rückmeldung negativ (traurig, ärgerlich, ...) ausfällt, können dann auch gefragt werden, was passiert ist. Sie selbst wie auch die anderen Gruppenmitglieder können mit Zuspruch und Ratschlägen helfen. Die Frage nach dem Befinden kann sowohl allgemein als auch bezogen auf bestimmte vereinbarte Zielsetzungen formuliert werden (z.B. „Wie geht es euch mit eurem Vorhaben, mehr sportliche Aktivität in euren Alltag einzubauen?“).

Beispiel:

Wie geht es Euch heute? Antwortet mit einem Emoji!



Unzufriedenheit kann unter anderem vermieden werden, indem persönliche Unterschiede der Mitglieder, z.B. beim Setzen von Zielen, berücksichtigt und akzeptiert werden. Manche Menschen werden sich etwa beim Thema „mehr Bewegung“ gerne sehr ambitionierte Ziele setzen wollen. Andere werden basierend auf ihren Rahmenbedingungen (z.B. Kondition, familiäre und berufliche Verpflichtungen) kleinere Ziele wählen und sich eventuell langsam steigern. Auch der Weg der Zielerreichung kann unterschiedlich sein: Während die einen vielleicht mehrmals wöchentlich einen abendlichen Spaziergang einlegen wollen, fühlen sich andere wohler damit, morgens, bevor der Rest der Familie erwacht, angeleitet durch ein YouTube-Video einige Fitnessübungen zu Hause durchzuführen. Wichtig ist, dass die Teilnehmenden ihre Vorsätze entsprechend ihren Bedürfnissen und Rahmenbedingungen treffen. Nur dann kann es auch gelingen, sie konsequent über einen längeren Zeitraum umzusetzen. Alles, was – um bei diesem Beispiel zu bleiben – zu mehr Bewegung im Alltag führt, ist positiv und gleichermaßen wertzuschätzen, um Gefühle der Unzulänglichkeit und damit Frustration zu vermeiden.

Wege finden, um hilfreiche Kontakte zu halten

Wenn sich die Gruppenmitglieder gut verstanden haben, kann das Ende des Programms auch mit Gefühlen der Traurigkeit verbunden sein. Auch kann es sein, dass es nach dem Programmende wieder schwieriger wird, die neuen und guten Gewohnheiten ohne Unterstützung aufrecht zu halten. Falls es die Gruppe oder einzelne Mitglieder wollen, können Sie natürlich die neuen Kontakte auch nach dem offiziellen Programmende weiter pflegen und mit der Gruppe in Kontakt bleiben. Denn wenn die Gruppe von der gegenseitigen Unterstützung profitiert hat, wäre es großartig, wenn diese auch weiter bestehen bleibt. Haben Sie den Eindruck, dass dies von der Gruppe begrüßt würde, setzen Sie in den Wochen vor Projektende gerne Impulse dazu, beispielsweise indem Sie Diskussionen darüber anregen, auf welcher Plattform der Austausch weitergeführt werden kann, oder ob Sie sich lieber real treffen. Es ist dafür auch eine eigene abschließende Phase in Teil 2 dieses Handbuchs vorgesehen, d.h. Sie haben auch offiziell Zeit für diese Fragen. Genauere Tipps, wie Sie diese gestalten können, finden Sie in *Teil 2 DiabPeerS – 10. Abschluss und Ausblick*).

Konfliktlösungsstrategien: Was tun bei Konflikten?

Sollte jemand destruktiv auf die Beiträge anderer Gruppenmitglieder reagieren, d.h. beispielsweise andere heruntermachen, wenn sie ihre Erfahrungen, Erfolge und Probleme teilen, erinnern Sie bitte (öffentlich) an die Gruppenregeln zum wertschätzenden und konstruktiven Umgang miteinander. Entschärfen Sie außerdem die destruktive Rückmeldung durch eine eigene motivierende Rückmeldung an die angegriffene Person.

Manchmal kann es aber auch sein, dass ein Konflikt sich nicht abwenden lässt, sondern offen ausbricht oder aber auch – und das ist besonders herausfordernd – im Hintergrund schwelt. So unangenehm das sein kann, es ist prinzipiell ganz normal, dass es in Gruppen Konflikte gibt. In den meisten Gruppen passiert dies mehr oder weniger häufig und mehr oder weniger heftig. Dieses Bewusstsein ist auch für Sie wichtig, um sich emotional abgrenzen zu können: Früher oder später werden zwangsläufig Konflikte in der Gruppe auftauchen, ohne dass dies mit Ihnen oder Ihrer Moderation zu tun haben muss.

Zunächst ist es für Sie wichtig zu wissen, dass Sie als Moderatorin oder Moderator nicht die Probleme der Gruppe *für* die Gruppe lösen können. Sie können und sollen jedoch dabei *helfen und vermitteln*.

Vorab sei auch noch einmal darauf hingewiesen: Sie müssen Konflikte in der Gruppe nicht alleine bearbeiten, zumal die Kommunikation via Messenger gerade im Konfliktfall recht eingeschränkt sein kann. Scheuen Sie sich nicht, sich in der Supervision Unterstützung dafür zu holen.

Wenn Sie zunächst selbst versuchen möchten, zwischen den in Konflikt stehenden Gruppenmitgliedern zu vermitteln, können Sie aber Folgendes tun:

Die Perspektiven aller Beteiligten urteilsfrei einholen

Sie können versuchen, die Diskussionen rund um die Lösungssuche zu moderieren und dafür zu sorgen, dass alle Beteiligten die Möglichkeit bekommen, ihre Wahrnehmungen, Empfindungen, Bedürfnisse und eventuelle Lösungsvorschläge zu äußern. Auch hier gilt wieder das Prinzip der Urteilsfreiheit: Das Gesagte soll im Raum stehen dürfen und von niemandem weg- oder kleingeredet werden. Alle Empfindungen und Bedürfnisse sind zunächst einmal berechtigt – unabhängig davon, welcher Weg zur Lösung des Konflikts später ausverhandelt wird.

Zum Kern des Konflikts vordringen

Dass alle zunächst einmal offen und ohne Urteil äußern dürfen, wie es ihnen persönlich mit dem Konflikt geht, dient auch dazu, zum Kern des Konflikts vorzudringen. Wichtig ist nämlich auch, gemeinsam herauszufinden, worauf genau sich der Konflikt eigentlich bezieht und was seine Ursachen sind. Der Konflikthalt muss klar dargestellt werden,

damit das eigentliche Problem verständlich wird. Danach können Sie die Gruppe dazu anleiten, Lösungsmöglichkeiten zu sammeln – wiederum völlig urteilsfrei.

Mögliche Lösungen besprechen

Erst, wenn alle Ideen auf diese Weise gesammelt wurden, wird besprochen, welche Lösungen für möglichst alle Gruppenmitglieder akzeptabel wären; dabei dürfen alle ihre Gefühle dazu äußern. Machen Sie der Gruppe bewusst, dass eine Lösung immer ein Kompromiss sein wird. Unterstützen Sie auch die Entwicklung eines für alle passendes Kompromisses.

Die Gemeinsamkeiten betonen

Sie können als Moderatorin oder Moderator auch versuchen zu deeskalieren, sollte sich ein Konflikt zuspitzen. Eine Möglichkeit dabei ist, den Fokus weg von den unterschiedlichen Auffassungen und hin zu den verbindenden Gemeinsamkeiten zu lenken. Sie können die Gruppenmitglieder z.B. daran erinnern, dass sie alle von derselben Erkrankung betroffen sind und mit dem gemeinsamen Anliegen in das Projekt gegangen sind, diese Erkrankung durch gegenseitige Unterstützung besser zu bewältigen. Insofern sollte es im Sinne aller sein, dass die Erreichung dieses für alle wichtigen Ziels nicht durch (ungelöste) Konflikte beeinträchtigt wird.

Schwelende Konflikte ansprechen

Manchmal werden Konflikte nicht offen ausgetragen, sondern sind nur im Hintergrund unangenehm spürbar, z.B. in Form von Missstimmungen oder Sarkasmus. Wenn Sie bemerken, dass so etwas über längere Zeit hinweg der Fall ist, sprechen Sie es an und fragen Sie nach, ob es Probleme gibt. Ansonsten wird der Konflikt die Gruppe ungelöst weiter begleiten und beeinflussen.

Eine neutrale Position bewahren

Versuchen Sie, bei Ihrer vermittelnden Aufgabe möglichst neutral zu bleiben und wie eine unbeteiligte dritte Person von einer Außenperspektive auf die Dinge zu schauen. Berücksichtigen Sie alle Konfliktparteien gleichermaßen und ergreifen Sie für niemanden Partei. Kommunizieren Sie der Gruppe auch, dass Sie als Moderatorin oder Moderator ausdrücklich nicht auf einer Seite stehen (dürfen), sondern die *Vermittlung* bei der Konfliktlösung Ihre Aufgabe ist. Dies stärkt auch das Vertrauen der betreffenden Gruppenmitglieder in Sie. Falls Sie zufällig selbst eine der Konfliktparteien sind, sind Sie zu sehr mit dem Konflikt verwoben, als dass Sie diese vermittelnde Rolle einnehmen könnten, dann sollte jemand anderes diese Rolle für Sie übernehmen. Wenden Sie sich in diesem Fall an Ihre Supervisorin.

Nicht jeder Konflikt ist lösbar

Es kann übrigens auch sein, dass Konflikte trotz aller Bemühungen nicht gelöst werden können. Gerade wenn es sich um reine *Meinungs*verschiedenheiten handelt (und nicht etwa um Fragen, die die Organisation der Gruppe betreffen), kann durchaus auch ein Konfliktlösungsprinzip zur Anwendung kommen, das im englischsprachigen Raum als „Agree to Disagree“ bezeichnet wird. Das heißt: Man ist sich darüber einig, dass man sich uneinig ist. Anders formuliert: Man toleriert, auseinandergelungene Meinungen zu haben. Menschen sind eben unterschiedlich, auch in ihren Sichtweisen. So lange es sich nicht um Illegales (z.B. Wiederbetätigung), Diskriminierendes (z.B. Sexismus) oder anderes Problematisches (z.B. Verschwörungstheorien) handelt, ist dies auch völlig in Ordnung und die andere Meinung kann akzeptiert werden, ohne sie selbst teilen zu müssen.

6. Kommunikations- und Verhaltensänderungstechniken im DiabPeerS-Programm

Es ist Ihre Aufgabe, in den nächsten Monaten mit den Mitgliedern Ihrer Gruppe via Messenger zu kommunizieren. Dabei teilen Sie Informationen, regen Diskussionen an und leiten die Teilnehmenden an, sich verhaltensorientierte Ziele zu setzen und diese auch umzusetzen. Dazu gibt es wissenschaftlich anerkannte kommunikative Techniken und Aktivitäten. Natürlich ist nicht davon auszugehen, dass Sie als Moderatorin oder Moderator von sich aus über diese Techniken verfügen. Das DiabPeerS-Programm wurde nach aktuellen kommunikationswissenschaftlichen, ernährungsmedizinischen und therapeutischen Erkenntnissen entwickelt und stellt deshalb eine wissenschaftlich fundierte Basis für die Leitung und Kommunikation mit der Gruppe dar.

Alle Textvorschläge, Links und andere Materialien, die Sie in *Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm* finden und die Sie mir Ihrer Gruppe teilen sollen, sind mit bestimmten Symbolen gekennzeichnet:



für Information



für Interaktion



für Empowerment



Information steht im DiabPeerS-Programm für die Information der Teilnehmenden:

Inhalte, die mit diesem Symbol gekennzeichnet sind, dienen der Informationsweitergabe. Natürlich ist auch zu diesen Inhalten immer ein Meinungs austausch erwünscht, es ist aber keine Aktion wie bspw. ein Quiz oder eine Aktionsplanung daran geknüpft. Als Basiswerk zur Informationsbereitstellung wurde für das DiabPeerS-Programm das Buch „*Zeitbombe Zuckerkrankheit: So entschärfen Sie die Gefahr Diabetes*“ von Univ.-Prof. Dr. Thomas C. Wascher, Prim. Dr. Reinhold Pongratz, herangezogen. Es steht zum freien Download zur Verfügung und wird allen Teilnehmenden in ausgedruckter Form zu Verfügung gestellt. Es werden jeweils die empfohlenen Seiten zur Nachlese angeführt.



Interaktion steht im DiabPeerS-Programm für das Einbinden der Teilnehmenden:

Da der reine Informationsaustausch ohne begleitende Interaktion im DiabPeerS-Programm weniger erwünscht ist, kommen die beiden Symbole – Information und Interaktion – meist zusammen vor. So können Informationen mit Erfahrungswissen und Fragen der Teilnehmenden verknüpft werden. Es geht darum, die geteilten Informationen für die Teilnehmenden auch greifbar zu machen. Spezielle Kommunikationstechniken, die die Interaktion der Gruppenmitglieder und somit die Peer-Unterstützung fördern, werden nachfolgend in *Kapitel 6 Kommunikationstechniken* angeführt. Die gesamten Inhalte des DiabPeerS-Programms (*Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm*) basieren zudem auf den angeführten Techniken. Es liegt Ihnen für Ihre Moderation somit ein fundierter Umsetzungsfahrplan vor.



Empowerment steht im DiabPeerS-Programm für das Bestärken der Teilnehmenden:

Über Information und Einbindung in die Gruppe sollen die Teilnehmenden in ihrem Diabetes-Selbstmanagement bestärkt werden bzw. sich gegenseitig dabei unterstützen, ihr Diabetes-Selbstmanagement zu optimieren. Dafür werden neben kommunikativen Techniken auch bestimmte **Techniken zu Verhaltensänderung** angewandt (siehe Kapitel 6 *Techniken zur Verhaltensänderung: Ziele setzen – Probleme lösen*). Die Teilnehmenden werden an wiederholten Stellen im Programm dazu eingeladen, persönliche Therapie-Ziele zu formulieren, entsprechende Maßnahmen umzusetzen und ihre Erfahrungen mit der Gruppe zu teilen. Diese Vorgehensweise fußt auf der Annahme, dass sich persönliche Erfahrungen, aber auch Erfahrungen von anderen, am stärksten darauf auswirken, zu welcher Überzeugung jemand gelangt, durch das eigene Handeln etwas bewirken zu können. Je höher das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten – gestärkt durch Erfahrungen – desto besser das Selbstmanagement, so die Idee.

Kommunikationstechniken: Den Austausch anstoßen und aufrechterhalten

Es gibt einige Strategien, die dabei helfen können, die Kommunikation der Gruppenmitglieder untereinander und mit Ihnen anzuregen bzw. wieder in Gang zu bringen, wenn der Austausch ins Stocken gerät.

Zunächst einige grundlegende Hilfsmittel:

Setzen Sie Erinnerungen

Es passiert oft, dass Menschen ihre Vorsätze nicht einhalten – meistens nicht aus fehlendem Willen, sondern weil sie zu vieles gleichzeitig zu tun haben und überlastet sind. Auch die Gruppenmitglieder haben im Alltag vermutlich viele Verpflichtungen. Hinzu kommt nun die Teilnahme an diesem 7-monatigen Programm. Da kann es leicht passieren, dass sich manche aus reinem Übersehen nur wenig beteiligen oder auch darauf vergessen, dass sie sich eigentlich in der Gruppe Ziele gesetzt haben. Haben Sie beispielsweise vereinbart, eine bestimmte Aufgabe umzusetzen und sich nach vier Wochen über die Ergebnisse abzustimmen, erinnern Sie bitte auch zwischendurch daran. Üben Sie dabei keinen Druck aus, sondern fragen Sie einfach nach, wie es den Gruppenmitgliedern bei der Aufgabe geht oder ob Probleme aufgetreten sind, bei denen sie Unterstützung brauchen. Im nachfolgenden Kapitel „Techniken zur Verhaltensänderung“ finden Sie eine konkrete Anleitung, wie diese Zielsetzung und Problemlösung aussehen kann. Auch ohne bestimmten Termin können Sie sich zwischendurch immer wieder erkundigen, wie es der Gruppe bei einzelnen Aktivitäten ergeht. Gleichzeitig fördert dies wiederum den Austausch von Erfahrungen, wenn Personen sich dann zu Wort melden und ihre Erfolge, Probleme und Strategien schildern oder sich mit Fragen an die Gruppe richten. Auch generell können Sie regelmäßig eine Einladung aussprechen, nicht auf den Austausch mit den anderen zu vergessen und Fragen zu stellen, zu beantworten oder von sich aus Erfahrungen zu teilen.

Beispiel:

Da nun einige Wochen vergangen sind, möchte ich Euch fragen, wie es Euch mir Eurer letzten Zielsetzung ergangen ist? Habt Ihr Euer Ziel erreicht? Hattet Ihr Probleme? Reden wir darüber 😊

Stellen Sie Fragen

Das obige Beispiel zu den Erinnerungen verdeutlicht bereits die nächste hilfreiche Strategie: Stellen Sie generell möglichst viele Fragen, um die Gruppenmitglieder zum Beitragen eigener Erfahrungen zu ermuntern. Dabei sollten immer wieder Fragen eingesetzt werden, die nicht einfach nur mit Ja oder Nein beantwortet werden können (z.B. „Wie ist es euch mit eurer Zielsetzung ergangen?“). Aber auch eine Kombination aus offenen und geschlossenen

Fragen, die den Inhalt der Frage konkret machen (wie im obigen Beispiel) ist oft sinnvoll. Fragen müssen nicht immer nur in Form von Text beantwortet werden: Auch können Sie die Gruppenmitglieder darum bitten, Fotos zu teilen – z.B. von der letzten Wanderung (Stichwort Bewegung!) oder vom gesunden Lieblingsrezept (Stichwort Ernährung!). Brechen Sie das Eis und beantworten Sie Fragen, die Sie gestellt haben, auch gleich selbst.

Geben Sie Rückmeldungen

Rückmeldungen sind eine der hilfreichsten Methoden, um Menschen zu Fortschritten bei ihrer Entwicklung zu verhelfen. Heben Sie Erfolge in der Umsetzung von Zielen lobend hervor, geben Sie anspornende Rückmeldungen. Zeigen Sie bei Problemen Verständnis und geben Sie konkrete Vorschläge zur Problemlösung. Reagieren Sie ebenso lobend, wenn sich Gruppenmitglieder am Austausch beteiligen. Generell: Setzt jemand von sich aus einen Beitrag, reagieren Sie darauf. So erlebt die Person, dass ihre Beiträge wahrgenommen werden. Sie bleibt motiviert und nimmt weiterhin an der Kommunikation teil.

Integrieren Sie spielerische Ansätze

Das Einbauen spielerischer Elemente kann sowohl den Spaß an der Beteiligung als auch am Ausprobieren und Beibehalten neuer Aktivitäten erhöhen. Beispielsweise können kleine Wettbewerbe ausgetragen werden, etwa mit Unterstützung eines Schrittzählers: Wer schafft es, seine Schritte pro Tag um xy zu steigern? Auch Quizfragen, z.B. zu Artikeln mit wichtigen Informationen, regen die Auseinandersetzung mit neuen Inhalten auf spielerische Weise an. Für Auflockerung kann auch sorgen, die Gruppenmitglieder anhand von Emojis erzählen zu lassen, wie sie sich gerade fühlen, wie es ihnen mit einer bestimmten Aufgabe ergangen ist oder welchen Aktivitäten sie an diesem Tag schon nachgegangen sind. Lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf!

Eine Möglichkeit, um die Gruppenmitglieder spielerisch zu animieren, selbst Gedanken, Überlegungen und Erfahrungen in den Austausch einzubringen, sind Lückentext-Sätze. Positiver Nebeneffekt: Auf diese Weise können z.B. auch mögliche Lösungen für Probleme, gute Gründe für das Aneignen einer neuen Gewohnheit oder stärkende Botschaften gesammelt werden. Auch kann dadurch Achtsamkeit für die eigenen Bedürfnisse trainiert werden.

Beispiele:

*Das Letzte, was ich für mich getan habe war _____
und es war großartig!*

*Fügt ein: Ich konzentriere mich auf _____ und **nicht**
auf _____*

Geben Sie mit Ihren eigenen Erfahrungen Orientierung

Als Moderatorin oder Moderator haben Sie bereits länger Erfahrung mit Diabetes als die anderen Gruppenmitglieder. Teilen Sie daher regelmäßig Ihre Erfahrungen. Lassen Sie die anderen daran teilhaben, wie Sie mit bestimmten Aspekten der Erkrankung umgehen und sie erfolgreich bewältigen. Regen Sie im Sinne des Lernens voneinander aber auch den gegenseitigen Erfahrungsaustausch der Gruppenmitglieder an. Erzählen Sie persönliche Anekdoten, z.B. wie Sie üblicherweise mit Kommentaren anderer zu Ihrer Erkrankung umgehen oder wie Sie herausfordernde Situationen wie Essenseinladungen und Urlaube meistern. Animieren Sie auch die Teilnehmenden zum Erzählen solcher persönlichen Geschichten aus der gelebten Erfahrung.

Beispiele:

Wenn ich mit anderen essen gehe, kommt es manchmal vor, dass sie meine Essenswahl kommentieren: Darfst du als Diabetikerin das überhaupt essen? Früher haben mich solche Situationen sehr belastet. Inzwischen entgegne ich einfach gelassen, dass ich meinen Körper am besten kenne und deshalb auch selbst am besten weiß, was gut für ihn ist. Hier noch ein paar Tipps, was ihr bei solchen Kommentaren sagen könnt.



Versehen Sie Informationen mit etwas Aktivierendem

Wenn Sie einen Artikel oder ein Video teilen, können Sie die Auseinandersetzung der Gruppenmitglieder damit fördern, indem Sie Ihren Beitrag mit etwas Anregendem versehen. Das könnte z.B. eine Frage sein, die diskutiert werden kann oder zum Erzählen eigener

Erfahrungen und Erlebnisse animiert: Wie geht es euch damit? Könnt ihr das aus eurer Erfahrung bestätigen oder habt ihr andere Erfahrungen gemacht? Welche Versuche zur Lösung des Problems habt ihr bislang unternommen und wie hat es geklappt?

Beispiel:

Hafer gilt als ein Lebensmittel mit vielen positiven Eigenschaften und sollte daher in jedem gesunden Speiseplan zu finden sein. Mehr Informationen zum Thema Hafer und Diabetes bietet dieser Artikel: <https://www.digestio.de/de/essen-und-trinken/ernahrung/haferflocken-bei-diabetes> Kennt Ihr gute Rezepte mit Hafer?

Wer kennt es nicht? Nach einer längeren Pause fällt es oft schwer mit dem Sport wieder anzufangen und eine gute Routine zu finden. Fünf Tipps, wie der sportliche Wiedereinstieg gelingen kann: <https://www.apotheken-umschau.de/krankheiten-symptome/diabetes/bewegung/sport-fuenf-tipps-fuer-wiedereinsteiger-816547.html>

Versuchen Sie auch ganz generell, den Erfahrungsaustausch in der Gruppe anzuregen, indem Sie sich gezielt nach den Erfahrungen im Umgang mit verschiedenen Herausforderungen erkundigen.

Beispiel:

Den ganzen Tag unterwegs und trotzdem regelmäßig und gesund essen? Eine Herausforderung! Wie macht Ihr das? Habt dafür Ihr gute Strategien? Und wenn nicht: Was sind Eure größten Probleme? Vielleicht finden wir gemeinsam eine Lösung 😊

Wenn Sie mit Ihrer Gruppe informative Inhalte wie z.B. Artikel aus Online-Zeitschriften, Blogposts oder Videos teilen wollen, schicken Sie nicht einfach nur den Link aus. Versehen Sie Ihren Beitrag mit einer kurzen Zusammenfassung. Diese muss nicht lang sein. Ein bis zwei Sätze, worum es geht, sind völlig ausreichend. Wichtig ist, dass die Gruppenmitglieder dadurch

einen Anreiz erhalten, sich dem Inhalt zu widmen: Warum ist das relevant oder spannend für mich?

Beispiel:

*Gerade beim Sport ist das Setzen von realistischen Zielen ein wichtiger Motivationsfaktor. Anregungen dazu und weitere Tipps um sportlich durchzustarten findet Ihr in diesem Artikel:
<https://www.fitnessguru.com/at/blog/wieder-auf-kurs-mit-dem-richtigen-training>*

Was ist bei der Kommunikation via Messenger sonst noch wichtig und hilfreich?

Verwenden Sie für die Vermittlung von Informationen gerne Infografiken

Bildliche Darstellungen von Information helfen dabei, das Wichtigste auf einen Blick zu erfassen. Infografiken eignen sich für eine Vielzahl von Themen, z.B. Tipps für die gesunde Ernährung (kurze Einkaufslisten oder Rezepte), Anregungen für Bewegung im Alltag (z.B. drei einfache Bewegungsübungen) oder Tipps für den Umgang mit Stress (z.B. Entspannungsübungen). Das Projektteam hat einige solcher Infografiken bereits für Sie angefertigt. Sie finden diese in den Handbuchkapiteln zu den einzelnen Themen des Redaktionsplans (z.B. Ernährung, Bewegung, Medikation, ...) und können sie gerne verwenden.

Beispiel:



Versuchen Sie, auf die Beiträge der Gruppenmitglieder zu reagieren

Nicht immer wird es möglich sein, dass Sie als Moderatorin oder Moderator alle Beiträge der Gruppenmitglieder kommentieren. Sie müssen nicht auf alles antworten, aber setzen Sie genügend Aktivitäten, um die Unterhaltung am Laufen zu halten.

Insbesondere, wenn Gruppenmitglieder einen Beitrag verfasst haben und niemand darauf reagiert, sollten Sie antworten. Das ist wichtig, um das Eis zu brechen und Frustration bei dem betreffenden Gruppenmitglied zu vermeiden. Wenn Gruppenmitglieder öfter keine Resonanz auf Beiträge erhalten, besteht das Risiko, dass sie sich zurückziehen und nicht mehr mitmachen. Reagieren Sie also nach Möglichkeit rasch und regen Sie auch die Gruppenmitglieder immer wieder dazu an, Beiträge anderer zu kommentieren.

Vermeiden Sie es, lebendige Konversationen zu unterbrechen

Zweck des DiabPeerS-Programms ist es, dass die Teilnehmenden vom gegenseitigen Erfahrungsaustausch profitieren. Ist dieser Erfahrungsaustausch zu einem Thema gut in Gang gekommen, unterbrechen Sie ihn nicht, nur weil im Handbuch schon das nächste Thema vorgesehen wäre. Reagieren Sie auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden: Zeigen die Gruppenmitglieder an einem Thema besonders hohes Interesse, kann der Austausch darüber auch länger dauern als in *Teil 2 DiabPeerS Detailliertes Programm* vorgesehen. Kommt umgekehrt zu einem Thema trotz zahlreicher Bemühungen keine Kommunikation zustande, kann auch früher zu einem anderen Thema übergegangen werden. Die im Redaktionsplan vorgegebenen Zeiträume sind Richtwerte, die Anhaltspunkte geben sollen.

Was können Sie bei kritischen Rückmeldungen (z.B. Unzufriedenheit) oder heiklen Beiträgen (z.B. Falschinformationen) tun?

Beantworten bzw. kommentieren Sie diese Beiträge rasch

So können Sie am besten verhindern, dass Konflikte eskalieren, unwahre Informationen sich weiterverbreiten oder andere Teilnehmende sinnlose oder riskante Tipps ausprobieren.

Gilt es viele Beiträge auf einmal zu beantworten, reagieren Sie zuerst auf die kritischen bzw. heiklen. Ansonsten gehen Sie idealerweise chronologisch vor, damit diejenigen zuerst eine Reaktion bekommen, deren Beitrag schon am längsten zurückliegt.

Fragen Sie kritische Stimmen, was verändert werden könnte, damit die Teilnahme auch für sie zufriedenstellend ist

So können sich Kritikerinnen und Kritiker nicht nur beschweren, sondern müssen ihre Unzufriedenheit klar beschreiben. Auch Problemlösungen können sie selbst vorschlagen. Es besteht die Möglichkeit, solche Konversationen auch im Privatnachrichtenmodus zu führen.

Verweisen Sie auf die Gruppenregeln

Wenn einzelne Gruppenmitglieder es am nötigen Respekt Ihnen oder anderen Teilnehmenden gegenüber mangeln lassen, verweisen Sie auf die am Anfang vereinbarten Gruppenregeln. Es soll verhindert werden, dass Gruppenmitglieder sich infolge unfreundlicher Stimmung in der Gruppe zurückziehen und sich nicht mehr trauen, an der Kommunikation teilzunehmen, weil sie z.B. für ihre Fragen oder Erfahrungsberichte verspottet oder beleidigt werden.

Wenden Sie sich um Unterstützung an das Projektteam, z.B. im Rahmen der Supervision

Fühlen Sie sich mit kritischen bzw. heiklen Beiträgen überfordert oder fruchten Ihre Interventionen nicht, wenden Sie sich bitte an das Projektteam. Insbesondere ist die regelmäßige Supervision im Projekt eine Gelegenheit, bei der Sie gerne auch auf solche schwierigen Situationen eingehen und sich beraten lassen können.

Techniken zur Verhaltensänderung: Ziele setzen und Probleme lösen

Nachdem nun die theoretischen Grundlagen und Kommunikationsprinzipien des DiabPeerS-Programms erklärt wurden, werden an dieser Stelle konkrete Techniken zur Verhaltensänderung erklärt, die im Programm in regelmäßigen Abständen vorkommen.

Diese Techniken werden vor allem eingesetzt, wenn es um Lebensstilfaktoren wie Bewegung und Ernährung geht. Sie als Moderatorin oder Moderator haben die Aufgabe, die Teilnehmenden dazu einzuladen, sich selbst ein Ziel und dafür konkrete Handlungsschritte zu setzen (siehe *SMARTe Zielsetzung*). Natürlich wird niemand dazu gezwungen, sich ein Ziel zu setzen. Nach vier Wochen fragen Sie Ihre Gruppenmitglieder, wie es Ihnen mit Ihrer Zielsetzung gegangen ist und ob es Probleme gibt. Je nachdem, wie die Antworten ausfallen, wird versucht, in der Gruppe an einer Problemlösung zu arbeiten (siehe *Problemlösung*).

SMARTe Zielsetzung

Im ersten Schritt des Zielsetzungsprozesses geht es darum, für sich selbst herauszufinden und zu definieren, was die eigenen Ziele sind. Welche Barrieren stehen der Erreichung dieses Ziel entgegen? Welche Maßnahmen könnten erfolgreich sein, um dieses Ziel zu erreichen? Um diesen Prozess zu erleichtern, können Sie sich folgende Fragen stellen:

Tabelle 2: Fragen zur persönlichen Zielidentifizierung

1. Frage: Was möchte ich? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Abnehmen
2. Frage: Wie sehr fühle ich mich bereit, dieses Problem anzugehen? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich fühle mich (diesmal) bereit und will es schaffen
3. Frage: Auf einer Skala von 1-10, wie wichtig ist es mir, an diesem Problem zu arbeiten? (1 = gar nicht wichtig, 10 = sehr wichtig) <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: 9
4. Frage: Wie müsste sich die Situation verändern, damit ich mich besser fühle? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich müsste mindestens 4 kg abnehmen
5. Frage: Welche Barrieren und Schwierigkeiten halten mich davon ab, dieses Ziel zu erreichen? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich liebe Süßigkeiten und hasse Bewegung
6. Wie könnte ich mit diesen Barrieren umgehen, um meinen Weg zum Ziel weiter gehen zu können? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich finde einen Sport, der mir Spaß macht, und ich esse weniger Süßigkeiten
7. Wer könnte mich dabei unterstützen? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Mein Ehemann, eine Freundin, meine Seniorinnenrunde, meine Diabetesberaterin
8. Was würde passieren, wenn ich nichts tue oder verändere? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich würde mich schlecht fühlen, und mein Diabetes würde sich verschlechtern
9. Was wären Möglichkeiten, dieses Ziel zu erreichen? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich könnte daran arbeiten, mehr Bewegung zu machen oder weniger Süßigkeiten zu essen
10. Was werde ich machen? <ul style="list-style-type: none"> • Antwortbeispiel: Ich werde damit anfangen, mehr Bewegung zu machen, weil es mir leichter fällt, als keine Süßigkeiten zu essen.

Aus den Antworten lässt sich ablesen, dass es unterschiedliche Wege gibt, gesetzte Ziele zu erreichen. Deshalb ist es wichtig, einzelne Ziele zu konkretisieren. Die Anleitung zur **SMARTen Zielsetzung** soll dabei unterstützen, einzelne Ziele genau zu formulieren und gleichzeitig festzulegen, wie und in welchem Zeitraum ein Ziel erreicht werden soll.

- S = Spezifisch:** Das Ziel muss klar ausformuliert und abgrenzbar sein.
- M = Messbar:** Messbare Einheiten sind zum Beispiel Zeitangaben für geplante Sporteinheiten oder Mengen von Lebensmitteln, die vermehrt zugeführt oder vermieden werden sollen. Auch Schlaf- oder Entspannungszeiten sind messbar. Konkrete Vereinbarungen von ärztlichen oder sonstigen wichtigen Kontrollterminen sind messbar. Wichtig ist, konkret festzulegen, welche Aktion gesetzt werden soll, um anschließend überprüfen zu können, ob das Ziel erreicht wurde.
- A = Ausführbar:** Die Zielsetzung sollte realistisch sein. Vor allem zu Beginn sollten Ziele nicht zu hochgesteckt werden. Wichtig ist, dass Ziele erreicht werden können, um Erfolgserlebnisse zu ermöglichen und damit das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und die Motivation zu stärken.
- R = Relevant:** Die gesteckten Ziele sollten – auch wenn sie niedrig gesetzt werden – potentiell eine positive Auswirkung auf den Verlauf des Diabetes haben. Deshalb werden die Gruppenmitglieder bei bestimmten Themenbereichen wie Bewegung, Ernährung oder Selbstbeobachtung dazu aufgefordert, sich ihr eigenes Ziel in dem jeweiligen Bereich zu setzen. Auch wenn die Wirkung einer Aktion nicht gleich an den Blutzuckerwerten oder dem Gewicht sichtbar wird, kann die erfolgreiche Zielerreichung Wirkung zeigen, indem sich bspw. das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten erhöht.
- T = Terminisiert:** Um feststellen zu können, ob ein Ziel erreicht wurde, ist es wichtig, einen Zeitraum dafür festzulegen. Der Zeitraum für die Zielerreichung ist im DiabPeerS-Programm mit vier Wochen festgelegt, damit sich alle Gruppenmitglieder über ihre Erfahrungen austauschen können. Nach Ablauf der vier Wochen kann evaluiert werden, ob die neue Verhaltensweise beibehalten wird, ob nachgebessert werden muss oder ein neues Ziel gesetzt werden kann.

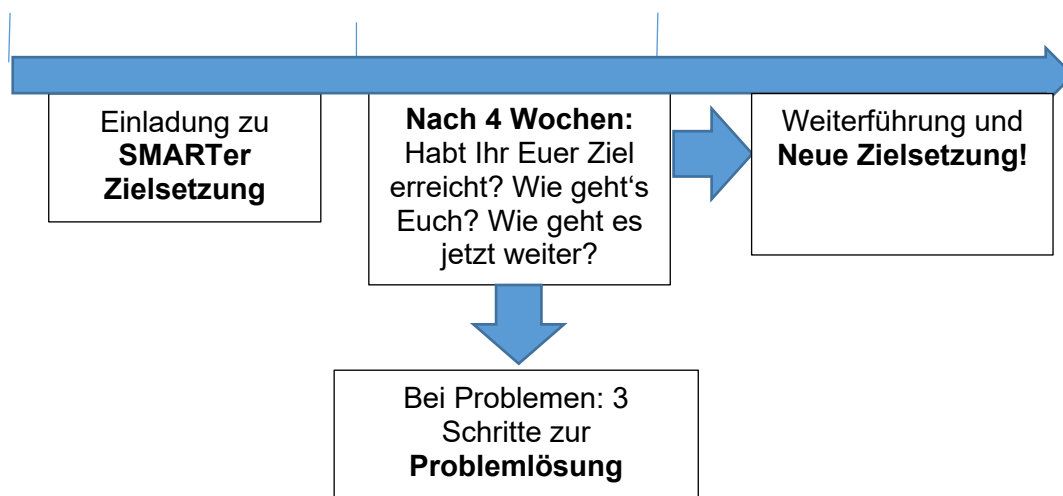
Insgesamt sind im DiabPeerS-Programm sechs Zeitpunkte geplant, zu denen sich alle Teilnehmer*innen selbst persönliche konkrete Ziele setzen sollen. Diese Zeitpunkte sind in die Themenbereiche *Bewegung, Ernährung, Selbstbeobachtung* und *Gesunde Bewältigung* eingebettet (siehe *Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm*). Sie als Moderatorin oder Moderator haben die Aufgabe, Ihre Gruppenmitglieder zu den gegebenen Zeitpunkten dazu auffordern, möglichst themenbezogene Ziele zu formulieren und umzusetzen. Als Hilfestellung und Anleitung zu konkreten Zielsetzungen kann das SMART Schema genutzt werden. Tabelle 2 mit Fragen zur persönlichen Zielidentifizierung und Tabelle 3 zur SMARTen Zielsetzung stehen auch als Bilder zur Verfügung und sind mittels QR-Code teilbar. Beide Tabellen sind in *Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm* zu den geplanten Zeitpunkten zu finden.

Tabelle 3: SMARTe Ziele setzen

SMARTe Ziele setzen			
S = spezifisch	Das Ziel / die Handlung sollte möglichst klar eingegrenzt werden.	Was werde ich genau machen? Bsp.: Wo und wann esse ich am meisten Zucker?	Ich werde weniger Schokolade abends vor dem Fernseher essen.
M= messbar	Festlegen, wie die geplante Aktion gemessen werden kann. Nicht nur Zeit- oder Mengenangaben sind messbar.	Wie kann ich mein Ziel über Zeit- oder Mengenangaben messbar und konkret machen?	In den nächsten vier Wochen werde ich an drei Abenden keine Schokolade vor dem Fernseher essen. In den nächsten 4 Wochen werde ich 2x pro Woche 1h Spazieren gehen . In den nächsten 4 Wochen werde ich einen Termin bei der Fußpflege und beim Augenarzt vereinbaren.
A = ausführbar	Ein erreichbares Ziel wählen.	Wie sehr traue ich mir zu, dieses Ziel zu erreichen? Wenn Sie sich die Erreichung des Ziels nicht zutrauen, stecken Sie Ihr Ziel niedriger oder wählen Sie ein anderes.	Ich glaube, es würde mir nicht gelingen, gänzlich auf Schokolade zu verzichten, aber ich traue mir zu, an drei Abenden darauf zu verzichten.
R = relevant	Die gesteckten Ziele sollen sich positiv auf die Gesundheit auswirken können. Egal wie hoch sie gesetzt sind.	Wie sehr hilft mir diese Handlung dabei, mein übergeordnetes Ziel (weniger Zucker essen) zu erreichen? Wie sehr hilft mir diese Handlung mit meinem Diabetes?	Wenn ich an drei Abenden vor dem Fernseher keine Schokolade esse, reduziere ich meinen Zuckerkonsum, was sich positiv auf den Blutzuckerspiegel auswirkt.
T = time = in einem bestimmten Zeitpunkt erfüllbar	Es wird festgelegt, wie lange die Handlung durchgeführt wird und wann das Ziel erreicht ist. Der Zeitraum für die Zielerreichung ist im DiabPeerS-Programm immer mit 4 Wochen festgelegt, damit Sie sich mit den anderen über Ihre Erfahrungen austauschen können. Nach vier Wochen wird geprüft, ob das Ziel erreicht werden konnte, und entschieden, wie es nun weitergehen soll.		



Das festgelegte Ziel bzw. die geplante Handlung soll von allen Gruppenmitgliedern mit der Gruppe geteilt werden. Durch das Teilen der Zielsetzung entsteht eine gewisse Verbindlichkeit, die geplante Handlung auch durchzuführen. Nach vier Wochen werden die Gruppenmitglieder von Ihnen gefragt, wie es ihnen mit der Zielerreichung ergangen ist. Sollten einzelne Gruppenmitglieder über Probleme berichten, können Sie und die anderen Gruppenmitglieder unterstützen und mit Rat zur Seite stehen.



Problemlösung

Im DiabPeerS-Programm wird Problemlösung als Prozess in drei Schritten gesehen: Schritt 1 Problem erkennen und benennen, Schritt 2 mögliche Lösungen finden, Schritt 3 für eine Lösung entscheiden und umsetzen. In Tabelle 4 ist beispielhaft gezeigt, wie ein Problemlösungsprozess aussehen kann.

Beispiel: Eine Teilnehmerin formuliert das Ziel, in den nächsten vier Wochen Weißmehlprodukte durch Vollkornprodukte zu ersetzen.

Tabelle 4: Anleitung Problemlösung

<p>Schritt 1 Das Problem erkennen und benennen: Das Problem kann sich durch eine zukünftige Herausforderung ergeben oder auch eines sein, das bereits erlebt wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bereits erlebt: Für die Teilnehmerin selbst war es kein Problem, auf Vollkorn umzustellen, aber ihre Familie weigert sich, Vollkornprodukte zu essen</i> • <i>Zukunft: In zwei Wochen fährt die Teilnehmerin auf Urlaub und befürchtet, dass es im Urlaub schwierig werden wird, Vollkornprodukte zu erwerben.</i>
<p>Schritt 2 Lösungen finden: Hier sollten verschiedene Optionen gesammelt werden, um mit dem Problem umzugehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiele Urlaub: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Im Urlaub ist es auch mal in Ordnung, über die Stränge zu schlagen. Danach kann man sich wieder besser auf seine Ziele konzentrieren.</i> ○ <i>Um welche Vollkornprodukte geht es? Ein Vollkornmüsli kann man auch in den Urlaub mitnehmen. Wenn es um die Ballaststoffe geht, kann man auch mehr Gemüse zu sich nehmen.</i> ○ <i>Wenn es keine Vollkornprodukte gibt, kann man trotzdem darauf achten, die Menge an Weißmehlprodukten in Maßen zu halten.</i> • Beispiele Familie: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Die Teilnehmerin kocht für sich anders als für die Familie.</i> ○ <i>Vielleicht sind nicht alle Mahlzeiten gleichermaßen betroffen und vor allem die Mahlzeiten, die nicht mit der Familie eingenommen werden, können reicher an Vollkornprodukten gestaltet werden.</i>

<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Ballaststoffe werden nicht nur über Vollkornprodukte geliefert, es können auch andere Quellen (z.B. viel Gemüse) zu einer Mahlzeit hinzugefügt werden, die vielleicht eher akzeptiert werden.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bei Weißmehlprodukten sollte trotzdem die Menge beachtet werden.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Die Palette an Vollkornprodukten ist so umfangreich und es schmeckt nicht alles gleich. Vielleicht können unterschiedliche Produkte ausprobiert werden, die bei der Familie auf mehr Akzeptanz stoßen.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Braucht die Teilnehmerin professionelle Unterstützung bspw. von einer Diätologin, die ihr konkrete Tipps zur Umsetzung geben kann?</i>
<p>Schritt 3 Für eine Lösung entscheiden und umsetzen: Welche Lösung ist passend?</p> <p><i>Es ist wichtig, eine Lösung zu wählen, die realistisch und machbar erscheint. Wenn z.B. die Teilnehmerin Sorge hat, ihren Urlaub wegen des fehlenden Vollkornbrots nicht genießen zu können, ist es vielleicht besser, sie verzichtet in der Urlaubszeit auf Vollkorn. Im Ausgleich kann sie sich dafür z.B. auf etwas Anderes, wie mehr Bewegung konzentrieren.</i></p>

Auch für die Problemlösung wurde eine mittels QR-Code teilbare Grafik erstellt, die in *Teil 2 DiabPeerS – Detailliertes Programm* zu finden ist.