



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Forschung, Technologie
und Raumfahrt

Pflegeschätze-Pocket-Guide

Herausfordernde Situationen in der Moderation

Das Inhaltsverzeichnis gibt jeweils die erste Seite eines neuen Abschnittes an.

- S. 3 Einführung
- S. 5 Krisen- und Unterstützungsdienste und Workshop-Grundsätze
- S. 7 Überblick zum Umgang mit Störungen und Grundlagen zum Selbstschutz
- S. 9 Was mache ich, wenn ich von meinen Gefühlen überwältigt werden?
- S. 11 Was mache ich, wenn eine teilnehmende Person anfängt zu weinen?
- S. 13 Was mache ich, wenn durch angeregten Austausch oder hitzige Diskussion der Zeitplan durcheinander gerät?
- S. 15 Was mache ich, wenn eine Person den Austausch sehr dominiert?
- S. 17 Was mache ich, wenn Schilderungen Aggressionen enthalten und eine gewaltvolle Sprache verwendet wird?
- S. 19 Was mache ich, wenn ich wahrnehme, dass eine teilnehmende Person von anderen Gruppenmitgliedern diskriminiert wird?
- S. 21 Quellenbelege und weitere Literatur, Impressum

Dieser Pflegeschätze-Pocket-Guide enthält Hinweise für die Moderation der Pflegeschätzsuche und insbesondere zum Umgang mit *herausfordernden Situationen*.

Ob eine Situation als herausfordernd erlebt wird, hängt davon ab, wie eine einzelne Person die Situation bewertet und ob sie glaubt, die Ressourcen zur Bewältigung zu haben (Lazarus 1984). In einer Selbsthilfegruppe kann eine herausfordernde Situation beispielsweise entstehen, wenn einzelne Gruppenmitglieder ausgrenzende Verhaltensweisen zeigen oder Selbstberichte als emotional belastend erlebt werden.

Herausfordernde Situationen können als *Störungen* den Zusammenhalt, das förderliche Miteinander oder das Ziel der Gruppe gefährden (Krüger 2011).

Die hier dargestellten herausfordernden Situationen sind fiktiv und beruhen auf den Erfahrungen und Rückmeldungen der Moderator:innen und Teilnehmer:innen von Pflegeschätze-Workshops.

Die Sammlung von herausfordernden Situationen und Lösungen ist nicht als abschließend oder ausschließlich zu betrachten. Der hier dargestellte Inhalt bezieht sich gleichermaßen auf Fachliteratur und Erfahrungswerte und soll keinen wissenschaftlich und fachlich geprüften Handlungsleitfaden darstellen.

Moderation von Selbsthilfegruppen

Moderation erfüllt in Selbsthilfegruppen die Rolle eines „Ankers“, als verbindende Mitte. Alle Mitglieder der Gruppe bleiben für den Prozess, die Ergebnisse und das wertschätzende, respektvolle Miteinander im geschützten Raum verantwortlich.

Eine moderierte Pflegeschatzsuche begleitet die Selbsthilfegruppe in einem co-kreativen Prozess, bei dem es darum geht, eine kreativitätsfördernde Atmosphäre und einen Experimentierraum zu gestalten. Die Moderation lenkt den Fokus der Gruppenmitglieder auf ihr Erfahrungswissen, ihre Stärken und ihre Ideen zur Bewältigung von Alltagsherausforderungen für mehr Wohlbefinden und ein gutes Leben.

Hinweise zur Sprache

Sprache beeinflusst die Bilder, die wir im Kopf haben und unsere Wahrnehmung der Welt. Wir fördern geschlechtergerechte und inklusive Sprache. Taschen-Format und Lesbarkeit der Moderationskarten erfordern hier eine Anpassung. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter. Die Abkürzung TN steht für Teilnehmer:innen.

Rettungsdienst 112 und Polizei 110, jederzeit und bundesweit bei akuter Selbst- oder Fremdgefährdung oder lebensbedrohlichem Notfall

Ärztlicher Bereitschaftsdienst 116 117, jederzeit und bundesweit bei dringendem, aber nicht lebensbedrohlichem, medizinischem Hilfebedarf

Telefonseelsorge 0800 / 111 0 111 oder 0800 / 111 0 222, jederzeit und anonym für Unterstützung in schwierigen Lebenslagen und Krisen

Frag Oskar 0800 8888 4711, jederzeit für Beratung bei unheilbar erkranktem Kind oder bei Verlust eines Kindes

Pflegetelefon 030 20 17 91 31, Mo – Do von 9 – 18 Uhr, Unterstützung bei Unsicherheit und Belastung in der Pflegesituation

Elterntelefon 0800 111 0 550, Mo, Mi, Fr von 9 – 17 Uhr und Di, Do von 9 – 19 Uhr und anonym bei Sorgen um das Kind, Überforderung und Hilflosigkeit

Pflegeschätze Workshop

Gelingendes Miteinander

Jede Idee
anerkennen, um tolle
Pflegeschätze zu
entdecken



Kreativ sein
und Neues
ausprobieren

Wissen vermehren,
indem wir es
miteinander teilen



Selbstbestimmt
sein und die
Selbstbestimmung
der anderen
respektieren



Sich auf den Weg machen und
aus Fehlern lernen

Alle Anwesenden können jederzeit eine Herausforderung wahrnehmen und ansprechen. Der Prozess wird dann unterbrochen und die Gruppe entscheidet, wie mit der Herausforderung verfahren wird: Kann der Prozess fortgesetzt werden? Braucht es eine Auszeit oder eine andere Lösung? Können wir das Ziel des Workshops noch erreichen?

Möglicher Umgang mit konkreten Herausforderungen oder Störungen:

- Problemfokus: Beharrlich auf Lösungsorientierung hinweisen - falls das nicht erfolgreich ist, den Workshop abbrechen.
- Stark emotionale Reaktionen (siehe auch S. 11): Als Herausforderung benennen, wertschätzend vom Workshop abgrenzen und eine Auszeit oder den Abbruch anbieten. Gegebenenfalls auf Krisen- und Unterstützungsdienste (siehe S. 5) verweisen oder diese zur Hilfe rufen.
- Dominante Äußerungen (siehe auch S. 15): Verhalten thematisieren, betonen, dass es im Workshop auf viele verschiedene Blickwinkel ankommt, jedes Mitglied gleichberechtigt ist und übermäßige Redeanteile konsequent unterbrechen.

Die Moderation ist eine freiwillige Leistung. Die Verantwortung für das Finden und Teilen von Pflegeschätzen liegt bei allen TN.

Die moderierende Person äußert keine inhaltlichen Ideen zum Thema (Bewahrung der Moderationsrolle).

Als moderierende Person dürfen Sie auf Verletzung Ihrer Selbstbestimmung oder auf persönliche Belastung (siehe S. 9) reagieren, indem Sie z. B. den Workshop pausieren, abbrechen oder mit der Gruppe nachbesprechen.

Umgang mit Wir-Du-Dynamik (wenn TN sich explizit von der moderierenden Person abgrenzen): Als *Herausforderung oder Störung* ansprechen und bearbeiten.

Die TN sind oftmals sehr belastet – großes Belastungserleben kann im Pflegeschätze – Workshop nicht bearbeitet werden. Umgang:

- wertschätzend und verständnisvoll auf Äußerung eingehen
- Situation als *Störung* vom Workshop abgrenzen
- betroffener Person Auszeit oder Verlassen des Workshops anbieten
- Hinweise zu Krisendiensten geben

Was mache ich, wenn ich von meinen Gefühlen überwältigt werde?

Während eines Workshops schildert eine Teilnehmerin eine sehr berührende Geschichte über Herausforderungen und Sorgen in der Pflege ihres Kindes. Als Moderator:in spüre ich plötzlich einen starken, schmerzhaften Kloß im Hals und werde überwältigt von meinen eigenen Gefühlen. In diesem Moment frage ich mich, wie ich professionell weitermachen kann, obwohl ich selbst emotional werde.



1. Gefühle als Stärke betrachten. Empathie und emotionale Intelligenz sind Stärken. Belastung und Erschöpfung sind Warnzeichen unserer Psyche und unseres Körpers.
2. Eigenen Gefühle und Verletzlichkeit ohne Bewertung wahrnehmen und akzeptieren. Emotionale Reaktionen ernst nehmen und zulassen, anstatt sie zu überspielen.
3. Sich selbst erlauben, eine Pause von der Moderation zu machen.

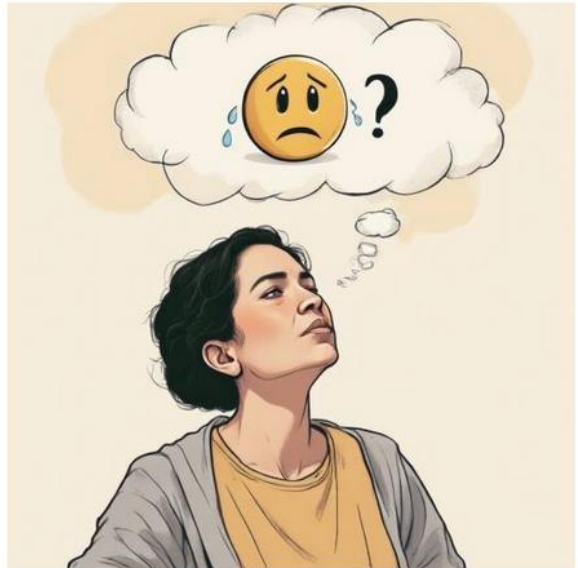
Wenn in einer Gruppe sehr strenge Regeln für den Ausdruck von Emotionen bestehen, die uns dazu zwingen, Gefühle nur oberflächlich zu zeigen, sollten wir das hinterfragen. Es kann hilfreich sein, dies mit der Gruppe zu besprechen und gemeinsam Strategien zur Bewältigung zu entwickeln. Eine Atmosphäre von Offenheit und Vertrauen in der Gruppe, kann dabei unterstützen. Rückzugsmöglichkeiten sollten geschaffen werden, ohne dass man das Gefühl hat, das Gesicht zu verlieren.

Schnelle Hilfe bieten Reframing oder Körpertechniken.

- Reframing: Gefühle in einen anderen Kontext setzen, z. B. sich vorstellen, dass eine Schilderung einer teilnehmenden Person nur eine Geschichte ist.
- Körpertechniken: emotionale Reaktionen wahrnehmen und ausgleichen, z. B. durch eine bewusste Atemtechnik, frische Luft hereinlassen, den Blick ins Grüne richten.

Was mache ich, wenn eine teilnehmende Person anfängt zu weinen?

Während des Workshops beginnt ein Teilnehmer plötzlich zu weinen, überwältigt von den Emotionen bezüglich seiner Lebenssituation. Als Moderator:in sehe ich, wie sehr ihn das belastet, und frage mich, wie ich ihm in diesem Moment am besten beistehen und die Situation einfühlsam meistern kann.



- 1. Grenzen der moderierenden Rolle:** keine Verantwortung für Verhalten und Reaktionen der Gruppenmitglieder, keine Berater:in, Freund:in oder Psycholog:in.
- 2. Wertschätzung für die wahrgenommene Überlastung:** *Ich sehe, dass dir das Thema sehr nahe geht. Wir alle müssen in unserer Lebenssituation sehr viele Herausforderungen und Schwierigkeiten bewältigen. Manchmal schafft man das vielleicht nicht mehr alleine. Ich kann dir im Nachgang gerne ein paar Anlaufstellen nennen, an die du dich für Unterstützung wenden kannst. Diese Entscheidung, ob du das möchtest, triffst du natürlich für dich selbst.*
- 3. Ziel des Pflegeschätz-Workshops hervorheben:** *Im Pflegeschätz-Workshop wollen wir uns aber vor allem darauf konzentrieren, wie Herausforderungen gelöst werden können. Ob und wie wir weitermachen, würde ich gerne kurz mit Euch besprechen.*
- 4. Weiteres Vorgehen mit der betroffenen Person absprechen,** z. B.: *Möchtest du dir eine kurze Pause nehmen und ein bisschen frische Luft holen? Wir können später nochmal auf dein Thema eingehen, falls du das möchtest. Oder wir gehen zum nächsten Thema über. Die Entscheidung möchte ich dir überlassen.*
- 5. Weiteres Vorgehen in der Gruppe abstimmen:** *Sollen wir als Gruppe alle 5 Minuten Pause machen?*

Durcheinander im Zeitplan

**Was mache ich, wenn durch
angeregten Austausch oder hitzige
Diskussion der Zeitplan durch-
einander gerät?**

*Die Teilnehmenden kommen in eine
lebhaft Diskussion und tauschen
leidenschaftlich ihre Ansichten aus.
Der Zeitplan gerät merklich aus den
Fugen und das eigentliche Thema in
den Hintergrund. Als Moderator:in
stehe ich vor der Herausforderung zu
entscheiden, wie ich den Austausch
wertschätze und gleichzeitig den
Ablauf zurück zum Plan bringe.*



Als moderierende Person an den Redebeitrag einer Person anschließen und zum Thema zurückführen: *Danke für eure Schilderungen. Ich möchte darauf hinweisen, dass das Thema, das wir besprechen [Thema nennen] ist.*

Die Gruppe kann entscheiden, ob der Schwerpunkt bzw. das Thema aufgrund der aktuellen Situation geändert werden soll: *Sollen wir auf das vereinbarte Thema zurückkommen? Oder möchtet ihr, dass wir uns stattdessen auf [Schwerpunkt der themenfernen Diskussion nennen] konzentrieren?*

Auf das vereinbarte Ziel des Pflegeschätze-Workshops verweisen: *Unser Ziel für dieses Treffen war [Ziel nennen]. Um das zu erreichen, sollten wir zurück zum Thema kommen. Oder: Um das zu erreichen, sollten wir uns alle kürzer fassen, damit alle zu Wort kommen.*

Weitere Anregungen finden sich vielleicht auch im nachfolgenden Kapitel.

Dominante Äußerungen

Was mache ich, wenn eine Person den Austausch sehr dominiert?

Während des Workshops fällt eine teilnehmende Person immer wieder anderen ins Wort. Sie reißt die Diskussion an sich und bleibt hartnäckig bei einem bestimmten Thema mit langen, ausschweifenden Beiträgen. Als Moderator:in bemerke ich, dass dies die Beteiligung der anderen hemmt. Gleichzeitig habe ich Verständnis für die Schilderungen und möchte für die Bedürfnisse der teilnehmenden Person offen sein. Ich überlege, wie ich das Gespräch wieder ausbalancieren kann. Alle sollen eine faire Chance haben, ihre Gedanken zu teilen und am Ende ein gutes Gefühl haben.



1. Um dominanten Äußerungen vorzubeugen: Zu Beginn die Workshop-Grundsätze vorstellen und das Ziel deutlich machen: Gemeinsame Suche nach Lösungen, die von einer Vielfalt an Ideen profitiert. Den Zeitrahmen transparent machen und die Teilnehmer bitten, sich kurz zu fassen. Gegebenenfalls einen Gesprächsgegenstand definieren. Sprechen darf die Person, die ihn in der Hand hält.
2. Akute Strategien:
 - Daran erinnern, dass die Redezeit begrenzt ist, damit alle Beteiligten die Möglichkeit haben, sich einzubringen.
 - TN aktiv das Wort erteilen und sie einbeziehen. Freundlich darauf hinweisen, dass alle eine Gelegenheit bekommen sollen, ihre Gedanken zu teilen.
 - Lange Wortbeiträge freundlich abkürzen: z. B. die Person bitten, das Wichtigste zusammenzufassen
 - Die Struktur des Workshops *offenlegen, um den Fokus zu lenken: In 30 Minuten endet unser methodischer Teil...*
3. Während des gesamten Workshops auf eine offene Atmosphäre achten und den Nutzen für die TN in den Vordergrund stellen. Wenn die Diskussion lebhaft wird, nach Ermessen auch die Stimmung mittragen und durch Zwischenfragen dazu beitragen, dass der Austausch für alle wertvoll bleibt.

Aggression und gewaltvolle Sprache

Was mache ich, wenn Wortbeiträge Aggressionen enthalten und eine gewaltvolle Sprache verwendet wird?

Während eines Workshops äußert eine Teilnehmerin ihren Frust über eine Krankenkasse. Sie verwendet eine gewaltvolle Sprache gegenüber den dort Beschäftigten. Die anderen Teilnehmer hören aufmerksam zu, doch es entsteht eine gespannte Atmosphäre im Raum. Ich nehme Unbehagen bei einzelnen teilnehmenden Personen wahr. Ich frage mich, wie ich den Fokus zurück auf einen respektvollen und produktiven Austausch lenken kann, ohne die Perspektive der Teilnehmerin zu bewerten.

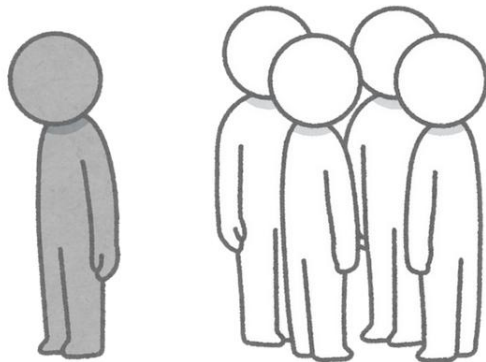


Deeskalation ist wichtig. Deeskalationsstrategien können die Wahrscheinlichkeit einer Eskalation und offenen Gewaltausübung reduzieren.

1. Die betroffene Person sollte das Gefühl haben, dass sie die Situation kontrolliert und dass sie entscheiden kann, wie sie sich zur Situation verhält.
2. Die wahrgenommene Belastungssituation, Gefühle und Stimmung aufnehmen. Dabei die eigene Körpersprache bewusst einsetzen – Blickkontakt suchen, ruhig sprechen, entspannte Körperhaltung einnehmen und zugleich bereit sein, sich zu schützen.
3. Die Störung in der Gruppe aufnehmen und den Workshop unterbrechen.
Privates Gespräch mit der betroffenen Person suchen. Sich gegebenenfalls Unterstützung durch eine weitere Person suchen (Selbstschutz). Oder in der Gruppe auf die berichteten Belastungen eingehen: *Wir müssen einige Schwierigkeiten bewältigen. Es kann sehr frustrierend sein. Da muss man manchmal Dampf ablassen.*
4. Auf das Ziel des Workshops und die Grundsätze des Miteinanders verweisen: *Wir haben uns heute aber nicht getroffen, um über Dinge zu schimpfen, die wir selbst vielleicht schwer ändern können. Wir wollen überlegen, wo wir selbst uns das Leben einfacher machen können. Bitte lasst und also in diesen Modus zurückfinden. Damit wir uns alle wohlfühlen, bitte ich darum, dass niemand beschimpft wird.*

Was mache ich, wenn ich wahrnehme, dass eine teilnehmende Person von anderen Gruppenmitgliedern diskriminiert wird?

Während eines Workshops fällt mir auf, dass eine teilnehmende Person immer wieder abfällige Bemerkungen über die Beiträge eines anderen Gruppenmitglieds macht. Ich sehe, dass die betroffene Person sich unwohl und ausgeschlossen fühlt. Ich bemerke auch die Spannung, die im Raum entsteht. In diesem Moment frage ich mich, wie ich am besten eingreifen kann, um die Situation zu entschärfen. Ich möchte sicherstellen, dass sich alle respektiert und eingeschlossen fühlen.



Gleichbehandlung und Anerkennung, dass Menschen divers sind, ist auch in dem Workshop ein wichtiger Grundsatz. Alle Anwesenden haben das Recht, gleichermaßen beim Workshop mitzumachen. Es gibt auch viele rechtliche Grundlagen, die das unterstreichen (vgl. Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2026)

Von Diskriminierung betroffene Personen sind häufig verletzt, schockiert oder überrascht und brauchen ggf. Unterstützung, ihr Recht auf Gleichbehandlung durchzusetzen. Wir können hierbei unterstützen, indem wir die Situation als Störung aufnehmen.

1. Störung deklarieren: Ich möchte an dieser Stelle den Prozess unterbrechen, weil ich eine Störung wahrnehme.
2. Störung konkretisieren: Die Gruppendynamik entwickelt sich gerade zu Ungunsten von (Name der betroffenen Person).
3. Gruppe einbeziehen: Seht ihr es auch so, dass sich die Gruppendynamik verschoben hat? Möchtet ihr euch dazu äußern?
4. Betroffene Person direkt ansprechen: Möchtest du etwas dazu sagen?
5. Apell: (Name des Teilnehmers) ist wie wir alle auch ein pflegendes Elternteil. Bitte sorgen wir dafür, dass wir uns alle in dieser Gruppe wohlfühlen und alle gleiche Rechte haben. Ich möchte auch noch einmal auf den Grundsatz der Selbstbestimmtheit hinweisen, den wir alle respektieren.
6. Prozess fortführen: Seid ihr einverstanden, wenn wir den Prozess jetzt fortsetzen?

Dangel V, Baumann L, Anderl-Doliwa B. Zur Herstellung von Selbsthilfe-Räumen. Sozial Extra. 2022;46(5):328-332. doi:10.1007/s12054-022-00516-w

Heimann R, Fritzsche J. Gewalt- und Krisenprävention in Beruf und Alltag. Springer Fachmedien Wiesbaden; 2021.

Krüger RT. Die Gruppe als sich selbst organisierendes System. Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie. 2011;10(2):191-207. doi:10.1007/s11620-011-0109-6

Lazarus RS. Stress, Appraisal, and Coping. Springer; 1984.

Und zum Weiterlesen:

- www.selbsthilfezuerich.ch → Unter „[Was ist Selbsthilfe?](#)“ finden sich Unterlagen für die Arbeit in Selbsthilfegruppen.
- www.antidiskriminierungsstelle.de → Informationen und Beratung zu Diskriminierung in verschiedenen Kontexten und auch in [leichter Sprache](#).
- Knapp, Peter (2016). Moderation von schwierigen Gesprächen. duz – Deutsche Universitätszeitung vom 29.01.2016 (duz Magazin). Online abgerufen am 06.02.2026 unter <https://www.wissenschafts-management-online.de/beitrag/moderation-von-schwierigen-gespr-chen-6312>

Pflegeschätze-Pocket-Guide - Herausfordernde Situationen in der Moderation

Stand 11.02.2026

Weitere Informationen zum Projekt unter www.pflegeschaetze.de

Kontakt zum *Pflegeschätze*-Team der HM: pflegeschaetze-fk11@hm.edu



Der Pflegeschätze-Pocket-Guide ist zur Verwendung in der Selbsthilfe bestimmt. Er wurde im Teilvorhaben der Hochschule München unter der Leitung von Prof. Dr. rer. medic. Astrid Herold-Majumdar und Mitarbeit von Britta Darchinger erstellt. Berücksichtigt wurden wertvolle Anregungen von Workshop-Teilnehmenden und von Mitarbeiterinnen des Verbundpartners TH Köln. Bilder (S. 11, 13, 15, 17) wurden mit KI erstellt (Magic Media, Canva). Grafiken (S. 9, 19) stammen von Canva.