

Kollegiale Beratung



MB 1220

Swantje Dogunke

Was ist das?

Warum?

Wie implementiere ich
es?

Wie läuft es ab?

Wann sollte man es
nicht machen?

MB1220

Was ist das?



MP1220

Was ist das?

- Form gegenseitiger beruflicher Beratung, von Kollegen selbst geleitete Gruppe
- Diagnostisches Instrumentarium zur Reflexion, Klärung von Fällen
- Fälle = berufliche Probleme
- Ein Sammelbecken an Methoden der Gesprächsführung, Moderation, Aufbau sozialer Infrastruktur, eher eine Art Werkzeugkasten

Warum?

MP1220



Warum?

- Einsparpotenzial für externe Berater, interne Wissensressourcen nutzen
- Flexibles Instrument, um Wissensströme zu befördern
- Kurzfristig: Lösung für aktuelle Probleme
- Langfristig: Lösungskompetenz aufbauen
- Schaffung eines Lernorts, Qualität von Beratung aufbauen und halten
- Keine Defizitorientierung mehr, sondern Gestaltungsoptionen erarbeiten



Wie läuft es ab?

MP1220

Wie?

- Grundlage: Gemeinsamkeiten der Gruppenmitglieder (beruflicher Hintergrund, Hierarchie), Bereitschaft (braucht Eigenmotivation)
- Drei Rollen: Moderation, Fallgeber, Fallberater
- Optional: Prozessbeobachter, Protokoll
- Ablauf: Fall schildern, Fragen der Berater, Fallgeber entwickelt neue Perspektiven auf seinen Fall, Sammeln von Lösungsalternative, Handlungsfolgen

Beispielablauf nach Fallner/Grässlin

- Phase 1. Eröffnen und Beginnen (5 Minuten)
 - Rollenverteilung: Moderation / Falleinbringer / Berater
- Phase 2. Darstellen und Orientieren (15 Minuten)
 - Falleinbringer umreißt kurz die Situation, warum will er Fallberatung?
 - Moderator lädt Berater ein, Nachfragen zu stellen („Folgendes ist mir noch nicht klar...), Einbringer antwortet
- Phase 3. Betrachten und Erweitern (20 Minuten)
 - Denkpause. Alle besinnen sich.
 - Start: Moderator bittet, (tabulos!) assoziative Einfälle, Gedanken, Stichworte zu äußern (keine Ratschläge!)
 - Einbringer ordnet ein: Worauf springe ich an? Was möchte ich lieber ausblenden?

Beispielablauf nach Fallner/Grässlin

- Phase 4. Differenzieren und Beurteilen (30 Minuten)
 - Pause für Stille und Konzentration
 - Einbringer erklärt kurz: Was hat sich an seiner Fragestellung geändert?
 - Berater geben Statements mit Beurteilungen, Hypothesen oder Lösungsideen ab.
 - Falleinbringer äußert sich zu den Punkten, auf die er angesprochen ist.
- Phase 5. Entscheiden und übersetzen (15 Minuten)
 - Pause für Stille und Konzentration
 - Falleinbringer: „Ich nehme mir vor...“, „Für mich hat sich ergeben, dass...“
 - Berater nennen ihren Lerngewinn „Ich habe an deinem Beispiel gelernt,...“, „Ich nehme heute mit...“

Beispielablauf nach Fallner/Grässlin

- Phase 6. Abschließen und Beenden
 - Abschlusswort des Einbringers: „Womit ich in Kontakt gekommen bin...“, „Was für mich hinderlich war...“ Was für mich förderlich war...“

Techniken der Gesprächsführung

- Moderator oder Berater kann auch eingreifen, eine Möglichkeit nach Lilo Schmitz: Die Wunderfrage

Damit wir deine Wünsche für den Fall besser erfassen können, bitte ich dich jetzt, dir Folgendes vorzustellen (Pause) : Am kommenden Wochenende (Pause), während du deine übliche Freizeit verbringst (Pause), geschieht ein Wunder. (Pause) Alle Schwierigkeiten in diesem Fall sind beseitigt (Pause) und alles läuft ganz wunderbar (Pause) , ganz wie du es dir wünschst, (Pause) einfach optimal. (Pause) Woran merkst du am Montag als Erstes, dass ein Wunder geschehen ist? Und wie sieht dann der Fall in einem Monat aus? Und was ist dann noch anders bei dem Fall?

Techniken der Gesprächsführung

- Anschließende Fragen an die Wunderfrage:
 - Auf einer Skala von 0 bis 10. 10 ist das Wunder und 0 dein schlimmster Tag in dem Fall. Wo stehst du gerade? Mit welcher Zahl x von 10 kannst du zufrieden sein.
 - Welche Person (außer dir selbst) hat geholfen, dass du auf x bist und nicht auf 0?
 - Welcher glückliche Umstand hat geholfen, dass du auf x bist und nicht auf 0?
 - Welche Aktivität von dir hat geholfen, dass du auf x bist und nicht auf 0?

Methodenwahl

- Brainstorming: Was könnte man in solch einem Fall tun? Berater sammeln viel und schnell, Falleinbringer bedient sich
- Kopfstand-Brainstorming: Wie könnte man in diesem Fall Situation noch verschlimmern? Berater sammeln viel und schnell, Falleinbringer bedient sich
- Ein erster kleiner Schritt: wenn zu komplex und zu vergangenheitsorientiert hilft die Frage, welcher erste klitzekleine Schritt helfen könnte.

Methodenwahl

- Gute Ratschläge: Falleinbringer fordert auf „gute Ratschläge“ zu bringen, jedem ist bewusst, dass „gute Ratschläge“ meist nicht passen. Wenn jedem das vorher klar ist und er auch einleitet mit „Ich rate dir“, wird es leichter, diese anzunehmen oder zu suchen, ob nicht doch ein kleiner Funke Weisheit verborgen ist.
- Resonanzrunde: Wenn sehr emotionale Schilderung sehr emotionale Reaktion der Berater droht, vielleicht genau dies Stärke nutzen und fragen: Was löst die Fallerzählung bei mir an Gedanken, Gefühlen, und inneren Reaktionen aus? Was habe ich gefühlt? Was nehme ich beim Falleinbringer wahr?

Methodenwahl

- Sharing: Bei Scham kann es hilfreich sein, wenn die Berater Situationen schildern, in denen es ihnen ähnlich ging. Das passiert jedem mal.
- Schlüsselfrage finden: Der Falleinbringer kann die Schlüsselfrage nicht benennen. Nacheinander tragen die Berater mögliche Schlüsselfragen vor. Der Einbringer kommentiert mit warm, neutral, kalt.
- Zwei wichtige Informationen: bei verworrenen Schilderungen kann es helfen, zwei wichtige Infos zu nennen.

Beispielablauf

- Schwierigkeit: Es werden fachlich-technische, organisatorische, kulturelle, hierarchische, soziale und individuelle Probleme vermengt.
- Das eigentliche Problem scheint versteckt.
- Es lassen sich auf den ersten Blick nur unzureichende Lösungen entdecken, die zu weiteren Problemen führen würden

Übertragung auf uns

- Kann und wird auch für Netzwerke verwendet, organisationsübergreifend
- Was kann uns helfen?
 - Ruhepausen zum Nachdenken
 - „Struktur“ im Jammern
 - Blickwechsel durch neue Methoden wie Wunderfrage
 - „Lösungsorientierte Klammern“, z.B.: „Vielen von uns sind jetzt Tipps und Ratschläge eingefallen, die uns nützlich erscheinen. Wir gehen aber davon aus, dass diese nicht unbedingt auch für dich nützlich sein werden. Deshalb werden wir sie nicht diskutieren. Höre sie einfach an und notiere dir gerne, was dir gefällt oder was du später noch einmal bedenken möchtest.“
 - Klare Trennung: Achtung, jetzt kommt hartes Feedback! Keine Angst, jetzt kommt Sicherheit! Dadurch trifft es einen vielleicht nicht so hart.

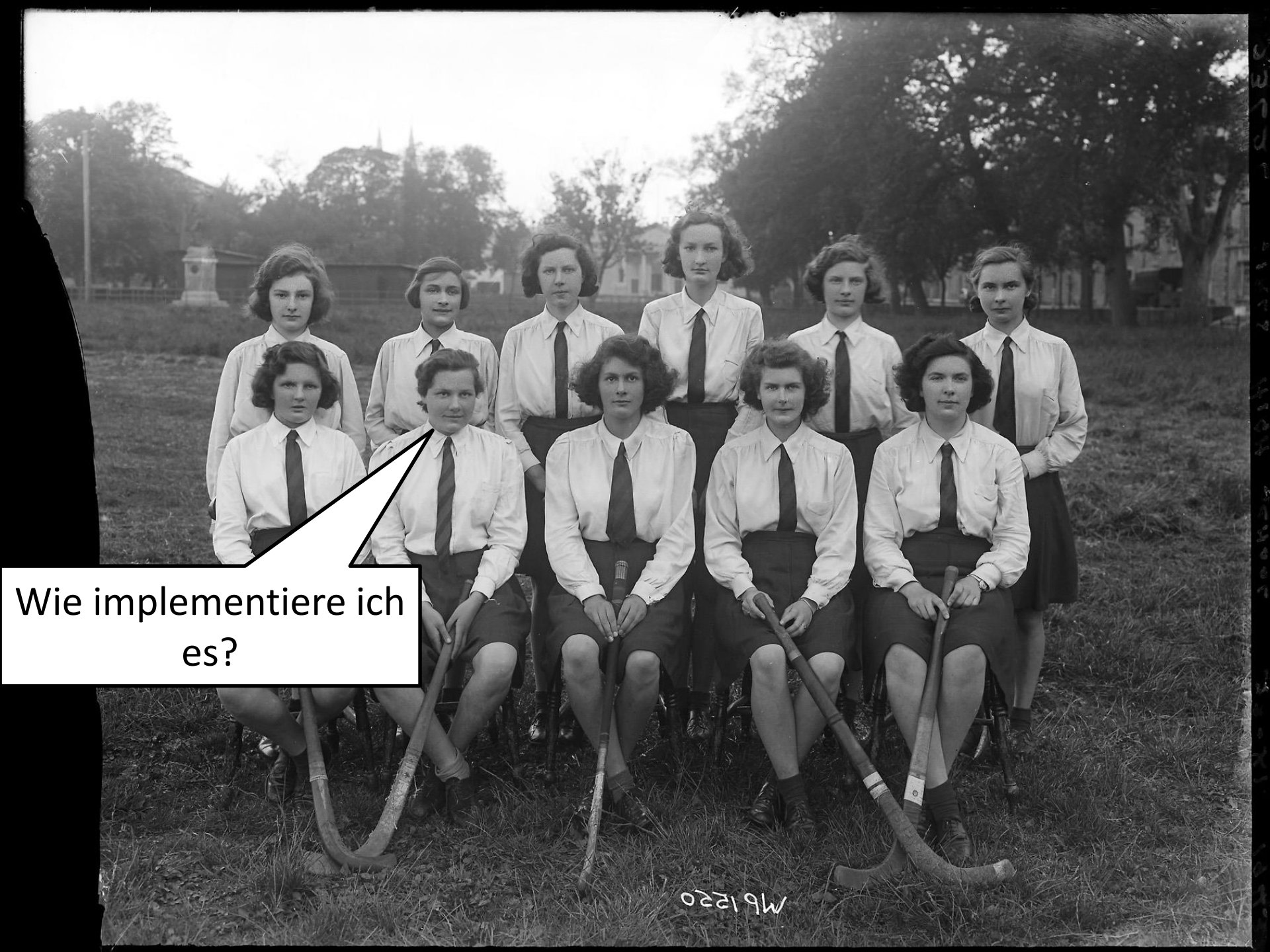


Wann sollte man es nicht machen?

MB 1220

Abgrenzung: Wann nicht?

- Klares Organisationsproblem
- Alle sind betroffen (Rollen verschwimmen)
- Konflikte in der Gruppe belasten
Beratungsqualität
- Private Probleme
- Persönliche Themen oder heikle Fragen
erwartbar: z.B. „Eigentlich will ich gar nicht im
Bereich DH arbeiten, alles Idioten.“



Wie implementiere ich
es?

MB 1220

Implementieren

- Autorisierung / Promotion der Initiative von oben
- Strategien: Entstehen, Erhalten
- Experimentieren mit Prototypen
- Lernatmosphäre und Lernklima
- Werkzeugkasten aufbauen
- Lernbereitschaft
- Stabilität
- Ressourcen

Was ist das?

Warum?

Wie implementiere ich es?

Wie läuft es ab?

Wann sollte man es nicht machen?

MB1220