

**Vortrag: Kollegiale Beratung eine geniale Methode**  
Fachtagung für Arbeitsanleiter/innen, Gruppenleiter/innen,  
Hauswirtschaftsleiter/innen  
24.11. bis 26.11.2010 in Bergisch Gladbach



**Einleitung:**

Kommt Ihnen das bekannt vor? Es ist Montagmorgen auf der Arbeit. Heute ist viel zu tun. Doch es will einfach nicht gelingen, dauernd müssen Sie Streit schlichten. Herr M. will, Hr. S. auch, aber nicht mit Herrn M., weil der letzte Woche ... und dann hören Sie sich an, was Herr M. alles so angestellt hat. Währenddessen läuft dieser hinaus und brüllt: „Wie soll man in diesem Kindergarten überhaupt arbeiten?“ Und derweilen denken Sie immer wieder: „Dieses Theater! Mensch, mir läuft die Zeit davon.“ Einmal ist es ja nicht so schlimm, das steckt man relativ schnell weg. Aber stellen Sie sich mal vor. Das Theater passiert eigentlich fast jeden Tag.

Wie reagieren Sie?

Sie werden sich vielleicht fragen: „Wie kann ich Herrn M. und Herrn S. dazu bringen, gemeinsam zu arbeiten?“

Hier kommt die kollegiale Beratung ins Spiel. Diese kümmert sich nämlich um die Frage: „Wie kann ich...?“

Und damit begrüße ich Sie recht herzlich zu meinem Vortrag: „Kollegiale Beratung eine geniale Methode“ oder anders ausgedrückt: „Einer für alle, alle für einen.“

**1. Definition**

Kollegiale Beratung ist es strukturiertes Beratungsgespräch.

Es liegt der einfachen Idee zugrunde, dass sich Menschen aus ähnlichen Arbeitsfeldern bei einer konkreten Praxisfrage gegenseitig unterstützen, also gut und qualifiziert beraten können. Dabei spielt es keine wesentliche Rolle, ob sie nun direkt miteinander arbeiten oder nicht.

Was brauchen Sie dafür?

- Fachkompetenz aus ihrem Bereich (also wenn Sie Hauswirtschafterin sind, müssen Sie wissen, wie Sie Ihre Küche organisieren müssen, damit mittags die Bohnensuppe auf dem Tisch steht.)
- gesunder Menschenverstand
- Erfahrung u.a. im Umgang mit Menschen

Sich gegenseitig unterstützen, das machen Sie ja schon im Alltag.

Beispiel: Nehmen Sie noch einmal die Situation mit Herrn M. und Herrn S. Irgendwann sitzen Sie mittags am Tisch, Sie haben gleich Besprechung. Bevor es losgeht, reden Sie mit Ihrer Kollegin über Ihr Problem. Ihre Kollegin hört zu und gibt dann vielleicht einen Tipp: „Du kannst doch mal versuchen,...“ Und schon haben Sie sich kollegial beraten.

Wenn wir das also schon machen, wozu dieser Vortrag? Warum da noch lange drüber reden?

Hier kommt die Auflösung: sich kollegial beraten ist nicht gleich „kollegiale Beratung“. Denn es gibt einige Merkmale, die diese kennzeichnen:

## **2. Merkmale**

- Kollegiale Beratung findet in Gruppen von ca. 4-9 Teilnehmern statt, also bei einem 4-Augen Gespräch am Küchentisch fehlen noch einige Augen.
- Ein professioneller Berater ist nicht anwesend, nur zum Start einer Gruppe ist es von Vorteil, jemanden hinzuzuziehen. Ich habe immer wieder die Erfahrung gemacht dass es der Gruppe Sicherheit gibt, wenn ich am Anfang die Gruppe leite. So kann sie sich mit der Methode vertraut machen.
- Die Beratung folgt einem festen Ablauf, dieser ist allen TN bekannt.
- Alle Teilnehmer sind aktiv an der Beratung beteiligt dadurch dass jemand ein Problem einbringt, andere Rat geben und eine weitere Person das Gespräch leitet.
- Beratungsrollen und Aufgaben werden wechselnd verteilt.

## **3. Warum gibt es diesen festen Ablauf?**

In meiner Arbeit als Teamcoach mache ich immer wieder die Erfahrung, dass gerne und viel über die herausfordernde Situation geredet wird. Manchmal hat man auch gleich die Lösung parat.

Doch genauso oft mache ich die Erfahrung, dass das Problem nicht richtig verstanden wurde, die scheinbaren Lösungen schon ohne nennbare positive Ergebnisse ausprobiert wurden oder die Lösung einfach nicht zu dem Kollegen bzw. Kollegin nicht passt. Hier hilft ein fester Ablauf mit Regeln.

- Strukturen geben einen äußeren und inneren Rahmen, innerhalb dem wir uns bewegen können. Durch sie bekommen wir ausreichend Informationen, gehen dem Problem gründlich auf den Grund und suchen erst danach nach Lösungen.
- Gespräche werden nicht zum „Klönschnack“. Das soll ruhig an anderer Stelle Zeit haben. Doch durch die Struktur finden ein sehr konzentriertes Mitdenken und –reden statt. Und das führt zum nächsten:
- Man kommt auf den Punkt und hat am Ende ein (vorläufiges) Ergebnis.

## **4. Was macht die kollegiale Beratung eigentlich kollegial?**

Denken Sie bitte über die Frage nach: was bedeutet „kollegial“? Wann verhält sich jemand kollegial?

Ich habe einmal nachgeschaut. Im Wörterbuch steht: freundlich und gleich bereit zu helfen (wie ein guter Kollege). In dem Zusammenhang werden dann auch Wörter verwendet wie: zusammenarbeitend, zusammenwirkend, kooperativ

Wie drückt sich das in der kollegialen Beratung aus?

- wechselseitige Hilfsbereitschaft. Jeder Teilnehmer kann damit rechnen, unterstützt zu werden
- dabei ist die Beratungsbeziehung umkehrbar; die Rollen in der Kollegialen Beratung sind

wechselnd. „Erst beraten wir Dich – dann berätet Ihr mich.“ Es gibt keine feste Leitungsperson. Alle Gruppenmitglieder sind gleichberechtigt.

- Die Gruppe ist aus Mitarbeitern zusammengesetzt, die in vergleichbaren Arbeitsfeldern tätig sind. In Ihrem Falle bedeutet das: jeder von Ihnen mit Menschen arbeitet, die in der Wohnungslosenhilfe unterstützt werden. Und das heißt: jeder von Ihnen kennt auch die Besonderheiten im Umgang mit diesen Menschen.
- Offenheit und Wertschätzung gegenüber allen Fragen, Erfahrungen und Anregungen von allen Beteiligten, egal ob der Teilnehmer ein pädagogischer Mitarbeiter ist oder ein Helfer ist.

## 5. Ziele

Dadurch dass die anderen Teilnehmer der Gruppe die Situation mit ihren Augen sehen, sie event. eine ergänzende Wahrnehmung haben, bekommen Sie neue Gedankenanstöße und Ideen. Sie bekommen Lösungsvorschläge, die

- im beruflichen Alltag gut und schnell umsetzbar sind.
- Sie haben sichtbare Erfolge und dadurch auch schnelle Rückmeldung von den Kollegen und Bewohnern

Da ist mir doch vor einiger Zeit folgendes passiert:

Ein Mitarbeiter klagte, dass ein Hr. K aus der Einzelbetreuung immer wieder in der Einrichtung auftauchte, zur passenden und oft auch zur unpassenden Zeit. Er hielt auch oftmals den Betrieb auf.

Herr K. wollte nichts bestimmtes, bzw. die Gründe die er hatte waren vorgeschoben. An manchen Tagen war er mehr in der Einrichtung als bei sich zu Hause. Die Frage war, was war der eigentliche Grund und was konnte der Mitarbeiter tun?

Gemeinsam in der Gruppe wurde überlegt: wahrscheinlich ist er einsam und vielleicht braucht er eine Aufgabe. Der Mitarbeiter bejahte das und gemeinsam wurden die wildesten Lösungen erdacht, bis dann eine Mitarbeiterin aus der Hauswirtschaft die Idee hatte: „schafft ihm doch ein Haustier an!“ Alle lachten, aber letztendlich zeigte sich, dass genau diese einfache Idee die Lösung war.

- Kommunikationsprobleme und Probleme in der beruflichen Beziehung können schnell aufgearbeitet werden.
- Stärkung der beruflichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen
- auch die Teilnehmer, die nicht in dem Moment beraten werden, haben Gewinn:
  - manchmal gibt es Parallelen zu ihren eigenen beruflichen Situationen und können für sich Lösungsmöglichkeiten finden
  - Die Teilnehmer erfahren, welche Haltungen und Verhaltensweisen wie wirken können neue Einsichten in die Berufspraxis

## 6. Nutzen der Kollegialen Beratung

Und was haben Sie ganz persönlich davon? Was ist hinterher anders wie vorher?  
Neben den Ideen und Lösungsvorschlägen bekommen

- Sie Rückhalt durch die Gruppe
- (Anteilnahme, Unterstützung, Verständnis)

- Sie erfahren Entlastung durch Mitstreiter. Allein dadurch schon, dass Sie hören, dass andere ähnliche berufliche Herausforderungen kennen und Ihnen aus ihrer Erfahrung hilfreiche Tipps geben können.
- Ihr Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten wird gestärkt. Sie erfahren oftmals, dass Ihre Einschätzung der Situation und auch die Lösungswege, die Sie ausprobiert haben, richtige Ansätze haben. Sie konzentrieren sich weg von negativen Gedanken/Gefühlen hin zu konstruktiven Lösungen und schauen welche Fähigkeiten Sie haben und wie Sie sie dafür einsetzen können.
- Dies führt zu einer größeren Zufriedenheit.
- Darüber hinaus kommt es zu einem fachlichen Austausch über Grenzen der unterschiedlichen Fachbereiche hinweg, z.B. wenn es um einen BW geht. Sie erfahren von benachbarten Arbeitsbereichen und erweitern so Ihren Blick für abteilungsübergreifende Themen.

#### Ein Beispiel aus meiner Praxis:

In einer betreuten Wohngemeinschaft lebte Fr. W. Sie arbeitete in der Hauswirtschaft desselben Trägers. Mitarbeiterin B. bemerkte wie sich Fr.W. zusehends aus dem Wohngemeinschaftsleben zurückzog und depressiv war. Dann wiederum war sie ganz bemüht und sorgte für das Wohl der anderen Mitbewohner (über das Maß hinaus). Mitarbeiterin B. erzählte in der kollegialen Beratung davon und fragte: wie sie Fr. W. wohl helfen könne. Dies hörte wiederum eine Kollegin aus der Hauswirtschaft, in der Fr. W. arbeitete und diese konnte hilfreiche Hinweise geben. Über die kollegiale Beratung hinaus entstand so eine Fallgesprächsrunde von Mitarbeitern aus dem betreuten Wohnen und der Hauswirtschaft und später dem gesamten Arbeitsbereich.

## **7. Themen und Inhalte**

Was können Sie in einer kollegialen Beratung ansprechen?

Allgemein gesprochen geht es um:

- **konkrete** Fragen  
**konkrete** Praxisbeispiele  
**konkrete** Personen

Dabei ist es wichtig, dass die Problemfelder und Personen außerhalb der Beratungsgruppe sind. Niemand als der Fallerzähler ist davon betroffen. Dazu komme ich noch später.

Und die Frage ist aktuell, d.h. der Fallerzähler hat noch keine befriedigende Antwort gefunden. Ein Thema was rein hypothetisch ist oder wo Sie eigentlich schon eine Lösung haben ist für alle uninteressant. Das ist wie ein Kreuzworträtsel, das man schon gelöst hat.

#### Beispiele:

- Umgang mit veränderten Verhaltensweisen eines Bewohners
- Bewältigung neuer Aufgaben
- Die eigene Arbeitsweise
- Probleme zwischen Mitarbeitern
- Probleme mit Bewohnern
- Probleme in der Projektarbeit, z.B. Tag der offenen Tür
- Schwierigkeiten mit Vorgesetzten oder Mitarbeitern aus anderen Bereichen, die mit dem Bewohner zu tun haben

## Es geht immer um die Frage: Wie kann ich...?

Wie kann ich meine Arbeit besser organisieren?

Wie kann ich mit Hr. R. auskommen?

Wie kann ich Fr.M. helfen, damit sie nicht abstürzt?

### Das geht nicht:

- allgemeine Organisations- und Führungsfragen. Sie sind nicht konkret für den Ratsuchenden zu lösen. Sie können aber beachtet werden. Bei allgemeiner Problematiken, wie z.B. Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz können event. Anregungen an die entsprechende Stelle weitergeleitet werden.
- alle Teilnehmer sind gleichermaßen betroffen. Sie haben alle nicht genügend Abstand, um das Problem von außen zu betrachten. Sie haben u.U. alle an dieser Stelle ihren „blinder Fleck“.
- Konflikte und Spannungen innerhalb der Gruppe. Auch da haben wir ihn wieder den „blinden Fleck“. Jeder sieht seine Position, sein Anliegen. Das ist auch ok., aber manchmal sind sie wie der Sand im Getriebe, die das Miteinander anstrengend machen. Damit es dann nicht zu größeren Schaden kommt ist es wichtig, dass jemand von außen das Ganze wieder in Gang bringt. Und natürlich ist es da meine Aufgabe als Coach, Sie in dieser Herausforderung zu unterstützen, damit Vertrauen wieder wachsen kann und das Miteinander gefördert wird.
- rein private Themen - der beruflicher Bezug muss deutlich werden
- persönliche Themen und heikle Fragen (z.B. soll ich kündigen?) - hier kann eine Beratung von außen helfen

Versucht eine Gruppe diese 5 Bereiche alleine zu lösen wird sie in der Regel auf Dauer scheitern. Sie stellen eine zu große Belastung für die einzelnen Teilnehmer und für die Gruppe dar.

### **Wichtiger Hinweis:**

- Kollegiale Beratung ist Prozessberatung!  
Was heißt das?  
Die Berater helfen dem Ratsuchenden eine eigene Lösung zu finden. Fachwissen, Erfahrungen und Sichtweisen sind Angebote, die ihm helfen sollen, die Situation für sich zu klären und den ersten Schritt zu gehen. Oftmals entwickeln sich daraus weitere.
- Kollegiale Beratung ist kein Entscheidungsgremium.  
Kollegiale Beratung gibt Rat, entscheiden muss der Fallzähler selbst. Die Entscheidung für eine Lösung sowie die Verwirklichung verbleiben am Ende immer bei ihm. Er ist dafür verantwortlich.
- Kollegiale Beratung ist kein Ersatz für Einzelcoaching, Teamsitzungen, Führungsrunden, Mitarbeitergespräch, sondern eine sinnvolle Ergänzung für die alltäglichen Aufgaben und Herausforderungen in der Arbeit.

## 8. Voraussetzungen

Jetzt habe ich schon viel erzählt darüber, was kollegiale Beratung ist und welche Fragen Sie dort einbringen können. Nun stellt sich die Frage: ist das nicht alles kompliziert? Welche Voraussetzungen müssen Sie und die Gruppe mitbringen, damit es ein gelungener Start wird? Ein paar habe ich schon ganz am Anfang gesagt:

- Fachkompetenz aus ihrem Bereich
- gesunder Menschenverstand
- Erfahrung

dazu kommen dann noch:

- Zuhören können (das wird hier ganz ernst genommen)
- keine Vermischung von Leitung und Mitarbeiter aus einem Arbeitsteam innerhalb einer Gruppe, denn das grenzt viele der Fragen von vorne herein aus.

Folgende passierte:

in einer Gruppe hatten wir das Thema Arbeitseinteilung und Organisation von Aufgaben. Eine Mitarbeiterin hatte ein Problem: Bewohner Hr.M. hielt sich nicht an die vereinbarten Abmachungen, immer wieder kam er alkoholisiert zur Arbeit. Abgemacht war, dass er in diesen Situationen die Arbeit verlassen musste und dementsprechend auch weniger verdiente. Die Mitarbeiterin hielt das auch ein. Doch dies führte dazu, dass es immer wieder zu Konflikte mit Hr.M. kam. Sein Argument war immer: „Bei Frau X. (der Abteilungsleitung) brauche ich das auch nicht. Nur Du stellst Dich so an.“ Die Mitarbeiterin forschte nach und tatsächlich stimmte es. Die Abteilungsleiterin hielt sich wirklich nicht an die Vereinbarungen, sie ließ sich von ihm immer wieder erweichen.

Nun stellen Sie sich vor, Abteilungsleiterin und Mitarbeiterin wären in der Beratungsrunde dabei gewesen. Im Brennpunkt hätte dann nicht das lösungsorientierte Gespräch gestanden, sondern wahrscheinlich wäre es eher ein Streitgespräch. Das hätte zu großen Spannungen innerhalb der Gruppe geführt.

- **Diskretion**  
Merke: da es immer um ganz **persönliche** Belange des einzelnen Teilnehmers geht, ist **Schweigepflicht selbstverständlich**. Vertrauen und eine konstruktive Arbeit kann es nicht geben, wenn man Angst haben muss, dass Gesprächsinhalte weitergegeben werden (egal aus welchem Grund – manchmal meint man es ja auch nur gut)
- **Vertrauen** (ein Grundbasis sollte schon vorhanden sein, die sich dann durch die gemeinsame Arbeit weiter aufbaut.)

## 9. die Rollen

Wir kommen nun zu dem eigentlichen Geschehen. Ich bitte Sie dazu den Ablaufplan zu betrachten. Hier sehen Sie eine klassische Durchführung einer kollegialen Beratung. Es gibt auch andere Konzepte. Aus meiner Praxis heraus habe ich mich für diese entschieden, weil sie recht einfach und übersichtlich ist.

Ich bitte Sie, sich diese Seite für einen Augenblick anzuschauen.

Im Verlauf meines Vortrags habe ich immer wieder von verschiedenen Aufgaben gesprochen, die innerhalb einer Beratungsgruppe wechseln. Entsprechend der Gleichberechtigung sollen sich jedoch keine festen Rollen in der Beratungsgruppe herausbilden. Die Rollen wechseln

von Beratung zu Beratung, jeder soll die Möglichkeit haben, Praxisfragen einbringen zu können.

Alle Teilnehmer der kollegialen Beratung haben entsprechend ihrer jeweiligen Aufgabe einen festen Einsatzplan. Ich stelle Sie Ihnen im Einzelnen vor.

## Die Hauptrollen: Fall Erzähler, Moderator, Berater

### 1. Der Fall Erzähler

Er ist der Hauptdarsteller in der Kollegialen Beratung. Um ihn geht es, um seinen "Fall", seine Frage. Er gibt inhaltliche Informationen und bestimmt auch die Richtung des Gesprächs.

### 2. Der Moderator

Die Kollegiale Beratung wird immer moderiert. Die Gruppe betraut den Moderator mit der Leitung, aber nur für die Dauer der Beratungsrunde.

Er leitet die Gruppe durch die einzelnen Phasen des Beratungsprozesses. Er aktiviert die Gruppe und verbindet die Gesprächsbeiträge. Damit sorgt er für einen zügigen Verlauf und für die Beibehaltung der Gesprächsrichtung. **Er muss sich nicht** inhaltlich einbringen in das Gespräch und kann sich ganz auf den Gesprächsprozess konzentrieren.

### 3. Die Berater

Die anderen Teilnehmer der Gruppe sind Mitglieder des Beratungsteams und werden stets aktiv in den Gesprächsprozess einbezogen. Sie entwickeln Ideen, Gedanken und Fragen, die dem Fall Erzähler helfen, seinen "Fall" zu lösen.

Wichtig ist die Haltung der Berater:

1. Respekt vor der Perspektive des Fall Erzählers und Orientierung an seinen Anliegen
2. Aktives Einbringen, um die Vielfalt der Lösungsmöglichkeiten zu erhöhen

### wichtige Nebenrollen:

der Sekretär und der Prozessbeobachter

Diese können, müssen aber nicht eingesetzt werden.

Der Sekretär wird festgelegt, wenn der Fall Erzähler ein Protokoll der Beratungsrunde möchte.

Der Prozessbeobachter hält sich aus dem ganzen Gesprächsgeschehen heraus. Seine Aufgabe ist es, sich auf den Gesprächsverlauf zu konzentrieren. Hat sich die Gruppe an den Ablauf gehalten? Gab es irgendwelche Verstimmungen innerhalb der Gruppe. War das Problem für die Gruppe ungeeignet und warum? Diese Fragen können helfen als Gruppe auf Kurs zu bleiben. Es ist sinnvoll gerade am Anfang, aber auch im Laufe der Zeit immer mal wieder einen Prozessbeobachter aus der Gruppe zu bestimmen. Gerade zu Beginn einer Gruppe werde ich öfters hinzugezogen. Nach Ablauf der Beratungsrunde gebe ich hilfreiche Tipps, die das gute Miteinander noch verbessern und ich zeige Gefahren für die Gruppe auf, wie z.B. Abschweifen von konkreten Problemen zu der allgemeinen Arbeitssituation im Werk.

## 10. Der Ablauf

Wie Sie sehen haben wir im Ablauf 3 Hauptphasen:

1. Übersicht verschaffen
2. Genauer betrachten
3. Lösungssuche und Entscheiden

Jede dieser Phasen hat noch einmal drei kleinere Phasen von jeweils 5 Min. Nur beim Darstellen des Problems und bei der Lösungssammlung darf es ruhig mal etwas länger dauern (10 Min.)

### 1. Übersicht verschaffen

Wir fangen an mit der...

#### 1. Rollenverteilung:

Der Moderator vom letzten Mal startet die aktuelle Sitzung. Er fragt kurz nach, was aus den Ergebnissen vom letzten Mal geworden ist. Danach klärt er folgende Fragen: Wer hat ein Problem? wer übernimmt welche Aufgabe? Dann übernimmt der neue Moderator die Leitung.

#### 2. Darstellung:

Der Fallzähler berichtet über das Problem. Neben sachlichen Informationen schildert er aber auch, wie es ihm mit dem Problem geht (ist er traurig, hilflos, wütend,...) Am Ende stellt er die Frage: Wie kann ich...? Der Moderator hat hier die Aufgabe gegebenenfalls zu helfen, diese Frage konkret zu machen. Er kann auch die Berater um Mithilfe bitten, wenn der Fallzähler alleine nicht weiterkommt.

Eine Mitarbeiterin aus der Hauswirtschaft hatte ein Problem. Herr B. weigerte sich mit Hr.S. zusammen zuarbeiten und wenn doch dann stritten sie sich ständig. Hinzu kam dass keiner der Bewohner einmal auf die Idee kam, Aufgaben anderer zu übernehmen, z.B. wenn jemand krank war.

Sie versteiften sich auf „ihre“ Aufgaben. Das brachte die Mitarbeiterin wiederum unter Stress, weil sie mit ihren Aufgaben schlecht fertig wurde, denn sie musste die Aufgaben der Bewohner ja mit übernehmen. Ihre Frage lautete: „Wie können Hr.B. und Hr.S. sich vertragen und warum helfen sie nicht mal bei anderen Aufgaben mit?“ Da ich die Beratungsrunde leitete fragte ich die Mitarbeiterin, ob sie die Frage umformulieren könne, da es ja darum geht, was sie konkret machen kann.“ Mit Hilfe der Beratergruppe kamen wir auf die eigentliche Kernfrage: „Wie kann ich ruhiger reagieren, auch wenn Hr.B. und Hr.S. sich streiten oder wenn Arbeit liegen bleibt?“

Das Ergebnis der Beratungsrunde war sehr nachhaltig, auch einige Sitzungen später erzählte sie, dass genau diese Frage entscheidend war und sie jetzt gelassener mit diesen Situationen umgehen kann.



### 3. Informationssammlung:

Die Berater stellen sachliche Informationsfragen, wie z.B. wie viel Bewohner sind in Deiner Abteilung? Was sind Aufgaben und gibt es da einen festen Einsatzplan?

Was nicht geht: hast Du schon mal dran gedacht, dass es da und da dran liegt? Das ist eine Hypothese und zu der kommen wir später. Hier geht es erst mal darum das Problem zu verstehen.

## 2. Genauer betrachten

Hier in der zweiten Hauptphase geht es darum, der Sache auf den Grund zu gehen. Warum kommt es zu diesem Problem?

### 1. Bildersammlung:

Zuerst entwickeln die Berater Bilder und Assoziationen.

Hierdurch werden oftmals interessante Aspekte und auch die emotionale Seite des Problems deutlich.

Bei dem eben genannten Beispiel wurden solche Bilder gesammelt.

Eine Beraterin sagte: „Ich habe ein Bild im Kopf. Du stehst im Kreis, völlig k.o. und aufgelöst. Drum herum sind einige Menschen. Die wollen etwas von Dir und zwar sofort, so wie kleine Kinder. Und Du springst von einem zum anderen.“

Die betroffene Mitarbeiterin war sehr angesprochen von diesem Bild. Sie sagte später: „Stimmt genau! So geht es mir. Ich hab das Gefühl, alle wollen was von mir. Die wollen nur bedient werden. Keiner ist bereit, auch mal selbst was zu tun. Das macht mich manchmal wütend.“

### 2. Analyse:

Die Berater entwickeln Gründe, Erklärungen, Hypothesen warum es zu diesem Problem kommt.

### 3. Standortbestimmung:

Der Fallenzähler bewertet das Gesagte positiv bzw. negativ und begründet seine Meinung. Auf den positiven Äußerungen baut nun die letzte Phase auf.

## 3. Lösungssuche und Entscheiden

### 1. Lösungssammlung:

Der Moderator nennt noch einmal die Ausgangsfrage. Die Berater wissen nun dadurch und durch die eben genannte Bewertung des Fallenzählers an welcher Stelle sie weiter arbeiten können und bieten hierzu konkrete Lösungsvorschläge an.

### 2. Entscheidung:

Der Fallenzähler entscheidet, was er konkret tun will und warum.

### 3. Bilanz:

Oftmals kennen alle Teilnehmer ähnliche Probleme und können aus dem Gespräch für sich etwas mitnehmen. So teilt jeder kurz mit, welchen Bezug zum Thema und welchen Lerngewinn er hat.

Am Ende der Beratungsrunde reflektieren alle Teilnehmer den Beratungsprozess:

- Was lief gut?
- Was könnte beim nächsten Mal besser laufen?  
Hier teilt auch der Prozessbeobachter mit, was er wahrgenommen hat.  
Der Moderator bedankt sich für das Gespräch und für die aktive Teilnahme.

## **10. Rahmenbedingungen**

Zum Schluss möchte ich noch etwas erzählen über die Rahmenbedingungen, die Sie brauchen und wie Sie starten können.

Die Zeitdauer einer Gesprächsrunde kann variieren, je nach den Vereinbarungen der Gruppe. Eine Beratungsrunde dauert 45-50 Min. Nach einer kurzen Pause kann eine zweite Beratungsrunde erfolgen. Die Gesamtdauer der Gesprächsrunde würde dann bei ca. 2,5 Stunden liegen.

Die zeitlichen Abstände zwischen den Treffen sollte nicht zu groß ein, 1-2x im Monat ist ideal. Es ist sinnvoll, die Beratungsgruppe auch generell zeitlich zu begrenzen (event. auf 1 Jahr oder auf ca. 8 Treffen). Dann kann jeder kann überlegen, möchte ich weitermachen? Möchten wir als Gruppe weitermachen? Wollen wir neue Mitglieder aufnehmen und wenn ja, wen wollen wir ansprechen?

weitere Rahmenbedingungen:

- Gruppengröße: 4-9 Teilnehmer (feste Gruppe, d.h. jeder entscheidet sich für die festgesetzte Zeit dabei zu bleiben, neue werden erst danach aufgenommen)
- Freiwilligkeit
- Terminverlässlichkeit (die Gruppe hat Priorität)
- Unterstützung durch die Leitungsebene ist nicht zwingend notwendig, aber sehr wünschenswert.
- Z.B. in dem die Teilnehmer für die Dauer einer Gesprächsrunde zeitlich freigestellt werden. Dadurch entstehende Überstunden können angerechnet werden. Meiner Meinung sind diese Dinge sehr wichtig, denn sie machen den Teilnehmern ihre Bedeutung deutlich und zum anderen ist die kollegiale Beratung ein hervorragendes Instrument der Qualitätssicherung.

## **11. Der Anfang**

Um eine Gruppe zu starten gibt es mehrere Möglichkeiten:

- Initiative durch Interessierte
- Initiative durch die Einrichtung

So und nun geht's los. Sie sind interessiert und wollen eine kollegiale Beratungsgruppe ins Leben rufen. Sie hören sich um und siehe: noch 4 andere haben Interesse. Sie treffen sich. Und nun?

Erst einmal dürfen Sie sich als Gruppe überlegen, wann, wie oft und wie lange sie sich treffen wollen.

weitere Schritte:

- Vereinbarung festhalten
- Mit der Leitung besprechen, damit die Kollegiale Beratung zeitlich eingebunden werden kann.

Hier noch ein kleiner Hinweis:

Die Leitung kann Sie unterstützen, indem sie einen Coach engagiert, der Ihnen hilft, die ersten Schritte in der kollegialen Beratung zu gehen.

Bei mir sieht das so aus, dass ich ein Tagesseminar anbiete. Hier gibt es neben der Einführung in die kollegiale Beratung die Möglichkeit sich in dieser Methode zu üben. Danach starten wir gemeinsam mit allen Interessierten eine Gruppe. Die ersten 2-3 Treffen moderiere ich. So können Sie sich erst einmal an den Ablauf konzentrieren. Danach gibt es noch 2-3 Treffen, in denen ich als Prozessbeobachterin hilfreiche Hinweise gebe. Danach arbeitet die Gruppe selbständig, ich kann jedoch jederzeit als Supervisorin hinzugezogen werden.

Und da ich auch sehr reisebereit bin, komme ich auch gerne zu Ihnen.

Und da bin ich schon fast beim Schluss.

Je länger ich Menschen in der kollegialen Beratung unterstütze, desto begeisterter bin ich. Immer wieder beobachte ich, dass die Teilnehmer sich durch die Vielfältigkeit ihrer Fähigkeiten und durch ihren anderen Blickwinkel des Problems in der alltäglichen Arbeit ganz konkret helfen. Ich mache Ihnen Mut, dies einmal selbst auszuprobieren.

Und damit möchte ich mich ganz herzlich bedanken bei Ihnen und wünsche Ihnen noch eine gute restliche Tagung und im weiteren viel Erfolg bei Ihrer Arbeit.