Kollegiale Fallberatung: Ihre Moderationskarte

Ablauf, Rollen und die passenden Sätze für jede Phase – eine Runde dauert etwa 45 Minuten.

DER ABLAUF IN SECHS PHASEN

1 Rollen verteilen

Wer bringt einen Fall ein, wer moderiert, wer schreibt mit, wer beobachtet?

Moderation:

„Wer möchte heute seinen Fall einbringen?“

2 Fall schildern

Die Person erzählt frei. Die Gruppe hört zu und stellt nur Verständnisfragen.

Moderation:

„Erzählen Sie einfach, was passiert ist. Wir fragen danach nur nach.“

3 Schlüsselfrage

Die Person formuliert, wobei sie Hilfe möchte – als offene Ich-Frage.

Moderation:

„Was möchten Sie heute von uns bekommen?“

4 Methode wählen

Die Gruppe einigt sich mit der Person auf eine Methode für die Beratung.

Moderation:

„Welche Methode wünschen Sie sich? Was meinen die anderen?“

5 Beraten

Die Beratenden sammeln Ideen und sprechen miteinander. Die Person hört nur zu.

Moderation:

„Bitte sprechen Sie miteinander – ein Gedanke pro Beitrag.“

6 Abschluss

Die Person sagt, was sie mitnimmt. Sie rechtfertigt sich nicht, sie wählt aus.

Moderation:

„Was nehmen Sie sofort mit? Was darf noch reifen?“

Das wichtigste Prinzip: Phase 1 bis 3 dienen dem Verstehen, Phase 4 bis 6 dem Beraten. Erst die Frage, dann die Ideen.

DIE ROLLEN

Fallerzähler	Moderation	Beratende	Protokoll	Beobachtung
erzählt, formuliert die Frage, hört in der Beratung nur zu	führt durch die Phasen und schützt die Person	fragen nach und liefern Ideen im Stil der Methode	schreibt alle Ideen wörtlich mit	gibt am Ende Feedback zum Ablauf

© SkillDay · skillday.de · Weitergabe im eigenen Team ausdrücklich erwünscht, solange dieser Hinweis erhalten bleibt.

Die passende Methode für die Beratung

Sechs Methoden für den Einstieg – und woran Sie erkennen, welche gerade passt.

WELCHE METHODE WANN PASST

Die Person wünscht sich konkrete Ideen.	**Brainstorming** Viele Ideen, keine Kritik, gern weiterspinnen.
Sie braucht Tipps für eine konkrete Situation.	**Gute Ratschläge** „An Ihrer Stelle könnte ich mir vorstellen …“
Sie hat schon vieles versucht – ohne Erfolg.	**Kopfstand** Wie würde es noch schlimmer? Danach umdrehen.
Die Lage wirkt groß und unübersichtlich.	**Erster kleiner Schritt** Nur den nächsten, kleinen Schritt vorschlagen.
Der Fall geht ihr spürbar nahe.	**Resonanzrunde** Was löst der Fall in mir aus? In Ich-Form.
Unklar ist, worauf es ankommt.	**Zwei wichtige Infos** Jede Person nennt die zwei für sie zentralen Punkte.

GUTE BEITRÄGE KLINGEN NACH MÖGLICHKEIT

Statt	Besser
„Sie müssen unbedingt …“	**„Eine Möglichkeit wäre …“**
„Warum haben Sie nicht …?“	**„Ich frage mich, was passiert, wenn …“**
„Das ist doch ganz einfach.“	**„Vielleicht hilft es, wenn …“**

WENN ES HAKT: EIN SATZ HILFT

Tipps kommen, bevor die Frage steht.	**„Ideen sammeln wir gleich – jetzt verstehen wir erst.“**
Die Person rechtfertigt sich.	**„Hören Sie erst zu – am Ende gehört die Bühne Ihnen.“**
Die Beratung läuft in die falsche Richtung.	**„Passt das noch? Sonst wählen wir eine andere Methode.“**
Beim Kopfstand wird es zu albern.	**„Zurück zur Frage – was davon passiert wirklich?“**

© SkillDay · skillday.de · Weitergabe im eigenen Team ausdrücklich erwünscht, solange dieser Hinweis erhalten bleibt.

Ihr Fall in fünf Notizen

Stichworte genügen. Die Notizen helfen Ihnen, Ihren Fall in wenigen Minuten frei zu erzählen.

PASST MEIN FALL? EIN GUTER FALL IST …

eigen
Sie sind selbst beteiligt und können etwas verändern.

offen
Sie haben noch keine fertige Lösung.

aktuell
Die Situation beschäftigt Sie gerade.

Besser an anderer Stelle: ein Konflikt mit jemandem in der Runde, eine Frage, die alle gleich betrifft, und private Themen. Einen Konflikt zwischen zwei Parteien klärt eher eine Mediation – Fallberatung stärkt eine Person mit ihrer Frage.

Worum geht es?

Die Situation in zwei, drei Sätzen.

Wer ist beteiligt?

Rollen statt Namen, zum Beispiel „Auszubildender im zweiten Jahr“.

Was haben Sie schon versucht?

Und was ist dabei passiert?

Was möchten Sie klären?

Ihre Frage an die Gruppe: „Wie kann ich …?“

Woran merken Sie, dass es besser ist?

Ein gutes Ergebnis in einem Satz.

Kollegiale Fallberatung im eigenen Unternehmen einführen?

SkillDay trainiert Ihr Team inhouse: an echten Fällen, mit wechselnden Rollen und einer Gruppe, die danach selbst weiterarbeitet.

skillday.de/kollegiale-fallberatung-schulung · jsteinz@skillday.com · +49 (0) 175 566 4329

Der Ablauf folgt der verbreiteten Sechs-Phasen-Struktur der Kollegialen Beratung (u. a. Kim-Oliver Tietze). Texte und Gestaltung: SkillDay.

© SkillDay · skillday.de · Weitergabe im eigenen Team ausdrücklich erwünscht, solange dieser Hinweis erhalten bleibt.