



LEITFADEN: KOLLEGIALER ERFAHRUNGSUSTAUSCH

Im Arbeitsalltag sind wir oft alleine mit den Herausforderungen: Konfliktgespräche, heikle Gesprächsthemen, aufgebrachte Kunden... wir bewältigen die Situationen mehr oder weniger zufriedenstellend. Der Austausch im Team zu diesen Erlebnissen bietet nicht nur eine großartige Gelegenheit, Sichtweisen und Erfahrungen der KollegInnen für die eigene Praxis zu nützen, sondern vertieft auch die Offenheit, den Zusammenhalt und die gegenseitige Unterstützung im Team.

Die Risiken, eigene Praxiserfahrungen ins Team einzubringen, liegen aber auch auf der Hand:

- Angst vor Bewertung oder Abwertungen der KollegInnen (zB. „Das weiß doch jedes Kind...“)
- Konkurrenz statt gegenseitiges Vertrauen (zB. „Bei mir passiert das nie, weil ich...“)
- Besserwisserei und unpassende Tipps (zB. „Mach's doch ganz einfach so...“)

Regeln für einen gelingenden Erfahrungsaustausch im Team

- Respekt vor der Erfahrung des/der falleinbringenden Kollegen/in: **Zuhören** und **gute Fragen**
- Ideen und eigene Erfahrungen einbringen statt Bewertungen oder Allgemeinplätze
- subjektiv / Ich-Botschaften (statt „Du solltest...“, „Du musst nur...“, „Probier doch mal...“)

Leitfaden für den Ablauf einer Fallbesprechung

1. Falldarstellung: ein Kollege/ eine Kollegin trägt stellt die Situation dar:

- Was ist meine Frage zu dem Fall?
- Alle Eindrücke, Gedanken, Informationen dazu werden erzählt

⇒ Regeln für Phase 1:

- × gute Aufmerksamkeit: Zuhören und wirken lassen - keine Kommentare!
- × Nur weiterführende Fragen sind zugelassen

2. Gemeinsam Nachdenken – Erfahrungen austauschen: Team bearbeitet Fragestellung

Die zuhörenden Kollegen/innen haben nun die Gelegenheit, Ihre Assoziationen, Ihre Sichtweisen, Ihre Erfahrungen und evtl. nützliche Informationen dazu zu geben (vor allem in Bezug auf die Frage!).

⇒ Regeln für Phase 2:

- × Falleinbringer/in hört nun zu (möglichst nicht gleich reagieren, sondern sammeln) und bleibt frei, die anderen Sichtweisen anzunehmen, zu überdenken
- × Gemeinsam nachdenken heißt: Ideen und Erfahrungen *dazu* geben! - nicht, besser wissen und nicht die vorangegangene Darstellung bekämpfen!
- × Hilfreich: „das Fragen-Jogging“:
 - Meine Hypothese ist...
 - Ich frage mich ...
 - Mal angenommen, ...
 - Mal angenommen, man könnte alles verschlimmern, wie?
 - Ich an deiner Stelle würde ...
 - Mein Kompliment an dich ist...

3. Rückmeldung und vorläufiges Ergebnis:

der falleinbringende Kollege/ die Kollegin fasst für sich und die anderen zusammen: was war interessant/ hilfreich, wie geht's weiter?

4. Fall abschließen: evtl. kurzes Feedback