

Lösungsorientierte Intervention

Vorgehen

Ziel lösungsorientierter Intervention:

Das Team kommt von Zeit zu Zeit zu einem im Voraus festgelegten Zeitpunkt zum Beispiel alternierend mit Supervision zusammen zu einem Gedankenaustausch. Ziel dieses Gedankenaustausches ist es, sich als Kompetenzzentrum zu erkennen, indem die Kompetenzen der einzelnen Teammitglieder sichtbar gemacht werden. Versteckte Teamressourcen werden aufgedeckt. Konkurrenzdenken wird reduziert und durch Kooperation ersetzt. Ein Klima der Zusammenarbeit baut sich auf, weil unterschiedliche Sichten und Meinungen als Beitrag zum Ganzen gewürdigt werden. Probleme können ohne fremde Hilfe gelöst werden.

Vorgehen:

Zusammenkommen, Anliegen:

Das Team trifft sich regelmässig, unabhängig von Vorkommnissen, um sich auszutauschen (nicht um Probleme zu besprechen). Es wird ein Anliegen ausgewählt, das besprochen wird. Dieses Auswahlverfahren wird vom Team getroffen. (Jeder kommt einmal dran, Auswahl in alphabetischer Reihenfolge, wer ein Anliegen hat etc.)

Wahl des Gesprächsführers, der Gesprächsführerin:

Aus der Mitte wird eine Gesprächsführerin gewählt, die das Gespräch strukturiert, ohne sich daran zu beteiligen. Sie stellt die lösungsorientierten Fragen und wacht darüber, dass alle TeilnehmerInnen gewürdigt und ernst genommen werden. Insbesondere schaut sie darauf, wie andersartige Meinungen als Ressource für das Team gedeutet werden können.

Die Vertreterin des Anliegens

Ein Teammitglied (oder mehrere) vertreten das gewählte Anliegen.

Lösungsorientiertes Gespräch

Die Gesprächsführerin führt mit der Vertreterin bzw. den Vertreterinnen des Anliegens ein lösungsorientiertes Gespräch. Die andern Teilnehmerinnen partizipieren nach dem Prinzip des Reflektierenden Teams, dh. sie setzen sich separat in einem Kreis zusammen und hören vorerst nur zu, lassen das Gesagte auf sich wirken.

Befragung des Reflecting Teams (RT):

Die Gesprächsführerin wechselt im Lauf des Gesprächs, wenn es ihr angezeigt erscheint zum RT und befragt es. Es wird darauf geachtet, die Regeln des RT konsequent einzuhalten:

- Reformulierung der Themen unter Verwendung benutzter Schlüsselwörter
- Komplimente für die Vertreterin des Anliegens mit eingebetteten Reframings.
- Konstruktion von Ideen für die Zukunft im Sinne eines „Blumenstraus“

Es ist ein wohlwollendes Gespräch über die Vertreterin und ihr Anliegen, es gibt keinen Sichtkontakt zu ihr, man spricht sie nicht direkt an. Es kann vorkommen, dass selbst beim lösungsorientierten Interview, sich das RT in einer sich selbst verstärkenden Problemschleife verfängt. Hier hat die Gesprächsführerin die Aufgabe, problemorientierte Rückmeldungen umzudeuten und auf die Ressourcenseite zu gehen.

Empfang des Blumenstraus durch die Vertreterin des Anliegens:

Die Ideen, Überlegungen und Anerkennungen überreichen wir als „Interventions-Blumenstraus“ der Vertreterin des Anliegens. Sie entscheidet, welche Blumen zu ihr passen und welche sie nicht in ihre Vase stellen will.

Betrachten des Blumenstraus

Die Vertreterin des Anliegens wird gefragt, was von dem Gehörten für sie hilfreich sein könnte, was sie evtl. auch erstaunt habe und was sie allenfalls aufgreifen möchte. Das lösungsorientierte Gespräch geht weiter zum Beispiel mit der Wunderfrage, das Wunder wäre dann, dass das, was sie sich auf Grund ihrer eigenen Beobachtungen und der Ideen der Kolleginnen als Lösung vorstellt, total erfüllt und umgesetzt wäre, oder mit einer Skala, wobei die 10 bedeutet, dass alles gelungen ist und dann wird ein erster Schritt ausgearbeitet.

Rückmeldung des RT

Die Gesprächsleiterin wechselt nochmals zum Team und fragt, was sie jetzt am meisten beeindruckt hat an der Vertreterin des Anliegens und was sie zu ihrem Vorgehen denken. Wiederum: Die Teammitglieder tauschen sich aus, sie reden nicht zur Vertreterin des Anliegens, sie reden zuerst über das, was sie beeindruckt hat und dann, was das Gehörte bei ihnen ausgelöst hat mit der Haltung: Es könnte sein, dass das und das passieren könnte, oder mir ist in den Sinn gekommen, es könnte hilfreich sein, das und das zu beachten.

Auflösung des RT und Abschluss der Intervision im Gesamtteam

Die Gesprächsführerin löst das RT auf und alle kommen wieder zusammen in einen Kreis. Wir denken, dass es in der Regel besser ist, das Thema ruhen und das Gespräch wirken zu lassen, dh. die Runde mit einem Dank und einer Wertschätzung aufzulösen. Es kann aber durchaus angezeigt sein, die Aussprache im Gesamtteam weiterzuführen, um allenfalls zu Entwicklungsschritten zu kommen, die das ganze Team betreffen. Auch die Frage, was jede aus diesem Beispiel ganz persönlich gelernt hat, kann nützlich sein.

Jan. 2005