



Den Fall erkunden und verstehen

Gute Fragen sind der erste Wegbereiter für einen Perspektivwechsel. Während der Befragungsphase stehen Sie als Berater/in vor einer doppelten Aufgabe: Sie sollen den Fall selbst umfassend verstehen, während Ihre Fallerkundungen gleichzeitig dazu beitragen sollen, die Denkgewohnheiten der Fallgeberin/des Fallgebers zu irritieren, um so die Aufmerksamkeit auf neue Aspekte zu lenken oder Bekanntes in einem anderen Licht zu sehen. Folgende Leitfragen können Ihnen hierbei als Anregung dienen.

Fragen zum bisherigen Verlauf

- Wie hat sich die Situation entwickelt/verändert?
- Was haben Sie bisher unternommen, um das Problem zu lösen?

Fragen zur Klärung der Situation

- Wie erklären Sie sich das Phänomen?
- Wer ist noch an der Situation beteiligt?
- Wie würden Ihre Kolleg/innen das Problem beschreiben?

Fragen nach Ressourcen und Stärken

- Was hat Ihnen bisher geholfen, um mit der Situation fertig zu werden?
- Was ist gut gelaufen?

Fragen nach Ausnahmen

- Wann und wo tritt das Problem nicht auf?
- Was hat in dieser Situation geholfen?
- Was machen Sie in dieser Situation konkret anders?

Fragen nach Bewältigungsstrategien

- Wie haben Sie es bisher geschafft, mit der Situation/dem Problem umzugehen?
- Welche Strategien/Maßnahmen setzen Sie ein?

Fragen nach hypothetischen Lösungen

- Angenommen, Sie würden dieses oder jenes tun, was würde passieren?
- Angenommen, Sie würden nichts tun, was würde passieren?

Hypothetische Verschlimmerungsfragen

- Was können Sie tun, um das Problem noch zu verschlimmern?
- Was müssten Sie tun, um noch weniger Unterstützung zu erhalten?

Fragen nach möglichen Wünschen und Zielen

- Was möchten Sie erreichen?
- Wo wollen Sie hin?
- Was soll so bleiben, was soll sich möglichst nicht verändern?

Den Fall erkunden und verstehen

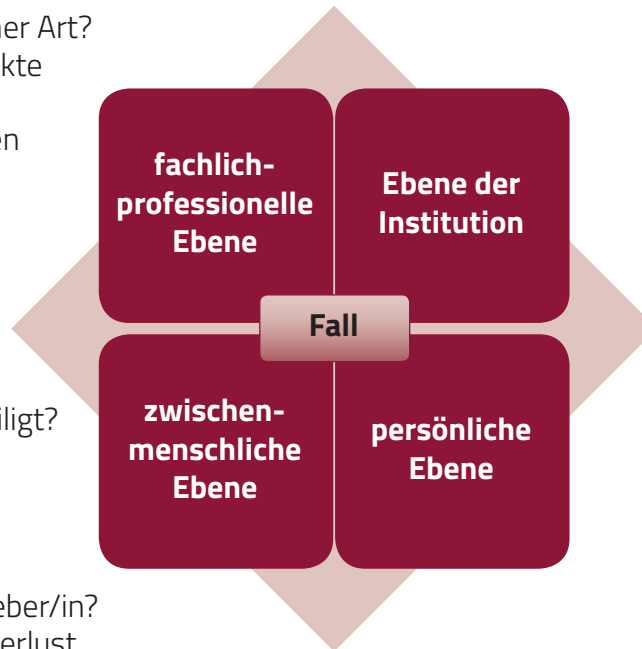
Berufliche Handlungsprobleme sind häufig in einen größeren Zusammenhang eingebettet. Verschiedene Ebenen spielen ineinander, die es bei der Erkundung eines Falles zu berücksichtigen gilt:

Beispiele für Leitfragen:

- Welche Aspekte sind fachlicher Art?
- Welche professionellen Aspekte werden berührt?
- Welche Rollen Aspekte werden tangiert?

Beispiele für Leitfragen:

- Wer ist an der Situation beteiligt?
- Welche Befürchtungen hat die/der Fallgeber/in?
- Wie ist die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten?
- Was vermeidet die/der Fallgeber/in?
- Wer hat einen Nutzen oder Verlust in diesem Fall?
- Welche Motive haben die Beteiligten in der Situation?



Beispiele für Leitfragen:

- Gibt es eine Vorgeschichte zum Fall?
- Wie wird in der Schule üblicherweise mit derartigen Fällen umgegangen?
- Wer hat offiziell welche Handlungsbefugnisse?
- Welche Schulstrukturen prägen die Situation?

Beispiele für Leitfragen:

- Wie wird der Fall geschildert?
- Welche Gefühle/Gedanken/Werthaltungen kommen zum Ausdruck?
- Welche Metaphern/Bilder/Analogien werden herangezogen?
- In welcher/welchen Rolle/n handelt die/der Fallgeber/in?
- Wie führt sie/er die Rolle/n aus?



Den Fall analysieren

Um berufliche Praxisprobleme erfolgreich bewältigen und angemessene Lösungen entwickeln zu können, ist es nötig, sich Klarheit über die möglichen Ursachen der geschilderten Ereignisse zu verschaffen. Genau das soll die Phase der Hypothesenbildung leisten.

Was sind Hypothesen?

- Hypothesen sind vorläufige, im Verlauf der Fallberatung zu überprüfende Erklärungsansätze (Annahmen und Vermutungen) für die Problemstellung der Fallgeberin/des Fallgebers.
- Hypothesen enthalten keine Wertungen und keine versteckte Kritik (wertschätzende Formulierung).

Welche Funktion erfüllen Hypothesen in der Kollegialen Fallberatung?

- Hypothesen sind die Wegbereiter für einen Perspektivwechsel.
- Sie ermöglichen es der/dem Fallgeber/in, neue bzw. alternative Sichtweisen auf den Fall zu entwickeln und erweitern dadurch ihre/seine Handlungsspielräume.
- Aber: Hypothesen sind *keine* Lösungsansätze!

Welche Ziele werden mit der Hypothesenbildung verfolgt?

- Der/dem Fallgeber/in soll eine Vielfalt/Bandbreite von Perspektiven und Möglichkeiten aufgezeigt werden.
- Es geht nicht um *die eine* richtige Hypothese!
- Alle Hypothesen können eingebracht werden und sind legitim → Die Auswahl obliegt der/dem Fallgeber/in.

Den Fall analysieren

Folgende Leitfragen können Sie als Berater/in bei der Formulierung von Hypothesen unterstützen:

Ursachen- hypothesen

- Wie kommt das Geschehen zustande?
- Welche Einflüsse werden sichtbar?
- Was kann dazu beigetragen haben, dass sich die Situation so entwickelt hat?
- Was hindert die/den Fallgeber/in daran, dass sich die Situation verändert?
- Welche Zusammenhänge sehe ich im vorliegenden Fall (noch)?
- Wie können die beschriebenen Phänomene (noch) erklärt werden?

Verhaltens- hypothesen

- Was könnte die/den Fallgeber/in dazu veranlasst haben, so zu handeln?
- Was zeigt sich im Verhalten der Fallgeberin/des Fallgebers?
- Welche Motive könnten das Verhalten der Beteiligten anleiten?
- Welche Erklärung ist für das Verhalten von Person A oder B denkbar?

Bedeutungs- hypothesen

- Welche Bedeutung hat das Fallgeschehen für die/den Fallgeber/in?
- Was fällt mir zur Rolle der Fallgeberin/des Fallgebers in dieser Situation ein?
- Warum bewertet die/der Fallgeber/in die Situation in dieser Art und Weise?
- Was zeigt sich in der Darstellung der Fallgeberin/des Fallgebers?
- Welche Gedanken, Eindrücke, Ideen und Bilder löst der Fall bei mir aus?



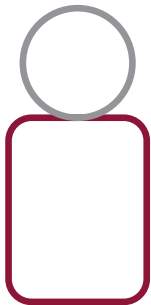
Aktives oder Anteil nehmendes Zuhören

Aktives Zuhören

bedeutet reflektierendes, einführendes Verstehen. Diese Elementartechnik soll Sie dabei unterstützen, die/den Fallgeber/in inhaltlich wie emotional bestmöglich zu verstehen. Gleichzeitig signalisieren Sie: »Ich höre dir zu und konzentriere mich auf dein Anliegen und nehme dich damit ernst«.

Während der Fallschilderung können Sie der/dem Fallgeber/in durch verschiedene verbale und nonverbale Signale zeigen, dass Sie ihr/ihm aufmerksam und empathisch zuhören.

In der anschließenden Befragungsphase können die verbalen Techniken, die Sie auf der → Kartenrückseite finden, den Verstehensprozess unterstützen und dabei helfen, zu einem umfassenden Fallverständnis zu gelangen.



Nonverbal

- Körperhaltung: Hinwendung zur/zum Gesprächspartner/in
- Blickkontakt halten: freundliches Anschauen, aber nicht anstarren
- Bestätigungslaute: Hmhm, Ach so, Aha, lachen, seufzen
- Gestik und Mimik: z. B. zustimmendes Nicken

Aktives oder Anteil nehmendes Zuhören

verbale Techniken	Wie geht es?	Beispiele
<i>Paraphrasieren</i>	Wiederholen Sie die Aussagen der Fallgeberin/des Fallgebers mit Ihren eigenen Worten, ohne zu werten, und fragen Sie nach, ob Sie sie/ihn richtig verstanden haben.	▪ »Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann ...?« ▪ »Sie sagen also, dass ... Liege ich damit richtig?« ▪ »Ich habe bei Ihnen rausgehört, dass ... Stimmt das so?« ▪ »Bei mir ist angekommen, dass ... Ist das so korrekt?«
<i>Verbalisieren von Emotionen</i>	Spiegeln Sie die Gefühle und das emotionale Erleben, die Sie den Aussagen der Fallgeberin/des Fallgebers entnehmen können, in Ihren eigenen Worten wider.	▪ »Es kommt mir so vor/Ich habe den Eindruck, als ob Sie enttäuscht/wütend/verärgert sind. Ist das so?« ▪ »Fühlen Sie sich ungerecht behandelt, weil ...?« ▪ »Fühlen Sie sich missverstanden von ...?«
<i>Klären</i>	Klären Sie bislang noch unklar gebliebene oder als selbstverständlich vorausgesetzte Aspekte durch Nachfragen auf.	▪ »Sie haben gesagt, der Vater kam daraufhin in die Schule. Hatte er vorher Kontakt zu Ihnen aufgenommen?« ▪ »Wie geht man in Ihrer Schule normalerweise in einem solchen Fall vor?«
<i>Weiterführen</i>	Werden Ereignisse in einer chronologischen Abfolge berichtet, können Sie nach deren Fortgang fragen.	▪ »Was hat sie/er dann getan?« ▪ »Wie ist der Unterricht danach verlaufen?« ▪ »Wie haben die Eltern anschließend reagiert?«
<i>Zusammenfassen</i>	Fassen Sie in eigenen Worten das bisher Gesagte kurz und knapp zusammen.	