

Barbara Klabischnig-Hörl, Jeanette Hammer

## »Kollegiale Beratung/Intervision« – ein Instrument zur Qualitätssicherung in der Bildungs- und Berufsberatung



Im Rahmen ihrer Aktivitäten bietet die in Wien beheimatete Vereinigung Österreichischer Bildungs- und BerufsberaterInnen (VÖBB) regelmäßig zweistündige Workshops zum Thema »Kollegiale Beratung/Intervision« an. Die beiden Bildungs- und Berufsberaterinnen und VÖBB-Vorstandsmitglieder Barbara Klabischnig-Hörl und Jeanette Hammer stellen dabei auf den einschlägigen Veranstaltungen diese Methode in ihren theoretischen Grundlagen vor und probieren selbige anhand praktischer Beispiele mit den Workshop-TeilnehmerInnen aus. Im Folgenden skizzieren Barbara Klabischnig-Hörl und Jeanette Hammer zentrale Aspekte hinsichtlich des Nutzens, der Themen, des Ablaufes und der Erfahrungen aus der »Kollegialen Beratung/Intervision«.

### Abriss des konkreten Nutzens der »Kollegialen Beratung/Intervision« für Organisationen und Bildungs- und BerufsberaterInnen

Für Organisationen bietet der interkollegiale Austausch die Möglichkeit einer ressourcenschonenden Problemlösung, denn der Austausch unter KollegInnen kann kostengünstig am Standort und ohne externe, also finanziell aufwendige, Moderation oder Begleitung durchgeführt werden. So bringt diese Methode nicht nur für BeraterInnen zahlreiche Vorteile:

- Die Darstellung und Verbalisierung des Problems hat oft schon entlastende Wirkung und bringt Klarheit.
- Der / Die FallbringerIn fühlt sich durch die Anteilnahme und die Einfühlung der KollegInnen ernstgenommen.
- Negative Selbsteinschätzungen relativieren sich, und ein Perspektivenwechsel kann erfolgen.

- Verschiedene Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten werden ohne Handlungsdruck reflektiert.
- Es profitieren alle Teilnehmenden von Erfahrungen und Wissen im Team.
- Rückbesinnung auf die Ressourcen der KollegInnen.
- Solidarisierung unter den KollegInnen.
- Kompetenzen werden im Team erweitert.
- Das Feedback zu den Verhaltensweisen der FallbringerInnen erweitert das Handlungsrepertoire.
- Positive Wirkung auf das Arbeitsklima – besonders bei Freiwilligkeit, da sich BeraterInnen in ihrer Situation auch seitens der Organisation ernstgenommen und durch die Zurverfügungstellung der Zeitressourcen wertgeschätzt fühlen.
- Motivierende Wirkung.

### Typische Anliegen bzw. Probleme, mit denen BeraterInnen in die »Kollegiale Beratung/Intervision« kommen

Es handelt sich um Fragestellungen, die aktuell, offen und möglichst konkret sein sollen sowie einen direkten Bezug zur Praxis aufweisen. Wichtig ist dabei, dass die Lösungsmöglichkeiten auch im Einflussbereich der jeweiligen FallbringerInnen liegen. Da die Zeitressourcen begrenzt sind, können nur dementsprechende Fälle bearbeitet werden. Fragestellungen – jeweils bezogen auf einen konkreten Fall – können beispielsweise sein:

- Umgang mit unerfüllbaren Wünschen und Hoffnungen von BeratungskundInnen.
- Umgang mit »Vermutungen«, so z.B. im Hinblick auf ( nicht immer leicht zu fassende) psychische Belastungen.
- Umgang mit möglicher Unfreiwilligkeit, Zuweisung, Empfehlungen, Scheinkooperationen oder Rückzug.

Fortsetzung →

### Weiterführende Links & Downloads

- 📄 [Kollegiale Praxisberatung \(Intervision\)](#)
- 📄 [Intervision](#)
- 📄 [Heilsbronner Modell zur kollegialen Beratung – 10 Schritte für die Gruppe](#)
- 📄 [Arbeitsmaterialien zu »Kollegiale Beratung – Intervision in zwei Varianten«](#)
- 📄 [AMS/ABI-Praxishandbuch: QualiTools – Methoden zur Qualitätssicherung im Training von Gruppen](#)
- 📄 [Vereinigung Österreichischer Bildungs- und BerufsberaterInnen \(VÖBB\)](#)
- 📄 [Online-Archiv der Reihe FokusInfo](#)

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: [Bibliographische Suche](#) – [Volltextuche](#)

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43  
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.

- Abgrenzung gegenüber einnehmenden KundInnen.
- Fach- / Methodenkompetenz zu bestimmten Zielgruppen, so z.B. zu Jugendlichen oder Flüchtlingen.
- Umgang mit KundInnen bei Prozessstopp und späterer Wiederaufnahme (»Alles beginnt von vorne.«).

### »Fahrplan« zur Bearbeitung dieser Anliegen

Einleitend sind wesentliche Punkte zu klären:

- Stehen ausreichende Zeitressourcen für Modellerklärung und Themenfindung zur Verfügung?
- Vereinbarungen zur Zusammenarbeit wie Wertschätzung, Achtsamkeit, Vertraulichkeit treffen.
- Kommunikationsregeln erstellen und visualisieren (auch wenn diese auf den ersten Blick als selbstverständlich erscheinen!), wobei Selbstdisziplin und Selbstverantwortung der AnwenderInnen zu betonen sind.
- Rolle der Moderation darlegen: Rollen-, Regel- und Methodendisziplin einfordern, Zeit und »Roten Faden« im Blick behalten. Achtsame Interventionen bei ungewollten Grenzüberschreitungen sind hilfreich. Rollenwechsel sind sinnvoll (z.B. beim nächsten Fall/ beim nächsten Termin übernimmt eine andere Person die Moderation bzw. schaut auf die Einhaltung der Zeit).
- Gruppengröße (drei bis zehn Personen) und Gruppenzusammensetzung: Unterschiedliche Fachkompetenzen sind erwünscht, sofern diese als Reflexionsbeiträge eingebracht werden.
- Einheitliche Hierarchieebenen und Freiwilligkeit sind empfehlenswert.

Die Modelle der »Kollegialen Beratung/ Intervention« sind bewusst hochstrukturiert und erfordern eine strenge Zeit- und Regeldisziplin der AnwenderInnen. Hier eine Grundstruktur:

- Rollenverteilung: Wer übernimmt für den Fall die Moderation?
- Themenwahl: Nach der Sammlung von Fallvorschlägen wird abgestimmt, welcher Fall beraten werden soll.
- Falldarstellung: Die Problemsituation wird fokussiert, konkret und ununterbrochen vorgebracht, und zwar inklusive der damit verbundenen Gefühle, der jeweiligen Innensichten und der subjektiven Erwartungen.
- Die Gruppe bemüht sich um ein vertieftes Problemverständnis, indem sie achtsam zuhört, nachfragt, das Anliegen bearbeitet und Lösungsvorschläge unterbreitet.
- Rückmeldung der FallgeberIn zu den eingebrachten Ideen und Vorschlägen.
- Abschlussrunde mit Erfahrungsaustausch wirkt hier vertiefend, verbindend und entlastend.
- Feedback-Runde für Moderation, FallgeberIn und Gruppe. Neue Absprachen für weitere Runden treffen und ggf. Regeln adaptieren.

### Erfahrungen der Autorinnen zum Feedback nach den »Kollegialen Beratungen/Interventionen«

Bei den bisherigen Veranstaltungen des VÖBB zum Thema »Kollegiale Beratung/ Intervention« kam das große Interesse an einer ressourcenschonenden und entlastenden Methode der Problemlösung mehrfach zum Ausdruck. Das Modell wurde vielfach als Methode ausprobiert, um es in den eigenen Organisationen zu implementieren. Darüber hinaus erhielten die Autorinnen auch positive Rückmeldungen nach der erfolgreichen Erprobung und Implementierung im jeweiligen Organisationsalltag durch die TeilnehmerInnen.

Die hohe Strukturiertheit und die erforderliche Disziplin hinsichtlich der Regeln, der Methode und der Zeit wurden durch-

wegs vorteilhaft wahrgenommen, da es auf diese Weise möglich war, vorgetragene Problemfälle in kurzer Zeit konstruktiv zu bearbeiten. So gelang es den Autorinnen, im Rahmen ihrer zweistündigen »Kollegialen Beratung/ Intervention« zwei Fälle zu bearbeiten. In der Praxis zeigte sich, dass es im beruflichen Kontext hilfreich ist, die vereinbarten Kommunikationsregeln nicht nur zu besprechen, sondern auch zu visualisieren und ggf. zu dokumentieren.

Didaktischer Tipp: Um »Kollegiale Beratung/ Intervention« gut vermitteln und während des Prozesses gut mitverfolgen zu können, aber auch für die spätere erfolgreiche Umsetzung in der eigenen Organisation (durch die TeilnehmerInnen) ist es hilfreich, für alle TeilnehmerInnen eine aussagekräftige Dokumentation des konkreten Beratungs- / Interventionsablaufes zur Verfügung zu stellen. ❖



**Barbara Klabischnig-Hörl:** Mag.<sup>a</sup> der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, MA in Erwachsenenbildung (Bildungs- und Kompetenzberatung, Biographieorientierte Bildungsberatung für Ältere), Business- und Individual-Coach (Organisation und Projektmanagement). Als Bildungsberaterin derzeit im Rahmen der »Bildungsinformation Burgenland« bei der Burgenländischen Forschungsgesellschaft, vormals seit 2013 im Bildungsberatungsnetzwerk Niederösterreich und Wien tätig. Engagement als Gründungs- und Vorstandsmitglied des VÖBB (Vereinigung österreichischer Bildungs- und BerufsberaterInnen), mehrjährige Berufserfahrung in verschiedenen Bereichen und Projekten der Erwachsenenbildung (Organisation, Planung, Evaluierung), der Bildungsberatung sowie der Personalberatung.



**Jeanette Hammer** – seit 2013 als Bildungs- und Berufsberaterin in Wien (aufsuchende Beratung, VHS Floridsdorf), seit 2014 Bildungs- und Berufsberaterin in Niederösterreich (regionale Betreuung Weinviertel, Verband NÖ Volkshochschulen) und seit 2016 Projektleiterin-Stellvertreterin im Netzwerk Bildungsberatung Niederösterreich (Forum Erwachsenenbildung Niederösterreich), Studium der Kultur- und Sozialanthropologie, Diplomierte Bildungs- und Berufsberaterin, NLP Practitioner und Master Practitioner, Lernberaterin und Lernbegleiterin, Trainerin für Projektmanagement. Langjährige Erfahrung in der Erwachsenenbildung, insbesondere in den Bereichen »Wissensvermittlung« und »BürgerInnen-Beteiligungsprozessen« und kontinuierliche fachspezifische Weiterbildung.