

# Tool

## Kollegiale Fallberatung

Silke Krohn

### Gemeinsam schneller ans Ziel: Kollegiale Fallberatung als Wegweiser für das eigene Digitalprojekt

Die Entwicklung digitaler Vermittlungsformate ist wie ein Roadtrip durch teilweise unbekanntes Gebiet. Wenn man sich verfährt, ist es daher besser, schnell mit der Gegend vertraute Expert\*innen um Hilfe zu bitten, um nichts zu verpassen und dennoch eine eigene Reiseroute zu finden. Die kollegiale Fallberatung mit ihrer festen Rollenverteilung bietet zielorientierte Starthilfe.

Das A und O der Fallberatung ist **Zuhören und Ausreden lassen** 😊, in einem Kreislauf aus Verstehen, Lösen und Entscheiden.

So kann das fallgebende Team nicht gleich einwerfen:

„Das geht bei uns sowieso nicht!“ und die beratende Gruppe kann sich ganz in die individuelle Situation versetzen, ohne sofort „Also, wir machen das so ...“ zu rufen. Auf diese Weise ermöglicht die Fallberatung, in einem moderierten Austausch von unterschiedlichen Perspektiven und Erfahrungen, schnelle und praktikable Lösungen für individuelle Herausforderungen zu finden.

## Rollen

### Das fallgebende Team

steckt auf dem Weg zu einer individuellen digitalen Vermittlung in einer Sackgasse und braucht Tipps.

### Die beratende Gruppe

ist wie ein Team aus Superheld\*innen. Museumskenner\*innen, Digital-Profis und andere Fachexpert\*innen bringen ihr Know-how und ihre vielfältigen Erfahrungen mit ein, um die bestmöglichen Lösungen zu finden.

### Die moderierende Person

leitet die Sitzung, sorgt für die Einhaltung der Regeln, hat die Zeit im Blick, ermöglicht die Meinungsäußerung aller Beteiligten und unterstützt bei der Fokussierung auf Problem und Lösungen. Er\*sie steuert die Diskussion produktiv und hilft bei der Priorisierung.

## Zeit

ca. 60–90 Minuten

## Material

Stifte, Moderationskarten und 10 Karten zum Anzeigen der Ablaufphasen

# 83

## Ablauf & Regeln

Die Schritte 1 bis 6, 9 und 10 sind obligatorisch:

### 1. Phase: einführen (max. 5 Minuten)

Die Fallberatung wird durch eine moderierende Person geleitet. Diese erklärt die Regeln und den Ablauf und sorgt dafür, dass alle Beteiligten ihre Rolle kennen und einhalten. Der Beginn jeder neuen Phase wird mithilfe der 10 Ablaufphasen-Karten veranschaulicht.

### 2. Phase: vorstellen (max. 10 Minuten)

Das fallgebende Team, das die digitale Anwendung entwickeln möchte, stellt den Fall sachlich vor und beschreibt präzise das Problem, das gelöst werden soll. Die beratende Gruppe hört zu, stellt keine Fragen und macht sich Notizen.

### 3. Phase: verstehen (max. 10 Minuten)

Die beratende Gruppe fragt nach, um das Anliegen besser zu verstehen. Das fallgebende Team beantwortet die Fragen.

### 4. Phase: lösen (max. 10 Minuten)

Die beratende Gruppe macht Lösungsvorschläge. Das fallgebende Team hört zu, stellt keine Fragen und macht sich Notizen.

### 5. Phase: verstehen (max. 10 Minuten)

Das fallgebende Team fragt nach, um die Lösungsansätze besser zu verstehen. Die beratende Gruppe antwortet.

### 6. Phase: lösen (max. 10 Minuten)

Das fallgebende Team entwickelt gemeinsam eigene Lösungsansätze, stellt diese der beratenden Gruppe vor und dokumentiert sie für alle sichtbar auf Moderationskarten.

Die Phasen 7 und 8 können, je nachdem, welcher Weg für das fallgebende Team zielführender ist, offener gehalten werden:

### 7. Phase: verstehen (max. 10 Minuten)

Die beratende Gruppe fragt nach, um den vom fallgebenden Team gewählten Lösungsansatz zu verstehen. Das fallgebende Team antwortet. Gegebenenfalls werden Lösungsansätze ergänzt und auf Moderationskarten notiert.

### 8. Phase: sortieren (max. 10 Minuten)

Die beratende Gruppe kommentiert und sortiert die Lösungsansätze des fallgebenden Teams thematisch mithilfe der Moderationskarten. Das fallgebende Team hört aktiv zu und macht sich Notizen.

Die letzten zwei Phasen sind wieder obligatorisch:

### 9. Phase: entscheiden (max. 10 Minuten)

Das fallgebende Team wählt einen favorisierten Lösungsansatz und fragt ein letztes Mal nach, um die Kommentare zu seinem gewählten Lösungsansatz zu verstehen. Die beratende Gruppe antwortet.

### 10. Phase: abschließen (max. 5 Minuten)

Die moderierende Person fasst die Fallberatung zusammen und dankt allen Beteiligten. Die sortierten Moderationskarten mit den Lösungsansätzen werden fotografiert und dem fallgebenden Team übermittelt.