

Wertschätzendes Interview



**Leitfaden für ein wertschätzendes Interview,
in dem wir auf der Suche sind nach den
Erfolgsfaktoren von gelungenen Beratungsprozessen.**

Gelungene Beratung ist der angestrebte Erfolg jeder Beratungsorganisation. Dieser Erfolg ist kein Zufall. Man kann ihn gezielt herbeiführen, wenn man sich mit guten Erfahrungen und gelungenen Situationen auseinandersetzt und bereit ist, daraus zu lernen. Denn das, worauf wir unsere Beobachtungen richten, wird unsere Realität. Oder mit anderen Worten: Worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten, das nimmt zu.

Es kommt im folgenden Interview darauf an, einen Blick dafür zu entwickeln, was die Erfolgsfaktoren von gelungener Beratung sind.

Verfahrenserklärung

Jede Person erhält einen Ausdruck dieses Qualitätswerkzeuges.

Bilden Sie mit einer Person der Gruppe, mit der Sie im Alltag am wenigsten zusammenarbeiten, ein Zweier-Team.

Erinnern Sie sich jeweils an eine Beratungssituation, in der Sie selbst in der Rolle eines Ratsuchenden waren und in der Sie die Erhöhung Ihrer Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit im Rückblick als besonders erfolgreich bzw. gelungen bezeichnen würden. Es kann sich um jede beliebige Beratungssituation handeln, d.h. es können auch Situationen des alltäglichen Lebens sein, wie z.B. Erfahrungen mit Behörden, Ärzten oder aus dem Freizeitbereich.

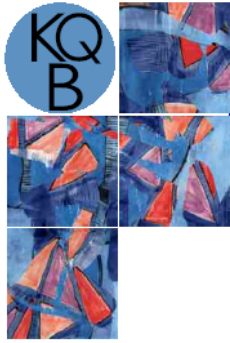
Zunächst interviewt die eine Person die andere etwa 20 Minuten. Die interviewende Person hat die Aufgabe, durch ihre Fragen (siehe Seite 3) eine möglichst präzise Beschreibung der gelungenen Beratungssituation herauszuarbeiten und diese Beschreibung in Stichworten zu notieren. In dieser Phase soll beschrieben und nicht interpretiert und bewertet werden.

Nachdem die Situation zur Zufriedenheit beider Beteiligten beschrieben ist, wenden Sie sich etwa 10 Minuten der Analyse der gelungenen Beratungssituation zu und arbeiten gemeinsam heraus, welche Bedingungen/Ursachen/Faktoren zum Gelingen beigetragen haben. Der Interviewer trägt diese Erfolgsfaktoren in die Liste auf Seite 4 ein.

Jetzt tauschen Sie die Rollen, so dass die andere Person interviewt wird. Verfahren Sie dabei auf gleiche Weise.

Wenn die Interviews abgeschlossen sind, versammeln Sie sich im Plenum (ggf. bei großen Organisationen in Untergruppen von max.12-16 Personen). Die Interviewer/innen stellen knapp (2-3 Minuten) die gelungene Beratungssituation der Interviewten vor. Alle herausgearbeiteten Erfolgsfaktoren aus allen Interviews werden auf einer Pinwand aufgelistet.

Diese Liste dient als Anregung, um darauf aufbauend eine Definition gelungener Beratung für die Zielgruppe(n) der eigenen Organisation zu erarbeiten. Diese Arbeitsphase kann auch an eine Teilgruppe delegiert werden. Die Definition gelungener Beratung muss aber auf jeden Fall noch einmal zu einem späteren Zeitpunkt mit allen Beteiligten rückgekoppelt werden. Wenn die verschiedenen Zielgruppen der Organisation sehr heterogen sind, können auf der Basis einer allgemeinen Definition auch mehrere spezifische Definitionen gelungener Beratung erarbeitet werden oder auch andere Definitionen des Gelungenen, wie z.B. eine Definition gelungenen Lernens.



Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen

QB 1 Qualitätswerkzeug

KQB / März 2017

Entwicklung einer Definition gelungener Beratung

Befragte/r: _____

Interviewer/in: _____

1. Beschreiben Sie eine Begebenheit oder Situation, wo Sie eine Beratung für sich als besonders gelungen empfunden haben.

Beschreiben Sie die Situation möglichst genau. Die interviewende Person kann durch diese und weitere Fragen die möglichst präzise Beschreibung der Situation unterstützen:

- Um welchen Beratungsanlass ging es?
- Was waren Ihre Motive und Ziele für die Ratsuche?
- Wie gestaltete sich der erste Kontakt mit der Beratungsorganisation?
- Wer war beteiligt?
- Wie waren die Umstände?
- Wie verlief der Prozess? (im Kopf, im Körper)
- Was war Ihre Rolle?
- Was haben Sie getan?
- Was haben andere getan?
- Wie fühlten Sie sich?
- Woran haben Sie gemerkt, dass Sie wirklich Ihre Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit erhöht haben?
- etc.

2. Nennen Sie die Bedingungen, die Ursachen und/oder die Faktoren, die zum Erfolg Ihrer Wohlberatenheit führten.

Anders gefragt: Was hat den Erfolg begünstigt, was hat zum Gelingen der Beratung beigetragen?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____