



universität  
wien

# MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Einsatz Neuer Medien in der Kollegialen Beratung  
mit Validierung an der Fakultät für Informatik  
an der Universität Wien

verfasst von /submitted by

Mag. Karin Mairhofer

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Science (MSc)

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /  
degree programme code as it appears on  
the student record sheet

A 066 950

Studienrichtung lt. Studienblatt/  
Degree programme as it appears on  
the student record sheet

Informatikdidaktik

betreut von /  
Supervisor

ao. Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Renate Motschnig



## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich erkläre hiermit an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, am 12. April 2018

Mag. Karin Mairhofer

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in der vorliegenden Masterarbeit die gewohnte männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiva und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung zu verstehen sein.

#### *Abstract*

*In der Arbeit „Neue Medien in der Kollegialen Beratung“ wurde untersucht, wie Neue Medien bei der Kollegialen Beratung Unterstützung bieten und wo sie sinnvoll eingesetzt werden können. Diese können zur Vorbereitung, zur Vertiefung und Durchführung verwendet werden. Die Validierung erfolgte mittels Durchführung einer Kollegialen Beratung im Mentoring-Programm der Fakultät für Informatik an der Universität Wien. Lerninhalte wurden auf einer E-Learning Plattform zur Verfügung gestellt und anschließend wiederholt. Es wurde eine Kollegiale Beratung live und eine weitere mittels eines Konferenztools durchgeführt.*

*Durch die Abwechslung zwischen Online und Face-to-Face Teilen ist ein angenehmer Kommunikationsmix entstanden. Die Einführung und Durchführung Kollegiale Beratung hat in beiden Settings sehr gut funktioniert, da die Teilnehmer sehr diszipliniert waren. Beide Varianten waren für die Teilnehmer hilfreich und die Onlinevariante wurde als gute Alternative gesehen, falls eine Live-Durchführung nicht möglich ist.*

## *Danksagung*

*Renate Motschnig für die Betreuung über den gesamten Prozess hinweg, das Angebot für die Durchführung in ihrer Lehrveranstaltung und die Evaluierung des User Interface mittels eines Walk through in der Lehrveranstaltung Kommunikation für Mentoren.*

*Den Studenten, die an der Beratung teilgenommen haben und durch ihre aktive Mitarbeit einen wesentlichen Beitrag zu meiner Masterarbeit geleistet haben.*

*Bernhard Hofbaur für sein Feedback zum Design auf der E-Learning Plattform.*

*Eva Rechberger für das Feedback bei der Auswahl der Methoden.*

*Stefan Reiböck für seinen Input bei der Zusammenstellung des Fragebogens.*

*Markus Ankner für die Bereitschaft, mir die Videokonferenzanlage des Zentralen Informatikdienstes zur Verfügung zu stellen.*

*Sabina Auckenthaler, Gudrun Kühnl-Brady, Peter Mairhofer und Jutta Kabiri für ihre Verbesserungsvorschläge zur Masterarbeit.*

*Meiner Familie – für ihr Verständnis – und ganz besonders meinen Töchtern Lina und Ilva, die mit mir die Webkonferenzlösung getestet haben, und Lina, die ihre Stimme für eine Erläuterung mittels Video zur Verfügung gestellt hat.*



# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	10
1.1	Motivation für das Thema .....	10
1.2	Ziel.....	10
1.3	Aufbau des Dokuments .....	11
2	Vorgangsweise .....	12
2.1	Zeitplan.....	13
3	Was ist Kollegiale Beratung? .....	15
3.1	Herkunft.....	15
3.2	Vorbereitung.....	15
3.3	Rollen .....	16
3.3.1	Fallbringer .....	17
3.3.2	Moderator .....	17
3.3.3	Berater .....	17
3.3.4	Sekretär .....	17
3.3.5	Prozessbeobachter .....	18
3.4	Prozess .....	19
3.4.1	Casting.....	20
3.4.2	Spontanerzählung.....	22
3.4.3	Schlüsselfrage .....	24
3.4.4	Methodenauswahl.....	26
3.4.5	Beratung .....	27
3.4.6	Abschluss .....	29
3.5	Methoden .....	31
3.5.1	Basis-Methoden .....	32

3.5.2	Methoden für Fortgeschrittene .....	33
3.5.3	Auswahl der Methoden für die Durchführung.....	34
3.6	Ähnliche Modelle .....	41
4	Didaktisches Design.....	42
4.1	Lehr- und Lernziele.....	43
4.2	Voraussetzung bei den Teilnehmern: .....	43
4.3	Vorstellung der Kollegialen Beratung .....	43
4.4	Onlinephase .....	43
4.5	Face-to-Face-Durchführung .....	44
4.6	Onlinephase .....	44
4.7	Testkonferenz.....	44
4.8	Online-Durchführung .....	44
5	Einsatz von Neuen Medien in der Kollegialen Beratung .....	45
5.1	Einleitung.....	45
5.2	Human Centered Design .....	45
5.2.1	Analyse .....	46
5.2.2	Requirements.....	46
5.2.3	Prototype/Design Solution .....	46
5.2.4	Evaluation .....	46
5.2.5	Prinzipien .....	46
5.3	Heuristiken von Nielsen für Webanwendungen.....	47
5.4	E-Learning Plattform.....	49
5.4.1	Analyse .....	49
5.4.2	Weitere Überlegungen zur E-Learning Plattform: .....	50
5.4.3	Realisierung.....	50
5.5	Webkonferenz-Lösung .....	56
6	Entwicklung des Fragebogens .....	60

6.1	SurveyMonkey.....	60
6.2	Textbausteine in MS-Word .....	62
6.3	LimeSurvey .....	63
7	Durchführung der Kollegialen Beratung .....	72
7.1	Vorstellung der Masterarbeit .....	72
7.2	Onlinephase .....	73
7.3	Face-to-Face-Durchführung .....	73
7.3.1	Wiederholung der Vorgangsweise .....	73
7.3.2	Durchführung .....	78
7.3.3	Fragebogen zur Face-to-Face Durchführung.....	80
7.3.4	Reaktionsblätter der Mentoren.....	87
7.4	Verbesserung nach dem Feedback der Fragebögen .....	88
7.5	Vorstellung der Masterarbeit im Diplomandenseminar.....	88
7.6	Testkonferenz.....	89
7.7	Online-Durchführung .....	89
7.7.1	Fragebögen zur Online-Durchführung .....	90
7.7.2	Vergleich Face-to-Face und online .....	93
7.7.3	Technische Fragen .....	99
7.7.4	Protokolle.....	103
7.7.5	Stimmungsbild .....	108
7.8	Rückmeldungen zur Heuristik von Nielsen bezüglich der E-Learning Plattform.....	109
8	Fazit .....	111
8.1	Vorbereitung.....	112
8.2	Vertiefung .....	113
8.3	Durchführung.....	114
8.4	Beitrag von Human Computer Interaction für die Gestaltung .....	115

8.5	Kollegiale Beratung für Gruppe von Studierenden .....	115
8.6	Weitere Ideen .....	116
9	Quellen.....	117
10	Abbildungsverzeichnis .....	119
	Anhang A Gastvortrag .....	122
	Anhang B Folierte Karten zur Prozessbeschreibung .....	128
	Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung.....	135

# 1 Einleitung

## 1.1 Motivation für das Thema

Durch die Ausbildung zum Systemischen Coach lernte ich 2013 bei © Systworks, eine Gruppe aus Beratern und Coaches kennen. Im Dezember 2013 wurde dort eine Gruppe zur Kollegialen Beratung gegründet, an der ich teilgenommen habe. Ich sehe ein großes Potential in dieser Methode bei beruflichen Fragestellungen und fand sie für mich sehr hilfreich.

Deshalb hatte ich großes Interesse daran, diese auch in einem anderen Kontext anzuwenden. Ich nützte die Möglichkeit, die Kollegiale Beratung an der Universität Wien am Institut für Informatik im Rahmen des Mentoring-Programms einzuführen. Mein Ziel war die Erstellung eines Toolsets und des dahinterliegenden Didaktischen Designs, das auch in anderen Bereichen bzw. anderen Gruppierungen verwendet werden kann.

## 1.2 Ziel

Die Kollegiale Beratung bietet die Möglichkeit, sich innerhalb einer Gruppe gegenseitig zu beraten, um Lösungen für Fragestellungen, auch „Fälle“ genannt, zu erhalten. Bei der Durchführung gibt es einen klar strukturierten Ablauf, unterschiedliche Rollen für die Teilnehmer und Methoden, die zur Anwendung kommen.

In dieser Masterarbeit wurde untersucht, wie neue Medien für diese Beratungsform Unterstützung bieten, und wo sie sinnvoll eingesetzt werden können. Diese können zur Vorbereitung, zur Vertiefung und Intervention dienen.

Die Validierung erfolgte mittels Durchführung von Kollegialen Beratungen im Mentoring-Programm der Fakultät für Informatik an der Universität Wien, sowohl Face-to-Face, wie auch online über ein Webkonferenztool. Auch der Einsatz in einer anderen Lehrveranstaltung (Projektmanagement) wäre möglich gewesen.

Die Arbeit enthält alle Materialien, um eine Kollegiale Beratung aufzusetzen.

### 1.3 Aufbau des Dokuments

Die Arbeit gliedert sich in 8 Abschnitte. Nach der Einleitung gehe ich im 2. Abschnitt auf die Vorgangsweise beim Erstellen des Toolsets ein. Abschnitt 3 „Was ist Kollegiale Beratung?“, widmet sich der Einführung in die Methode. Anschließend wird unter 4 Didaktisches Design beschrieben, wie die Lerninhalte aufgebaut sind. Darauf folgt die Beschreibung der neuen Medien, die dafür eingesetzt werden (Abschnitt 5 Einsatz von neuen Medien in der Kollegialen Beratung). Für die Evaluierung der durchgeführten Kollegialen Beratungen wurde ein Fragebogen entwickelt. Dies wird im Abschnitt 6 Entwicklung des Fragebogens beschrieben. Die Ergebnisse der Befragung der Teilnehmer befinden sich im Abschnitt 7, Durchführung der Kollegialen Beratung. Abgeschlossen wurde die Durchführung mit dem ausgewerteten Feedback der Teilnehmer über Präsenzeinheiten, synchrone und asynchrone Kommunikation und die Auswertung des Teilfragebogens. Im Fazit (Abschnitt 8), steht die Zusammenfassung der Erkenntnisse zur Verfügung.

Im „Anhang A Gastvortrag“ befinden sich die Folien der Vorstellung der Kollegialen Beratung in der Lehrveranstaltung Kommunikation für Mentoren. Weiters wird im „Anhang B Foliierte Karten zur Prozessbeschreibung“ die Vorlage für Kartenmaterial, das für die Durchführung verwendet werden kann, bereitgestellt.

„Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung“ beinhaltet die Vorlage für die Folien, die bei der Vertiefung der Inhalte und für das Video verwendet wurde.

## 2 Vorgangsweise

Zunächst erfolgte die Beschreibung der Kollegialen Beratung. Ein Teil der Inhalte wurde auch auf der E-Learning Plattform verwendet.

Anschließend wurde das Didaktische Design entwickelt und die notwendigen Tools ausgewählt.

Im nächsten Schritt wurden die Anforderungen an die E-Learning Plattform herausgearbeitet.

Darauf folgte der Aufbau eines Prototyps für Kollegiale Beratung (Erklärung Kollegiale Beratung, Ablauf, Rollen, Methoden) auf der E-Learning Plattform. Weiters wurden die Fragebögen entwickelt.

Nachdem die Voraussetzungen erfüllt waren, wurde das Vorhaben im Mentoring-Programm vorgestellt. Die Studierenden erhielten einen Zugang zur E-Learning Plattform und konnten sich in einem Flipped Classroom Szenario mit der Vorgangsweise vertraut machen.

Danach fand der Einsatz der Kollegialen Beratung im Mentoring-Programm statt. Es gab eine Präsenzeinheit und eine virtuelle Einheit. Nach der jeweiligen Einheit wurden die Fragebögen an die Studierenden verteilt.

Durch das Feedback der Mentorinnen und Mentoren wurden Erweiterungen und Verbesserung der E-Learning Plattform durchgeführt. Dies erfolgte unter dem Ansatz des Human Centered Designs (HCD).

Nach dem Rücklauf der Fragebögen wurde die Ergebnisse der Face-to-Face und Online Durchführung ausgewertet und gegenübergestellt.

## 2.1 Zeitplan

Zeitraumen	Tätigkeit	Kommentare
21. Oktober 2014 16:30-17:00	Gastvortrag in der Lehrveranstaltung Kommunikation für Mentoren; Vorstellung der Kollegialen Beratung und der E-Learning Plattform	Liste aller Teilnehmer (Vorname, Nachname, Matrikelnummer, Emailadresse) erstellen
22. Oktober 2014	E-Mail verschicken mit Zugangsdaten	
22. Oktober 2014 – 4. November 2014	Online-Phase	
4. November 2014 16:00-18:15	Kurze Einführung Durchführung einer Kollegialen Beratung  Reflexion  Termin für online-Einheit klären  Verteilung der Fragebögen	Terminvorschlag: 2. Dezember 2014
11. November 2014	Rücklauf der Fragebögen	
18. November 2014	Verbesserung der E-Learning Plattform	
25. November 2014	Testkonferenz mit den Teilnehmern	ZOOM
4. Dezember 2014	Kollegiale Beratung online durchführen  Fragebögen verteilen	ZOOM

11. Dezember 2014	Rücklauf der Fragebögen	
	Auswertung der Fragebögen	
11. Dezember 2014	Walk Through durch die E-Learning Plattform	
Dezember 2014	Verbesserung der E-Learning Plattform	

### 3 Was ist Kollegiale Beratung?

Die Kollegiale Beratung bietet die Möglichkeit, einander wechselseitig innerhalb einer Gruppe zu beraten, um Lösungen für Fragestellungen im beruflichen Kontext zu erhalten. Die Teilnehmer sind alle gleichgestellt und sollten einen ähnlichen beruflichen Hintergrund haben. Bei der Durchführung gibt es einen klar strukturierten Ablauf, unterschiedliche Rollen, und es kommen verschiedene Methoden zur Anwendung. Der Vorteil dieser Beratungsform besteht darin, dass, abgesehen von der Einführung, keine Kosten für teure Berater entstehen. Durch den klar strukturierten Ablauf ist es auch für noch nicht so erfahrene Teilnehmer einfach, sich zurechtzufinden. ([1], S.11-14)

Voraussetzung für ein gutes Gelingen ist das Vertrauen in die Gruppe und eine aktive Teilnahme der Gruppenmitglieder. Gruppen, die sich regelmäßig treffen, haben die Möglichkeit, durch gezieltes Feedback laufend Prozessverbesserungen durchzuführen. In der Initialisierungsphase ist es vorteilhaft, wenn jemand dabei ist, der Erfahrungen in diesem Bereich hat. Das kann entweder ein Teilnehmer oder ein externer Berater sein. ([1], S.223-233)

Im Folgenden werde ich die Rollen, den Prozess und die Methoden auf Basis des Buches [1] „Kollegiale Beratung; Problemlösungen gemeinsam entwickeln“ von Kim-Oliver Tietze, herausgegeben von Friedemann Schulz von Thun, beschreiben.

#### 3.1 Herkunft

Ursprünglich stammt die Idee aus dem pädagogischen Umfeld. Lehrer haben einander über außergewöhnliche Situationen mit Schülern gegenseitig beraten. Mittlerweile wird sie auch in vielen weiteren Berufsfeldern, wie zum Beispiel zwischen Beratern und Führungskräften, eingesetzt. ([1], S.36-37)

#### 3.2 Vorbereitung

Bevor eine Kollegiale Beratung durchgeführt werden kann, werden Einladungen verschickt und ein Raum reserviert. Dabei ist zu beachten, dass die Umgebung ruhig ist und ein Sesselkreis, Flipchart, Papier und Stifte vorhanden sind.

Für Gruppen, die sich regelmäßig treffen, ist es angenehm, wenn bereits eine vertraute Umgebung vorhanden ist.

### 3.3 Rollen

Es ist wichtig, das Prinzip der Gleichrangigkeit der Beteiligten zu bewahren, um zu verhindern, dass sich feste Rollen innerhalb der Beratungsgruppe entwickeln. Daher wechseln die Rollen in jeder Beratung. Es gibt fünf Rollen: den Fallzähler (im Folgenden als Fallbringer bezeichnet), den Moderator, den Berater, den Sekretär und den Prozessbeobachter. Auf den Prozessablauf wird im nächsten Kapitel detailliert eingegangen. ([1] S.52-59)

Die Rollen können auf eigenen Wunsch, systematisch oder zufällig vergeben werden. Wichtig ist jedoch, dass die Teilnehmer nicht immer in die gleiche Rolle schlüpfen. ([1] S.217)

Die Gruppengröße sollte fünf bis zehn Teilnehmer betragen. Bei größeren Gruppen empfiehlt es sich, die Gruppe aufzuteilen.

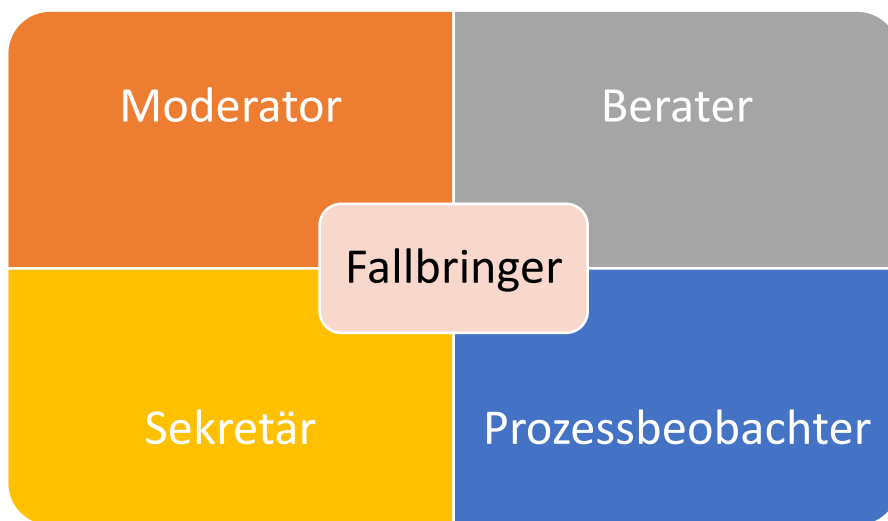


Abbildung 1: Rollen in der Kollegialen Beratung

### 3.3.1 Fallbringer



Fallbringer

Der Fallbringer ist jener Teilnehmer, der beraten wird. Zu Beginn jeder Kollegialen Beratung werden die Teilnehmer um ihre „Fälle“, die mitgebrachten Themen, gebeten. Dies erfolgt reihum bei den Teilnehmern. Gemeinsam wird einer der Fälle für die Beratung ausgewählt. Die Auswahl erfolgt entweder durch Priorisierung der Fallbringer nach Dringlichkeit oder die Teilnehmer wählen einen oder mehrere Fälle, die für sie besonders interessant sind. ([1] S.52)

### 3.3.2 Moderator



Moderator

Für jede Beratung wird ein Moderator bestimmt, der durch den Prozess begleitet. Seine Aufgaben sind die Einhaltung der Prozessschritte, das Zeitmanagement und die Unterstützung des Fallbringers während seiner Spontanerzählung. Außerdem achtet er darauf, dass sich der Fallbringer wohlfühlt. Vor der ersten Beratung übernimmt der Moderator auch die Vorstellungsrunde der Teilnehmer und das Notieren und unterstützt beim Auswählen der Fälle. ([1] S.52)

### 3.3.3 Berater



Berater

Die Berater nehmen jeweils die Rolle des kollegialen Beraters ein, der Ideen, Gedanken und Fragen entwickelt, um dem Fallbringer bei der Beantwortung seiner Schlüsselfragen zu helfen. Je nach Anzahl der Teilnehmer werden zwei bis vier Berater bestimmt. ([1] S.55)

### 3.3.4 Sekretär



Sekretär

Die Aufgabe des Sekretärs besteht darin, detaillierte Notizen zur Beratung zu machen, damit der Fallbringer sich ausschließlich auf die Inhalte konzentrieren kann und seine ausgesprochenen Gedanken und Hinweise der Berater aufgezeichnet werden. Diese Rolle ist eine reine Serviceleistung für den Fallbringer. Der Sekretär sollte sich bemühen leserlich zu schreiben. Bei einer großen Gruppe kann diese Rolle auch doppelt besetzt werden. ([1] S.58)

### 3.3.5 Prozessbeobachter



Prozessbeobachter

Der Prozessbeobachter muss den Ablauf genau verfolgen. Eine Gruppe, die sich regelmäßig trifft, kann das Feedback des Beobachters nutzen, um sich weiterzuentwickeln. Dazu können folgende Fragestellungen nützlich sein: Wo hat der Prozess gestockt, wer hat ihn wieder in Gang gebracht? War die Schlüsselfrage klar formuliert und dokumentiert? Wie war die Prozessqualität? Wie bei der Rolle des Sekretärs kann auch

diese Rolle doppelt besetzt werden. ([1] S.59)

### 3.4 Prozess

Der Prozess der Kollegialen Beratung durchläuft sechs Phasen. Dazu gehören Casting, Spontanerzählung, Schlüsselfrage, Methodenauswahl, die Beratung selbst und der Abschluss. ([1] S.60)

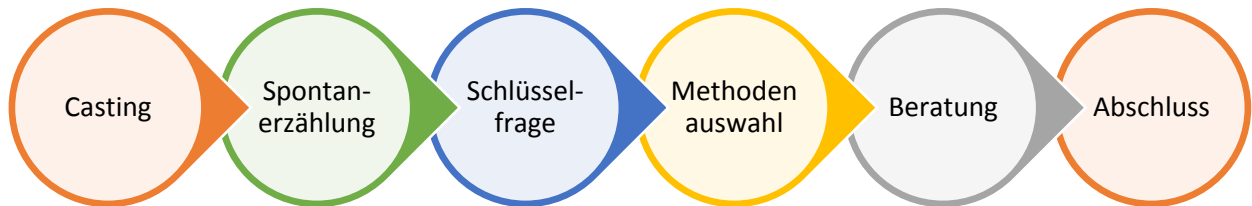
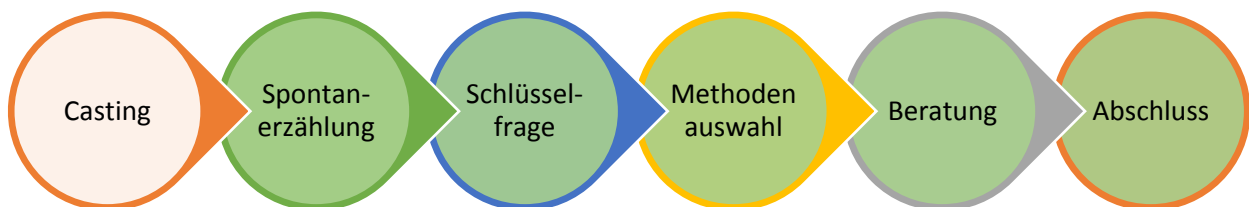


Abbildung 2: Phasen der Kollegialen Beratung

Prozess-Schritt	Dauer
Casting	<b>5-45 Minuten</b>
Spontanerzählung	<b>10 Minuten</b>
Schlüsselfrage	<b>5-15 Minuten</b>
Methodenauswahl	<b>5 Minuten</b>
Beratung	<b>10 Minuten</b>
Abschluss	<b>5-15 Minuten</b>
<b>Gesamt</b>	<b>40 – 100 Minuten</b>

Tabelle 1: Dauer der einzelnen Prozess Schritte

### 3.4.1 Casting



Beim Casting werden die Fälle gesammelt, priorisiert und die Rollen vergeben. Der Begriff kommt aus der Filmbranche und kann mit einem „Vorsprechen“ verglichen werden.

#### **Leitfragen**

*Welche Fälle sind da? Wer übernimmt welche Rolle? ([1] S.62)*

#### 3.4.1.1 Schritte des Castings

1. Der Moderator wird gemäß der Gruppenregelung eingesetzt.
2. Anfangsrunde vor Beginn der ersten Beratung: Fallbringer vergangener Beratungssitzungen berichten über den weiteren Verlauf ihres Anliegens.
3. Die Teilnehmer melden ihre Beratungswünsche an. Ein Fallbringer wird ausgewählt und die Reihenfolge der Beratungen festgelegt.
4. Ein Sekretär für die folgende Kollegiale Beratung wird bestimmt.
5. Ein Prozessbeobachter wird eingesetzt.

Ohne Anfangsrunde dauert ein Casting circa fünf Minuten. Findet auch eine Anfangsrunde statt, rechnet man mit 45 Minuten. ([1] S.65)

Das Casting wird durch den **Moderator** geleitet. ([1] S.67)

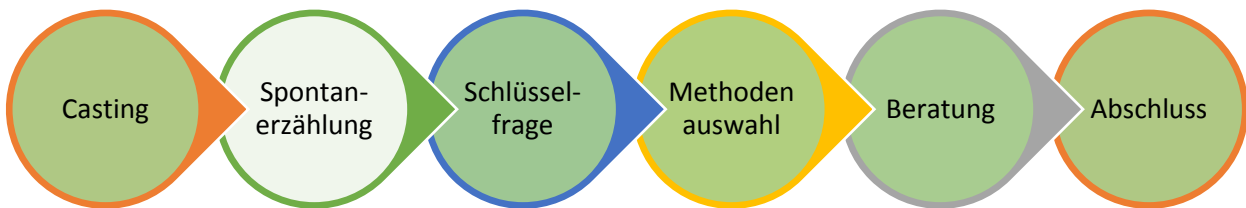
Die Anfangsrunde dient dazu, sich auf die Kollegiale Beratung einzustimmen. Jeder der Teilnehmer stellt sich kurz vor und kann von seinen aktuellen Befindlichkeiten

berichten. Fallbringer früherer Beratungen geben einen kurzen Bericht über die Anliegen vorangegangener Beratungssitzungen. ([1] S.68)

Die Priorisierung der Fälle kann nach Dringlichkeit erfolgen, oder die Berater suchen den Fall aus, der für sie am interessantesten klingt (Was ist für mich heute wichtig? Was berührt mich? Womit möchte ich mich auseinandersetzen?). Eine Verschiebung von Fällen auf einen anderen Termin ist meistens nicht sinnvoll, weil sich die Situation bis zum nächsten Termin wahrscheinlich wieder ändert. ([1] S.68-69)

Wird zunächst kein Fall gefunden, ist es wichtig, den Teilnehmern ausreichend Zeit zu geben, um sich Fälle zu überlegen. Es bestehen drei Möglichkeiten, wie man vorgehen kann, wenn keine Fälle bereitgestellt werden. Bei der ersten Möglichkeit kurbelt der Moderator die Fallsuche mit Satzanfängen an: „Letzte Woche stand ich vor folgender Situation ...“; „Ich wollte immer schon mal klären ...“ Eine andere Variante ist das Bilden von Zweiergruppen, die sich über ihre derzeitige berufliche Situation unterhalten. Eine weitere Option wäre, die Teilnehmer erzählen zu lassen, was in letzter Zeit besonders gut gelungen ist. ([1] S.64-S.74)

### 3.4.2 Spontanerzählung



Bei der Spontanerzählung beschreibt der Fallbringer sein Anliegen.

#### **Leitfragen**

*Worum geht es? Wie stellt sich die Situation für den Fallbringer dar? ([1] S.62)*

#### 3.4.2.1 Schritte der Spontanerzählung

1. Der Fallbringer berichtet im Gespräch mit dem Moderator von seiner Situation. (fünf bis sieben Minuten).
2. Die übrigen Teilnehmer stellen Fragen, der Fallbringer antwortet. (zwei bis drei Minuten).

Für die Spontanerzählung werden sieben bis zehn Minuten kalkuliert. ([1] S.75)

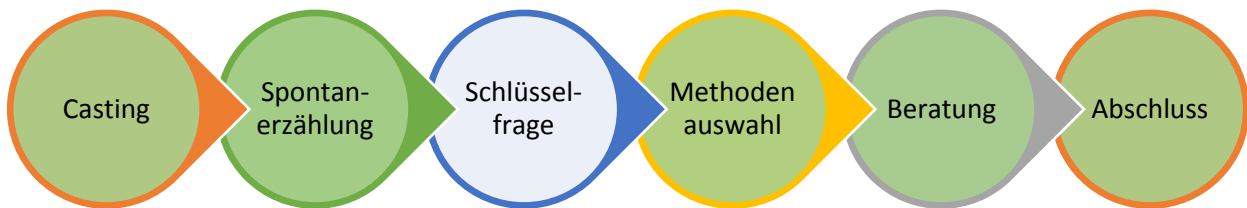
Der **Moderator** unterstützt den Fallbringer bei seiner Schilderung durch aktives Zuhören. Nach Beendigung des Spontanberichts fordert der Moderator die Berater auf, offene Fragen zu stellen. Es ist dabei wichtig, dass der Moderator nicht die Rolle eines Coaches übernimmt. ([1] S.75-77)

Der **Fallbringer** gibt in seinem Bericht nur so viel preis, wie für das Verstehen des Problems notwendig ist, insbesondere wenn es sich um vertrauliche Informationen handelt. ([1] S. 77-79)

Bei der Spontanerzählung hören die **Berater** aufmerksam zu und haben anschließend die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Ziel ist es, dass sie bis zum Ende der Schilderung einen Überblick über die Situation bekommen. ([1] S.70-81)

Sollte sich herausstellen, dass das Thema zu komplex ist, kann an dieser Stelle abgebrochen und auf eine andere Beratungsform umgestiegen werden. ([1] S.71)

### 3.4.3 Schlüsselfrage



Mit Unterstützung des Moderators und der Berater formuliert der Fallbringer die Schlüsselfrage. Sollte sich dieser Prozess als schwierig und nicht lösbar herausstellen, kann dies auch zum Ziel der Beratung gemacht werden.

#### Leitfragen

*Welchen Klärungswunsch hat der Fallbringer in Bezug auf seine Situation ([1] S.62)?*

#### 3.4.3.1 Schritte der Schlüsselfrage

1. Der Fallbringer benennt auf die Frage des Moderators seine Schlüsselfrage für die Beratung.
2. Die Berater signalisieren, ob sie die Schlüsselfrage verstanden haben und nachvollziehen können.

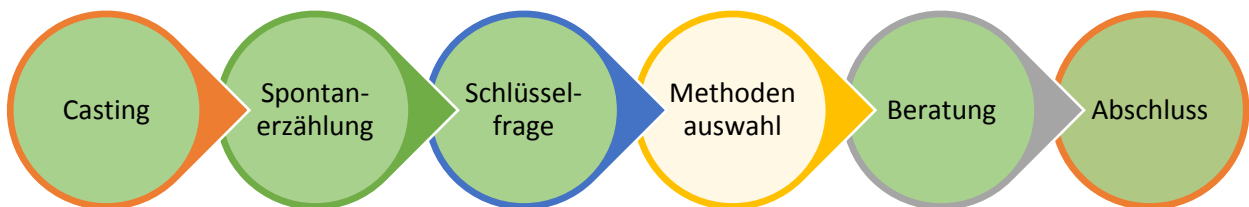
Die Dauer dieses Prozessschritts beträgt etwa fünf Minuten, bei gemeinsamer Suche nach einer Schlüsselfrage etwa zehn bis fünfzehn Minuten. ([1] S.85)

Der **Moderator** unterstützt den **Fallbringer** bei der Ausformulierung der Schlüsselfrage. Ihr Gelingen verhilft dem weiteren Verlauf der Kollegialen Beratung zu einer eindeutigen Richtung. Unterstützend können dabei folgende Fragen wirken: Womit wollen Sie heute nach Hause gehen? Was möchten Sie von uns bekommen? Was ist Ihre Schlüsselfrage an uns? Welchen Auftrag haben Sie heute an die Berater? ([1] S.86-87)

Der **Fallbringer** hingegen sollte sich folgende Fragen stellen: Was möchte ich heute bekommen? Was beschäftigt mich daran jetzt besonders? Welche Fragen sollen mir die **Berater** beantworten helfen? Wohin soll mich diese Kollegiale Beratung führen? In welchem Punkt wünsche ich mir eine Klärung? Zu welcher Frage möchte ich die Meinung der Berater hören? ([1] S.87)

Sollte der **Fallbringer** Schwierigkeiten haben, die geeignete Schlüsselfrage zu finden, kann er die **Berater** um Unterstützung bitten. ([1] S.83-90)

### 3.4.4 Methodenauswahl



Gemeinsam mit dem Fallbringer wählen die Berater die geeignete Methode, passend zur Schlüsselfrage, aus.

#### Leitfragen

*Welche Beratungsmethode wählen wir ([1] S.62)?*

#### 3.4.4.1 Schritte der Methodenauswahl

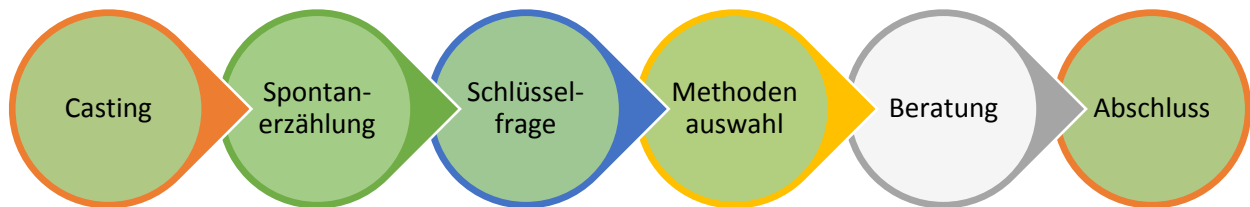
1. Der Moderator sammelt Vorschläge vom Fallbringer und von den Beratern.
2. In Abstimmung mit dem Fallbringer einigt sich die Gruppe auf eine Methode.

Dieser Prozessschritt dauert etwa fünf Minuten. ([1] S. 93)

Wie der Prozess liegt auch die Methodenauswahl in der Verantwortung des **Moderators**. Die zur Auswahl stehenden Methoden, sollen für alle Teilnehmer auf einer Pinnwand zur Verfügung stehen. Diese Kreativitätstechniken dienen dazu, die Berater zu inspirieren. Gibt es bei der Methodenauswahl viele unterschiedliche Meinungen, ist die Moderationsfähigkeit des Moderators gefragt. ([1] S.93-S.95)

Eine Übersicht und Beschreibung der Methoden befindet sich ab Seite 31 im Kapitel 3.5 Methoden.

### 3.4.5 Beratung



Während der Beratung sind hauptsächlich die Berater aktiv.

#### Leitfragen

*Was geben wir dem Fallbringer aus der Kollegialen Beratung mit ([1] S.62)?*

#### 3.4.5.1 Schritte der Beratung

1. Der Moderator skizziert das Prinzip der gewählten Methode.
2. Die Berater tragen zehn Minuten lang Ideen und Vorschläge im Stil der Methode zusammen.
3. Der Sekretär schreibt mit.

Die Dauer der Beratung beträgt etwa zehn Minuten. ([1] S.96)

Wird die ausgewählte Methode nicht korrekt angewandt, kann der **Moderator** in die Beratung eingreifen. ([1] S. 97-99)

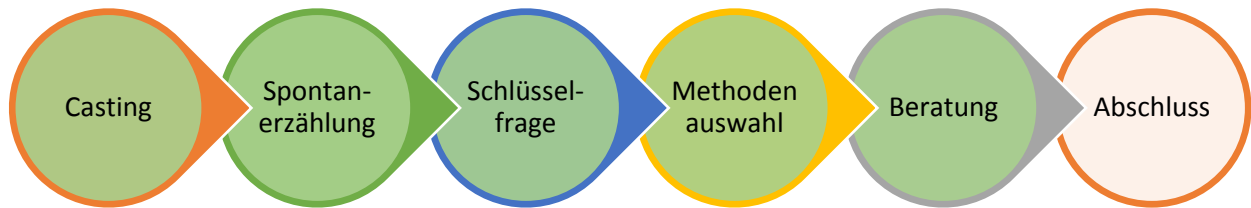
Die **Berater** sitzen im Kreis – der Fallbringer beobachtet von außen und kann sich dadurch ganz auf die Beiträge konzentrieren. Notizen werden vom Sekretär gemacht. ([1] S.99)



Abbildung 3: Beratung

Der Moderator schaut, dass sich der Fallbringer wohl fühlt und greift ein, falls er das Wohl des Fallbringers beeinträchtigt sieht. Sollte der Moderator feststellen, dass die Beratung in die falsche Richtung geht, sagt er das dem Fallbringer. ([1] S.97-99)

### 3.4.6 Abschluss



Der Berater wird vom Moderator befragt, was er aus der Kollegialen Beratung mitnimmt.

#### **Leitfragen**

*Was nimmt der Fallbringer aus der Kollegialen Beratung mit ([1] S.62)?*

#### **3.4.6.1 Schritte des Abschlusses**

1. Der Fallbringer gibt wieder, welche Ideen ihm auf den ersten Blick hilfreich erscheinen und was er aus der Kollegialen Beratung für sich mitnimmt.
2. Die Kollegiale Beratung wird beendet, der Fallbringer bedankt sich.
3. Der Moderator erhält Feedback von Fallbringer und Beratern.
4. Der Prozessbeobachter gibt den Beteiligten Rückmeldungen.

Der Abschluss dauert etwa fünf Minuten. Wird auch Feedback und Prozess-Feedback gegeben, etwa fünfzehn Minuten und mehr. ([1] S.108)

Gruppen, die sich regelmäßig treffen, können den Fokus auch auf folgende Fragestellungen legen:

- Wie soll das Feedback ausschauen?
- Wann bringt das Feedback etwas?
- Feedbackregeln
- Erfahrung mit Feedback
- Wertschätzung

- Feedback für Prozessverbesserung

In dieser Phase sollte auch ein Transfer der Erkenntnisse in die Praxis überlegt werden. ([1] S.110)

### 3.5 Methoden

Abhängig von der Schlüsselfrage und dem Erfahrungsstand der Berater, wählen die Berater gemeinsam mit dem Fallbringer eine Methode aus. Für den Einstieg ist es empfehlenswert, sich auf die Basismethoden zu beschränken. Erfahrene Gruppen können dann ihren Methodenkoffer laufend erweitern. Viele der auf Seite 33 in Tabelle 3: „Übersicht über die Methoden für Fortgeschrittene, ihre Ziele und Leitfragen [1] S.160“ dargestellten Methoden sind Abwandlungen vom Brainstorming. ([1] S.160)

### 3.5.1 Basis-Methoden

<b>Methode</b>	<b>Ziel</b>	<b>Beratungsfokus</b>	<b>Leitfrage</b>
<b>Brainstorming</b>	Lösungsideen für den Fallbringer sammeln	lösungsorientiert	Was könnte man in einer solchen Situation alles tun?
<b>Kopfstand-Brainstorming</b>	Ideen in die Gegenrichtung der Schlüsselfrage produzieren	lösungsorientiert	Wie könnte der Fallbringer die Situation verschlimmern?
<b>ein erster kleiner Schritt</b>	den Anfang für einen Lösungsweg finden	lösungsorientiert und strukturierend	Was könnte der nächste kleine Schritt für den Fallbringer sein?
<b>guter Ratschlag</b>	Empfehlungen für den weiteren Lösungsweg zusammenfassen	lösungsorientiert	Welche Ratschläge habe ich für den Fallbringer?
<b>Resonanzrunde</b>	Feedback in Bezug auf die Spontanerzählung	Anteil nehmend	An welche eigenen Erfahrungen erinnert mich die Falldarstellung?
<b>Sharing</b>	Bezug zu eigenen ähnlichen Erlebnissen herstellen	Anteil nehmend	An welche eigenen Erfahrungen erinnert mich die Falldarstellung?
<b>Schlüsselfrage herausfinden</b>	Schlüsselfrage für den Fallbringer finden	strukturierend und die Perspektiven verändernd	Wie könnte die Schlüsselfrage des Fallbringers (noch) lauten?
<b>zwei wichtige Informationen</b>	die Informationen der Fallschilderung neu gewichten	strukturierend	Was sind für mich die beiden wichtigsten Informationen?
<b>kurze Kommentare</b>	Stellungnahmen zum Geschehenen abgeben	Anteil nehmend und lösungsorientiert	Was ist mir an dem Inhalt oder der Art der Fallerzählung aufgefallen?
<b>Erfolgsmeldung</b>	Faktoren beschreiben, die zum Erfolg geführt haben	lösungsorientiert	Wie hat der Fallbringer seinen Erfolg wohl erreicht?

Tabelle 2: „Basis-Methoden, Ziele und Leitfragen [1] S. 117“

### 3.5.2 Methoden für Fortgeschrittene

<b>Methode</b>	<b>Ziel</b>	<b>Beratungsfokus</b>	<b>Leitfrage</b>
<b>Actstorming</b>	wörtliche Aussagen für ein bevorstehendes Problem sammeln	lösungsorientiert	Wie könnte der Fallbringer sein Anliegen konkret formulieren?
<b>offene Fragen</b>	bisher unbeantwortete und ungestellte Fragen sammeln	die Perspektive verändernd und strukturierende	Welche Frage könnte sich der Fallbringer noch stellen?
<b>Hypothesen entwickeln</b>	Zusammenhänge aus der Fallschilderung neu bewerten	die Perspektive verändern und strukturieren	Welche Hypothesen habe ich über das Geschehen?
<b>Überraschungen finden</b>	Vorschläge, um festgefahrene Situationen zu verändern.	lösungsorientiert und die Perspektive verändernd	Womit könnte der Fallbringer die Beteiligten überraschen?
<b>Umdeuten</b>	Das Verhalten der am Problem Beteiligten positiv deuten	die Perspektive verändernd	Wie könnte man die Ereignisse positiv verstehen?
<b>Die zweite Seite der Medaille</b>	Stärken und Erfolge des Fallbringers hervorheben	die Perspektive verändernd	Welche Fähigkeiten des Fallbringers werden deutlich?
<b>Identifikation</b>	die Schilderung durch vermutete weitere Positionen ergänzen	die Perspektive verändernd	Was denken wohl die übrigen Beteiligten?
<b>Kreuzverhör</b>	Schwachstellen im Konzept des Fallbringers finden	die Perspektive verändernd und lösungsorientiert	Was hat der Fallbringer bislang nicht beachtet oder berücksichtigt?
<b>inneres Team</b>	unterschiedliche innere Positionen des Fallbringers	die Perspektive verändernd und strukturierend	Welche Stimme des Fallbringers „sagt“ was zur Schlüsselfrage?
<b>Metaphern und Analogien</b>	Metaphern für die Situation des Fallbringers	die Perspektive verändernd, beschreibend	Womit könnte man die Situation oder Teile davon vergleichen?

Tabelle 3: „Übersicht über die Methoden für Fortgeschrittene, ihre Ziele und Leitfragen [1] S.160“

### 3.5.3 Auswahl der Methoden für die Durchführung

Für die Anwendung der Kollegialen Beratung im Mentoring-Programm wird eine überschaubare Auswahl an Methoden getroffen, damit rasch in eine Beratung eingestiegen werden kann. Dazu habe ich für jeden von Kim-Oliver Tietzes beschriebenen Beratungsfokus eine Methode ausgewählt. Die Einteilung der Methoden nach ihrem Beratungsfokus besteht in lösungsorientierte, strukturierende, Anteil nehmende und die Perspektive verändernde Methoden. Lösungsorientierte Methoden helfen, Ideen, Vorschläge und Anregungen zu produzieren. Strukturierende Methoden sollen helfen, eine Struktur in einen Sachverhalt zu bekommen. Anteil nehmende Methoden laden die Berater nach sehr bewegenden Spontanerzählungen ein, die ausgelösten Gefühle auszudrücken. Die Perspektive verändernde Methoden ermöglichen, weitere Standpunkte einzunehmen oder bestehende zu vertiefen. ([1] S.115 – 214)

Für eine lösungsorientierte Beratung bietet sich das „Brainstorming“ an, weil ich annehme, dass es für viele Teilnehmer eine bekannte Methode ist und dadurch der Einstieg erleichtert wird.

Bei einer Gruppe, die sich regelmäßig trifft, könnte ich mir gut vorstellen, dass bei jedem Treffen zwei weitere Methoden besprochen werden, bzw. in einem Flipped-Classroom-Szenario zwischen den Treffen erlernt werden.

Für den Beratungsfokus „Perspektivenwechsel“ und „strukturierend“ habe ich das „innere Team“ gewählt, weil es eine sehr spannende und auch amüsante Methode ist, unterschiedliche Standpunkte zu untersuchen.

Die Methode „Resonanzrunde“ wird für den Beratungsfokus „Anteil nehmend“ verwendet, falls ein Fallbringer eine sehr emotionale und bewegende Situation schildert. „Sharing“ würde sich auch gut eignen. Für den Einstieg möchte ich aber die Aussage „Ja, das war bei mir auch schon mal so ...“ vermeiden.

Nach der ersten Durchführung der Kollegialen Beratung hat sich herausgestellt, dass sich der „gute Ratschlag“ als Methode sehr gut geeignet hätte, daher wurde diese Methode dann noch vor der Onlinedurchführung eingeführt.

### 3.5.3.1 Brainstorming



Abbildung 4: Brainstorming

Brainstorming ist eine sehr kreative Methode, deren Ziel darin besteht, möglichst viele Ideen und Lösungsmöglichkeiten zu sammeln. Diese können weiterentwickelt werden. Ideen anderer dürfen nur vom Fallbringer bewertet werden. Es sollen möglichst viele Ideen gesammelt werden. Durch die große Quantität entsteht Qualität. Jegliche Idee ist willkommen, auch wenn sie verrückt klingt. Ideen anderer können auch weiterentwickelt werden. Kritik ist jedoch verboten. Steht ein Flipchart bereit, kann der Sekretär die Ideen darauf sammeln. Falls kein Flipchart vorhanden ist, bekommt der Fallbringer die Mitschrift. Um die Berater zu motivieren, kann der Moderator die Feedbackrunde mit der Vorgabe „30 Ideen in 10 Minuten“ einleiten. ([1] S.118 – S.120)

### 3.5.3.2 Resonanzrunde



Abbildung 5: Resonanzrunde

Die Resonanzrunde eignet sich, wenn der Fallbringer während seiner Erzählung emotional sehr angegriffen wirkt. Er kann auch verunsichert darüber sein, was andere von seinen Beschreibungen halten. Außerdem könnte die Erzählung des Fallbringers starke Gefühle bei den Beratern auslösen, seitens der Berater könnte der starke Wunsch nach Anteilnahme bestehen oder die Schilderungen des Fallbringers erzeugen bei ihnen eine Konfusion oder Gefühlserregung. Die Berater fragen sich: „Was löst die Fallerzählung bei mir an Gedanken, Gefühlen und inneren Reaktionen aus?“ „Wie habe ich innerlich reagiert, als ich der Falldarstellung zuhörte?“ „Was habe ich beim Fallbringer wahrgenommen?“ ([1] S. 134 – 136)

### 3.5.3.3 Inneres Team

Beim Inneren Team nach Friedmann Schulz von Thun, erlebt der Fallbringer ein Dilemma: Er kann sich nicht eindeutig zwischen mehreren Zielen, Prioritäten oder



Abbildung 6: Inneres Team

Handlungsalternativen entscheiden. Schulz beschreibt, dass der Mensch nicht nur über eine Persönlichkeit, sondern viele verschiedenen Persönlichkeitsanteile (=Inneres Team) verfügt, die sich in ihren unterschiedlichen Normen und Werthaltungen im Weg stehen. Diese Persönlichkeiten treten bei dieser Methode miteinander in Dialog. ([1] S.202-S.205)

#### **Beispiel 1:**

Der Fallbringer möchte eine Geschäftsidee verwirklichen und hört folgende Stimmen:

- Controller
- Draufgänger
- Clown

Reihum werden Argumente gesammelt. Jeder Berater beginnt seinen Satz mit seiner „Stimme“.

Bsp.: „Ich als Controller würde als erstes einen Business Case rechnen.“

### **Beispiel 2:**

Der Anruf eines Freundes, der mit einem fortgehen möchte, könnte folgende Stimmen wachrufen:

- Freund
- Abenteuerlustiger
- Gesundheitsbeauftragter
- Partner

Freund: Mit „Kurt“ war ich schon lange nicht mehr unterwegs – alte Freundschaften sollte man pflegen.

Abenteuerlustiger: Heute werde ich was erleben.

Gesundheitsbeauftragter: Trink nicht zu viel, schau dass du ausreichend Schlaf bekommst.

Partner: Mit der Liebsten wäre es doch am Schönsten.

### **Beispiel 3:**

Ein Informatikstudent erhält ein interessantes Jobangebot. Soll er es annehmen, wengleich es die Studienzeit drastisch verlängern würde? Es könnten folgende Stimmen wachgerufen werden:

- Mr. Karriere
- Eltern
- Mr. Wissenschaft
- Abenteurer

Mr. Karriere: Finanziell wäre ich abgesichert und mein Marktwert steigt durch die Berufserfahrung.

Mr. Wissenschaft: Das Studium läuft aus, was passiert, wenn bis dahin nicht alles abgeschlossen werden kann? Sollte das eintreten, war der Aufwand umsonst und ich

bekomme keinen Titel. Außerdem wird so eine Universitätskarriere schwer möglich sein.

Abenteurer: Ich könnte mir dann auch bald ein neues Auto kaufen und es mir leisten auf Urlaub zu fahren.

Eltern: Wir haben dir dein Studium bisher finanziert und wollten rasch einen Abschluss sehen.

Weiterführende Informationen zum Inneren Team beschreibt Friedemann Schulz von Thun in seinem Buch „Miteinander reden, Band 3: Das "Innere Team" und situationsgerechte Kommunikation“ ([13]).

#### 3.5.3.4 *guter Ratschlag*

Die Methode „guter Ratschlag“ wird eingesetzt, wenn der Fallbringer vor einem konkreten und gut umschriebenen Problem steht oder er konkrete Tipps, praktische Ratschläge und hilfreiche Empfehlungen möchte, um seine Problemsituation zu lösen. ([1] S.130)

Oft reagieren Empfänger auf Ratschläge mit Ablehnung, vor allem dann, wenn sie ungefragt erteilt werden. Bei dieser Methode geht es jedoch ausdrücklich darum, dem Fallbringer sowohl ernstgemeinte als auch „wilde“ Ratschläge zu erteilen. ([3])

Vor der Beratung weist der Moderator auf die verbindliche Einleitung für jeden geäußerten Ratschlag hin. Dann tragen die Berater ihre Ratschläge und Empfehlungen zusammen. ([1] S.132)

Die Berater gehen dabei von der Frage aus, welche Tipps, Ratschläge und Empfehlungen sie für den Fallbringer haben. Wichtig dabei ist, dass sich die Berater eine Angebotshaltung bewahren und nicht besserwisserisch oder belehrend agieren. Die Formulierung der Berater unterliegt dabei folgender Regel: Sie müssen jeden ihrer Ratschläge formelhaft einleiten mit „Ich gebe dir den Ratschlag, dass ...“, „Ich empfehle dir, ...“, „An deiner Stelle würde ich ...“ oder auch „Mein Tipp an dich: ...“. Durch diese Formeln wird unterstrichen, dass es sich nicht um versteckte Empfehlungen handelt und der Fallbringer behält das Recht, Ratschläge abzulehnen oder anzunehmen. ([1] S.131)

Weitere Informationen bezüglich Kollegialer Beratung befinden sich in [2] Bernd Schmid, Torsten Veith, Ingeborg Weidner; „Einführung in die kollegiale Beratung“.

### 3.6 Ähnliche Modelle

Für die Validierung hätten sich auch statt der Kollegialen Beratung andere Methoden geeignet.

Einerseits könnte ich mir vorstellen, die Systemische Schleife zu verwenden. Bei diesem iterativen Prozess, der in der Organisationsentwicklung verwendet wird, werden fünf Schritte (Sammeln von Informationen, Bilden von Hypothesen, Planen von Interventionen, Setzen von Interventionen und Beachten und nutzen der Auswirkungen) durchlaufen und dann wiederum beim ersten Schritt begonnen, daher kommt die Bezeichnung Schleife. [15]



Abbildung 7: Systemische Schleife – fünf Schritte

Andererseits wäre es auch interessant Open Case, eine Fallbehandlung, die im Rahmen eines EU-Projekts entwickelt wurde, in einer Gruppe einzuführen. Bei dieser Methode werden zwei Phasen in Gruppen zu drei bis sieben Mitglieder durchlaufen. In der ersten Phase liegt der Fokus auf dem Verständnis der Teilnehmer für den „Case“. Anschließend wird in der zweiten Phase versucht neue Perspektiven zu dem „Case“ zu entwickeln. [16]

## 4 Didaktisches Design

Für die Vorbereitung und Durchführung der Kollegialen Beratung war es notwendig, zu überlegen, wie den Teilnehmern der Lehrveranstaltung „Kommunikation für Mentorinnen“ die Inhalte nähergebracht werden. Dazu habe ich das folgende didaktische Design vorbereitet.

Es gibt sechs Strukturelemente oder Phasen, die aufeinander aufbauen. Zunächst erfolgt die **Vorstellung der Kollegialen Beratung** Face-to-Face in der Lehrveranstaltung, gefolgt von der **Onlinephase**, in der sich die Teilnehmer mit den Lerninhalten vertraut machen. Anschließend erfolgt die **Face-to-Face-Durchführung der Kollegialen Beratung**.

Danach gibt es wieder eine **Onlinephase**, in der eine weitere Methode der Kollegialen Beratung erlernt wird und eine **Testkonferenz** stattfindet. Abschließend erfolgt die **Online-Durchführung der Kollegialen Beratung**.

An der Lehrveranstaltung nahmen acht Mentoren teil. Sie fand im Wintersemester 2014 in einem Seminarraum statt, der mit PC, Beamer und Whiteboard ausgestattet war und die Möglichkeit bot, einen Sesselkreis zu bilden.



Abbildung 8: Verwendete Medien

Für die Aufbereitung der Kollegialen Beratung wurden unterschiedliche Elemente gewählt: Frontalvortrag, E-Learning Plattform, Bilder, Text und Video um unterschiedliche Sinne anzusprechen.

Durch den Einsatz von E-Learning konnte auch die Zeit zwischen den Lehrveranstaltungen zur Aneignung der Inhalte genutzt werden.

## 4.1 Lehr- und Lernziele

Die Teilnehmer wissen in welchem Kontext Kollegiale Beratung angewendet werden kann, kennen den Ablauf und die Rollen der Kollegialen Beratung und können an einer Kollegialen Beratung in allen Rollen teilnehmen.

## 4.2 Voraussetzung bei den Teilnehmern:

- Feedbackregeln sind bekannt und können angewendet werden
- wertschätzende Kommunikation
- Verschwiegenheit der Teilnehmer: Alles bleibt im Raum
- Vertrauen der Teilnehmer untereinander
- Active Listening ([17]) ist bekannt und kann angewendet werden
- Technische PC-Anwendungskennntnisse und Kennntnisse über die Bedienung von Mikrofon und Lautsprecher sind vorhanden

## 4.3 Vorstellung der Kollegialen Beratung

Die Vorstellung der Masterarbeit und Erwartung an die Teilnehmer der Lehrveranstaltung Kommunikation für Mentoren fand als Gastvortrag am 21. Oktober 2014 statt.

Für die Vorstellung bereitete ich Folien (siehe Seite 122, Anhang A Gastvortrag) und die E-Learning Plattform zur allgemeinen Beschreibung der Kollegialen Beratung vor. Darauf befindet sich eine Erklärung über Kollegiale Beratung, die Rollen, den Prozess und die Methoden.

## 4.4 Onlinephase

Das Ziel der Onlinephase ist das eigenständige Erlernen der Inhalte durch die Teilnehmer. Für Rückfragen war ich per Mail erreichbar. Ich habe mich für dieses Lernkonzept, auch Blended Learning (weiterführende Information [11] S.100) genannt, entschieden, um in den Präsenzeinheiten auf bereits erarbeitetes Wissen der Teilnehmer aufsetzen zu können und diese stärker für Interaktionen nutzen zu können.

## 4.5 Face-to-Face-Durchführung

Bei der Face-to-Face-Durchführung wurden die Inhalte nochmals wiederholt und das angeeignete Wissen angewandt. Für Prozessbeobachter und Moderator stehen die folierten Kärtchen mit der Prozessbeschreibung zur Verfügung. Auf der Tafel sind die Prozessschritte mittels Karten immer ersichtlich.

## 4.6 Onlinephase

Innerhalb der zweiten Onlinephase wurde auf Basis des Feedbacks des ersten Durchgangs das Angebot auf der E-Learning Plattform um eine Methode erweitert, die im gleichen Stil wie die anderen Methoden erläutert wurde.

Außerdem wurde ein Video, das den Prozess beschreibt, hinzugefügt (siehe Seite 135, Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung).

## 4.7 Testkonferenz

Ziel der Testkonferenz war es, dass sich die Teilnehmer mit dem Webkonferenztool vertraut machen können. Dafür bekamen die Teilnehmer per Mail einen Link zur Webkonferenz. Zusätzlich ist dieser Link auch auf der E-Learning Plattform und auf der Lernplattform der Lehrveranstaltung ersichtlich.

## 4.8 Online-Durchführung

Bei der Online-Durchführung wurde das Gelernte wiederholt und anschließend angewandt. Moderator und Prozessbeobachter können sich die auf der E-Learning Plattform vorhandene Beschreibung der Prozessschritte am Monitor anzeigen lassen, falls eine Hilfestellung notwendig ist.

## 5 Einsatz von Neuen Medien in der Kollegialen Beratung

### 5.1 Einleitung

In diesem Abschnitt gehe ich auf die verwendeten Medien und deren Evaluierung ein.

### 5.2 Human Centered Design

Der Prozess beim Aufbau der E-Learning Plattform erfolgt nach der Idee des Human Centered Design (HCD). Bei diesem Ansatz zur Evaluierung des User Interface Design steht der zukünftige Benutzer mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt und wird in den Entwicklungsprozess einbezogen. ([6]) Diese Vorgangsweise wird auch mit dem ISO-Standard ISO 13407 beschrieben ([8]).

Durch kontinuierliche Verbesserung wird die E-Learning Plattform schrittweise erweitert und angepasst. ([6])

Die Phasen dieses Ansatzes sind Analyse, Requirements, Prototype/Design Solution und die Evaluation. ([8]).

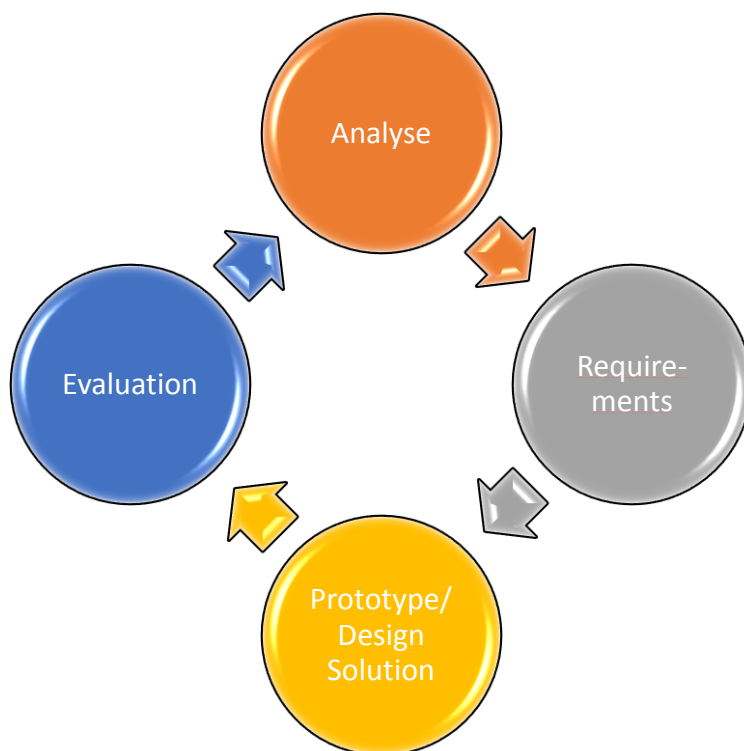


Abbildung 9: Phasen des HCDs

### 5.2.1 Analyse

Während der Analyse des Nutzungskontextes werden Informationen über die zukünftigen Nutzer gesammelt und in Nutzerprofilen zusammengefasst. Ebenso werden die Aufgaben und Ziele der Nutzer, Arbeitsabläufe und die Arbeitsumgebung, zu der auch die technischen Rahmenbedingungen zählen, analysiert. ([8])

### 5.2.2 Requirements

Basierend auf den Erkenntnissen der Kontextanalyse werden Anforderungen definiert, die während des Entwurfsprozesses umgesetzt werden sollen. ([8])

### 5.2.3 Prototype/Design Solution

In dieser Prozessphase werden zunächst Konzepte für das zukünftige Produkt entwickelt. Diese werden weiter ausgearbeitet, bis ein vollständiger Entwurf vorliegt. Als Ergebnis dieser Phase können Designdokumente, Mock-ups oder Papier-Prototypen entstehen. ([8])

### 5.2.4 Evaluation

Die erstellten Konzepte und Entwürfe werden wiederholt mit Nutzern besprochen, Mock-ups und Prototypen werden ausprobiert. Dies alles dient dazu sicherzustellen, dass die Anforderungen der Nutzer auch tatsächlich erfüllt werden. ([8])

### 5.2.5 Prinzipien

Damit die nutzerorientierte Gestaltung zu Produkten mit einer hohen Gebrauchstauglichkeit führt, sollten folgende Prinzipien beachtet werden:

- iteratives Vorgehen
- frühe Fokussierung auf Nutzer- und Aufgabenanforderungen
- empirische Überprüfung der Entwürfe durch Nutzer

Diese Prinzipien wurden 1985 von Gould und Lewis benannt. ([6])

### 5.3 Heuristiken von Nielsen für Webanwendungen

„Heuristic evaluation involves having a small set of evaluators examine the interface and judge its compliance with recognized usability principles (the "heuristics") ([7]). “

#### 1. Sichtbarkeit des Systemstatus

Das System sollte den Benutzer immer auf dem Laufenden halten, indem es angemessenes Feedback in einer angemessenen Zeit liefert ([5]).

#### 2. Übereinstimmung zwischen dem System und der realen Welt

Das System sollte die Sprache der Benutzer sprechen und systemorientierte Terminologien vermeiden ([5]).

#### 3. Benutzerkontrolle und Zufriedenheit

Ein System sollte Benutzer nie in Situationen geraten lassen, aus denen sie nicht wieder zurückfinden ([5]).

#### 4. Konsistenz und Standards

Benutzer sollten sich nicht über die unterschiedliche Wortwahl für gleiche Situationen oder Aktionen wundern müssen ([5]).

#### 5. Fehlerverhütung

Besser als gute Fehlermeldungen ist ein gutes Design, welches das Eintreten von Fehlern erst gar nicht zulässt ([5]).

#### 6. Wiedererkennen statt sich erinnern

Das Kurzzeitgedächtnis eines Benutzers ist begrenzt. Deshalb sollte er sich nicht an Informationen erinnern müssen, die in einem ganz anderen Bereich des Dialogs von Bedeutung waren ([5]).

#### 7. Flexibilität und Effizienz der Benutzung

Features, die es einfach machen ein System zu erlernen, sind für den erfahrenen Benutzer häufig lästig. Gut gewählte Abkürzungen, die der Anfänger nicht sieht, können in ein System aufgenommen werden, sodass

beide Nutzergruppen zufrieden sind ([5]).

#### 8. Ästhetik und minimalistisches Design

Jegliche Information sollte in einer natürlichen und logischen Ordnung erscheinen ([5]).

#### 9. Hilfe beim Erkennen, Diagnostizieren und Beheben von Fehlern

Gute Fehlermeldungen sind defensiv, präzise und konstruktiv. Präzise Fehlermeldungen geben dem User genaue Informationen über die Ursache des Problems ([5]).

#### 10. Hilfe und Dokumentation

Jede kleine Website sollte ohne Hilfe auskommen ([5]).

## 5.4 E-Learning Plattform

### 5.4.1 Analyse

Nach der ersten Analyse der E-Learning Plattform ergeben sich folgende Anforderungen:

- Leicht zugänglich
- Benutzerverwaltung (Import von Benutzerdaten möglich)
- Chat Funktionalität vorhanden
- Forum vorhanden
- Web conference integrierbar oder vorhanden
- Wiederverwendung der angelegten Kurse und Lernobjekte möglich
- Open-Source-Anwendung
- Tutorials vorhanden

Als E-Learning Plattform habe ich Moodle 2.7.1 ausgewählt, da alle Anforderungen an die E-Learning Plattform erfüllt sind und mir die Umgebung aus mehreren Lehrveranstaltungen bereits vertraut ist. Für Videokonferenzen könnte das Plugin Big-Blue-Button ausgewählt werden. Davon wurde jedoch auf Grund der von mir gewählten Serverlösung abgesehen und nach einer anderen Webkonferenzlösung gesucht, die als „stand alone“ Lösung verwendet werden kann. Die Auswahl ist im nächsten Abschnitt „Webkonferenz-Lösung“ beschrieben. Alternativ wäre es auch möglich statt Moodle, das von CS-Learn entwickelte CEWEBS oder ein alternatives Tool wie zum Beispiel Facebook zu verwenden.

Derzeit gibt es zwei Moodle-Kurse zum Thema Kollegiale Beratung. Der Kurs „Kollegiale Beratung“ wird als Vorlage für weitere Kurse verwendet. Der Kurs „Kollegiale Beratung: Kommunikation für Mentoren“ dient als Kurs für Evaluierung des Einsatzes von Neuen Medien in der Kollegialen Beratung. Es ist wichtig zu beachten, dass nach dem Import von Kursen die Termine und Teilnehmer nachbearbeitet werden müssen.

## 5.4.2 Weitere Überlegungen zur E-Learning Plattform:

- Wie kann man „Leben“ in/auf eine E-Learning Plattform bringen?
  - Vorstellung auf der E-Learning Plattform: Aufforderung, das Profil zu aktualisieren und ein Foto hinzuzufügen
  - Chat: Ein Chat eignet sich für Diskussionen bei denen alle Teilnehmer gleichzeitig anwesend sind (synchrone Kommunikation)
  - Forum: unabhängig von Zeit und Raum können Themengebiete diskutiert und strukturiert werden (asynchrone Kommunikation). Durch die Vorstellung der einzelnen Teilnehmer kann zu Beginn das Eis gebrochen werden.
  - Quiz: durch Aufgaben werden die Lerninhalte vertieft und es besteht die Möglichkeit, zwischen den Teilnehmern eine Wettbewerbssituation zu erzeugen.

## 5.4.3 Realisierung

Wenn der User einsteigt, bekommt er eine Startseite mit der Übersicht aller Kurse, die auf der E-Learning Plattform angeboten werden. Die Teilnehmer der Lehrveranstaltung haben die Berechtigung für den Kurs „Kollegiale Beratung für Mentoren“.

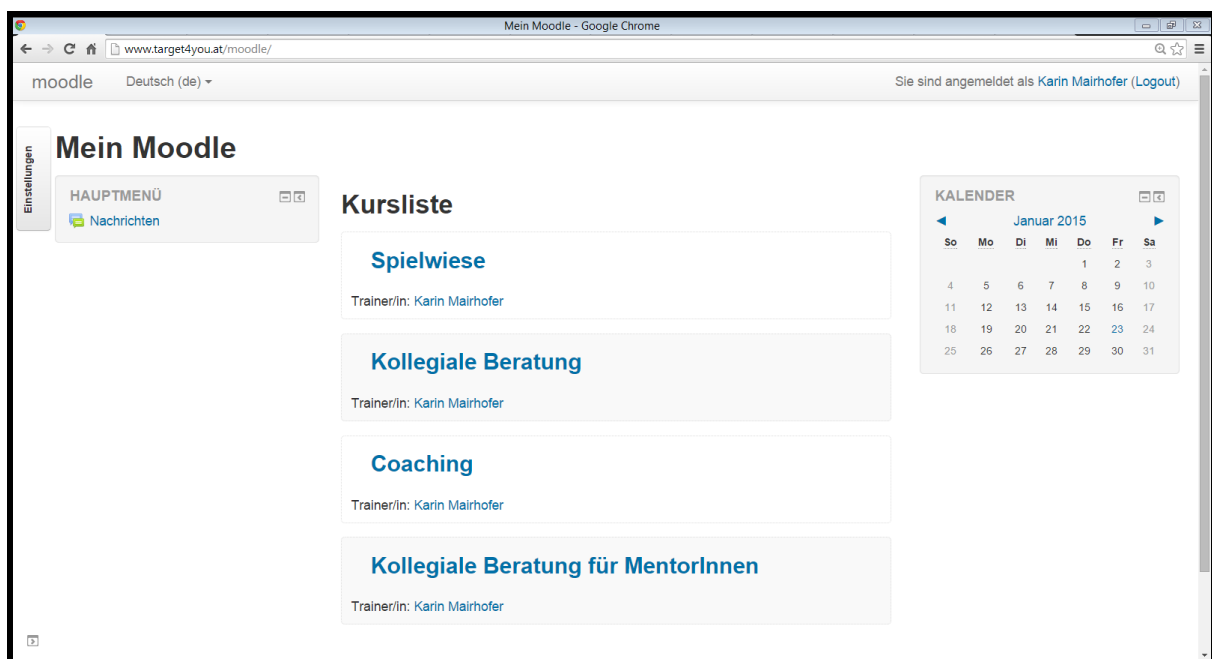


Abbildung 10: Moodle Einstiegsseite

Bei der Anlage eines Moodle Kurses kann man grundsätzlich zwischen dem Kursformat „Themenformat“ und „Wochenformat“ entscheiden. Da ich den Kurs nach Themen aufgebaut habe, habe ich das Themenformat gewählt. Bei einem Semesterkurs mit wöchentlichen Aufgaben hätte ich mich für das Wochenformat entschieden. Ich habe fünf Themenbereiche angelegt:

1. Einführung
2. Rollen
3. Prozess
4. Methoden
5. Empfohlene Literatur

Für die Unterseiten habe ich Textseiten gewählt. Diese können Texte, Bilder, Audiodateien, Videos und Links enthalten. Bei der Beschreibung des Prozesses habe ich eine Verlinkung auf den nächsten Prozessschritt eingebaut, damit die Teilnehmer nicht immer zurück zur Startseite müssen, um den nächsten Prozessschritt zu erreichen. Die Grafiken für die Prozessschritte und Übersicht der Rollen habe ich mit PowerPoint erstellt und als Grafiken gespeichert. Das für den Prozessablauf erstellte Video habe ich ebenso mit PowerPoint erstellt und dort auch die Audioaufzeichnungen gemacht. Dabei sind abwechselnd meine Tochter und ich zu hören. Für die Darstellung der Rollen habe ich „Figuren“ aus der Playmobil Sammlung meiner Töchter verwendet. Die Folien, die die Grundlage des Videos bilden, befinden sich im Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung auf Seite 135.

Aktuelle Ankündigungen habe ich direkt auf der Startseite platziert.

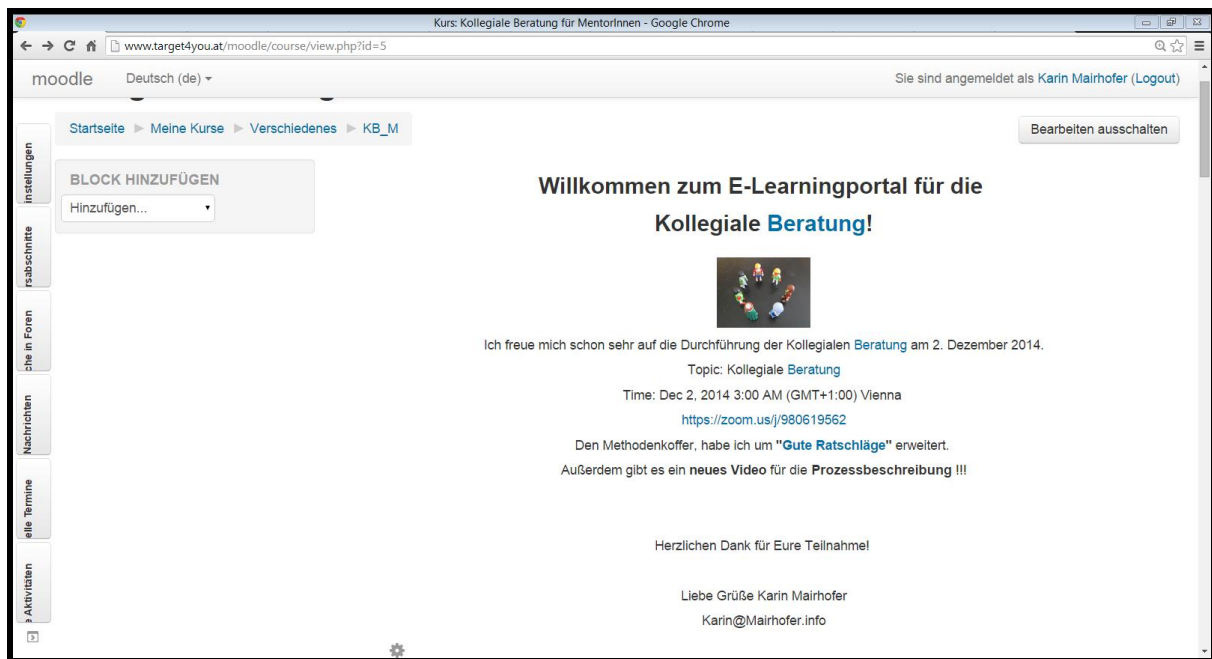


Abbildung 11: Startseite des Kurses mit aktuellen Informationen

Benutzer habe ich mir als CSV-File vorbereitet und über die Moodle-Webseitenadministration importiert. Durch die direkte Zuordnung zum Kurs habe ich mir die, meiner Meinung nach umständliche, Kurszuordnung erspart. Hätte ich das nicht gemacht, hätte ich anschließend noch direkt im Kurs die einzelnen Nutzer herausuchen und dem Kurs zuordnen müssen. Bei einer großen Anzahl von Nutzern und Kursen kann das sehr unübersichtlich werden.

Moodle bietet auch die Möglichkeit, Teilnehmern eine Selbsteinschreibung anzubieten oder einen Gastzugang einzurichten. Für „offene Kurse“ ist das sicher eine gute Option. Nach dem Anlegen der Teilnehmer habe ich ihnen über Moodle die Information geschickt, wie sie sich einloggen können. Über die Teilnehmerübersicht ist es möglich, abzurufen, wann sich wer zum letzten Mal eingeloggt hat.

Für die Kommunikation habe ich ein Forum angeboten. Zur Sicherung habe ich nach größeren Änderungen einen Export durchgeführt. Über die Exportfunktion kann ein Kurs auch in einen anderen Kursbereich dupliziert werden.

#### 5.4.3.1 Verbesserungen

Ich habe zwei Iterationen durchgeführt. Verbesserungsvorschläge bekam ich von einem Freund, durch die Evaluierung der Fragebögen nach der Durchführung der

ersten Kollegialen Beratung und durch den Walk Through in der Lehrveranstaltung „Kommunikation für Mentoren“. Die Idee für das bereits beschriebene Video kam durch folgendes Feedback eines Teilnehmers:

*„Beim Prozess detaillierter die Interaktion der Beteiligten beschreiben – schriftlich und mit Bildern.“*

Eine weitere Verbesserung betrifft den Einstiegsbereich (Siehe Abbildung 11: Startseite des Kurses mit aktuellen Informationen auf Seite 52). Ursprünglich war geplant, dort alle Ankündigungen festzuhalten. Mit der Zeit wird das jedoch unübersichtlich und die Inhalte sind nicht mehr aktuell. Daher habe ich die Ankündigungen als einzelne Themen in das Nachrichtenforum geschoben.

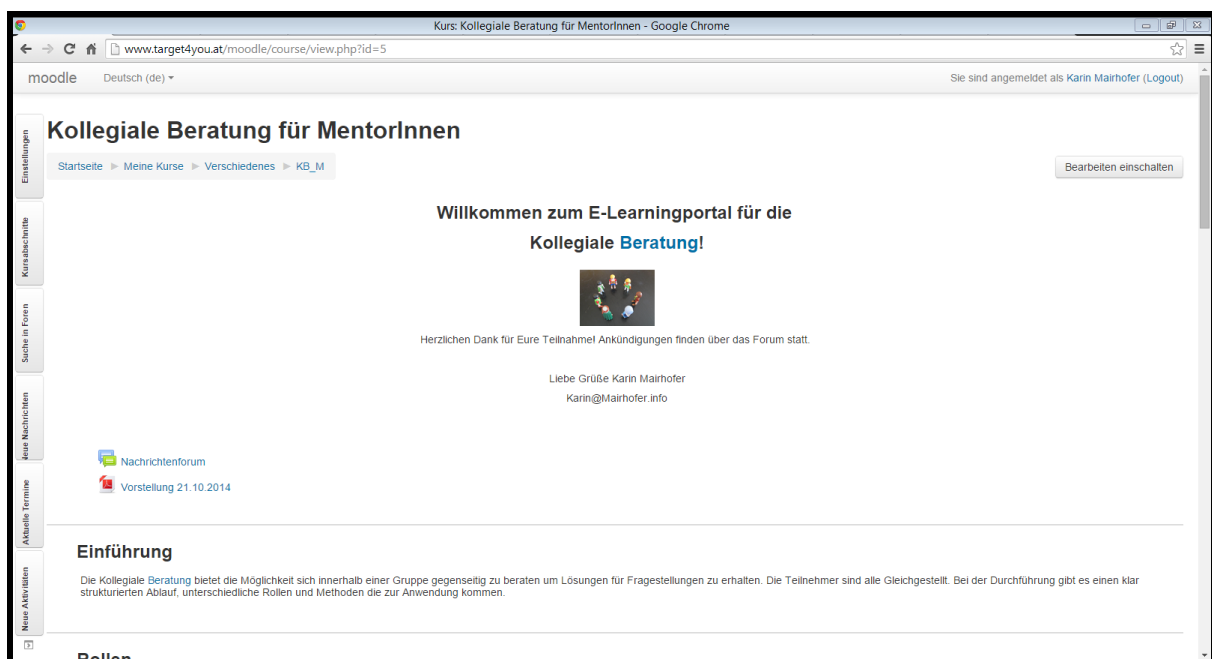


Abbildung 12: Verbesserung der Startseite

Ein großer Teil des Feedbacks bei der Nutzerführung ist jedoch auf die Bedienbarkeit von Moodle zurückzuführen und steht daher außerhalb meiner Möglichkeiten.

#### 5.4.3.2 Fazit zu Moodle

Die Bedienung von Moodle war für mich größtenteils sehr intuitiv und einfach. Durch Drücken eines Buttons „Bearbeitung einschalten“ bzw. „Bearbeitung ausschalten“ konnte zwischen dem Teilnehmermode und Bearbeitungsmodus hin- und hergeschaltet werden. Die Erstellung des Kurses war problemlos. Für Dinge, die unklar sind, ist ausreichend Dokumentation im Internet verfügbar. Zu jeder Seite auf

der man sich befindet, gibt es eine Verlinkung zu Moodle docs ([4]), die eine detaillierte Beschreibung enthält.

Bei den Gestaltungsmöglichkeiten empfand ich es jedoch einschränkend, dass es nicht die Möglichkeit gibt, andere Farben zu verwenden.

Bei der Navigation gibt es manchmal Überraschungen. Wählt man zum Beispiel im linken Bereich „Profil bearbeiten“, landet man in einem Bereich, der außerhalb des Kurses liegt. Damit wird die Nielsen Heuristik Nr. sechs „Wiedererkennen statt sich erinnern“ verletzt.

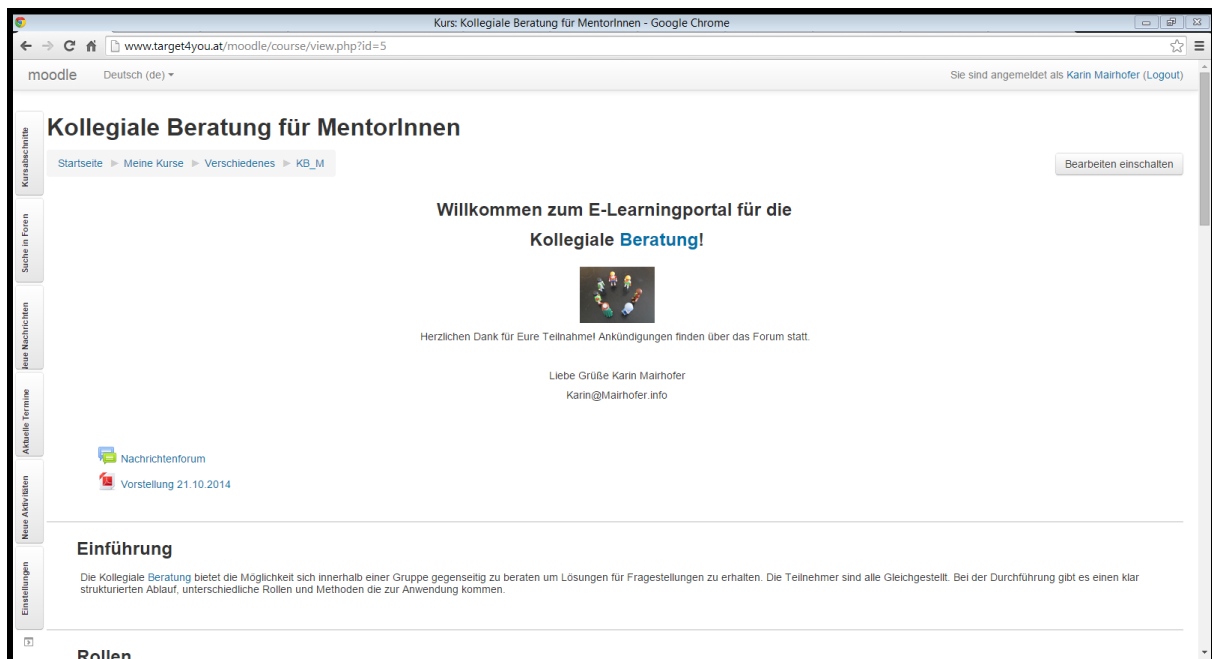


Abbildung 13: Ausgangsseite

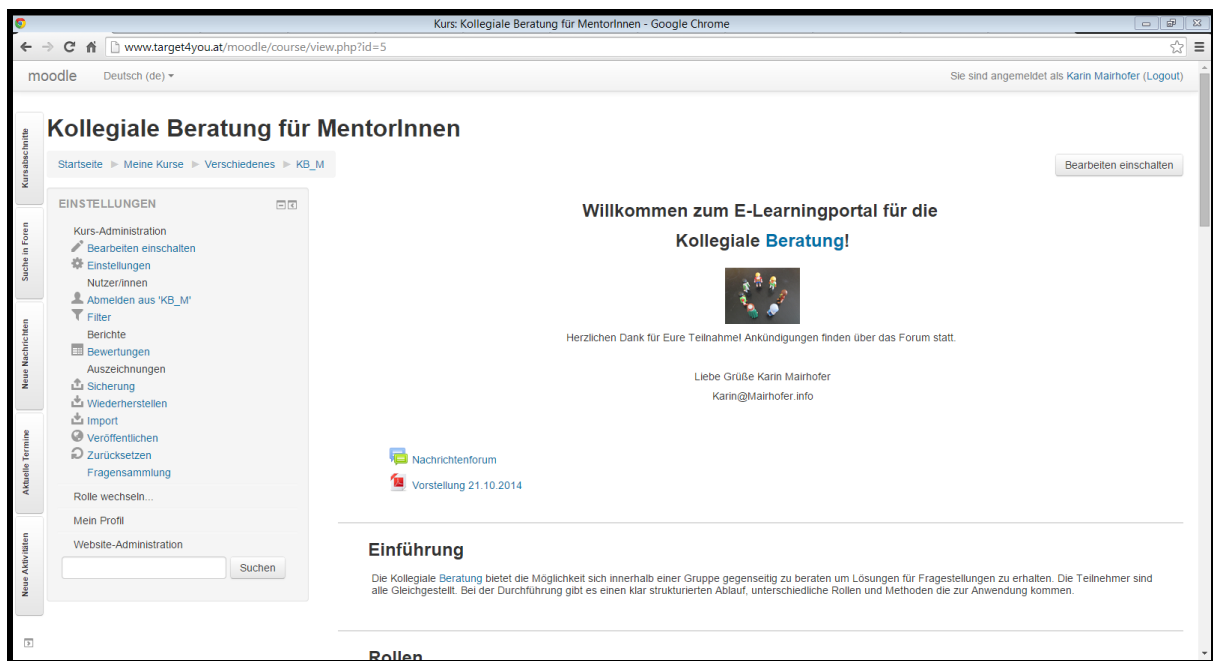


Abbildung 14: Auswahl Mein Profil

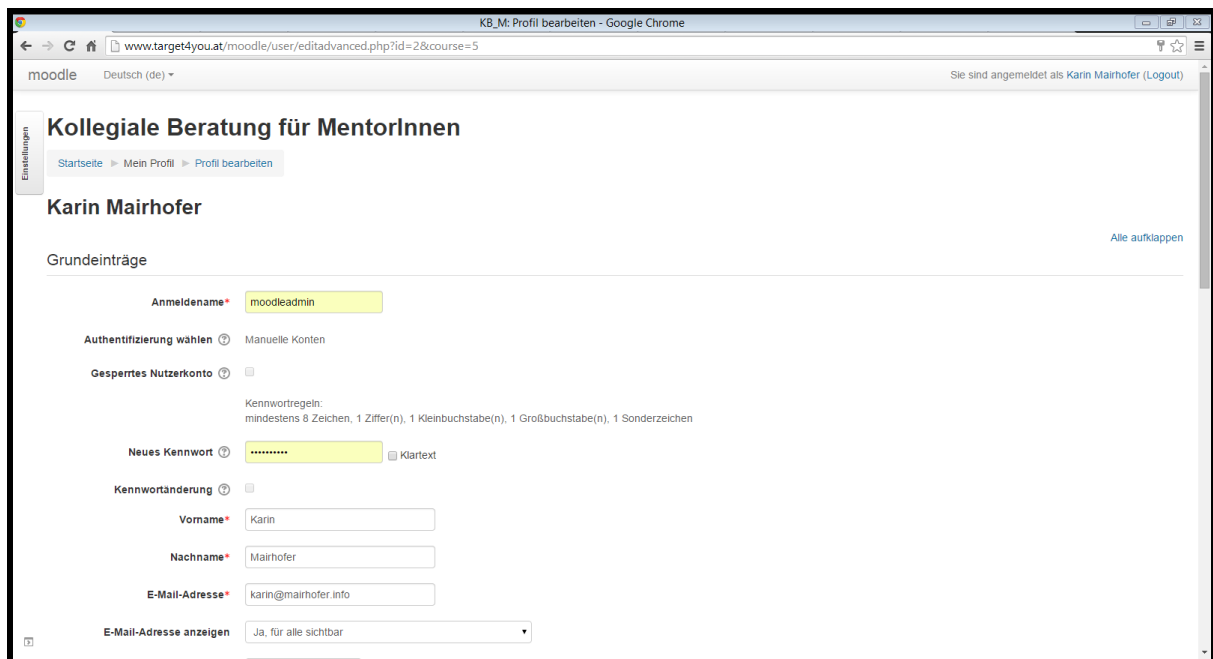


Abbildung 15: Mein Profil bearbeiten

## 5.5 Webkonferenz-Lösung

Für die Kollegiale Beratung, die online durchgeführt wurde, war es notwendig eine geeignete Webkonferenzlösung zu finden, die folgenden Anforderungen gerecht wird:

- Geringe Kosten
- sechs gleichzeitige Teilnehmer (diese Zahl wurde später auf zehn erhöht)
- Whiteboard
- Mute-Funktion (Stummschaltung des Mikrofons)
- Kamera
- Desktopsharing
- Nicht an einen Ort gebunden

Die erste Webkonferenzlösung, die ich mir angeschaut habe, war der **Blue Button**. Dabei handelt es sich um ein Plugin für Moodle, das einen virtuellen Klassenraum, Whiteboard und Webcam bietet. Leider ist es in der Moodle Version, die ich verwende, nicht vorhanden.

**Skype** wurde ausgeschlossen, weil es in der lizenzfreien Version, nicht die Möglichkeit bietet, dass mehrere Benutzer gleichzeitig daran teilnehmen können. **Lync**, **Adobe Connect** und **GoToMeeting** sind lizenzpflichtig und sind daher auch nicht in Frage gekommen. Vom Zentralen Informatikdienst der Universität wurde mir angeboten, die **Polycom**-Videokonferenzlösung zu verwenden. Diese lässt sich mit Webkonferenz Lösungen kombinieren, ist jedoch standortabhängig. Die Anzahl gleichzeitiger Teilnehmer beträgt maximal sechs. Für zusätzliche Teilnehmer muss eine weitere Konferenzanlage dazu geschaltet werden. Die Lösung mit Polycom oder Lync hätte mir prinzipiell sehr gut gefallen, weil ich sie beruflich viel nutze und damit sehr gute Erfahrungen gemacht habe. Da jedoch für die größere Teilnehmeranzahl eine weitere Anlage notwendig geworden wäre und dann mindestens zwei Personen ortsabhängig teilnehmen hätten müssen, habe ich nach weiteren Möglichkeiten gesucht.

In der Folge habe ich mich nach Cloud Lösungen für die Webkonferenz umgeschaut und bin auf **ZOOM** gestoßen. Die Anwendung läuft unter Windows, Mac IOS und Android und konnte mich nach einigen Tests mit bis zu sieben Endgeräten

überzeugen. Einziger Wehmutstropfen: Ich musste eine Monatslizenz erwerben, da in der freien Version die Gesprächsdauer auf 40 Minuten beschränkt ist. Bei einem Zweiergespräch wäre es zwar möglich, nach 40 Minuten erneut eine Konferenz zu starten, bei einer Gruppe in der Größe der hier vorliegenden würde das aber zu viel Unruhe hineinbringen.

Zoom bietet die Möglichkeit, eine Konferenz zu planen und den Teilnehmern vorab eine Einladung zu schicken. Konferenzen können mit oder ohne Video durchgeführt werden.

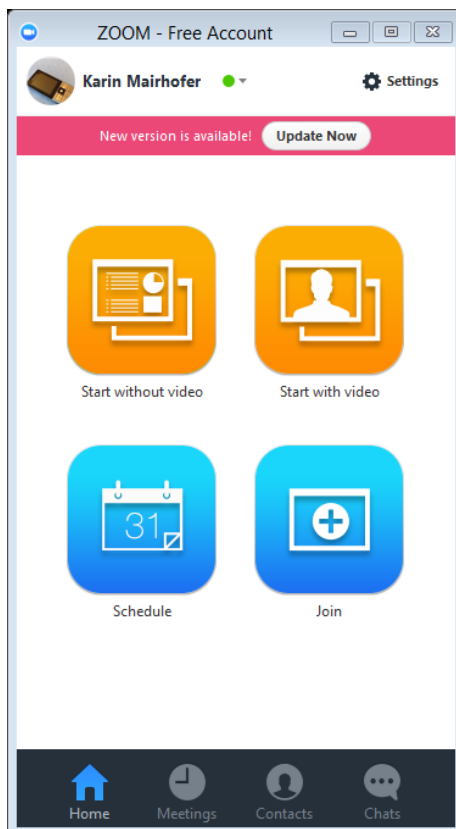


Abbildung 16: zoom Webkonferenzlösung

Zoom - Schedule a Meeting

Topic: Karin Mairhofer's Zoom Meeting

**When**

Start: Di Jänner 13, 2015 13:00

Duration: 1 Hr 0 Min

Time Zone: (GMT+1:00)Mittleuropäische Zeit

Recurring meeting

**Video (when join a meeting)**

Host:  On  Off

Participants:  On  Off

**Audio Options**

Telephony Only  Voip Only  Both

**Meeting Options**

Require meeting password

Enable join before host

**Calendar**

Outlook

Google Calendar

Other Calendars

Schedule

Abbildung 17: zoom Meeting planen


Zoom Meeting ID: 677-888-279


**Meeting Topic:** Karin Mairhofer's Zoom Meeting

**Host:** Karin Mairhofer

**Invitation URL:** <https://zoom.us/j/677888279>  
Copy URL

**Participant ID:** 46

 Audio Conference  
Computer Audio Connected

 Share Screen


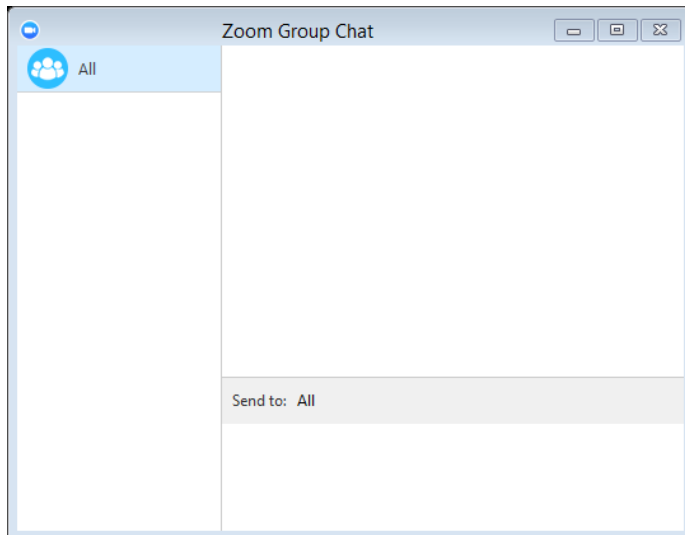
 Invite Others

Abbildung 18: zoom Gestartetes Meeting

Über die Chatfunktion können alle Teilnehmer miteinander kommunizieren.



*Abbildung 19: zoom Gruppenchat*

Es besteht auch die Möglichkeit den Bildschirm zu teilen, gemeinsam Notizen zu machen, die Videofenster der teilnehmenden Personen anzuordnen, Mikrofone zu muten und die Konferenz aufzuzeichnen.

Aus meiner Sicht war der Komfort bei der Bedienung sehr gut und ich habe mich sofort überall zurecht gefunden. Auch das Lizenzmodell hat mir sehr gut gefallen und es gab keine Probleme nach einem Monat den Vertrag wieder zu beenden.

## 6 Entwicklung des Fragebogens

Bei der Entwicklung des Fragebogens habe ich einerseits nach dem passenden Tool gesucht und andererseits die Fragen formuliert. Die grundlegenden Fragen, die beantwortet werden sollten, sind:

***„Eignet sich der Einsatz Neuer Medien in der Kollegialen Beratung?“***

***„An welcher Stelle können Neue Medien sinnvoll eingesetzt werden?“***

Außerdem war mir wichtig herauszufinden, wie es den Teilnehmern bei der Kollegialen Beratung gegangen ist, ob sie hilfreich für sie war, ob der didaktische Aufbau gut war und die Teilnehmer gut für die Durchführung vorbereitet waren. Für den Wissenserwerb wurde eine E-Learning Plattform (Moodle) getestet. Weiteres könnten auch ein Forum, Chat, Tests und Quizze eingesetzt werden. Für die Durchführung wurde ein Webkonferenz-Tool (zoom) verwendet (siehe 5.5).

### 6.1 SurveyMonkey

Zunächst habe ich SurveyMonkey für die Erstellung des Fragebogens ausgewählt. SurveyMonkey bietet eine einfache Möglichkeit, Umfragen anzulegen. Jedoch ist die Anzahl der Fragen, die gestellt werden können, bei der Basic-Version auf zehn Stück beschränkt. Wegen dieser Einschränkung habe ich diesen Ansatz verworfen.

[SURVEY PREVIEW MODE] KollegialeBeratung Survey - Google Chrome  
www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW\_MODE=DO\_NOT\_USE\_THIS\_LINK\_FOR\_COLLECTION&sm=VcXXPeDgDZWR7ds4DMokW7%2bUPdzRe/

## KollegialeBeratung

**1. Hast Du sin der Vergangenheit bereits Erfahrung mit der Kollegialen Beratung gemacht?**

Ja  
 Nein

bei Ja: Was war Dir schon bekannt?

**2. War die Einführung ausreichend, um eine Kollegiale Beratung durchzuführen?**

Ja  
 Nein

bei Nein: was war Dir unklar?

**3. War dir der Prozess klar?**

Ja  
 Nein

Fertig

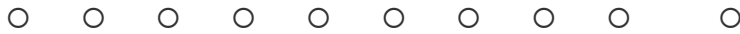
Powered by SurveyMonkey  
Erstellen Sie jetzt Ihre eigene kostenlose Online-Umfrage!

Abbildung 20: Die ersten 3 Fragen im SurveyMonkey

## 6.2 Textbausteine in MS-Word

Dann habe ich überlegt, den Fragebogen mittels MS Word zu erstellen und verschiedene Textbausteine für die unterschiedlichen Fragearten entwickelt.

- Skalierungsfragen



Sehr unzufrieden

Sehr zufrieden

- Entscheidungsfragen

Ja

Nein

- Auswahlfragen

Moderator

Fallbringer

Berater

Sekretär

Prozessbeobachter

- Freier Text

---

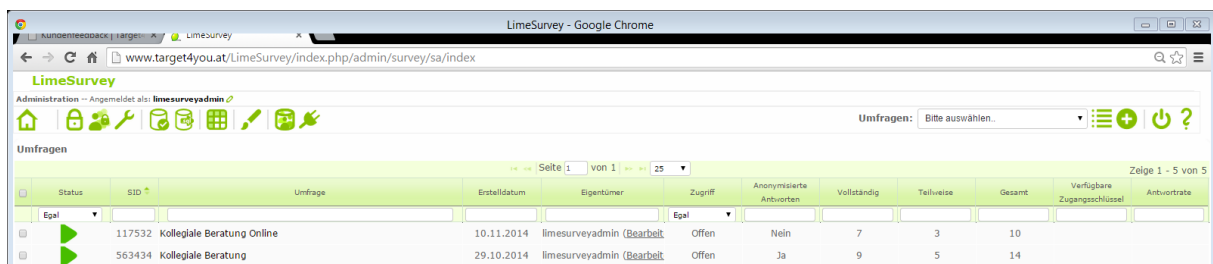
---

Die Erstellung des Fragebogens mittels Word hätte sicher gut funktioniert, aber der Rücklauf wäre organisatorisch aufwändig gewesen. Daher habe ich mich nach einer weiteren Online Möglichkeit umgeschaut.

## 6.3 LimeSurvey

Meine nächste Überlegung war, dass es vielleicht besser wäre, den Fragebogen online zu entwickeln. Einerseits müssen die Fragebögen im Anschluss nicht wieder eingesammelt werden und andererseits können die Daten direkt weiterverarbeitet werden. Dazu habe ich mir die OpenSource-Lösung LimeSurvey 2.05 angeschaut, die mir direkt auf meinem Webspaces bei World4you.at für die Installation angeboten wurde. Die Installation war unkompliziert und ich konnte mich auch sehr schnell zurechtfinden und den Fragebogen entwickeln. Für das Layout werden verschiedene Templates zur Verfügung gestellt.

Der Aufbau erfolgt über Umfrage, Fragegruppen und Fragen. Dadurch ist es sehr einfach, eine gute Übersicht zu bewahren und jede Fragegruppe auf einer eigenen Seite darzustellen.



The screenshot shows the LimeSurvey administration interface in a Google Chrome browser. The page title is "LimeSurvey - Google Chrome" and the URL is "www.target4you.at/LimeSurvey/index.php/admin/survey/sa/index". The interface is in German and shows a list of surveys under the heading "Umfragen". The table has the following columns: Status, SID, Umfrage, Erstelldatum, Eigentümer, Zugriff, Anonymisierte Antworten, Vollständig, Teilweise, Gesamt, Verfügbare Zugangsschlüssel, and Antwortrate. There are two surveys listed:

Status	SID	Umfrage	Erstelldatum	Eigentümer	Zugriff	Anonymisierte Antworten	Vollständig	Teilweise	Gesamt	Verfügbare Zugangsschlüssel	Antwortrate
Epil	117532	Kollegiale Beratung Online	10.11.2014	limesurveyadmin (Bearbeit)	Offen	Nein	7	3	10		
Epil	563434	Kollegiale Beratung	29.10.2014	limesurveyadmin (Bearbeit)	Offen	Ja	9	5	14		

Abbildung 21: Übersicht über die Umfragen

Die erste Umfrage habe ich „Kollegiale Beratung“ genannt, die zweite „Kollegiale Beratung Online“. Bei der Erstellung muss man berücksichtigen, dass Fragen nicht mehr verändert werden können, sobald die Umfrage live geschaltet wurde.

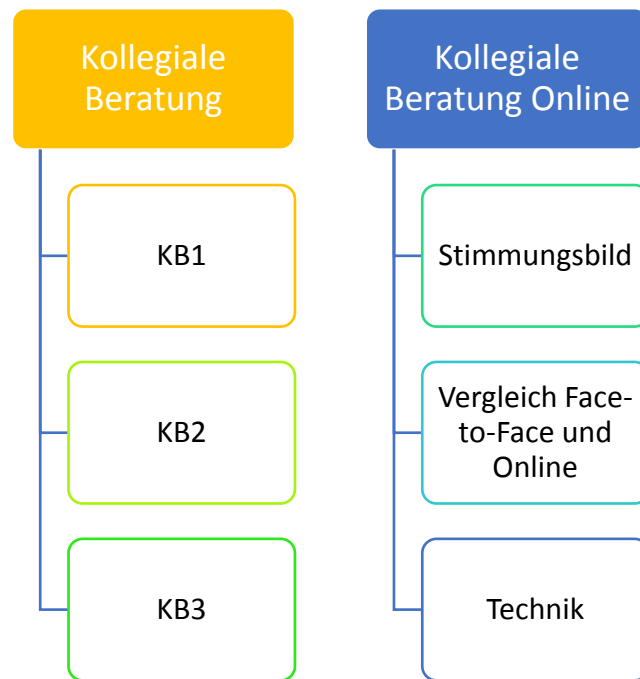


Abbildung 22: Struktur des Fragebogens

Die erste Umfrage habe ich in drei Fragegruppen „KB1, KB2, KB3“ gegliedert. KB1 beschäftigt sich mit der Qualität der E-Learning Plattform, KB2 mit dem Stimmungsbild der Teilnehmer und KB3 mit einer Vorschau auf die Kollegiale Beratung, die Online durchgeführt wird.

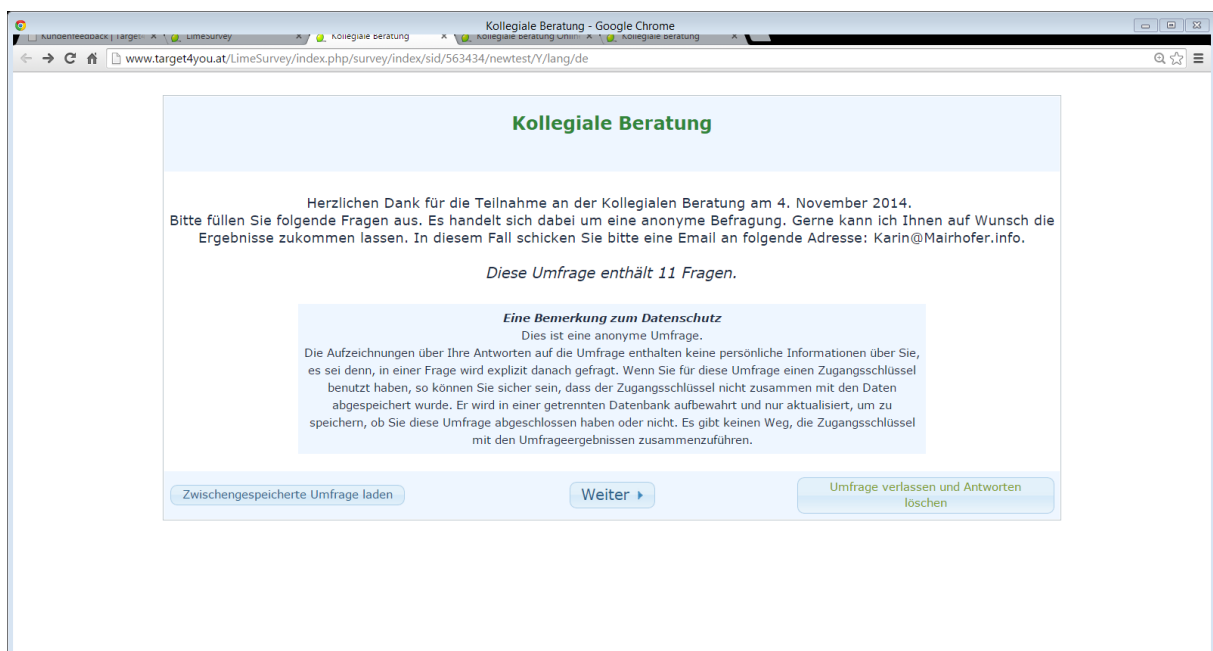


Abbildung 23: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – Einstiegsmaske

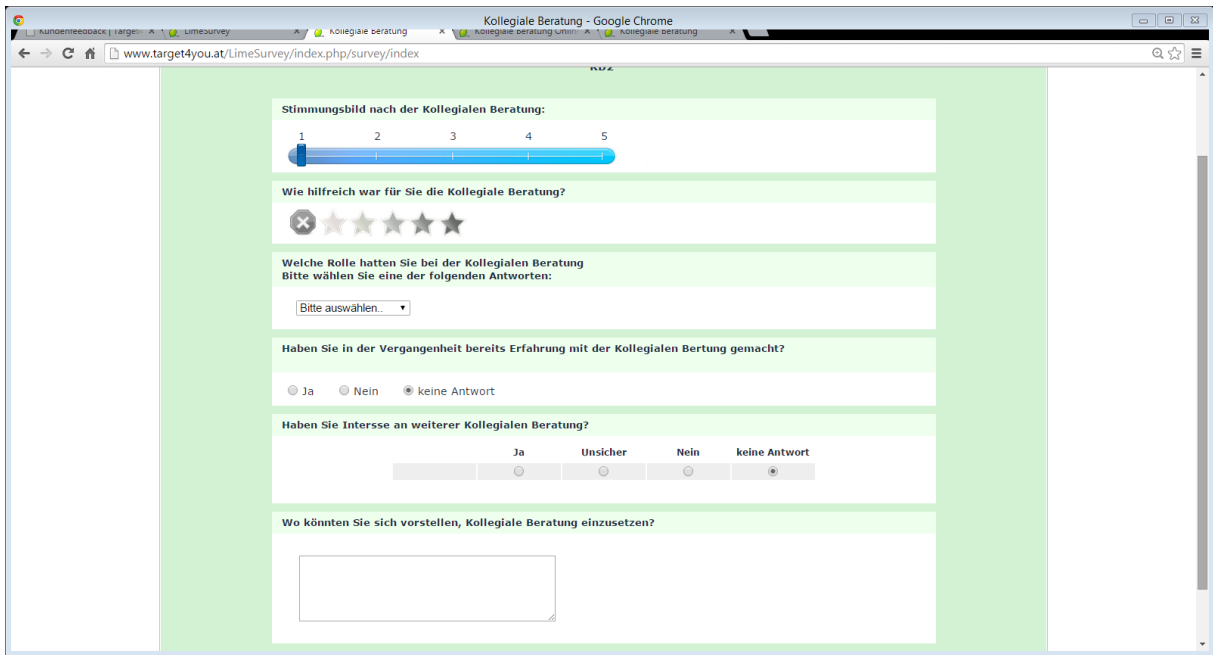


Abbildung 24: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – KB2

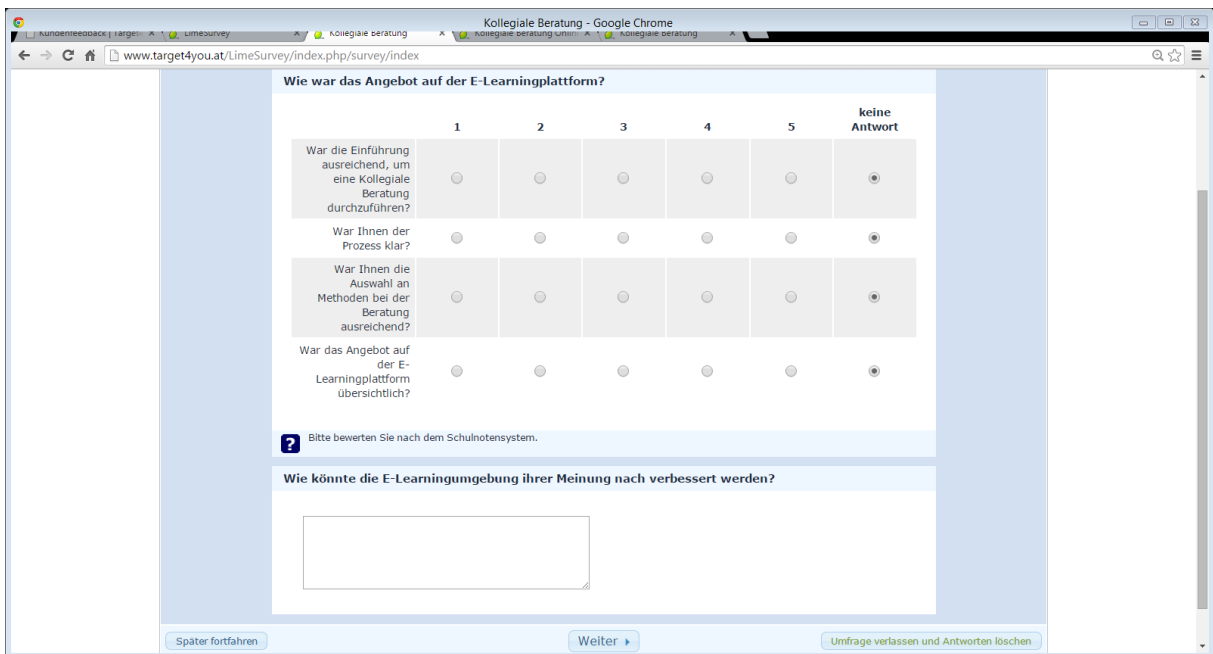


Abbildung 25: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – KB1

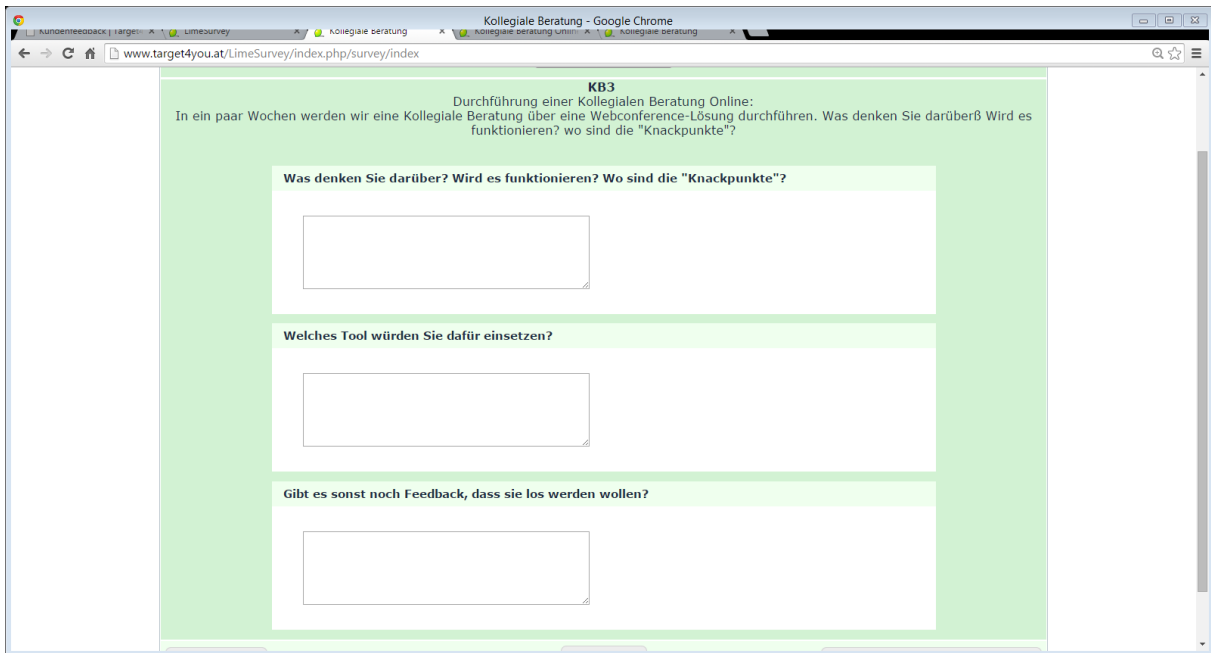


Abbildung 26: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – KB3

Die zweite Umfrage gliederte ich ebenfalls in drei Bereiche „Stimmungsbild, Vergleich Face-to-Face und Technik. Die Umfragen wurden für die Verwendung ohne Authentifizierung und Autorisierung erstellt. Die Teilnehmer bekamen einen Link zum Fragebogen.



Abbildung 27: Umfrage Kollegiale Beratung Online – Einstiegsseite

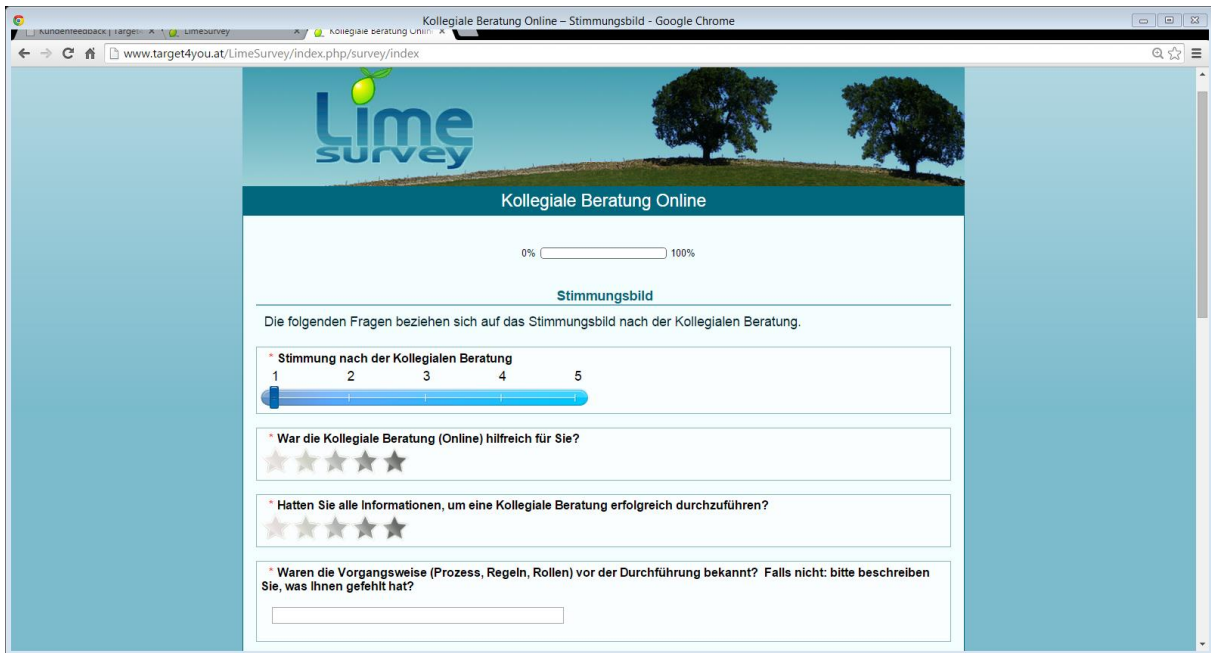


Abbildung 28: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Stimmungsbild 1/2

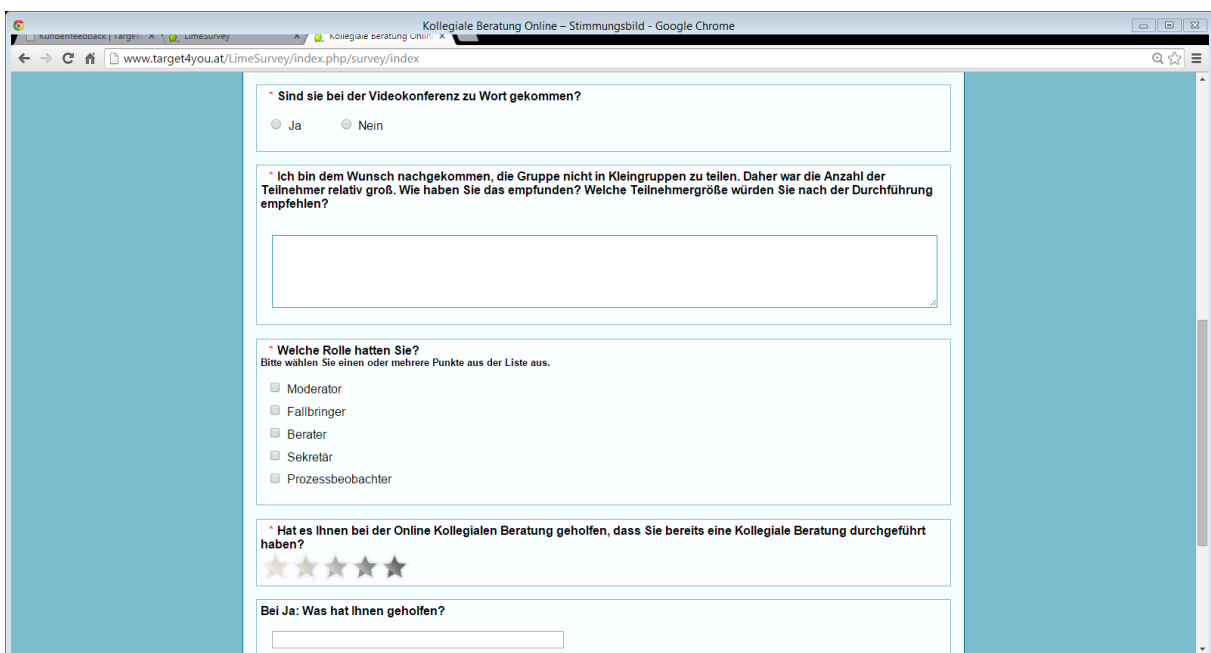


Abbildung 29: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Stimmungsbild 2/2

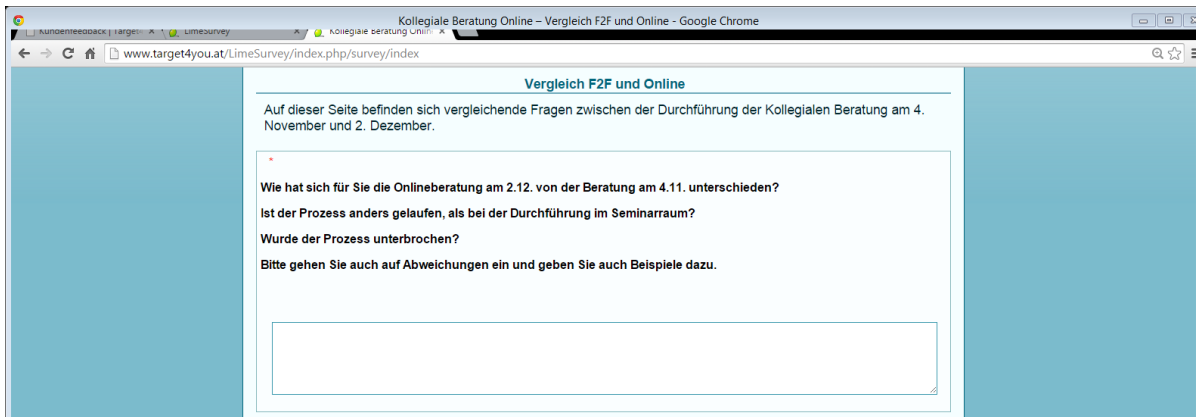


Abbildung 30: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Vergleich Face-to-Face und Online 1/3

* Vergleich zwischen Online und Face To Face Durchführung	Online	Face To Face	egal	keine Antwort
In welchem Setting war es für Sie einfacher Dinge anzusprechen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Setting waren die Regeln vor der Durchführung besser bekannt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Medium sind Sie besser zu Wort gekommen, wenn Sie etwas sagen wollten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Welche Art der Durchführung war für Sie hilfreicher?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn Sie das nächste Mal an einer Kollegialen Beratung teilnehmen, welches Setting würden Sie bevorzugen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Setting hatten Sie ein größeres Vertrauen in die Gruppe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bei welchem Medium konnten Sie die Gestik der Teilnehmer besser interpretieren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Setting war Ihrer Meinung nach die Anspannung größer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welchem Setting war der Austausch in der Gruppe intensiver?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welcher Lernumgebung (Moodle-Plattform = Online; persönlicher Vortrag = FaceTo2Face) war die Vorgangsweise besser beschrieben?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 31: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Vergleich Face-to-Face und Online 2/3

Bitte beschreiben Sie ausführlich, was Ihnen an der Kollegialen Beratung besonders gut - oder schlecht gefallen hat und was sie unbedingt beibehalten würden. Bitte geben Sie dazu auch Beispiele.

\* Bitte beschreiben Sie ausführlich, welche Inhalte in welcher Lernumgebung (E-Learning auf Moodle; Erklärungen in der Lehrveranstaltung) besser beschrieben wurden. Bitte geben Sie dazu auch Beispiele.

Auf der Lernplattform wurde noch die Methode "Guter Ratschlag" und ein Video über den gesamten Prozess hinzugefügt. War das hilfreich für Sie? Bitte begründen Sie Ihre Antwort.

Weiter ▶


Umfrage verlassen und Antworten löschen

Später fortfahren

Powered by LimeSurvey

LimeSurvey is Free software  
Donate

Abbildung 32: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Vergleich Face-to-Face und Online 3/3



Kollegiale Beratung Online

0%  100%

Technik

\* Wie war das Erlebnis bei der Verwendung von zoom.us.

\* Waren die Teilnehmer, die gesprochen haben, gut zu verstehen?

\* Konnten Sie die Gestik der Teilnehmer gut erkennen?

\* Gab es während der Konferenz Probleme mit der Verbindung?

\* Mit welchem Betriebssystem haben Sie gearbeitet?

Wenn Sie zoom.us mit anderen technischen Kommunikationslösungen (Chat, Telefon, Skype, Google Hangouts, facetime) vergleichen. Was war besonders hilfreich? Was hat Sie gestört? Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

\* Hatten Sie in der Vergangenheit mit Webconference Lösungen Erfahrungen gesammelt? Wenn ja, mit welchen?

Abbildung 33: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Technik

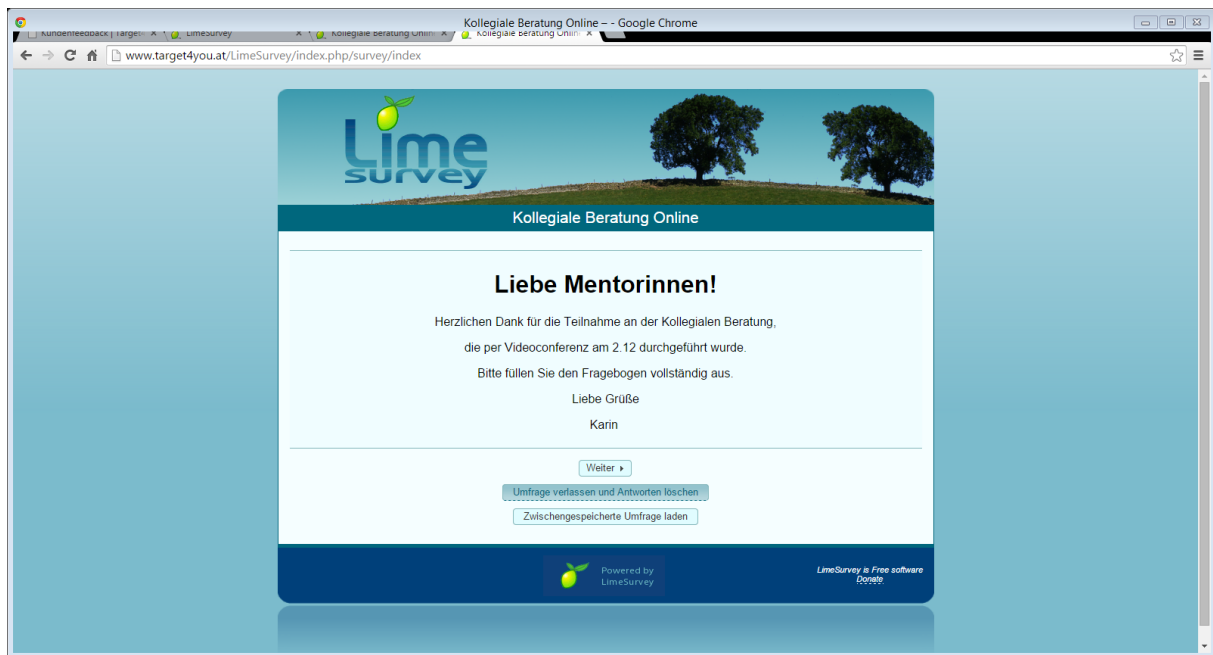


Abbildung 34: Herzlichen Dank für die Teilnahme an der Umfrage

Weitere Informationen zum Design von Fragebögen befinden sich unter [10] Kelava Moosbrugger; Testtheorie und Fragebogenkonstruktion, Springer Verlag 2. Auflage Oktober 2011.

## 7 Durchführung der Kollegialen Beratung

Im folgenden Abschnitt, berichte ich von der Durchführung der Kollegialen Beratungen. Das Feedback der Teilnehmer ist *kursiv* dargestellt und mit dem Hinweis: **Feedback** gekennzeichnet. Die von mir vorgetragenen Informationen, sind nicht gesondert markiert.

Der Abschnitt gliedert sich in folgende Punkte: Vorstellung der Masterarbeit vor der Gruppe, Onlinephase, Fragebogen zur Face-to-Face Durchführung, Testkonferenz, Vorstellung der Masterarbeit im Diplomandenseminar, Verbesserung nach dem Feedback der Fragebögen, Testkonferenz und Online-Durchführung.

Für den Bericht verwende ich aussagekräftige Auszüge aus dem Feedback, welches an Normen der deutschen Rechtschreibung angepasst wurde. Es stehen mir verschiedene Quellen zur Verfügung:

1. Meine persönlichen Aufzeichnungen, die ich bei der Face-to-Face Durchführung gemacht habe
2. Die Protokolle der Sekretäre von der Face-to-Face- und Online- Durchführung
3. Das Protokoll des Prozessbeobachters von der Online-Durchführung
4. Die Ergebnisse der Fragebögen, die nach der Face-to-Face und Online-Durchführung ausgefüllt wurden
5. Ein Ausschnitt der Reaktionsblätter, die nach der Face-to-Face- und Online-Durchführung und des Walk-Through zur Usability-Evaluierung auf Basis der Nielsen Heuristik ausgefüllt wurden (In der Lehrveranstaltung „Kommunikation für Mentoren“ wurden nach den Einheiten regelmäßig Reaktionsblätter ausgefüllt; weiterführende Informationen zu Reaktionsblättern: [14])
6. Das Feedback der Lehrveranstaltungsleiterin nach der Online-Durchführung
7. Feedback der Teilnehmer aus dem Diplomandenseminar vor der Online-Durchführung

### 7.1 Vorstellung der Masterarbeit

Im Oktober 2014 fand die Vorstellung meiner Masterarbeit in der Lehrveranstaltung „Kommunikation für Mentoren“ statt. Ich erklärte den Teilnehmern die geplante Vorgangsweise anhand von mit dem Beamer projizierten Folien (Siehe Seite 122, Anhang A Gastvortrag).

## 7.2 Onlinephase

Direkt an die Vorstellung der Masterarbeit folgte eine zweiwöchige Onlinephase, in der sich die Teilnehmer mit den Unterlagen auf Moodle beschäftigen konnten. Ein Teilnehmer fragte nach, weil ihm der Ablauf der Evaluierung nicht ganz klar war. Vorab habe ich auch einem Studienassistenten den Link zur E-Learning Plattform geschickt, den er auf der E-Learning Plattform der Lehrveranstaltung (CEWEB) ablegte. So konnten die Teilnehmer direkt aus CEWEB darauf zugreifen.

## 7.3 Face-to-Face-Durchführung

Im November 2014 wurde die Kollegiale Beratung in der Lehrveranstaltung Kommunikation für Mentoren Face-to-Face durchgeführt. Als ich den Raum betrat, waren die Studierenden noch in der Reflexionsrunde zu den Schwerpunktthemen der Lehrveranstaltung. Nach einleitenden Worten der Lehrveranstaltungsleiterin, erklärte ich ihnen die Agenda für den Nachmittag (Wiederholung, Durchführung, Reflexion und Termin für die Onlinesession vereinbaren). Dazu habe ich mir vorab Notizen auf Kärtchen gemacht.

### 7.3.1 Wiederholung der Vorgangsweise

Nachdem ein paar Teilnehmer bei der Vorstellung der Masterarbeit nicht anwesend gewesen sind, begann ich wieder mit einer kompletten Einführung. Zunächst fragte ich jedoch, ob es Probleme beim Einstieg in die Moodle-Umgebung gab und es meldete sich niemand. Im Feedback bekam ich die Rückmeldung, dass sich ein Teilnehmer nicht einloggen konnte.

Wie aus der Rückmeldung eines Teilnehmers ersichtlich, war die neuerliche Erklärung sehr hilfreich.

**Feedback:** *Der Hauptteil der Einheit die kollegiale Beratung, verlief viel besser als ich es mir vorgestellt hatte. Es war hilfreich, dass Frau Mairhofer am Anfang alles noch einmal erklärt hat, sowie, dass sie Moderator war.*

**Feedback:** *Die letzte Einheit war eine sehr interessante Lehrveranstaltung. Ich finde es gut, dass Karin die Einheit der letzten Woche wiederholt hat, weil ich leider letzte Woche nicht kommen konnte. Karin hat die Kollegiale Beratung erklärt, die die*

*Möglichkeit bietet, sich innerhalb einer Gruppe gegenseitig zu beraten, um Lösungen für Fragestellungen zu erhalten.*

Anschließend erklärte ich den Teilnehmer, dass die Kollegiale Beratung zur beruflichen Weiterentwicklung und Verbesserung der beruflichen Praxis dient. Erläuterte, dass es bei der Vorgangsweise klare Rollen, Methoden und Prozessschritte gibt und dass sie in Schulen entstanden ist, und Lehrer dadurch die Möglichkeit bekamen, sich über schwierige Schüler auszutauschen. Ein weiteres Einsatzgebiet wurde der Austausch unter Psychotherapeuten.

Die Teilnehmer gaben in den Fragebögen an, wo sie sich den Einsatz von Kollegialer Beratung in Zukunft vorstellen könnten, bzw. wie sie einen Transfer in die Praxis durchführen könnten.

**Feedback:** *In einer Teambesprechung (beruflich, studentisch, ...), wo man einander gegenseitig Ratschläge geben kann und somit das Verhältnis untereinander stärkt.*

**Feedback:** *Ich finde die Kollegiale Beratung sehr interessant und könnt mir vorstellen, diese einmal in einem Unternehmen oder beim Unterrichten einzusetzen. Vor dem Durchführen einer solchen Beratung müssten jedoch ein paar wichtige Punkte berücksichtigt werden. Gerade bei Schulklassen besteht die Gefahr, dass Mitschüler geärgert werden, wenn sie ihre Probleme vortragen. Für Fortbildungskurse von bereits Erwachsenen wäre der Einsatz der kollegialen Beratung jedoch wieder durchaus denkbar, wenn sich die Teilnehmer schon über einen längeren Zeitraum kennen lernen konnten. Aber auch wie von unserer Gruppe in der Lehrveranstaltung schon angesprochen, kann es zu Anspannung und hohem Druck kommen, wenn die Gruppe in welcher man als Fallbringer vortragen soll, noch sehr unbekannt (neuer Mitarbeiter) oder einem nicht sehr vertraut ist.*

Eine Durchführung der Kollegialen Beratung innerhalb einer Schulklasse würde ich nicht empfehlen. Anscheinend ist durch die Schilderung, dass die Idee der Kollegialen Beratung in der Schule entstanden ist, damit sich Lehrer untereinander austauschen können, nicht so klar hinübergekommen.

Dann wiederholte ich nochmals die Prozessschritte. Dazu habe ich mir folierte Kärtchen in A5 gebastelt, die so groß sind, dass sie gut in der Hand gehalten werden können.

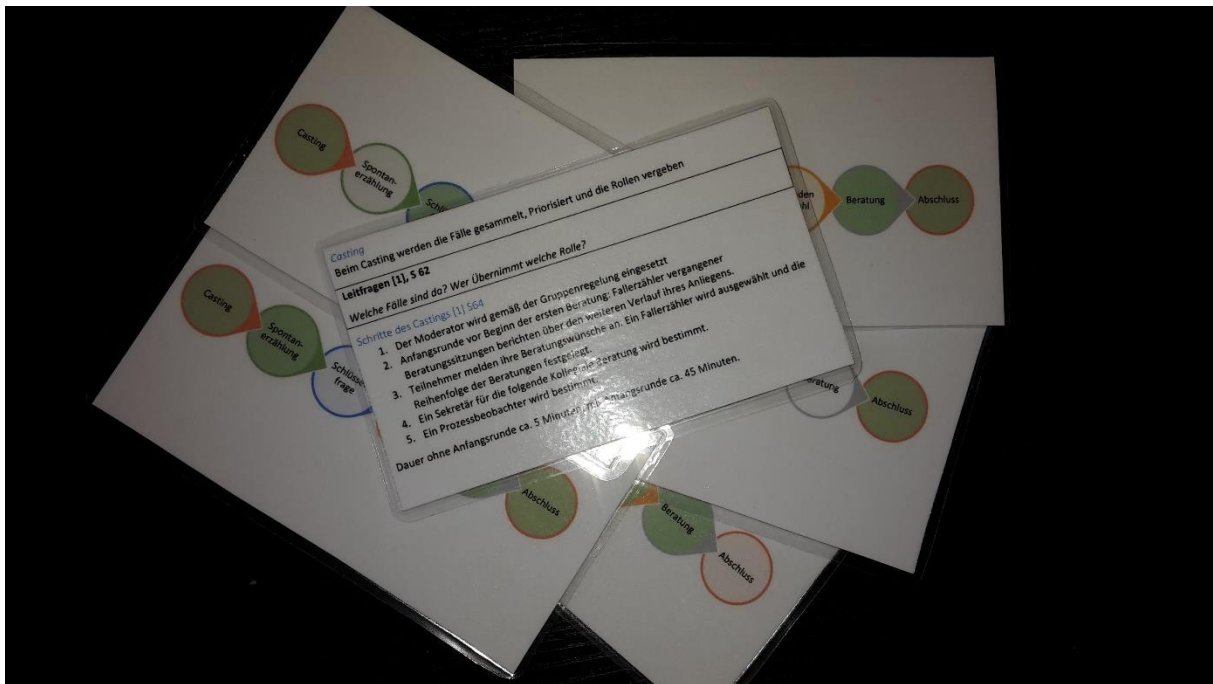


Abbildung 35: Folierte Kärtchen für die Prozessbeschreibung

Anschließend wiederholte ich die Methoden. Da die Methoden der Kollegialen Beratung in Kategorien eingeteilt werden, habe ich für jede dieser eine Methode ausgewählt, damit alle Varianten abgedeckt sind. (siehe auch Seite 34, Auswahl der Methoden für die Durchführung). Beim **Brainstorming** habe ich nachgefragt, ob alle Teilnehmer diese Methode kennen, was sie bejaht haben. Trotzdem habe ich die Idee nochmals vorgestellt. Es dient dazu Ideen und Handlungsvorschläge zu generieren. Wichtig dabei ist, dass möglichst viele Ideen kommen. Nach dem Motto: „Durch die Quantität kommt die Qualität.“ Die Ideen dürfen auch verrückt, unfertige Gedanken und Weiterentwicklungen von Ideen sein. Jedoch soll keine Kritik angebracht werden oder eine Diskussion entstehen.

Im Anschluss bekam ich eine interessante Rückmeldung aus den Fragebögen.

**Feedback:** *In einem erfolgreichen Setting, denke ich jedoch, dass viele neue Informationen und Lösungen für das Problem einer Person entstehen können. Aber auch wenn keine neuen Ideen entstehen, kann dies dem Fallbringer zeigen, dass er schon sehr viel in diese Richtung versucht hat oder es einfach keine oder nur sehr wenige Lösungswege gibt, und er deswegen nicht verzweifeln soll.*

Bei der Beschreibung der Resonanzrunde erläuterte ich, dass sie angewendet wird, wenn die Erzählung sehr emotional war und der Fallbringer unsicher ist, was die

anderen denken. Auch wenn die Berater sehr emotional sind oder durch die Erzählung innerlich durcheinander sind, eignet sich diese Methode. Vielleicht möchte der Fallbringer Klarheit über seine Empfindungen bekommen. Sie kann auch angewendet werden, wenn die Schlüsselfrage lautet: „Was würden andere in meiner Situation tun?“ Es sollten aber keine Tipps und Ratschläge gegeben werden. Hat der Fallbringer unterschiedliche Positionen und möchte die Perspektive verändern und strukturieren, kann das Innere Team verwendet werden. Es ist eine Metapher – mit unterschiedlichen Gedanken.

**Feedback:** *Im zweiten Teil haben wir die Kollegiale Beratung in einem Übungsmodus durchgeführt. Unter anderem als Vorbereitung für den Online-Modus, um die Unterschiede, Probleme wie auch Übereinstimmungen dieser beiden Methoden ausarbeiten zu können. Einige bekannte Methoden wie das aktive Zuhören, aber auch Brainstorming kamen dabei zum Einsatz und ich konnte dabei von meinem Vorwissen profitieren.*

Schließlich ging ich auf ein paar wichtige Voraussetzungen für die Durchführung der Kollegialen Beratung ein. Die Kollegiale Beratung kann nur durchgeführt werden, wenn zumindest ein Thema oder Fall vorhanden sind. Alle sollen mitmachen und aktiv zuhören. Alles, was gesagt wird, bleibt im Raum. Der Umgang miteinander ist wertschätzend, besonders auch das Feedback der Prozessbeobachter. Die Rollen, Methoden und der Prozess müssen bekannt sein. Wichtig ist, dass die Problemfelder außerhalb der Gruppe liegen. Dieses Setting eignet sich nicht als Konfliktberatung.

**Feedback:** *Einsetzbar in unterschiedlichen Arbeitsumfeldern, wo die Mitarbeiter im Team arbeiten, aber vielleicht auch in anderen Konfliktbereichen.*

Als nächstes beschrieb ich mögliche Formulierungen für das Thema: „Mir ist Folgendes widerfahren.“ „Ich möchte es besprechen, um etwas daraus zu lernen.“ „Derzeit ist meine Lage so und ich möchte wissen, wie ich mich verhalten kann.“ „In zwei Wochen ist ein Meeting, was muss ich berücksichtigen?“ Im Vorfeld habe ich mir überlegt, was ich machen kann, falls kein Thema gefunden wird.

- **Variante 1:** Es bilden sich Pärchen, die gemeinsam nach einem Thema suchen.

- **Variante 2:** Überlegt mal, ob sich etwas vertraut anhört: Letzte Woche stand ich vor folgender Situation...; in näherer Zukunft habe ich folgendes...; Ich wollte schon immer mal klären....

Zur Übersicht hängte ich Kärtchen an die Tafel, auf denen die Prozessschritte und die drei vorgestellten Methoden angeführt sind, damit die Teilnehmer wissen, wo wir im Prozess stehen und eine Übersicht über die Methoden haben.

## 7.3.2 Durchführung

### 7.3.2.1 Casting

Wir begannen mit dem Casting. Zunächst meldet sich niemand für ein Thema. Dann machte ich die Vorschläge von den Kärtchen. Ich war schon so gespannt auf die Beratung, dass ich den Teilnehmern keine Zeit zum Nachdenken ließ.

Dankenswerterweise schlug die Lehrveranstaltungs-Leiterin dann vor, dass sich alle vorerst ein paar Minuten Zeit nehmen sollen, um zu überlegen, ob ihnen doch etwas einfällt. Dann folgte ein langes Schweigen...

Von einem Teilnehmer wurde das so wahrgenommen:

**Feedback:** *Die Themenfindung war ein bisschen peinlich, aber ich freue mich, dass wir trotzdem einen Fall gefunden haben. Als Fallbringer fühlte ich mich ursprünglich etwas komisch, aber in unserer Gruppe ist es eigentlich nicht so schwierig, offen zu sein.*

Das Schweigen wurde von einem Teilnehmer unterbrochen, der den ersten Fall vorbrachte. Er versuchte seit längerem einen Job zu finden, hat aber noch keine Erfahrung in der Arbeitswelt. Als nächstes meldete sich ein anderer Teilnehmer und meinte, dass er dieses Thema auch interessant findet. Dann war das Eis gebrochen und es wurden noch weitere Themen/Fälle gefunden: „Soll ich Lehrer werden?“, „Bin ich nach dem Studium ausreichend qualifiziert?“, „Wie plane ich meine Erholungspausen?“

Ich legte dann fest, dass die Berater abstimmen dürfen, welchen Fall sie besprechen wollen.

Die Gruppe entschied sich für das Thema „**Wie finde ich einen Job**“ und wir vereinbarten die Rollen. Anschließend bat ich den Fallbringer nach vorne. Ich ersuchte die Berater, sich im Kreis hinzusetzen und die Beobachter sich dahinter zu platzieren. Der Sekretär setzte sich auf die Seite. Diese Sitzordnung hat den Vorteil, dass der Fallbringer die Berater von außen beobachten kann und nicht unmittelbar in die Beratung miteinbezogen wird. (Siehe Abbildung 36: Sitzordnung) In der Abschlussdiskussion wurde das noch angesprochen.

**Feedback:** *Manche finden, es sollten alle Teilnehmer in einem Kreis sitzen. Andere sehen die Berater so wie ein externes Gehirn.*



Abbildung 36: Sitzordnung

### 7.3.2.2 Spontanerzählung

Es folgte die Spontanerzählung. Der Fallbringer schilderte sehr detailliert sein Problem. Noch bevor ich die Berater aufforderte, begannen sie Fragen zu stellen. Es ging schon fast in Richtung Beratung. Das sprach ich auch an und fragte die Runde, ob es noch Verständnisfragen zur Fallschilderung gibt.

Auch die Teilnehmer erkannten diese Prozessabweichung:

**Feedback:** *Bereits die Spontanerzählung ging teilweise in Richtung Beratung.*

### 7.3.2.3 Methodenauswahl

Auf die Frage, welche Methode verwendet werden soll, schlug der Fallbringer Brainstorming vor, weil weder Inneres Team noch Resonanzrunde für ihn gepasst hat. Ich fasste nochmals die Eckpfeiler der Methode zusammen.

Ich bekam die Rückmeldung, dass die Methoden detaillierter besprochen werden sollten und sich vielleicht eine andere Methode besser geeignet hätte, da es sich eher um Ratschläge gehandelt hat. Auch wäre es für die Teilnehmer hilfreich gewesen, die Vor- und Nachteile von Brainstorming zu besprechen. Außerdem merkten sie an, dass man nicht annehmen kann, dass alle Teilnehmer bereits Erfahrung mit Brainstorming haben können. Dies wurde auch in einem Reaktionsblatt nochmals beschrieben:

**Feedback:** *Nach der Darstellung der Schlüsselfrage wurde von Karin die Methode 'Brainstorming' vorgeschlagen und damit Ideen und Vorschläge gesammelt. Vielleicht hätte man bei der 'Jobsuche' die Eignung und Neigung, als auch verschiedene*

*Vorlieben etwas gezielter hinterfragen können. Ob Brainstorming diesbezüglich die geeignete Methode ist (indem relativ ungeordnet ein 'stürmischer' Haufen von Gedanken und Ratschläge präsentiert werden) kann überlegt werden. Als spontane Aktion ist Brainstorming sicher eine sehr einfache und leicht überschaubare Methode. Wie wäre es mit Vor- und Nachteilen anderer Methoden?*

#### *7.3.2.4 Beratung*

Die Berater waren mit der Methode Brainstorming einverstanden und fingen an, Ideen zu generieren. Der Sekretär konnte die Berater nicht gut verstehen und wechselte seinen Platz. Zwischendurch fingen zwei Berater an zu diskutieren. Ich mache sie darauf aufmerksam, dass zu diesem Zeitpunkt nur Ideen generiert werden dürfen.

#### *7.3.2.5 Abschluss*

Nach der Beratung fragte ich den Fallbringer, ob etwas Brauchbares dabei ist. Anschließend erkundigte ich mich bei ihm, wie es ihm gegangen ist. Dann bat ich die Prozessbeobachter um ihr Feedback. Sie meinten, dass der Prozess eingehalten wurde. Bei der Methodenauswahl wurde die Zeit unterschritten – sonst immer eingehalten. Der Fallbringer war ganz erstaunt, dass er für die Spontanerzählung mehr als sieben Minuten verwendet hat.

**Feedback:** *Alle Teilnehmer haben aktiv mitgearbeitet; Guter Fallbringer; Es wurde sehr viel gesagt, Alle haben super mitgearbeitet; Fand die Methode gut, die Einhaltung der Regeln wurde eingefordert.*

### 7.3.3 Fragebogen zur Face-to-Face Durchführung

Im Folgenden erfolgt eine Beschreibung der Ergebnisse der Fragebögen, die nach der Face-to-Face Durchführung ausgefüllt wurden.

Von den zehn Teilnehmern an der Kollegialen Beratung haben acht einen Fragebogen abgegeben (die Bewertung der Lehrveranstaltungsleiterin und meine wurden nicht in die Bewertung einbezogen – daher gibt es keine Ergebnisse von der Rolle Moderator). Folgende Ergebnisse wurden erzielt:

### 7.3.3.1 Stimmungsbild nach der Kollegialen Beratung:

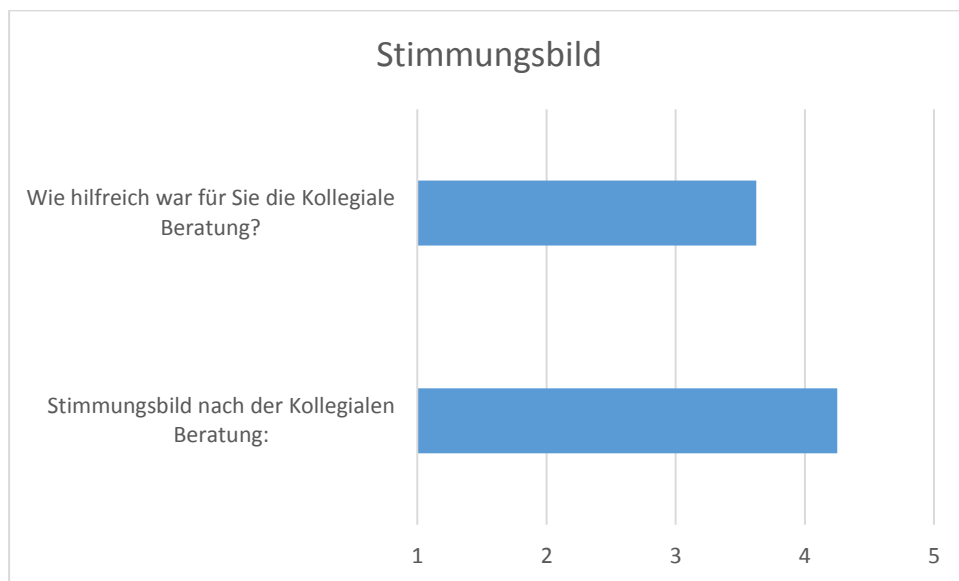


Abbildung 37: Stimmungsbild (1=schlecht; 5=sehr gut)

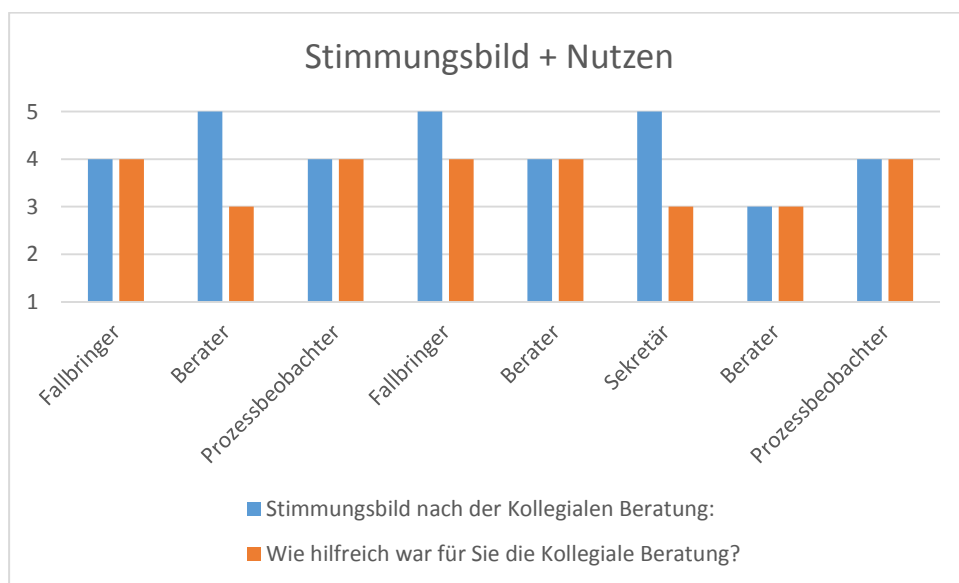


Abbildung 38: Stimmungsbild (1=schlecht; 5=sehr gut)

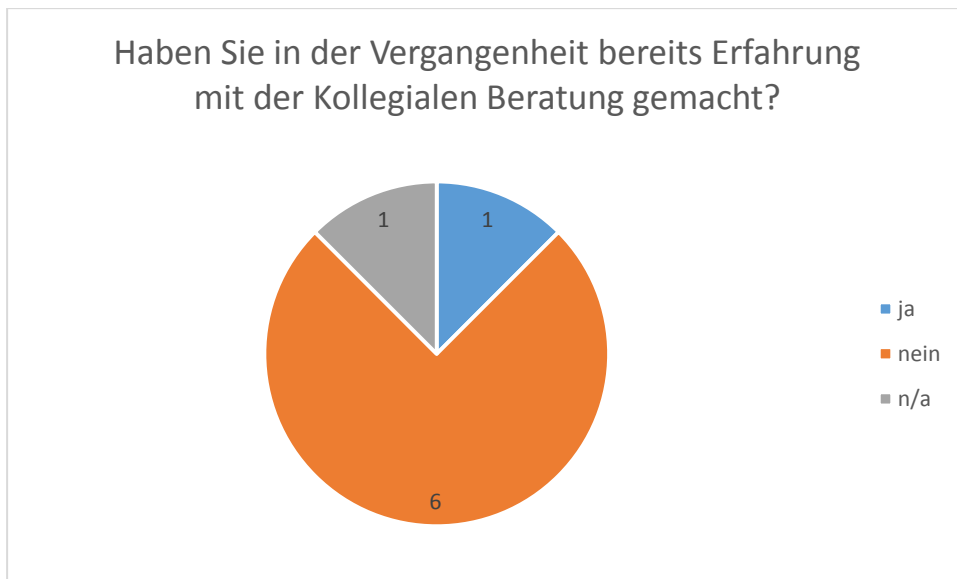


Abbildung 39: Erfahrung mit Kollegialer Beratung in der Vergangenheit

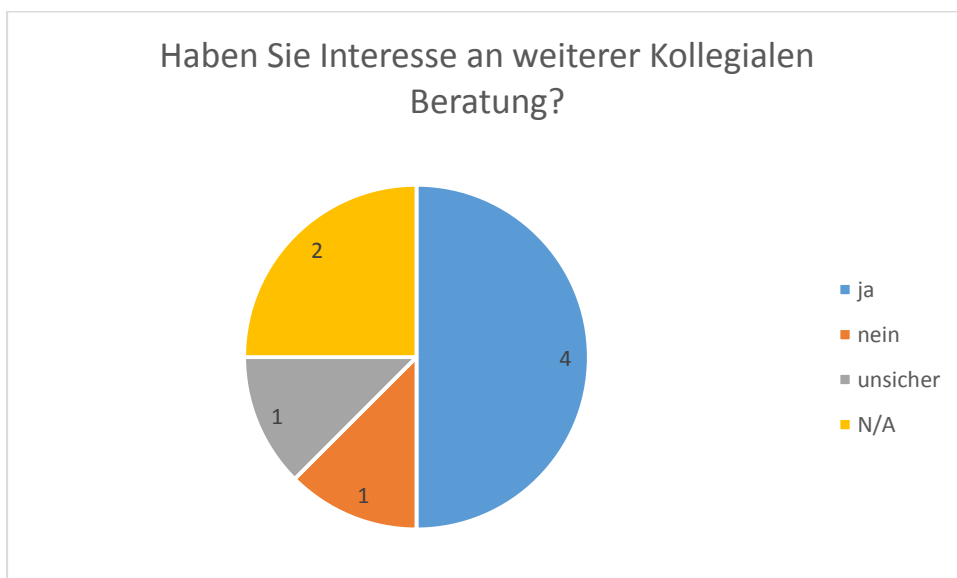


Abbildung 40: Haben Sie Interesse an weiterer Kollegialen Beratung?

Die Hälfte der Teilnehmer hat weiteres Interesse an einer Kollegialen Beratung. Ein gutes Ergebnis, da die Teilnehmer „zwangsbeglückt“ wurden.

### 7.3.3.2 Wo könnten Sie sich vorstellen, Kollegiale Beratung einzusetzen?

Die Teilnehmer nannten folgende Einsatzgebiete:

1. *In Unternehmen, an Schulen, also grundsätzlich in Berufen, wo man mit Menschen viel zu tun hat. Auch für persönliche Probleme, aber das geschieht sowieso oft unter Freunden.*
2. *Beraterkreis*

3. *Schule, Beruf, privater Bereich. Ich glaube, dass es eine einfache und effiziente Methode ist, um sich persönlich weiterzuentwickeln.*
4. *Für allgemeine Problemstellungen - eher nicht für streng vertrauliche Angelegenheiten - es ist abhängig vom Vertrauen sowie der fachlichen und sozialen Kompetenz des Beraters aus der Sicht des Fallbringers.*

### 7.3.3.3 Wie war das Angebot auf der E-Learning Plattform

Im Gegensatz zur Bewertung der ersten Fragen (1=schlecht und 5=sehr gut), wird bei dieser Fragestellung nach dem österreichischen Schulnotensystem bewertet. (1=sehr gut, 5=schlecht)

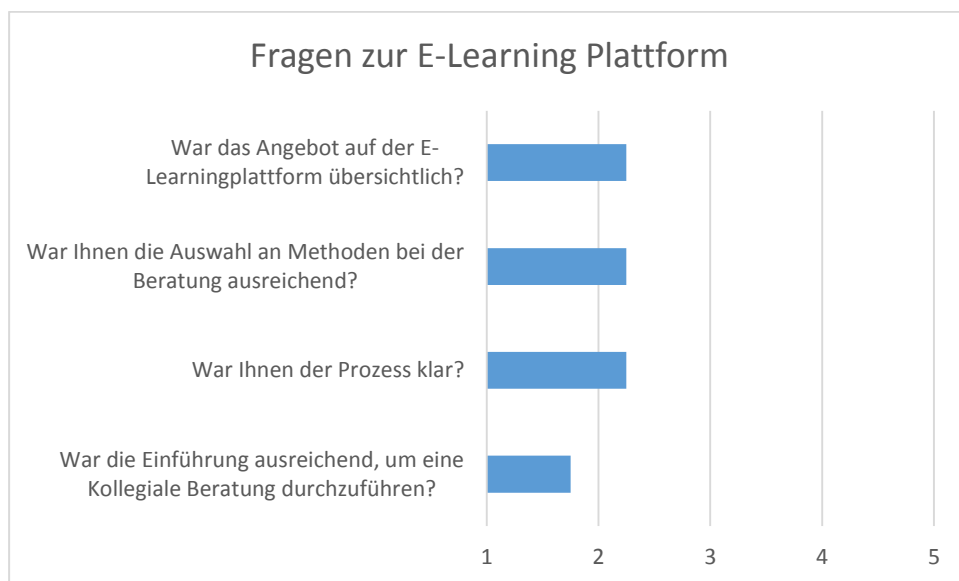


Abbildung 41: Fragen zur E-Learning Plattform (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem)

Aus diesem Ergebnis ist ersichtlich, dass die Teilnehmer ausreichend Informationen zur Verfügung hatten.

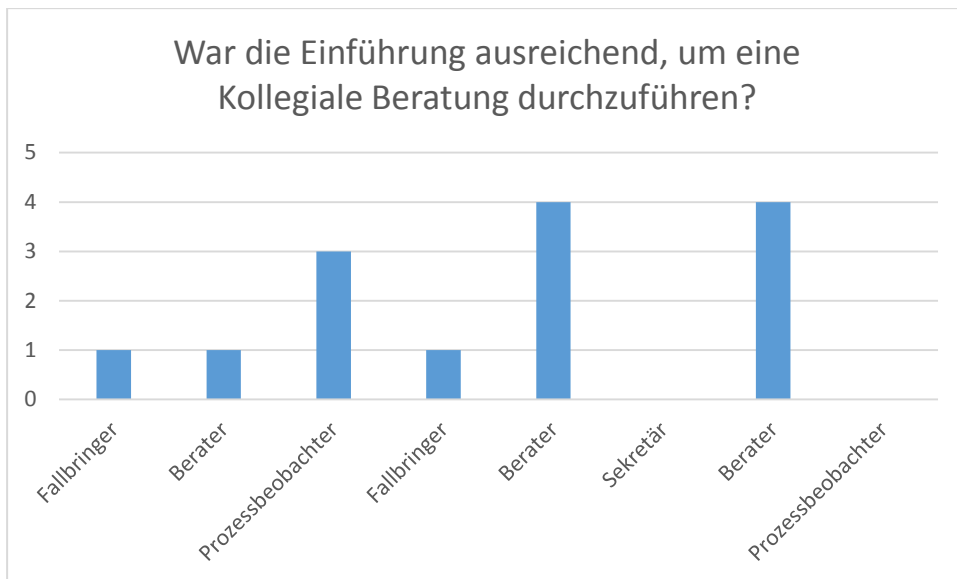


Abbildung 42 Einführung (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem)

Sekretär und Prozessbeobachter gaben keine Rückmeldung.



Abbildung 43: Prozess (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem)

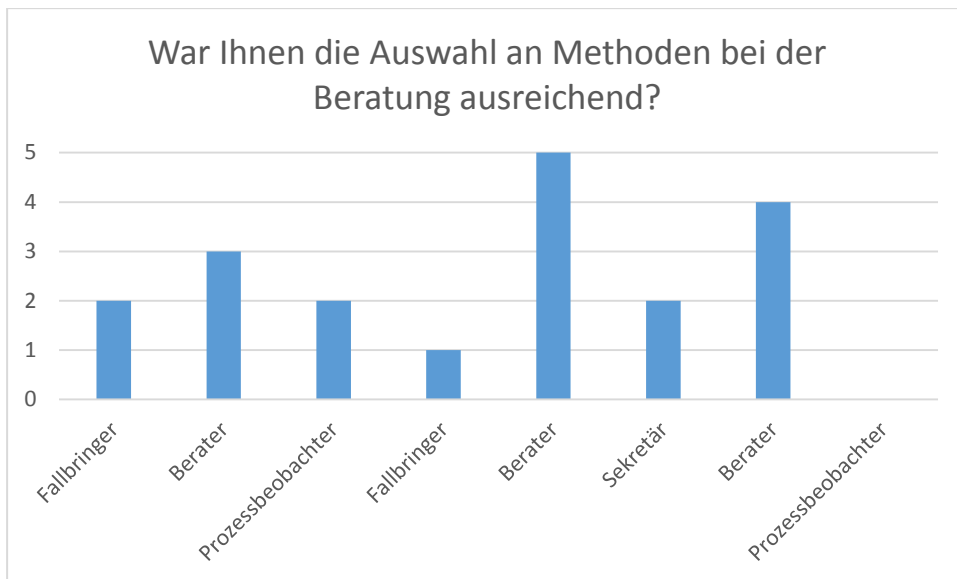


Abbildung 44: Auswahl an Methoden (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem)

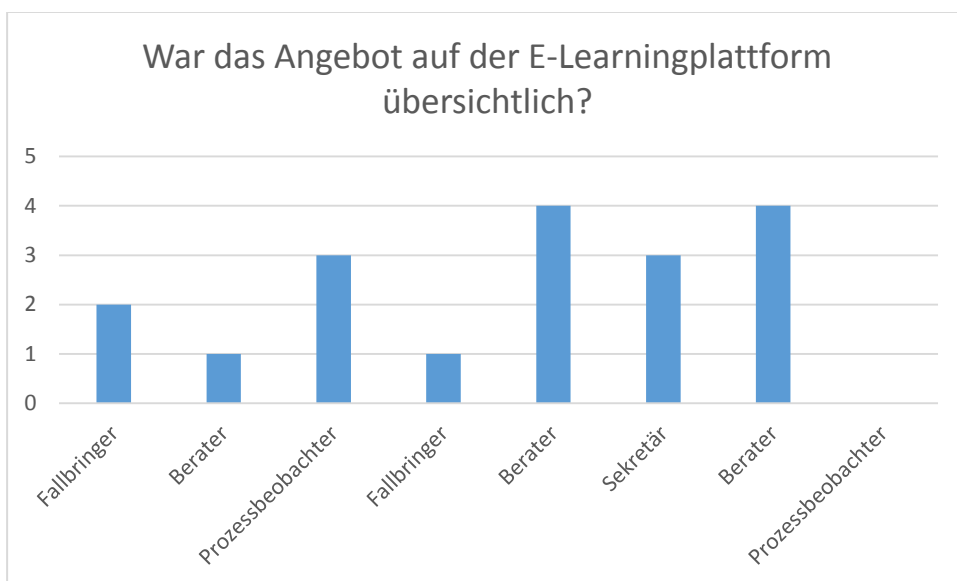


Abbildung 45: Übersichtlichkeit (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem)

#### 7.3.3.4 Wie könnte die E-Learningumgebung ihrer Meinung nach verbessert werden?

- unmissverständliche Zielsetzungen mit einfachen Beispielen - Absicht und Hintergrund des Beratenden
- Die Interaktionen und den Ablauf der Rollen, die an der Kollegialen Beratung teilnehmen, könnten vielleicht beschrieben und mittels Bildern erklärt werden.

Aus diesem Feedback ist ein Video entstanden, das auf der E-Learning Plattform zur Verfügung gestellt wurde (Folien Siehe Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung, Seite135).

#### 7.3.3.5 Fragen zur bevorstehenden Webkonferenz

Was denken Sie darüber, wie die Webkonferenz funktionieren wird: Wird es funktionieren? Wo sind die „Knackpunkte“?

- *„Ich glaub, dass es zu Probleme mit der Verbindung kommen kann, wenn die Konferenz über das Internet gehalten wird. Weitere technische Probleme mit Mikro, Kamera usw. sind auch nicht auszuschließen. Deswegen finde ich es gut, dass wir eine Probekonferenz machen. Es kann auch schwierig sein, wenn mehrere Leute auf einmal reden. Das kann zu Missverständnissen führen und zu einem schlechteren Verlauf als heute. Ich hätte die Beratung noch einmal persönlich gemacht.“*
- *„Ich glaube es wird funktionieren. Der Output könnte viel kleiner sein, da man die anderen Personen nur durch eine Webcam wahrnimmt. Knackpunkte könnten die verschiedenen Betriebssysteme sein.“*
- *„Wenn die notwendigen Voraussetzungen und vor allem die wichtigen Informationen für jeden Teilnehmer zur Verfügung stehen und die Regeln des Ablaufes bekannt sind, kann es sicher eine erfolgreiche Beratung werden.“*
- *„Ich denke es wird ganz sicher funktionieren. Technisch stellt sich die Frage, ob die Tools für die Bild und Tonübertragung möglichst stabil laufen, um Unterbrechungen und Aussetzer zu vermeiden.“*
- *„Ein weiterer Knackpunkt könnte die Anzahl der Teilnehmer werden. Es wird sicher interessant, wie viele Menschen an solch einem Setting zur gleichen Zeit über Videoübertragung miteinander kommunizieren können. Gerade wenn mehrere Teilnehmer zur gleichen Zeit etwas sagen, ist es sicher schwieriger ein Durcheinander unter Kontrolle zu bringen, als bei einer Face-to-Face Konferenz.“*
- *„Ja es wird funktionieren.“*
- *„Ich glaube schon, dass es funktionieren wird. Es können eventuell kleine technische Fehler entstehen.“*

#### 7.3.3.6 Welches Tool würden Sie dafür einsetzen?

- *Polycom*
- *"vielleicht in Form einer Konferenz"*
- *„Der Moderator stellt alle Beteiligten vor, präzisiert das zu behandelnde Problem und macht die Richtlinien und den Ablauf den Beteiligten bekannt, Auf personenzentrierte Fragestellungen wird mit größtmöglichem Respekt eingegangen. Bitte, weder den Fallbringer noch die Berater 'überrumpeln'. D.h. genügend Zeit zum Überlegen geben"*
- *„Leider kenne ich für eine Videokonferenz für mehrere Teilnehmer keine Tools"*
- *„Skype, oovoo“*

#### 7.3.3.7 Gibt es sonst noch Feedback, das Sie loswerden wollen?

- *Alles wurde ausführlich erklärt, was die Aufgabe erleichtert und angenehm gemacht hat. Sie sind sehr nett :)*
- *Vorerst nicht.*
- *nein*

#### 7.3.4 Reaktionsblätter der Mentoren

- *Wir haben alle die kollegiale Beratung ernst genommen und daher war das Ergebnis sehr zufriedenstellend, finde ich. Ich hoffe, dass wir Frau Mairhofer helfen konnten. Außerdem ist es immer nützlich, eine solche Erfahrung gemacht zu haben.*
- *Im 2. Teil der Lehrveranstaltung hat Fr. Mag. Karin Mairhofer an einem Rollenspiel "Kollegiale Beratung" (ihre Diplomarbeit betreffend) demonstriert:*
  - *Ein Mentor hat die Hauptrolle als 'Fallbringer' übernommen und er hat das Thema "Jobsuche" ausgewählt und seine schwierigen Erfahrungen diesbezüglich sehr gut geschildert;*
  - *Karin hat als Moderatorin fungiert und die Schlüsselfrage aufgegriffen. Schließlich beteiligten sich fünf Mentoren als kollegiale Berater, einer als Sekretär, sowie zwei als Prozess(Ablauf)-Beobachter.*

## 7.4 Verbesserung nach dem Feedback der Fragebögen

Da ich beim Aufbau der E-Learning Plattform iterativ vorgegangen bin, habe ich das Feedback eines Teilnehmers aufgegriffen.

**Feedback:** *Vielleicht die Interaktionen und den Ablauf des Beteiligens, die an der Kollegiale Beratung teilnehmen beschreiben (schriftlich aber auch mit Bildern).*

Auf Basis dieses Feedbacks habe ich mittels PowerPoint einen Film über den Prozess der Kollegialen Beratung erstellt, in dem die Interaktionen der Teilnehmer detaillierter beschrieben werden. Für die Darstellung der Teilnehmer habe ich Playmobilfiguren verwendet. (siehe 135, Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung)



Abbildung 46: Rollenbeschreibung anhand von Playmobilfiguren

## 7.5 Vorstellung der Masterarbeit im Diplomandenseminar

Ziel des Diplomandenseminars ist das gegenseitige Vorstellen der Masterarbeiten mit anschließendem Feedback. Bei der Vorstellung meiner Masterarbeit entstand eine interessante Diskussion darüber, ob es bei einer Webkonferenz mit so vielen Teilnehmern funktionieren wird, dass immer nur einer spricht. Mir wurde geraten, die Möglichkeit zu bedenken, den mute-Button zu betätigen, falls beim Sprechen keine Disziplin eingehalten wird. Auch weitere Risiken, besonders technische Hürden, wurden besprochen. Daher wurde mir klar, dass es sinnvoll ist, vor der Durchführung eine „Testkonferenz“ zu machen. Jedoch ist auch das kein Garant dafür, dass alles funktionieren wird.

Ein Student hat bereits Erfahrung mit dem Einsatz einer Videokonferenzlösung in einer Lehrveranstaltung gemacht und zwar mit Adobe Connect. Trotz Testkonferenz ist es zu technischen Problemen gekommen und die Lehrveranstaltungsleiterin konnte die ganze Lehrveranstaltung nur per CHAT verfolgen und nicht hören, was die Teilnehmer gesprochen haben.

Meine Betreuerin lud mich nochmals zu einer Einheit der Lehrveranstaltung „Kommunikation für Mentoren“ ein, um einen Walk-Through zur Evaluierung des User Interfaces der E-Learning Plattform zu machen. Dadurch hatte ich die Chance, mir von den Studenten Feedback zu den Inhalten und dem Aufbau auf der E-Learning Plattform geben zu lassen. Das Angebot nahm ich dankend an.

## 7.6 Testkonferenz

Eine Woche vor der Onlinedurchführung habe ich gemeinsam mit den Teilnehmern eine Testkonferenz durchgeführt. Die Teilnehmer haben sich mit Ausnahme von mir auf der Universität aufgehalten. Dadurch gab es Rückkoppelungen und laute Hintergrundgeräusche. Wir vereinbarten, dass bei der Online-Durchführung die Teilnehmer Kopfhörer verwenden und gegebenenfalls auch die Mute-Funktion verwenden. Das war sicherlich hilfreich, weil die Teilnehmer bis auf eine Ausnahme keine Erfahrungen mit Webkonferenzsystemen hatten.

## 7.7 Online-Durchführung

Ursprünglich hatte ich geplant die Teilnehmer für Online Durchführung in zwei Gruppen aufzuteilen. Nachdem sich die Teilnehmer jedoch gewünscht haben, nicht aufgeteilt zu werden, haben alle gleichzeitig an einer Onlinedurchführung teilgenommen.

Die Online-Durchführung fand mit neun Teilnehmern statt. Es wurden sieben Fragebögen für die Auswertung herangezogen. (die Bewertung der Lehrveranstaltungsleiterin und mir wurden nicht berücksichtigt)

## 7.7.1 Fragebögen zur Online-Durchführung

### 7.7.1.1 Stimmungsbild

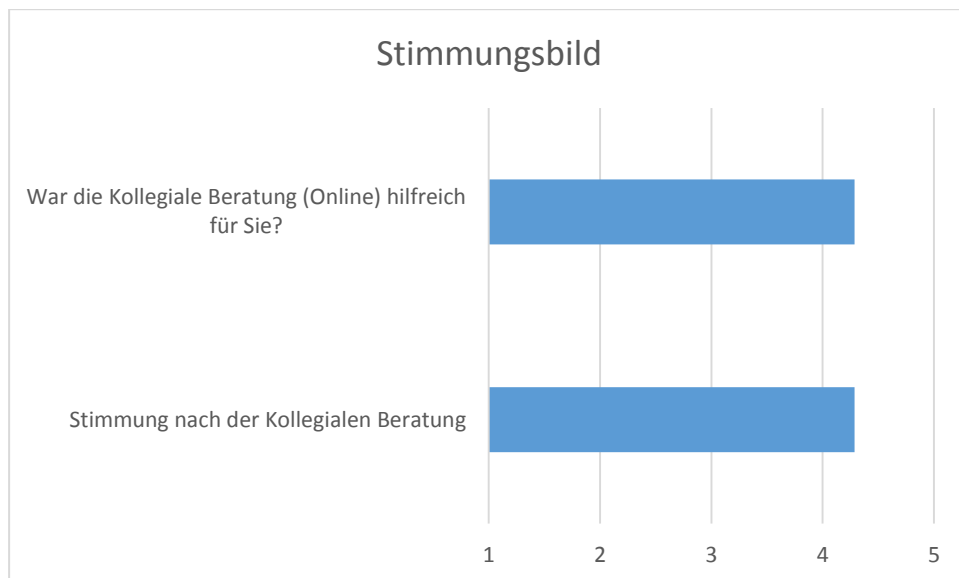


Abbildung 47: Stimmungsbild (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung)

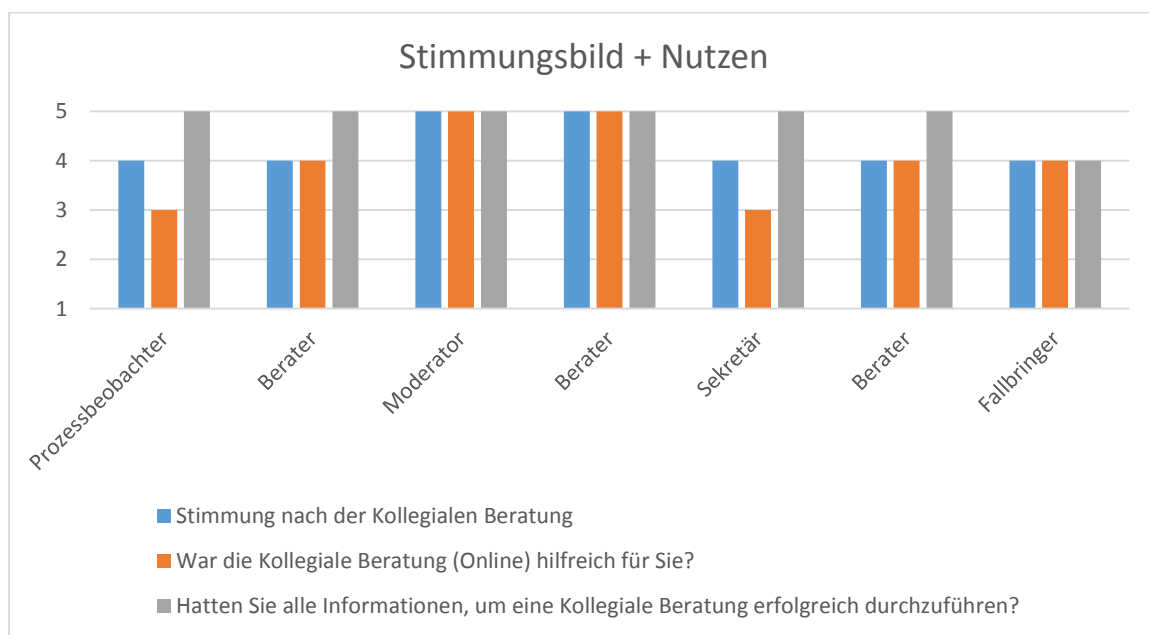


Abbildung 48: Stimmungsbild, Nutzen und Informationsstand der Teilnehmer (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung)

Alle Teilnehmer gaben an, dass sie alle Informationen für die Durchführung hatten. Sie gaben auch an, dass sie mit der Vorgangsweise (Prozess, Regeln, Rollen) vor der Durchführung vertraut waren.

Alle Teilnehmer haben angegeben, dass sie zu Wort gekommen sind.

Allen Teilnehmern hat es geholfen, dass sie zuvor an einer Kollegialen Beratung teilgenommen haben.

- Was hat Ihnen geholfen?

*Den Prozess schon einmal durchgemacht zu haben.*

*Ich habe den Ablauf gekannt und ich fühlte mich sicher, dass ich das schaffen kann. Ich wusste auch, dass ich diesmal nicht der Fallbringer sein werde und ich war noch entspannter.*

*Es hat mir bei der online Kollegialen Beratung geholfen, wie man ein Thema von Anfang bis zum Ende spannend gestalten kann.*

*Mir hat geholfen, dass ich schon über den Ablauf und die Aufgaben der Rollen Bescheid wusste.*

*Die Vorgangsweise war bekannt.*

*Der Prozessablauf war schon bekannt.*

*Die Kenntnisse über die Funktion der Rollen.*

#### 7.7.1.2 Teilnehmerzahl

- Ich bin dem Wunsch nachgekommen, die Gruppe nicht in Kleingruppen zu teilen. Daher war die Anzahl der Teilnehmer relativ groß. Wie haben Sie das empfunden? Welche Teilnehmergröße würden Sie nach der Durchführung empfehlen?

*Die Teilnehmeranzahl war passend, weil die Disziplin, der Umgang mit den Mitmenschen super funktioniert hat. Außerdem gab es eine Gesprächskultur. Doch neun Personen empfinde ich als Maximum.*

*Ich fand die Anzahl der Teilnehmer eigentlich ganz passend, weil wir das erste Mal auch so viele Leute waren. Wären wir in 2 Gruppen aufgeteilt gewesen, hätte es nicht genug Personen für alle Rollen gegeben oder wir hätten nur einen einzigen Berater gehabt, was ich schlecht finde. Außerdem arbeiten wir als Gruppe besonders gut zusammen und es macht auch Spaß, wenn wir alle zusammen sind.*

*Dadurch, dass alle Teilnehmer sehr diszipliniert waren, war die Teilnehmeranzahl genau richtig. Man bedenke, dass durch eine Reduzierung der Teilnehmer, auch die Anzahl der Berater und die daraus mögliche Vielfalt an Antwortmöglichkeiten abnimmt.*

*Erst beim Auftreten von Problemen, würde ich die Anzahl der Teilnehmer reduzieren. Die maximal mögliche Anzahl von Teilnehmern, wird jedoch auch durch die Disziplin der Teilnehmer, bestimmt.*

*Die Gruppengröße war gut, da alle Teilnehmer sehr diszipliniert waren.*

*Die Anzahl war in unserem Fall in Ordnung, da man schon alle Teilnehmer auch persönlich kennt. Aber ich würde trotzdem eine kleinere Gruppe in Zukunft bevorzugen. Z.B. eine vierer Gruppe.*

*Eine Gruppe von sechs bis neun Leute, finde ich in Ordnung. Kleingruppen (zu fünf Teilnehmer) würde ich nicht empfehlen. Dann hat man nur ein Berater, das finde ich zu wenig. Man sollte zwei bis drei Berater haben.*

*Da die Gruppenteilnehmer unter sich bekannt waren, hat es ziemlich gut funktioniert - andernfalls würde ich eine Gruppengröße von max. vier bis fünf vorschlagen;*

### 7.7.2 Vergleich Face-to-Face und online

Wie hat sich für Sie die Onlineberatung von der Face-to-Face Beratung am 4.11. unterschieden? Ist der Prozess anders gelaufen als bei der Durchführung im Seminarraum? Wurde der Prozess unterbrochen? Bitte gehen Sie auch auf Abweichungen ein und geben Sie auch Beispiele dazu.

*„Ich war Prozessbeobachter und konnte das ganze Geschehen beobachten.“*

*"Die Beratungen am 2.12 sowie am 4.11 verliefen gut. Der Prozess wurde in den beiden Fällen ausführlich erklärt und nicht unterbrochen. Ich bin aber der Meinung, dass die persönliche Kommunikation zu bevorzugen ist, wenn möglich. Am 4.11 haben wir mehr gesprochen und der Ablauf war irgendwie strukturierter. Die Ursache dafür könnte vielleicht sein, dass Karin die Moderatorin war, was auch am 2.12 der Fall sein sollte, meine ich.“*

*„Bei der Onlinekommunikation kann man nicht mehr als eine Person gleichzeitig beobachten und das erschwert ein bisschen die Kommunikation. Trotzdem ist die Beratung am 2.12 besser verlaufen als ich es erwartet habe. Ich habe erwartet, dass wir mehr technische Probleme haben würden und dass wir durcheinander reden würden, was glücklicherweise nicht der Fall war.“*

*"Der Unterschied zwischen 2.12 und 4.11 war das Thema. Wir hatten eine andere Schlüsselfrage.“*

*"Meiner Meinung nach, unterscheidet sich der Ablauf und die Struktur Online-Beratung nicht wesentlich von der Face-to-Face Beratung und es konnten in beiden Fällen sehr gute Ergebnisse erzielt werden.“*

*„Jedoch hat es oft große Zeitverzögerungen gegeben, wodurch nicht nur öfter ein angefangener Satz gestoppt werden musste. Auch spontane Emotionen kamen viel zu spät an. Dadurch, dass in der Online-Phase niemand direkt angesehen werden konnte, ging auch ein Teil der Mimik und Gestik verloren.“*

*„Der Unterschied war, dass bei der Konferenz am 4.11. weniger Verständnisfragen aufgetaucht sind. Die Ursachen waren erstens technische und zweitens inhaltliche Probleme.“*

„Am 4.11. hat ein Teilnehmer die Rolle des Fallbringers sofort freiwillig übernommen. Am 2.12. habe ich mich nach einem missglückten Versuch durch demokratische Auswahl für die Rolle des Fallbringers geopfert, damit die Berater ihre Ratschläge loswerden. Ich habe die allgemeinen und lehrreichen Ratschläge angenommen. Die Interaktion war in der Videokonferenz nicht so klar und flüssig, obwohl der Prozess nie zum Erliegen gekommen ist.“

„Abweichungen: meine Hintergrundgeräusche in der UNI-Bar haben gestört; die Moderation will natürlich auch gelernt sein; es erfordert eine höhere mentale Belastung, als wenn man jemand direkt gegenübersteht.“

Bei den folgenden Fragen geht es darum, die Face-to-Face Durchführung mit der Onlinedurchführung zu vergleichen. Es stehen die Antwortmöglichkeiten online, Face-to-Face, egal und keine Antwort zur Verfügung.

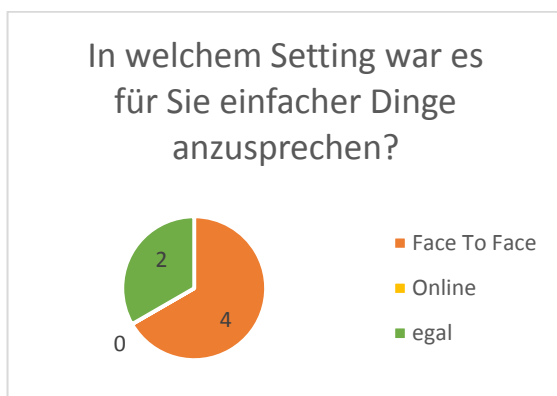


Abbildung 49: In welchem Setting war es einfacher, Dinge anzusprechen

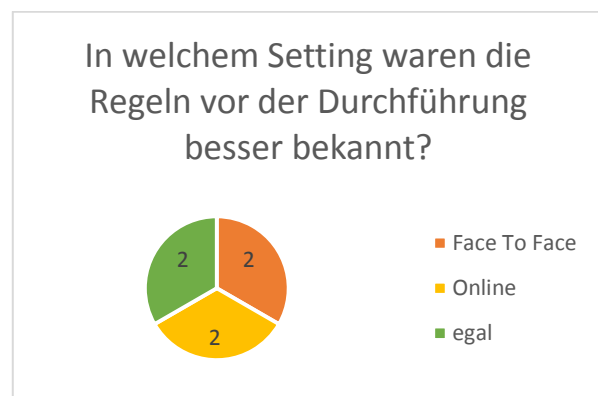


Abbildung 50: In welchem Setting waren die Regeln vor der Durchführung besser bekannt?

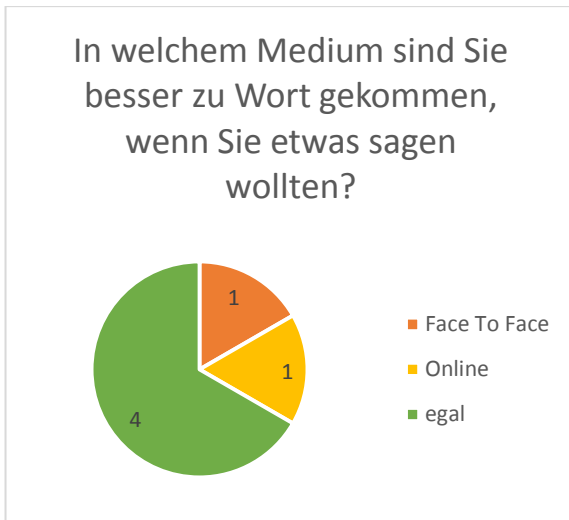


Abbildung 51: In welchem Medium sind Sie besser zu Wort gekommen, wenn sie etwas sagen wollten?



Abbildung 52: Welche Art der Durchführung war für Sie hilfreicher?

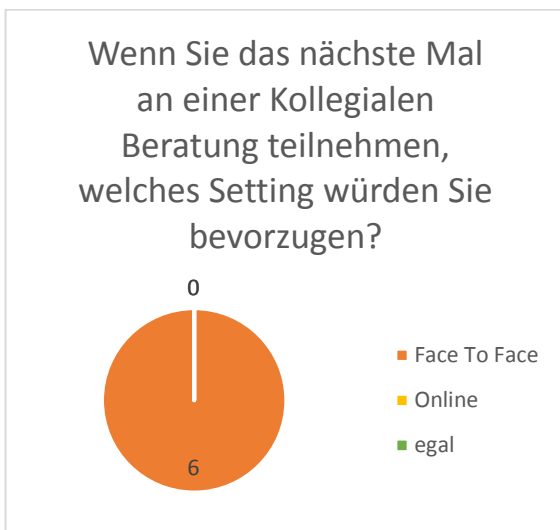


Abbildung 53: bevorzugtes Setting für die nächste Kollegiale Beratung

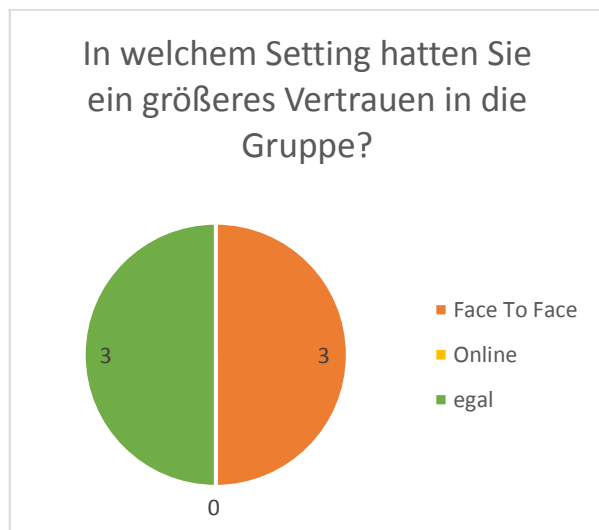


Abbildung 54: Vertrauen in die Gruppe

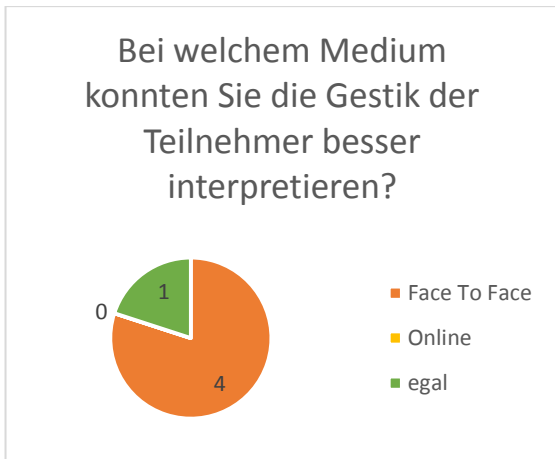


Abbildung 55: Interpretation der Gestik der Teilnehmer

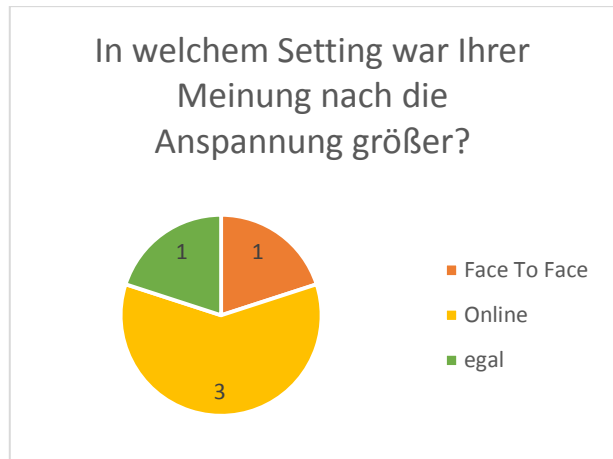


Abbildung 56: In welchem Setting war die Anspannung der Teilnehmer größer

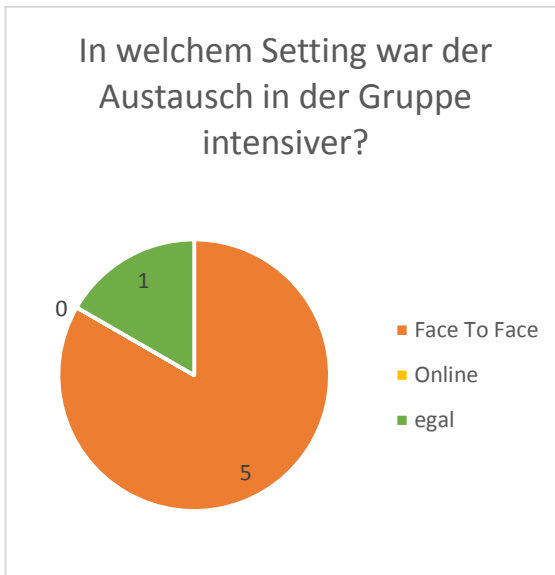


Abbildung 57: In welchem Setting war der Austausch in der Gruppe größer

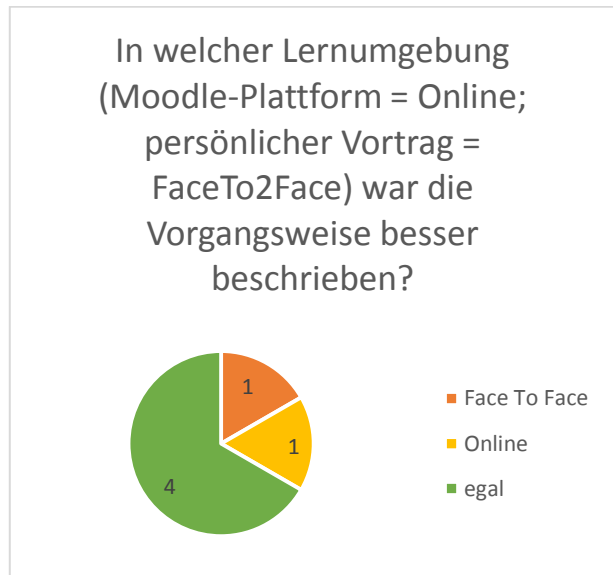


Abbildung 58: Vergleich der Lernumgebungen

7.7.2.1 Bitte beschreiben Sie ausführlich, was Ihnen an der Kollegialen Beratung besonders gut - oder schlecht gefallen hat und was Sie unbedingt beibehalten würden. Bitte geben Sie dazu auch Beispiele an.

„Ich werde die Art und Weise, wie die Methode durchgeführt wird, für die Zukunft beibehalten. Dazu noch die Art und Weise, wie man beim Beraten vorgehen soll (Ich an deiner Stelle usw.) Ich finde die Methode passend für Unternehmen. Ich denke aber, dass die kollegiale Beratung für unsere Mentoring-Tätigkeit nicht so gut geeignet ist. Das Fach heißt zwar auf Moodle „Kollegiale Beratung für Mentoren“, wir haben jedoch keine Themen diskutiert, die mit dem Mentoring verbunden sind. Ich sage nicht, dass das schlecht ist, ich wollte das nur anmerken. :- ) Und wenn ich daran denke, mache ich eine solche Beratung auch mit meinen Freunden, wenn ich bzw. sie ein Problem haben. Und es funktioniert auch ohne Prozessbeobachter und Sekretärin. Aber für das berufliche Leben ist die kollegiale Beratung sicher notwendig und gut einsetzbar.“

„Ich fand es positiv, dass die Rollen ausführlich beschrieben wurden und jeder seine Aufgabe kannte. Jeder hat versucht seine Rolle optimal zu präsentieren. Außerdem fand ich es gut, dass jeder zu Wort kommt.“

„Am besten gefällt mir, dass man von mehreren Personen gleichzeitig beraten wird, dies jedoch nur als Empfehlung zu verstehen ist. Man schreibt sich also alle Hilfestellungen auf, und sucht die für sich passenden Aussagen aus um diese in die Realität umzusetzen.“

"Positiv: die grundsätzliche Gleichrangigkeit der Teilnehmer; sich in andere Rollen zu versetzen und damit ev. einen Paradigmenwechsel erfahren zu können/müssen; konzentriert auf den anderen eingehen müssen/können; Erfahrungsbereicherung bezüglich Herangehensweisen und Methoden bei Problemen.

Negativ: wie ehrlich sind die Ratschläge; allgemeine Ratschläge kontra eigene Erlebnissen und Praktiken; Gefahr des "Theaterspielens";

„Als Beispiel ist die beratende Funktion gegenüber den Mentees zu nennen, denen man durch die Schilderung der eigenen Schwierigkeiten eine gewisse Solidarität bieten kann.“

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Als Prozessbeobachter nahm ich wahr, dass es chaotisch ablief. Dem Moderator war anfangs nicht klar, welche Aufgaben er hatte. Deshalb verließ die Gruppe auch zweimal teilweise den Prozess. (Bei den Verständnisfragen der Berater und bei der Klärung der Schlüsselfrage) Bei der Schlüsselfrage übernahm dann Karin die Moderation. Die Beratung war sehr schön gegliedert, denn es sprach einer nach dem anderen und es wurde auch auf die Formulierung viel Wert gelegt. ("Ich gebe dir den Rat..."). Mir hat es gut gefallen, dass die Beispiele aus der eigenen Erfahrung kamen und konkret als Vorschläge formuliert wurden.*

7.7.2.2 Bitte beschreiben Sie ausführlich, welche Inhalte in welcher Lernumgebung (E-Learning auf Moodle; Erklärungen in der Lehrveranstaltung) besser beschrieben wurden. Bitte geben Sie dazu auch Beispiele.

*„E-Learning auf Moodle: Die Inhalte waren sehr detailliert beschrieben und zum Nachlesen geeignet. Die Erklärungen in der Lehrveranstaltung waren ausführlich und hier bestand die Möglichkeit nachzufragen.“*

*„Ich habe die Informationen auf Moodle vor dem 4.11 gelesen und ich fühlte mich daher auf die Einheit vorbereitet. Es war aber auch super, dass der Prozess in der Lehrveranstaltung noch einmal erklärt wurde. So besteht die sofortige Möglichkeit auf Rückfragen. Diese existiert auch auf Moodle, aber es geht langsamer (Fragen formulieren -- im Forum posten -- warten -- Antwort bekommen, die vielleicht nicht zu 100% das Problem löst -- nachfragen -- warten--...) Ich finde das Zusammenspiel von online und offline am besten. :-)“*

*„Ich fand, dass die Inhalte sowohl in der Lehrveranstaltung als auch in Moodle gut beschrieben wurden: Vorteil in Moodle ist, dass man die Information über einen längeren Zeitraum parat hat.“*

*„Ich fand die mündliche Erklärung schon sehr gut. Jedoch ist die E-Learning Plattform ebenfalls sehr gut aufgebaut und beinhaltet auch die einzelnen Phasen und Rollen, damit auch Ungeübt nicht den Überblick verlieren.“*

7.7.2.3 Auf der E-Learning Plattform wurde noch die Methode "Guter Ratschlag" und ein Video über den gesamten Prozess hinzugefügt. War das hilfreich für Sie? Bitte begründen Sie Ihre Antwort.

*„Wenn ich ehrlich sein muss, habe ich mir das Video vor der Beratung nicht angeschaut. Ich habe aber alle Informationen gelesen und ich fühlte mich vorbereitet. Ich glaube und hoffe, dass ich bei der Beratung trotzdem gute Ratschläge in einer korrekten Form liefern konnte.“*

*„Ja. Dadurch hatte man einer präziseren Vorstellung über die Methode.“*

*„Es ist schwierig das Video hinterher zu beurteilen, nachdem wir den Ablauf schon kennen. Ich denke schon, dass das Video zum besseren Verständnis beiträgt. Mir ist jedoch aufgefallen, dass das Video sehr statisch ist. Zum Glück ist es nicht sehr lang, um die Aufmerksamkeit nicht zu lange zu strapazieren. Nach und nach, könnten jedoch noch ein paar Unklarheiten, welche bei der mündlichen Erklärung aufgefallen sind, in das Video eingebaut werden.“*

*„Frage: ist hier einmal dezidiert darauf hingewiesen worden?“*

### 7.7.3 Technische Fragen

Ein Teilnehmer konnte auf Grund eines Problems mit seinem Internetprovider nicht an der Kollegialen Beratung teilnehmen und hat das folgendermaßen beschrieben: *„...leider konnte ich aus technischen Gründen nicht teilnehmen, deshalb ist es auch schwer mich diesbezüglich zu äußern. Trotz allem fand ich die Idee sehr gut.“*

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Es gab natürlich einige unangenehme Situationen, in denen man die Stimmen nicht gut hören konnte. Aber das Problem war technischer Natur. Man könnte diese vermeiden, wenn alle Kopfhörer hätten und nicht die Mikrophone, die in den Notebooks integriert sind, verwenden würden. Ja klar einige Kameras haben auch nicht das Video klar übertragen, aber da lag wieder das*

*Problem auf der technischen Ebene. Wichtig ist noch zu erwähnen, dass man doch ein ruhigen Platz braucht, sonst hört man die Geräusche der anderen Stimmen.*

#### Fragen zum Webkonferenztool

- Wie war das Erlebnis bei der Verwendung von zoom?
- Waren die Teilnehmer, die gesprochen haben, gut zu verstehen?
- Konnten Sie die Gestik der Teilnehmer gut erkennen?

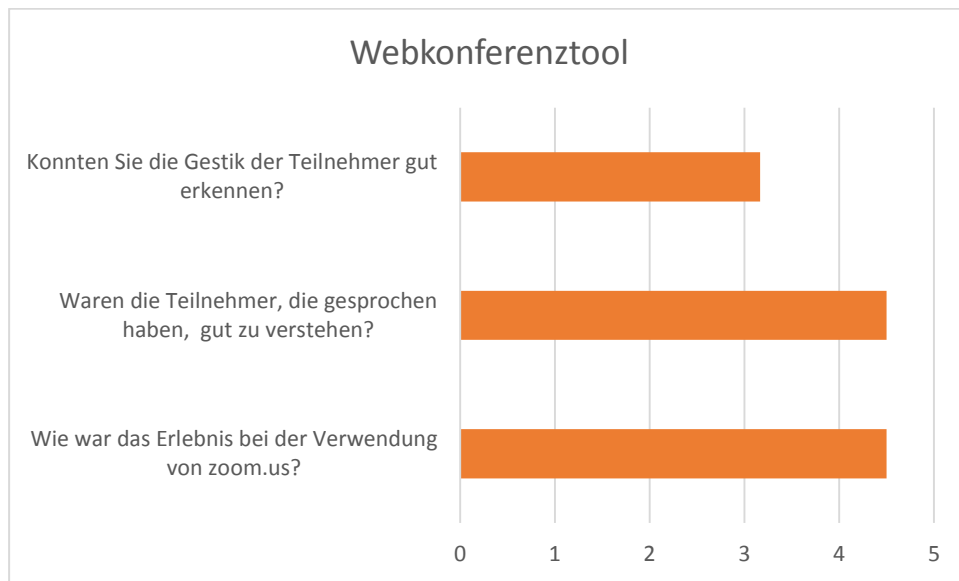


Abbildung 59: Fragen zum Webkonferenztool (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung)

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Am Anfang empfand ich es sehr anstrengend, dass es starke Nebengeräusche durch ein eingeschaltetes Mikro gab. Karin entdeckte diese und bat einen Teilnehmer, er solle sein Mikro abdrehen, wenn er nicht spricht. Da sich der Teilnehmer auf der Uni befand. Generell war die Übertragung überraschend gut und es kam eigentlich zu keinen technischen Problemen. Sehr gefallen hat mir, dass Karin ihren Bildschirm herzeigen konnte, somit war es sehr einfach ihr zu folgen.*

### 7.7.3.1 Gab es während der Konferenz Probleme mit der Verbindung?

*„Hintergrundrauschen, ein Computer stürzte ab“*

*„Ja, einmal ist mein Laptop abgestürzt und ich war fünf Minuten nicht in der Konferenz. Daher habe ich die Erklärung der Methoden verpasst. Und da wir acht Leute waren, hat das wahrscheinlich niemand bemerkt. Bei einer persönlichen Kommunikation, würden die anderen bemerken wenn es jemandem schlecht ginge. Sonst gab es bei einem Teilnehmer ein bisschen zu viele Hintergrundgeräusche, aber es war trotzdem gut zu verstehen.“*

*„Nein“*

*„bei mir nicht“*

*„nur ganz kurz“*

*„nein“*

### 7.7.3.2 Betriebssystem

Die Teilnehmer haben das Betriebssystem Windows oder mac os verwendet.

7.7.3.3 Wenn Sie zoom mit anderen technischen Kommunikationslösungen (Chat, Telefon, Skype, Google Hangouts, FaceTime) vergleichen. Was war besonders hilfreich? Was hat Sie gestört? Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

*„anwendungsfreundlich, übersichtlich, man sieht alle Personen gleichzeitig“*

*„Ich finde es gut, dass das Programm immer die Person zeigt, die gerade spricht. Das ist hilfreich bei einer Diskussion. Die anderen Teilnehmer kann man auch sehen, die sind aber klein und man muss auch klicken, um die Personen zu tauschen, die man sehen möchte. Das stört ein bisschen die Konzentration. Die Chat-Funktion ist okay, aber nicht so höchstintelligent wie z.B.: „Skype“.*

*„Die Navigation war gut zu erkennen (auf lautlos stellen, Videoübertragung abstellen, Chat-Funktion, etc.)“*

*"Team-Gespräche wurden ganz gut gelöst und der aktuelle Sprecher wurde dabei herausgehoben.“*

*„Mir ist jedoch aufgefallen, dass es teils zu starken Verzögerungen gekommen ist. Bei mehreren Personen setzt das eine hohe Disziplin bei der Konversation voraus, damit nicht alle zur gleichen Zeit sprechen. “*

*"Ich meine, mit Skype kann man nicht viel mehr als 2 Teilnehmer verbinden. Ehrlich gesagt, habe ich es immer nur zu zweit verwendet.“*

*„Positiv: Es waren alle Teilnehmer aufgelistet und der, der gerade am Wort war, konnte größer hervorgehoben werden. Man hätte auch von zuhause kommunizieren können.*

*Negativ: Es sollte vollkommene Stille rundherum herrschen - oder man muss das Mikrophon abschalten, wenn man nicht gerade an der Reihe ist.“*

*„In unserem Falle: Ich habe nicht erwartet, dass es technisch so gut funktionieren würde. Die Teilnehmer waren sehr diszipliniert.“*

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Die Zoom Applikation war leicht zu bedienen und man konnte sich sehr schnell anmelden, ohne zusätzliche Daten einzutragen. Man konnte jede Person live sehen, die an der Konferenz teilgenommen hat.*

*7.7.3.4 Hatten Sie in der Vergangenheit mit Webkonferenz Lösungen Erfahrungen gesammelt? Wenn ja, mit welchen?*

Von den sieben Teilnehmern hatte mit Ausnahme von einem niemand Erfahrungen mit Webkonferenz Lösungen.

**Feedback:** *Ich habe schon mit Adobe Connect gearbeitet. Jedoch nur als Zuhörer. Dabei konnten wir lediglich dem Vortrag folgen und Fragen via Chat stellen. Jedoch auch bei FaceTime und Telefonaten mit mehreren Teilnehmern fällt ein erhöhtes Maß an Disziplin auf Grund der Verzögerungen auf.*

**Feedback:** *dies war meine erste Erfahrung (ich muss sagen, eine positive) mit einer Webkonferenz.*

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Die Online-Konferenz war für mich ein neues Erlebnis und ich war relativ zufrieden mit dem Ergebnis.*

#### 7.7.4 Protokolle

##### 7.7.4.1 Prozessbeobachter

Hier ist das Protokoll, das der Prozessbeobachter zur Verfügung stellt.

		<b>Spotanerkennung</b>
13 min	2 min	Einleitung in das Thema
		unklar was zu tun ist. Hörst du mich? (teilweise nicht verstanden)
	7 min	Erzählung durch den Fallbringer
	4 min	Fragen von Berater
Unklarheiten, Verständnisfragen, "Sind wir schon in der Beratung", wollten auf Beratung umschwenken, Prozess kurz verlassen		
		Moderationswechsel zu Karin
	1 min	<b>Schlüsselfrage</b>
		klären der Schlüsselfrage und zurück zum Prozess
	5 min	<b>Methodenwahl</b>
		Guter Ratschlag, Erklärung durch Karin
	11 min	<b>Beratung</b>
		Jeder Berater spricht nach einander
		viel aus eigener Erfahrung erzählt
		konkrete Vorschläge
	5 min	<b>Abschluss</b>
		wenig Moderation
		Renate angesprochen wegen Feedback (Prozessbeobachter)
		Rechtfertigung von Christoph bezüglich Vorschläge
		Prozess verlassen

Abbildung 60: Protokoll des Prozessbeobachters

##### 7.7.4.2 Sekretär

Hier ist das Protokoll, das der Sekretär zur Verfügung stellt.

<p><b>Wie kann man ein Thema fesselnd vortragen?</b></p> <p><b>Teilnehmer:</b> Fallbringer, vier Berater, Prozessbeobachter, Beobachter, Moderator, Sekretär</p> <p><b>Fall</b></p> <p><b>Fallbringer:</b></p>
--

Das Problem war, dass der Fallbringer die Präsentation sehr theoretisch gehalten hat.

Der zweite Vortragende machte einen guten Einstieg: Er hat die Zuhörer willkommen geheißen und das Thema vorgestellt.

Präsentationsablauf sollte sein, dass Fallbringer die 7 Habbits vorstellt und die 2. Vortragende die 4 Generationen bzgl. des Zeitmanagements vorträgt.

Der Fallbringer hat versucht sein Vortrag kurz zu halten, indem er die Beispielfälle für die Theorien ausgelassen hat. (Fehlentscheidung)

Der Einstieg war gut → Fallbeispiel

Anschließend zu viel Theorie!

Frage: Wie könnte man es besser vortragen/aufbauen?

Der Vortrag war nicht gut nachvollziehbar.

Vortragsablauf erzählt!

**Moderator:** An Berater → noch Fragen?

### Verständnisfragen

**Berater2:** hat prinzipiell alles verstanden.

**Berater1:** Willst du wissen, wie man eine Präsentation optimal vorträgt?

**Berater2:** Willst du die Präsentation spannender vortragen?

**Fallbringer:** Am Anfang war ich mit mir selbst beschäftigt und habe später bemerkt, dass das Publikum fast eingeschlafen ist. Was war der Grund?

**Moderator:** Vortrag war zu lang.

**Berater2:** Die Pause kam zu spät. Der lange Teil war am Anfang.

**Moderator:** Hast du eine Antwort auf deine Frage bekommen?

**Fallbringer:** Nein. Meine Frage ist, wie man eine Präsentation spannend gestalten kann.

**Moderator:** Können die Berater die Frage beantworten?

**Berater2:** Wir sollten die Schlüsselfrage definieren.

### **Schlüsselfrage**

**Moderatorin:** Wie kann man eine Präsentation von Anfang bis zum Schluss spannend gestalten?

### **Methodenauswahl**

**Berater2:** Ratschläge für das nächste Mal?

**Fallbringer:** Ja. (Aufbau einer Präsentation)

**Berater2:** Explizit für den Vortrag von letzter Woche?

Methode: Ratschläge und Empfehlungen für den Fallbringer.

Ganz konkret und gut umschriebenes Problem → genaue Tipps für dieses Problem

### **Beratung**

**Berater2:** Ratschläge → zuhause die Präsentation mehrmals vortragen & auch einigen Leuten vortragen und schauen, wie es auf sie wirkt.

Kürzer ausdrücken und etwas schneller sprechen. Die Sätze kürzer und einfacher halten.

**Berater2:** Positiv → ruhige Art und Begrüßung. Contra → zu lange Sätze, sollten kürzer gefasst werden und klar die wesentlichen Punkt herausstreichen.

Vortragsmethode variieren, nicht nur Interaktionen oder Theorie, passend gestalten.

Inhalt: Freunden oder Familie vortragen und schauen, ob es verständlich ist. Pro:

Fallbringer hat bemerkt, dass das Publikum nicht mehr ganz dabei war → auf einem guten Weg

**Berater1:** zuhause präsentieren und schauen, wie lang die Präsentation dauert. Eine zeitliche Grenze einhalten. Wenn nötig irrelevante Informationen weglassen. Zeitlich

besser organisieren. Komplexe Ausdrucksweise → kam so rüber, als ob der Präsentierender selber das Thema nicht verstanden hat. Präsentation nicht sehr kompliziert vortragen → verständlicher. Präsentation mit mehr Bildern anstatt komplexen Diagrammen.

**Berater2:** Feedback nach Präsentationen einholen. Andere Präsentationen → sich selbst einige gute Vortragsweisen notieren/merken. Seminare für Präsentation (üben und strukturieren). Buch für Präsentationen. Auf Kernbotschaften konzentrieren und diese gut vorstellen. Präsentation so gestalten, dass es für jeden verständlich ist. Selbstvortrag.

**Fallbringer:** Sehr hilfreiche gute Ratschläge erhalten.

**Moderator:** Berater haben gute Vorschläge gegeben. Fallbringer hat für seine Frage mehrere Antworten erhalten.

### **Prozessbeobachter**

Prozessbeobachter: Spontanerzählung 13min

Moderatorin Einstieg 2min

Erzählung: 7min

Fragen - Berater: 4min

Schlüsselfrage nicht exakt formuliert → Berater2 hat übernommen und Schlüsselfrage wurde definiert

Methodenauswahl 5min

Beratung: 11min → kurze Vorschläge der Berater

### **Abschluss**

#### **Feedback**

**Moderator:** Berater hatten gute Vorschläge, sie haben auch eigene Erlebnisse erwähnt. Fallbringer hat eine Antwort bekommen. Das Problem kennt jeder von uns.

Am Anfang hat er nicht ganz verstanden, was er machen soll. Schwieriger Einstieg; Verständnisprobleme; Späterer Ablauf war gut

**Fallbringer:** Wollte eigentlich nicht der Fallbringer sein. Das Ende des Prozesses war nicht ganz klar. Bedankt sich für die guten Ratschläge ☺ Er hat gute Vorschläge erhalten. Videokonferenz → am Anfang eher skeptisch, aber da man die Leute kennt war es gut.

**Sekretär:** brav mitgeschrieben und versucht nichts zu wiederholen.

**Berater2:** Am Anfang habe ich gedacht, dass es zu Problemen kommt. Die Durchführung ist jedoch eher positiv ausgefallen. Findet die Videokonferenz nur dann gut, wenn ein persönliches Treffen nicht möglich ist. Weiterer positiver Punkt: es wurde nicht durcheinander gesprochen.

**Berater1:** Fand es gut, weil er nicht wieder der Fallbringer war. Hat sich gut gefühlt und hatte Spaß. Besser als erwartet. Findet persönliches Treffen besser/angenehmer (Körpersprache)

**Berater1:** negativ → am Anfang war nicht ganz klar, was die Moderatorin macht. Fallbringer hat sich klar ausgedrückt. Problemstellung war für alle verständlich. Berater haben gute Ratschläge gegeben. Negativ → technische Probleme bei Fallbringer

**Prozessbeobachter:** hat alles gut zeitlich erfasst, gefehlt haben Verbesserungsvorschläge.

**Berater2:** toll, dass alle aktiv waren. Hatte keine ganz klaren Erwartungen, aber das Ergebnis ist sehr erfreulich. Es war sehr interessant alle auf einem Bildschirm zu sehen. Negativ → man kann niemanden direkt ansehen (Augenkontakt fehlt)

Super → Mentorin als Moderatorin (sehr mutig)

Technik hat gut funktioniert.

**Beobachter:** positiv überrascht → Technik hat super funktioniert. Begeistert von der Disziplin. Präsenztreffen findet er trotzdem besser. Aber online Treffen funktioniert auch gut. Lob an alle ☺

Abbildung 61: Protokoll der Sekretärin

## 7.7.5 Stimmungsbild

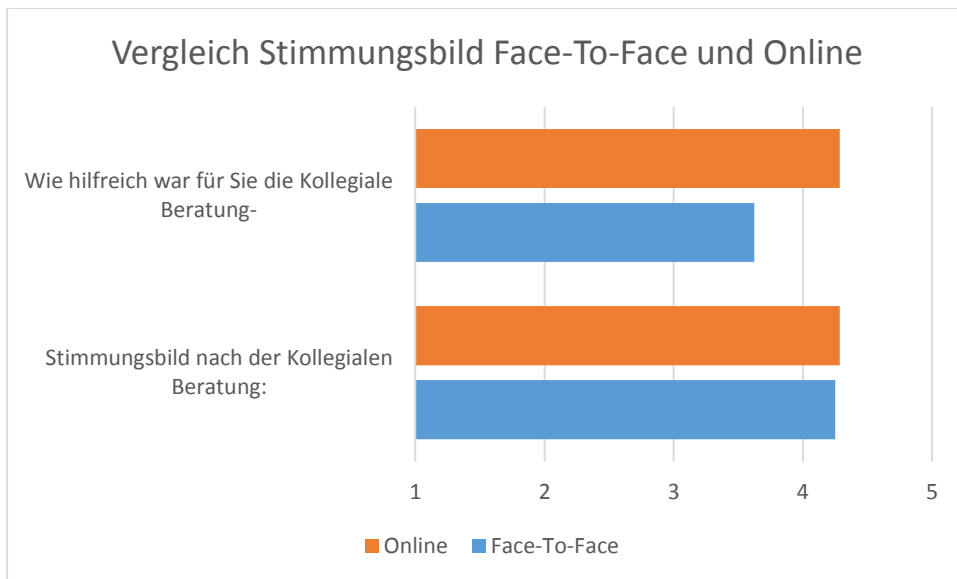


Abbildung 62: Vergleich Online + Face-to-Face in Bezug auf Stimmung (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung)

Es gab keine signifikanten Abweichungen.

Generell wird die Online-Durchführung als eine mögliche Alternative zur Face-to-Face Durchführung bewertet, aber wenn es die Möglichkeit gibt, wird diese vorgezogen.

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Zum Ablauf der Videokonferenz und zum HCI-Bezug: es ist sogar mir gelungen, als wenig versierter Computer-Freak, mich in die Videokonferenz zu integrieren; d.h. ich als 'Neuling' bei einer Videokonferenz konnte mich relativ gut zurechtfinden - der technische Ablauf (Einsteigen, Zusammenschalten, Wortzuteilung, Verständlichkeit, u.a.) habe ich gut empfunden. Ich glaube eine Videokonferenz kann eine persönliche Sitzung vor Ort nicht ersetzen - sie ist eher für organisatorische Angelegenheiten und Vorbereitungen geeignet - für spontane Reaktionen, Gestik, Mimik, höchstpersönliche und streng vertrauliche Fragen scheint mir eine Videokonferenz weniger passend zu sein.*

*Jedenfalls finde ich es sehr gut, dass wir so eine Art der Kommunikation einmal durchexerziert haben; wir haben erfahren, dass wir als Gruppe sehr kommunikativ zusammengearbeitet haben.*

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Die Onlinekonferenz am 2. Dezember war von Mag. Karin Mairhofer gut organisiert. Ich habe nicht erwartet, dass die Onlinekonferenz so gut laufen wird.*

## 7.8 Rückmeldungen zur Heuristik von Nielsen bezüglich der E-Learning Plattform

Für die Rückmeldung zur Heuristik von Nielsen stehen Reaktionsblätter aus der Lehrveranstaltung zur Verfügung.

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Teil 2 der Vorlesung war für mich eine Erinnerung an die Lehrveranstaltung Human Computer Interaction. Dieses Mal hatte ich das Vergnügen mit Nielsen Heuristiken in Bezug auf Kollegiale Beratung und die Moodle Plattform zu arbeiten. Wir mussten feststellen, dass die angebotene Seite verbesserungsbedürftig ist. Einerseits wurde auf Personen mit Sehbehinderungen keine Rücksicht genommen, andererseits fehlten klare Auswege und Fehlermeldungen waren auch nicht eindeutig. In meinem konkreten Fall hat sogar die Anmeldung zur Homepage nicht funktioniert, obwohl ich die in der Email beschriebene Anmeldeprozedur verfolgt habe. Ich glaube auch, dass Moodle nicht für so Projekt geeignet ist, um den Stand der angebotenen Services zu halten, muss man jedenfalls die grafische Oberfläche umarbeiten.*

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Was mir bei der letzten Einheit gefallen hat, ist, dass wir wieder was Neues gemacht haben. Da ich an HCI nicht teilgenommen habe, war es für mich interessant, die zehn Heuristiken kennen zu lernen. Die Auswertung von Karins Webseite hat, meiner Meinung nach, jedoch ein bisschen zu lange gedauert. Und ich bin mir nicht sicher, ob diese Seite die passendste für die Übung war, weil wir mehr oder weniger Moodle bewertet haben, wo Karin bei der Gestaltung nicht so viel Freiheit hatte. Die Aufbereitung der Informationen auf Moodle ihrerseits finde ich angemessen, verständlich und gut strukturiert (besonders der Prozess der kollegialen Beratung). Sonst hat*

*Moodle prinzipiell einige Probleme bezüglich der Benutzerfreundlichkeit, die es hier nicht zu diskutieren gilt.*

In einem **Reaktionsblatt** schreibt ein Teilnehmer: *Wichtig scheint mir eine präzise Fehlermeldung und dazu eine konstruktive Lösungsmöglichkeit, siehe J. Nielsen.*

## 8 Fazit

Bei dem Vorhaben, Neue Medien in der Kollegialen Beratung einzusetzen, ist für mich alles wie geplant verlaufen. Die Gruppe der Lehrveranstaltung Kommunikation für Mentoren hat sich für die Evaluierung sehr gut geeignet. Das lag einerseits daran, dass sich die Mentoren bereits untereinander kannten und als Gruppe zueinander gefunden hatten. Andererseits bot sich für die Mentoren die Möglichkeit ein weiteres Werkzeug der Kommunikation kennenzulernen. Welches, nach meiner Meinung, sowohl für die Arbeit mit den Mentees, als auch in Zukunft in der Schule für die gegenseitige Beratung unter Lehrern ([1] S 36-37), eingesetzt werden kann.

Die Teilnehmer waren sehr diszipliniert – eine Gruppe mit der man sehr gut zusammenarbeiten konnte. Neben den von mir vorbereiteten Fragebögen für die Evaluierung konnte ich auch von den Reflexionsblätter der Lehrveranstaltung profitieren.

Ich habe mich durch die Lehrveranstaltungsleiterin sehr gut betreut und in die Lehrveranstaltung integriert gefühlt. Zum Arbeiten hatte ich ausreichend Freiräume und konnte nach meinen Vorstellungen vorgehen.

Im Folgenden möchte ich über die Phasen, die für die Kollegiale Beratung durchlaufen wurden (Vorbereitung, Vertiefung und Durchführung) reflektieren. Anschließend werde ich kurz auch den Beitrag von Human Computer Interaction für die Gestaltung der E-Learning Plattform eingehen. Des Weiteren wird die Kollegiale Beratung für Gruppe von Studierenden unter die Lupe genommen. Abschließend werden noch weitere Ideen für mögliche Forschungen aufgelistet.

Für alle Phasen (Vorbereitung, Vertiefung und Durchführung) ergeben sich bei der Onlinedurchführung Vorteile dadurch, dass weder Reisetätigkeiten noch Meeting-Räume notwendig sind. Außerdem steht das Material digital zur Verfügung und kann jederzeit wieder bezogen werden.

Hingegen werden die zeitverzögerten Antworten auf Rückfragen als Nachteil bewertet. Auch die Notwendigkeit von technischem Equipment kann als Nachteil gesehen werden. (hier befinden sich weitere Informationen zu Webinaren [9]) Wobei man bei Studenten an der Fakultät für Informatik davon ausgehen kann, dass dieses Equipment vorhanden ist.

## 8.1 Vorbereitung

Das Ziel der Vorbereitung war, die Teilnehmer in das Thema einzuführen und zu erklären, worum es geht und was mit der Kollegialen Beratung erreicht werden kann. Voraussetzung dafür war auch, dass den Teilnehmern alle notwendigen Materialien zur Verfügung standen.

Mir war bekannt, dass die Teilnehmer einander kennen. Bei Gruppen, die einander noch nicht kennen, würde ich eine andere Vorgangsweise wählen. Meiner Meinung nach wäre es wichtig, ein Gruppengefühl zu erzeugen und den Teilnehmern Zeit für eine gegenseitige Vorstellung zu geben.

Zunächst traf ich die Entscheidung, was alles angeboten wird. Auf der E-Learning Plattform befand sich die Beschreibung der Rollen, des Prozesses und der Methoden, die angewendet werden können. Für die Rückmeldungen verwendete ich einen Fragebogen von LimeSurvey. Die Vorstellung Face-to-Face erfolgte mittels einer PowerPoint Präsentation, Karten und folierter Kärtchen.

Den Umgang mit Moodle, LimeSurvey und zoom fand ich sehr unkompliziert, da der Großteil der Verwendung selbsterklärend war. Für die wenigen offenen Fragen standen mir ausreichend Tutorials und Videos im Internet zur Verfügung.

Sehr gut ist mir, meiner Meinung nach, die Strukturierung der E-Learning Plattform gelungen. Durch die Vorbereitung haben sich die Teilnehmer gut ausgekannt und gewusst, was auf sie zukommt. Das wurde durch die Rückmeldung der Teilnehmer bestätigt. Vor der Onlinedurchführung gab es die Rückmeldung, dass sie alle Informationen zur Durchführung und zum Prozess hatten.

Durch den iterativen Prozess beim Aufsetzen war es möglich, Verbesserungen einzubauen, die den Teilnehmern noch vor der Onlinedurchführung zur Verfügung standen. Die Erklärung des Prozesses anhand eines Videos habe ich auf Grund des Feedbacks eingeführt. Nicht nur der Prozess, sondern auch die Sitzordnung wird damit klarer. Man könnte noch mehr auf den Sinn dahinter eingehen.

Da für die Teilnehmer die Art der Beratung neu war, waren es für die kurze Dauer zu viele Methoden. Ich würde das nächste Mal eine Beratung ohne Methodenauswahl anbieten. Dabei stelle ich mir vor, dass die Teilnehmer angeleitet werden, Hypothesen zu entwickeln. Ich weiß von einer Kollegin, die diese Methode an einer

anderen Universität regelmäßig in dieser Form anbietet. Jedoch bin ich der Meinung, dass bei Gruppen, die einander öfter treffen die Methodenvielfalt sehr hilfreich ist.

Für weitere Gruppen, stelle ich mir folgende Verbesserungen für die Vorbereitung vor:

- Das Video zum Prozess interaktiver gestalten. Dazu würden sich zum Beispiel Interviews die die Teilnehmer miteinander drehen, eignen.
- Weitere Methoden detailliert beschreiben.
- Ein Quiz „wann eignet sich welche Methode?“ einbauen.
- Ein Quiz zum Prozessablauf einbauen.
- Onlineaufgaben einbauen, um sicherzustellen, dass sich alle Teilnehmer einloggen können.
- Neu eingeführte Methoden an einem kleinen Beispiel durchspielen, um sicherzustellen, dass die Methodik klar ist.
- Zielgruppen für die Kollegiale Beratung schärfen.
- Bei der Einführung sollte man noch stärker erwähnen, dass es wichtig ist, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren und sich nicht in Details zu verlieren.

## 8.2 Vertiefung

Das Ziel der Vertiefung besteht darin, dass die Teilnehmer die Methodik der Kollegialen Beratung anwenden können und dazu bereit sind, mit der Durchführung zu starten. Die Teilnehmer werden angehalten nachzulesen und die Vorgangsweise zu wiederholen. Auch das Lesen der Reaktionsblätter der anderen Teilnehmer kann dabei sehr hilfreich sein.

Der Vorteil diese Phase Online zu gestalten, liegt darin, dass jeder im eigenen Tempo vorgehen kann.

Wichtig für die Teilnehmer war die Wiederholung der Vorgangsweise unmittelbar vor der Durchführung.

Die folierten Kärtchen waren sehr hilfreich als Unterstützung beim Prozess und für den Prozessbeobachter, weil auch Zeitangaben vorhanden sind. Bei der Online-Durchführung gab es anstelle der Kärtchen die Informationen auf der E-Learning Plattform.

Bei zukünftigen Gruppen würde ich eine Gruppenarbeit aufgeben: Zum Beispiel könnten die Teilnehmer die Aufgabe bekommen, zu jedem Prozessschritt ein kleines Interview aufzunehmen. Das könnte dann mit Einverständnis der beteiligten Teammitglieder für zukünftige Gruppen zur Verfügung gestellt werden.

### 8.3 Durchführung

Das Ziel der Durchführung liegt darin, tatsächlich mit den Teilnehmern eine Kollegiale Beratung durchzuführen. Es hat mich sehr gefreut, dass die Durchführung mit einer Gruppe, die kaum Erfahrung mit Webkonferenztools hat, so gut funktioniert hat. Meiner Meinung nach konnte ich das Ziel, die Teilnehmer gut auf die Durchführung vorzubereiten, erreichen.

Während der Konferenz konnte ich einzelne Teilnehmer direkt anschreiben, um von außen den Prozess zu steuern ohne den Rest der Gruppe zu involvieren. Das stellt auch einen wesentlichen Unterschied zur Face-to-Face-Durchführung dar. Außerdem fand ich es sehr interessant, alle neun Teilnehmer direkt vor mir auf dem Bildschirm zu sehen. Einziger Wehmutstropfen, man kann einzelne Personen nicht direkt anschauen.

Der Nachteil der Onlinedurchführung liegt darin, dass man darauf angewiesen ist, dass es keine technischen Probleme gibt. Das hat sich auch dadurch bestätigt, dass ein Teilnehmer wegen Internetproblemen nicht teilnehmen konnte. Außerdem gab es Hintergrundgeräusche und grundlegende PC-Nutzerkenntnisse waren nicht vorhanden. Ein weiteres Problem war, dass ein Teilnehmer kurzfristig technisch bedingt offline war. Er konnte aber schnell wieder einsteigen.

Alle Teilnehmer haben angegeben, dass sie in Zukunft eine Face-to-Face Durchführung gegenüber einer online Beratung bevorzugen. Jedoch wird es als eine valide Alternative gesehen, falls es nicht möglich ist, einander persönlich zu treffen. Die Gruppengröße bei der Onlinedurchführung wurde teilweise sehr positiv bewertet. Ein paar hätten ein Setting mit weniger Teilnehmern bevorzugt.

Ich fand es sehr mutig, dass sich ein Teilnehmer gemeldet hat, um die Moderation zu übernehmen und habe mich bemüht, ihn beim Prozess zu unterstützen.

Bei der Fragerunde nach der Spontanerzählung kamen schon die ersten Beratungsideen. Eine Ermahnung sich an den Prozess zu halten wurde nicht als störend empfunden.

Bei der Face-to-Face Durchführung sind die Kärtchen sind gut angekommen und waren hilfreich für den Prozessbeobachter.

Für die Gruppe waren die Kollegialen Beratungen ein tolles Erlebnis, wie ich aus dem Feedback entnehmen konnte.

Für weitere Gruppen stelle ich mir folgende Verbesserungen bei der Durchführung vor:

- Zur Verbesserung auf der E-Learning Plattform, würde ich nochmals alle Voraussetzungen, die für ein gutes Gelingen der Konferenz notwendig sind, zusammenschreiben. (Leise Umgebung, Kopfhörer, Verwendung der mute Funktion).
- Sollte sich die Suche nach Fällen sehr schwierig gestalten, könnte man die Verwendung von Fantasiereisen einführen.
- Eine einheitliche Skalierung bei der Bewertung im Fragebogen. Entweder ist eins das Beste oder fünf.

#### 8.4 Beitrag von Human Computer Interaction für die Gestaltung

Der Beitrag von HCI dient der Erhöhung der Akzeptanz der Oberfläche. Der SW-Walk through war eine interessante Erfahrung. Viele Rückmeldungen bezogen sich jedoch auf die Möglichkeiten oder Einschränkungen, die Moodle hat. Auf die Gestaltung der Menüführung auf Moodle hat der Benutzer jedoch keinen Einfluss.

#### 8.5 Kollegiale Beratung für Gruppe von Studierenden

Für den studentischen Alltag kann ich mir den Einsatz einer Kollegialen Beratung für verschiedene Fälle vorstellen: für das Schreiben von wissenschaftlichen Arbeiten, Bachelor und Masterarbeiten. Das sind Themen, die alle Studenten beschäftigen. Andere Themen wären zum Beispiel: „Wie finde ich ein Praktikum?“, „Was mache ich nach dem Studium?“, „Wie finde ich einen Job?“, „Wird mein Studium durch einen Nebenjob verlängert?“.

Interessant war es für mich zu sehen, wie unterschiedlich Rückmeldungen sein können. Einerseits hat ein Teilnehmer die Frage aufgeworfen, warum der Titel der Kollegialen Beratung „Kollegiale Beratung für Mentoren“ heißt und dann keine Fragestellungen in Bezug auf das Mentorenprogramm erläutert wurden. Eine andere Rückmeldung kam, dass die Methode mit den Mentees interessant sein könnte. Diese Meinung kann ich auch teilen, da ich finde, dass es gerade zu Studienbeginn Fragestellungen gibt, die alle Mentees betreffen.

## 8.6 Weitere Ideen

In dieser Arbeit liegt der Fokus auf dem Einsatz Neuer Medien in der Kollegialen Beratung. Es wäre aber auch interessant weitere Fragestellungen in Bezug auf kollegiale Beratung zu erörtern.

- Wie ist das Erlebnis für Teilnehmer, wenn 3D-Welten (wie zum Beispiel 2nd Live [11]) zum Einsatz kommen?
- Wie eignen sich weitere interaktive Elemente, wie Chat, Umfrage, Handhoch Abfragen, Quizz und Diskussion, bei der Onlinedurchführung?
- Wäre es ausreichend, wenn man einander nur hört?
- Gruppen, die sich öfters treffen, könnten folgende Themen über ein Forum diskutieren:
  - Welche Fragen sollen bei einer Evaluierung beantwortet werden?
  - Welche Medien eignen sich in der Kollegialen Beratung?
  - Welche Inhalte können über ein Wiki erarbeitet werden?
- Wie schaut das mit Gruppen aus, die sich gar nicht kennen?
  - Ist Anonymität (Cyberspace) ein Vorteil?
  - Wird die Schwelle sich zu öffnen durch die fehlende Vertrautheit größer?
  - Wie schafft man eine konstruktive Atmosphäre und ein vertrauensvolles Lernklima (S.3 [18])?
- Wäre es sinnvoll themenorientierte Kollegiale Beratung für Probleme, mit denen man im studentischen Alltag konfrontiert ist, anzubieten?

## 9 Quellen

- [1] Kim-Oliver Tietze; Kollegiale Beratung „Problemlösungen gemeinsam entwickeln“; Herausgegeben von Friedmann Schulz von Thun, Ort, 7. Auflage 1. Juli 2003
- [2] Bernd Schmid, Torsten Veith, Ingeborg Weidner; „Einführung in die kollegiale Beratung“, Herausgeber Carl Auer Verlag GmbH, Erscheinungsdatum 25.9.2013
- [3] Kollegiale-Beratung (Dr. Kim-Oliver Tietze): <http://www.kollegiale-beratung.de/> zuletzt besucht am 24. März 2018
- [4] Moodle docs <https://docs.moodle.org/> zuletzt besucht am 19. August 2015
- [5] 10 Usability Heuristics for User Interface Design by Jakob Nielsen on January 1, 1995 <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> zuletzt Besucht am 20.01.2018
- [6] J. Gould, C. Lewis: *Designing for Usability: Key Principles and What Designers Think*. Communications of the ACM 1985, 28(3), S. 300–311.
- [7] How to Conduct a Heuristic Evaluation by Jakob Nielsen on January 1, 1995 <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/> zuletzt besucht am 3. März 2018
- [8] ISO 13407 Human centred design processes for interactive systems <http://www.usabilitynet.org/tools/13407stds.htm> zuletzt besucht am 12. März 2018
- [9] Anita Hermann-Ruess, *Das gute Webinar* (X.media.press), Springer Vieweg Verlag, 2. Auflage (24. September 2014)
- [10] Kelava Moosbrugger; *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion*, Springer Verlag 2. Auflage Oktober 2011
- [11] Second Life <http://secondlife.com/>
- [12] Dominik Petko; *Einführung in die Mediendidaktik, Lehren und Lernen mit digitalen Medien*, BELTZ Jänner 2014
- [13] Friedemann Schulz von Thun; *Miteinander reden, Band 3: Das "Innere Team" und situationsgerechte Kommunikation* Taschenbuch – 2013

- [14] Motschnig-Pitrik, R. (2014). Reaction Sheets Pattern. Practical design patterns for teaching and learning with technology. Rotterdam: SensePublishers. (pp. 73-82)
- [15] Systemische Schleife Systemworks ©  
<https://postheroisch.wordpress.com/2010/04/07/die-%E2%80%9Esystemische-schleife%E2%80%9C-ein-prozessmodell/> , zuletzt besucht am 24. Februar 2018
- [16] Renate Motschnig, David Ryback; Transforming Communication in Leadership and Teamwork, Person-Centered Innovations, Springer 2017
- [17] Active Listening, by Carl R. Rogers and Richard E. Farson, Excerpt from Communicating in Business Today
- [18] Motschnig, R., & Pitner, T. (2016). Putting learners' experience at the center of technology enhanced learning, or how students can learn more while enjoying their classes. Proceedings of DiVAI 2016, Distance Learning in Applied Informatics. Turčáni, M. et al. (eds.) Wolters Kluwer, May 2-4, 2016, Sturovo, SK, 13 – 32

## 10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rollen in der Kollegialen Beratung.....	16
Abbildung 2: Phasen der Kollegialen Beratung .....	19
Abbildung 3: Beratung.....	28
Abbildung 4: Brainstorming.....	35
Abbildung 5: Resonanzrunde .....	36
Abbildung 6: Inneres Team.....	37
Abbildung 7: Systemische Schleife – fünf Schritte.....	41
Abbildung 8: Verwendete Medien.....	42
Abbildung 9: Phasen des HCDs .....	45
Abbildung 10: Moodle Einstiegsseite .....	50
Abbildung 11: Startseite des Kurses mit aktuellen Informationen.....	52
Abbildung 12: Verbesserung der Startseite .....	53
Abbildung 13: Ausgangsseite .....	54
Abbildung 14: Auswahl Mein Profil .....	55
Abbildung 15: Mein Profil bearbeiten.....	55
Abbildung 16: zoom Webkonferenzlösung .....	57
Abbildung 17: zoom Meeting planen .....	58
Abbildung 18: zoom Gestartetes Meeting.....	58
Abbildung 19: zoom Gruppenchat .....	59
Abbildung 20: Die ersten 3 Fragen im SurveyMonkey.....	61
Abbildung 21: Übersicht über die Umfragen .....	63
Abbildung 22: Struktur des Fragebogens .....	64
Abbildung 23: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – Einstiegsmaske.....	64
Abbildung 24: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – KB2.....	65
Abbildung 25: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – KB1 .....	65
Abbildung 26: Umfrage Kollegiale Beratung Face-to-Face – KB3.....	66
Abbildung 27: Umfrage Kollegiale Beratung Online – Einstiegsseite.....	66
Abbildung 28: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Stimmungsbild 1/2 .....	67
Abbildung 29: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Stimmungsbild 2/2.....	67
Abbildung 30: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Vergleich Face-to-Face und Online 1/3 .....	68

Abbildung 31: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Vergleich Face-to-Face und Online 2/3 .....	68
Abbildung 32: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Vergleich Face-to-Face und Online 3/3 .....	69
Abbildung 33: Umfrage Kollegiale Beratung Online - Technik.....	70
Abbildung 34: Herzlichen Dank für die Teilnahme an der Umfrage .....	71
Abbildung 35: Folierte Kärtchen für die Prozessbeschreibung .....	75
Abbildung 36: Sitzordnung.....	79
Abbildung 37: Stimmungsbild (1=schlecht; 5=sehr gut).....	81
Abbildung 38: Stimmungsbild (1=schlecht; 5=sehr gut).....	81
Abbildung 39: Erfahrung mit Kollegialer Beratung in der Vergangenheit.....	82
Abbildung 40: Haben Sie Interesse an weiterer Kollegialen Beratung?.....	82
Abbildung 41: Fragen zur E-Learning Plattform (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem) .....	83
Abbildung 42 Einführung (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem) .....	84
Abbildung 43: Prozess (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem) .....	84
Abbildung 44: Auswahl an Methoden (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem) .....	85
Abbildung 45: Übersichtlichkeit (Bewertung nach dem österreichischen Schulnotensystem) .....	85
Abbildung 46: Rollenbeschreibung anhand von Playmobilfiguren .....	88
Abbildung 47: Stimmungsbild (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung) .....	90
Abbildung 48: Stimmungsbild, Nutzen und Informationsstand der Teilnehmer (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung) .....	90
Abbildung 49: In welchem Setting war es einfacher, Dinge anzusprechen .....	94
Abbildung 50: In welchem Setting waren die Regeln vor der Durchführung besser bekannt?.....	94
Abbildung 51: In welchem Medium sind Sie besser zu Wort gekommen, wenn sie etwas sagen wollten? .....	95
Abbildung 52: Welche Art der Durchführung war für hilfreicher? .....	95
Abbildung 53: bevorzugtes Setting für die nächste Kollegiale Beratung.....	95
Abbildung 54: Vertrauen in die Gruppe .....	95

Abbildung 55: Interpretation der Gestik der Teilnehmer .....	96
Abbildung 56: In welchem Setting war die Anspannung der Teilnehmer größer .....	96
Abbildung 57: In welchem Setting war der Austausch in der Gruppe größer .....	96
Abbildung 58: Vergleich der Lernumgebungen.....	96
Abbildung 59: Fragen zum Webkonferenztool (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung).....	100
Abbildung 60: Protokoll des Prozessbeobachters .....	103
Abbildung 61: Protokoll der Sekretärin .....	107
Abbildung 62:Vergleich Online + Face-to-Face in Bezug auf Stimmung (Bewertung mittels Sternchen – 5 Sterne ist die beste Bewertung) .....	108

# Neue Medien in der Kollegialen Beratung

---

MIT VALIDIERUNG AM INSTITUT FÜR INFORMATIK

MAG. KARIN MAIRHOFER

---

## Vorstellung der Masterarbeit

---

Motivation + Meine Erfahrung mit Kollegialer Beratung

Inhalt

- Beschreibung der Kollegialen Beratung
  - Didaktisches Design
  - Anforderungen an die E-Learningplattform
  - Aufbau der E-Learningplattform
  - Entwicklung eines Fragebogens
  - Einführung im Mentoring-Programm
  - Auswertung der Fragebögen
  - Erweiterung der E-Learningplattform
-

# Vorstellung der Lernumgebung

---

The screenshot shows a Moodle user interface. At the top, the browser address bar displays 'www.target4you.at/moodle/'. Below the browser, the Moodle header includes the text 'moodle', 'Deutsch (de)', and a login status 'Sie sind nicht angemeldet. (Login)'. The main content area is titled 'Mein Moodle' and contains three sections: 'NAVIGATION' with links for 'Startseite' and 'Kurse'; 'Kursliste' with two course entries, both titled 'Kollegiale Beratung: Kommunikation für MentorInnen' and 'Kollegiale Beratung', both listing 'Trainerin: Karin Mairhofer'; and 'KALENDER' showing a calendar for October 2014.

# Voraussetzung für die Durchführung

---

Thema/Fälle

Aktive Mitarbeit


Aktives Zuhören

Feedbackregeln bekannt

Prozess + Rollen bekannt


## Themen 1

---

- Bei den Themen handelt es sich um Praxisprobleme, die in einer Gruppe reflektiert werden, um gemeinsam Lösungen zu finden.
  - Aktueller, konkreter Anlass
  - Problemfeld liegt außerhalb der Beratergruppe
  - Außer dem Fallzähler ist niemand in aus der Gruppe in den Fall involviert
  - Den Fallzähler beschäftigt der Fall derzeit noch
- 

## Themen 2


---

- Fälle sind Situationen, die vom Alltag abweichen (ungewöhnlich, besonders)
  - Verwirrende Situationen und unerwartete Schwierigkeiten
  - Latente und manifeste Spannungen im Berufsalltag
  - Konflikt- und Krisensituationen
  - Kritische Kommunikationssituationen
  - Verbesserung der Steuerungsfertigkeit als Projektleiter
  - Komplexe und konfliktträchtige Projekte
  - Weiterentwicklung der beruflichen Kompetenzen
- 

## Zeiträumen

---

Datum	Inhalt
21. Oktober 2014 16:30 – 17:00	Gastvortrag in der Lehrveranstaltung Kommunikation für MentorInnen
23. Oktober 2014	Email verschicken mit Zugangsdaten
23. Oktober 2014 – 4. November 2014	Online Phase
4. November 2014 16:00-18:15	Durchführung einer Kollegialen Beratung
11. November 2014	Rücklauf der Fragebögen
Voraussichtlich 4. Dezember 2014 Je 1 -1/2 Stunde	Kollegiale Beratung Online durchführen (Terminfindung am 4. November)
Eine Woche später	Rücklauf der Fragebögen
	Auswertung der Fragebögen
	Verbesserung der e-Learningumgebung



## Backup

---

## Brainstorming



## Resonanzrunde



Ärger...

Das geht mir nahe...

Kaum zu glauben ...

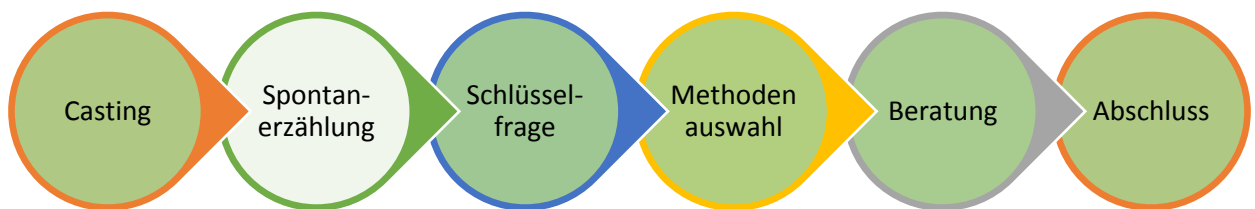
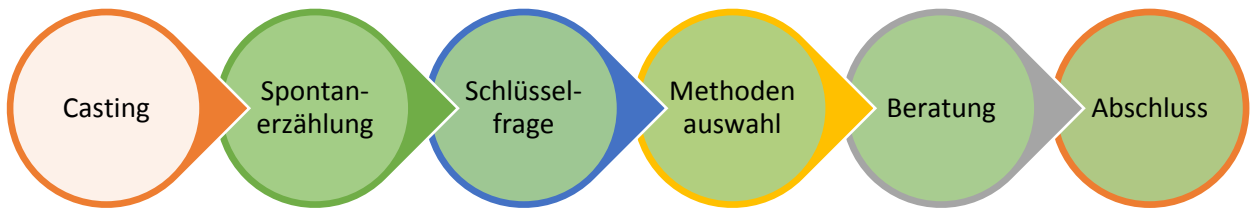
## Inneres Team

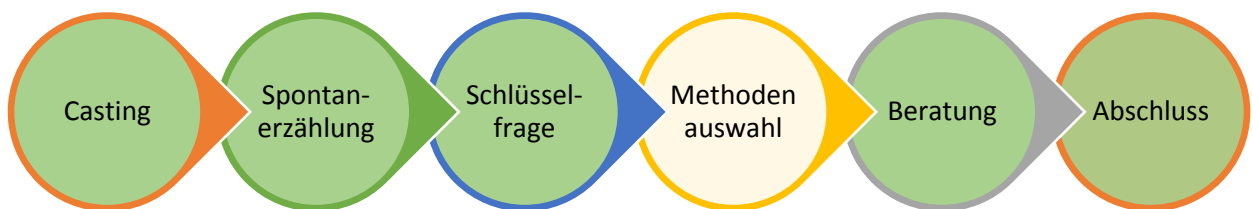
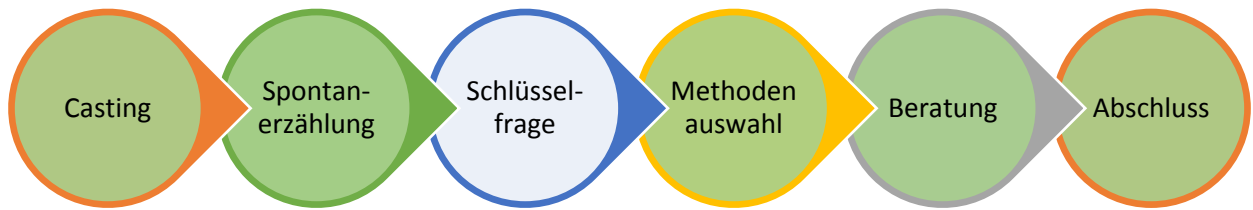


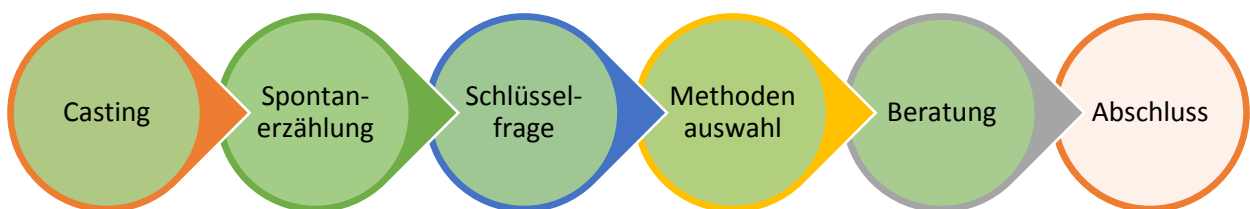
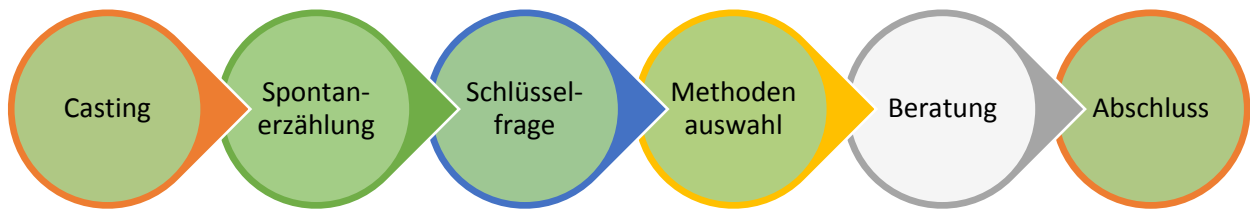
## Kopfstandbrainstorming



## Anhang B Folierete Karten zur Prozessbeschreibung







## **Casting**

Beim Casting werden die Fälle gesammelt, Priorisiert und die Rollen vergeben

### **Leitfragen**

*Welche Fälle sind da? Wer Übernimmt welche Rolle? ([1] S 62)*

Schritte des Castings [1] S.64

1. Der Moderator wird gemäß der Gruppenregelung eingesetzt
2. Anfangsrunde vor Beginn der ersten Beratung: Fallbringer vergangener Beratungssitzungen berichten über den weiteren Verlauf ihres Anliegens.
3. Teilnehmer melden ihre Beratungswünsche an. Ein Fallbringer wird ausgewählt und die Reihenfolge der Beratungen festgelegt.
4. Ein Sekretär für die folgende Kollegiale Beratung wird bestimmt.
5. Ein Prozessbeobachter wird bestimmt.

Dauer ohne Anfangsrunde ca. 5 Minuten, mit Anfangsrunde ca. 45 Minuten.

## **Spontanerzählung**

Bei der Spontanerzählung beschreibt der Fallbringer sein Anliegen.

### **Leitfragen**

*Worum geht es? Wie stellt sich die Situation für den Fallbringer dar? ([1] S.62)*

Schritte der Spontanerzählung [1] S.75

1. Der Fallbringer berichtet von seiner Situation im Gespräch mit dem Moderator. (5-7 Minuten)
2. Die übrigen Teilnehmer stellen Fragen, der Fallbringer antwortet. (2-3 Minuten)

Dauer gesamt etwa 7-10 Minuten

### **Schlüsselfrage**

Mit Unterstützung des Moderators und der Berater definiert der Fallbringer die Schlüsselfrage. Sollte sich dieser Prozess als schwierig und nicht lösbar herausstellen, kann dies auch zum Ziel der Beratung gemacht werden.

### **Leitfragen**

*Welchen Klärungswunsch hat der Fallbringer in Bezug auf seine Situation ([1] S.62)?*

Schritte der Schlüsselfrage [1] S. 85

1. Der Fallbringer benennt auf die Frage des Moderators seine Schlüsselfrage für die Beratung.
2. Die Berater signalisieren, ob sie die Schlüsselfrage verstanden haben und nachvollziehen können.

Dauer etwa 5 Minuten, bei gemeinsamer Suche nach einer Schlüsselfrage etwa 10-15

### **Methodenauswahl**

Gemeinsam mit dem Fallbringer wählen die Berater die geeignete Methode aus.

### **Leitfragen**

*Welche Beratungsmethode wählen wir ( [1] S.62)?*

Schritte der Methodenauswahl [1] S. 93

1. Der Moderator sammelt Vorschläge vom Fallbringer und von den Beratern.
2. In Abstimmung mit dem Fallbringer einigt sich die Gruppe auf eine Methode.

Dauer etwa 5 Minuten

## **Beratung**

Während der Beratung sind hauptsächlich die Berater aktiv

## **Leitfragen**

*Was geben wir dem Fallbringer aus der Kollegialen Beratung mit ([1] S.62)?*

Schritte der Beratung [1] S. 96

1. Der Moderator skizziert das Prinzip der gewählten Methode
2. Die Berater tragen 10 Minuten lang Ideen und Vorschläge im Stil der Methode zusammen
3. Der Sekretär schreibt mit.

Dauer etwa 10 Minuten

## *Abschluss*

Der Berater wird vom Moderator befragt, was er aus der Kollegialen Beratung mitnimmt.

## **Leitfragen**

*Was nimmt der Fallbringer aus der Kollegialen Beratung mit ([1] S.62)?*

Schritte des Abschlusses [1] S. 108

1. Der Fallbringer gibt wieder, welche Ideen ihm auf den ersten Blick hilfreich erscheinen und was er aus der Kollegialen Beratung für sich mitnimmt.
2. Die Kollegiale Beratung wird beendet, der Fallbringer bedankt sich.
3. Der Moderator erhält Feedback von Fallbringer und Beratern.
4. Der Prozessbeobachter gibt den Beteiligten Rückmeldungen.

Dauer etwa 5 Minuten, mit Feedback und Prozess-Feedback etwa 15 Minuten und mehr

## Anhang C Folien zur Prozessbeschreibung

Der Moderator begrüßt die Teilnehmer und leitet die Vorstellungsrunde ein.

---



Casting

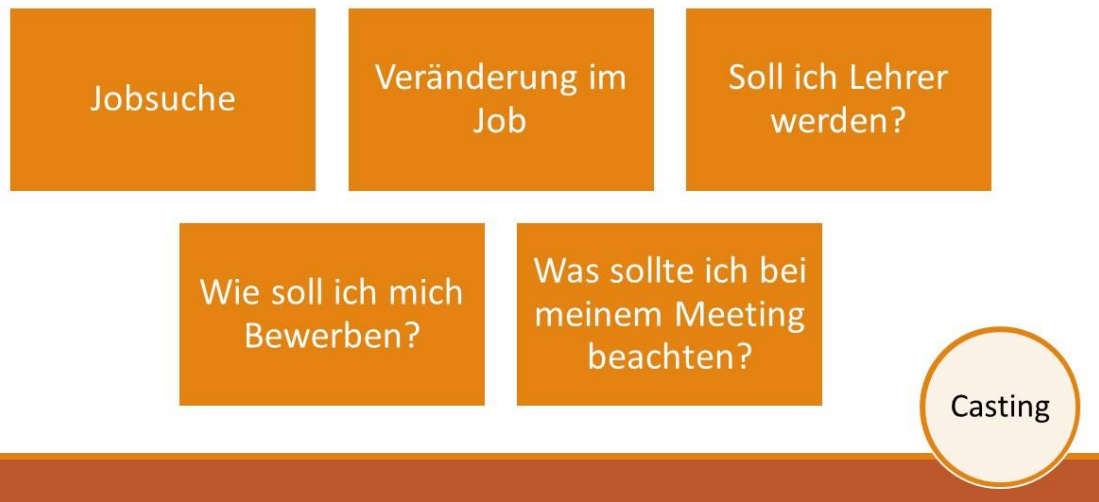
Der Moderator fragt die Teilnehmer, welche Fälle besprochen werden sollen.

---

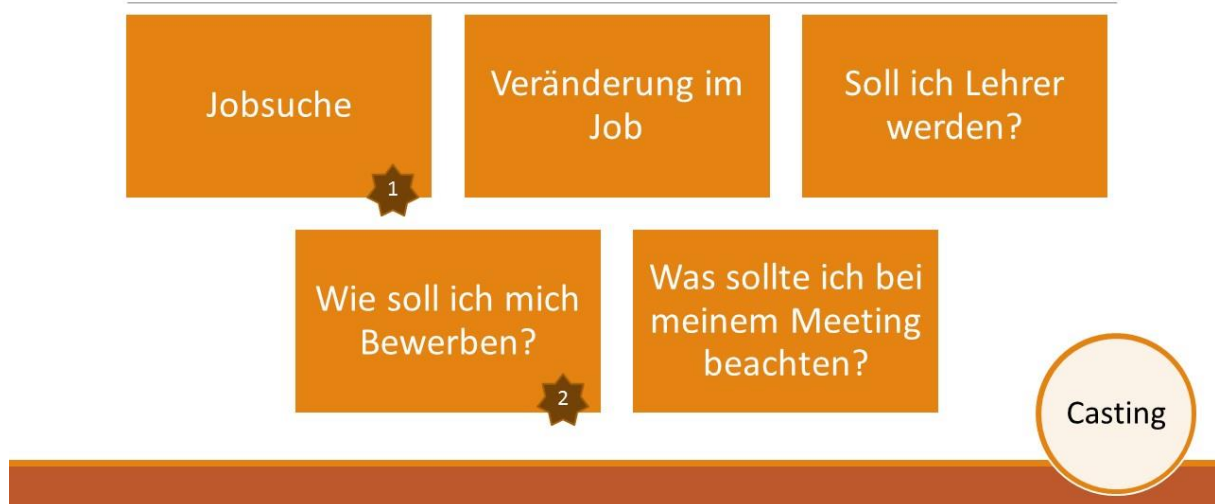


Casting

Die Teilnehmer bringen ihre Fälle und befestigen sie an die Pinnwand.



Die Teilnehmer einigen sich auf Fälle und die Bearbeitungsreihenfolge.



Die Rollen Moderator, Berater, Sekretär und Prozessbeobachter werden vergeben.



Casting

Die Teilnehmer begeben sich an ihre Plätze.



Casting

Der Moderator bittet den Fallbringer um die Spontanerzählung.

---



Spontan-  
erzählung

Die Berater stellen Verständnisfragen.

---



Spontan-  
erzählung

Die Berater stellen Verständnisfragen.

---



Spontan-  
erzählung

Der Fallbringer und die Berater einigen sich auf eine geeignete Methode um die Schlüsselfrage zu beantworten.

---



Methoden-  
auswahl

Der Moderator skizziert die wesentlichen Merkmale der Methode.

---



Moderator

Methoden-  
auswahl

Die Berater führen die Beratung durch.

---



Berater

Berater

Berater

Beratung

Der Fallbringer berichtet, was für ihn  
nützlich war.

---



Abschluss

Die Beratung wird beendet, der  
Fallbringer bedankt sich.

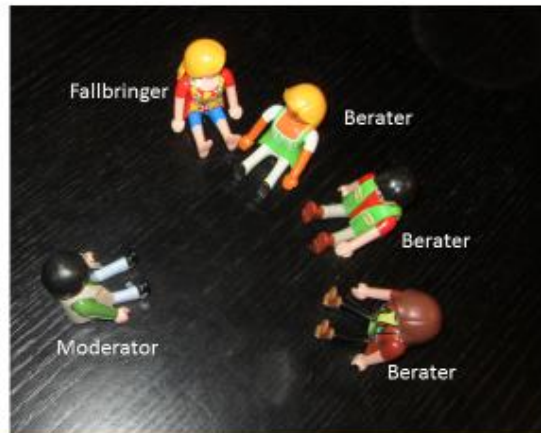
---



Abschluss

Der Moderator erhält Feedback vom Fall Erzähler und den Beratern.

---



Abschluss

Der Prozessbeobachter gibt den beteiligten Feedback.

---



Abschluss

Der Sekretär gibt dem Fallbringer die Mitschrift.

---



Abschluss