

MODERATIONSKOMPETENZ: AKTIVIERUNGSTECHNIKEN MODUL FÜR MODERATOREN OKTOBER 2018



INHALT

ARBEITSZIELE	4
.....	
THEMENHINTERGRUND	5
.....	
EMPFEHLUNGEN FÜR DIE MODERATION	6
.....	
UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN	9
.....	
KURZVERSION	10
.....	
ANLAGE: Präsentation „Moderationskompetenz: Aktivierungstechniken“ unter www.kbv.de/qz	

Autor:

Hans-Joachim Eberhard

ARBEITSZIELE

FÜR TUTOREN:

- › Der Tutor verfügt über die Kompetenz, Moderationstechniken, die eine aktive Zirkelarbeit unterstützen, zu vermitteln.
- › Er kann Moderatoren beraten, die Techniken in der Zirkelarbeit situationsgerecht einzusetzen.

FÜR MODERATOREN:

- › Die Moderatoren lernen bzw. verdeutlichen sich unterschiedliche Methoden, um die Teilnehmer ihrer Qualitätszirkel (QZ) in eine aktiv-gestaltende Rolle zu bringen.
- › Dabei wenden sie nahezu ausschließlich das Lernprinzip „learning by doing“ an.
- › Die Moderatoren reflektieren ihre individuelle QZ-Ausgangssituation und fühlen sich anschließend in der Lage, die präsentierten Techniken in ihrem QZ adäquat einzusetzen.

THEMENHINTERGRUND

Das Modul stellt eine Ergänzung zu den Modulen „Moderatoren-ausbildung“ und „Grundlagen der Gruppenleitung in Qualitätszirkeln“ dar. Es beschreibt ein strukturiertes Vorgehen für eine aktive Zusammenarbeit in Qualitätszirkeln mit dem Ziel, jeden Teilnehmer einzubeziehen.

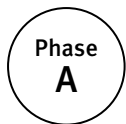
Die Vorstellung und Anwendung verschiedener Moderationstechniken soll dazu anregen, vielfältige Moderationsmethoden zu nutzen, um die Zirkelarbeit interessant und abwechslungsreich zu gestalten.

Die beschriebenen Aktivierungstechniken können auch in anderer Reihenfolge genutzt werden.

Das Modul ist Bestandteil des Qualitätszirkel-Konzepts der KBV und steht sowohl auf der Website der KBV unter www.kbv.de/qz (Stichwort QZ-Module) als auch im Sicheren Netz der Kassenärztlichen Vereinigungen zum Download zur Verfügung. Es versteht sich als Empfehlung und soll sowohl die Aus- und Fortbildung von Qualitätszirkel-Moderatoren als auch eine strukturierte und ergebnisorientierte Qualitätszirkelarbeit unterstützen.

EMPFEHLUNGEN FÜR DIE MODERATION

Die Sitzung ist auf 100 Minuten angelegt und gliedert sich in sieben Phasen.



ABFRAGERUNDE ZEITBEDARF: 15 MINUTEN

SCHRITT 1



Einführung:

Nach einer kurzen beruflichen Vorstellung fordern Sie die Teilnehmer in einer Abfragerunde auf, jeweils die individuelle Ausgangslage im eigenen Qualitätszirkel kurz zu skizzieren.

Sie weisen darauf hin, dass – wie schon in der Einladung formuliert – die vorgestellten Techniken aktiv ausprobiert werden.

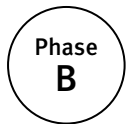
Dann erläutern Sie das Zeitschema des Moderatorentrainings.

Empfohlene Moderationsmedien:

Präsentation Folien 2 und 3

Methodische Hinweise:

Sie erinnern daran, dass schon durch die Frage an jeden Teilnehmer: „Was beschäftigt Sie beruflich gerade, wie geht es Ihnen?“ die Teilnehmer in eine aktivere Position gebracht werden. Sie verweisen bei möglichen Diskussionswünschen auf die spätere Diskussionsphase.



AKTIVIERUNG ZEITBEDARF: 10 MINUTEN

SCHRITT 1



Funktion des Moderators:

Das Konzept des Qualitätszirkels als Lehr-Lern-Gruppe für ein gemeinsames, kollegiales Lernen (erläutert durch den Tutor).

Sie erläutern die vier Kernfunktionen eines Moderators (nach Yalom, 2005):

- > Erarbeitung von Setting-Regeln des Zirkels
- > Mitteilung von Wahrnehmungen
- > konsequentes Ansprechen von Regelverletzungen (Einhaltung der Setting-Regeln)
- > Ergebnissicherung, ggf. Dokumentation

Sie weisen darauf hin, dass sich die teilnehmenden Moderatoren in dieser Phase in einer „zuhörenden“ Position befinden.

Empfohlene Moderationsmedien:

Präsentation Folien 4 und 5

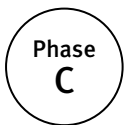
Methodische Hinweise:

Bringen Sie praxisnahe Beispiele für jede der vier Rollen Aspekte.

Fordern Sie die Moderatoren auf, bewusst wahrzunehmen, wie sie sich beim „bloßen Zuhören“ fühlen.

Am Ende dieser Phase schließen Sie mit einem Verweis auf die Rolle der Moderatoren im QZ ab: Der Moderator ist nicht der „Vorturner“, sondern kann in solchen Momenten den QZ-Teilnehmern seine Wahrnehmung schildern und gemeinsam mit ihnen eine Lösung suchen.

Ein mögliches „Ausufern“ der Diskussion soll an dieser Stelle vermieden werden, ggf. mit Verweis auf die hauptsächlich praxisbezogenen Anteile dieses Trainings.

**ZURUFFRAGE, AUFGABEN VERTEILEN UND VISUALISIERUNG**
ZEITBEDARF: 10 MINUTEN**SCHRITT 1****Auflisten von möglichen „Stillstandssituationen“ im QZ:**

Sie fragen per Zuruffrage ab, in welchen Momenten die Moderatoren sich mehr Aktivität in ihrem QZ gewünscht hätten.

Sie bitten einen Moderator, die Stichworte auf dem Flipchart zu visualisieren.

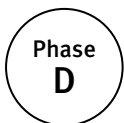
Ordnen Sie z.B. nach einem Vortrag herrscht Stille, es werden keine Themen für die Sitzungen genannt, niemand will einen Fall vorstellen u.Ä.

Empfohlene Moderationsmedien:

Präsentation Folie 6

Methodische Hinweise:

Machen Sie den Moderatoren deutlich, dass Sie gerade Aktivierungstechniken verwenden.

**RÄUMLICHES AUFSTELLEN DURCH DEN TUTOR**
ZEITBEDARF: 15 MINUTEN**SCHRITT 1****Analyse kritischer Moderationssituationen:**

Sie bitten die Moderatoren, sich zum ersten der aufgelisteten „Stillstands-Stichworte“ im Raum auf einer Skala von 1-10 aufzustellen: „Wie vertraut ist es Ihnen, dass niemand einen Fall mitgebracht hat, wie häufig tritt das bei Ihnen auf?“

Anschließend führen Sie mit den aufgestellten Teilnehmern 5-10 kurze Einzelinterviews durch: „Sie stehen bei 7, können Sie das kurz erläutern?“ Ggf. auch die Frage: „Wie gehen Sie in Ihrem QZ mit einer solchen Situation in der Regel um?“

Sie stellen die Teilnehmer zu verschiedenen Stichworten auf.

Empfohlene Moderationsmedien:

Präsentation Folie 7

Methodische Hinweise:

Erläutern Sie kurz die Methode der Soziometrie. Machen Sie den Teilnehmern deutlich, dass Sie gerade diese Aktivierungstechnik verwenden.

Wenn bereits Techniken/Lösungen angesprochen werden, lassen Sie diese ohne Diskussion auf einem Plakat aufschreiben.

Phase
E

**KLEINGRUPPENDISKUSSION –
WELCHE LÖSUNGEN BIETEN SICH AN?
ZEITBEDARF: 30 MINUTEN****SCHRITT 1****Entwicklung von Lösungsoptionen:**

Sie teilen die Teilnehmer in kleine Gruppen von 2-3 Mitgliedern ein.

Der Auftrag an die Kleingruppen: Wählen Sie mehrere der Stichworte aus Phase D aus und überlegen Sie mögliche Lösungen für Ihren QZ!

Die Gruppen stellen die Ergebnisse anschließend vor.

Visualisierung auf einem Moderationsplakat.

Empfohlene Moderationsmedien:

Präsentation Folien 8 und 9
Moderationsplakat Aktivierungstechniken

Methodische Hinweise:

Ggf. weisen Sie auf das Plakat hin, auf dem schon erste Ideen aufgeschrieben wurden. Dieser Abschnitt kann bei Zeitknappheit gekürzt werden.

Phase
F

**DER DIREKTKONTAKT – BILANZIERUNG
ZEITBEDARF: 10 MINUTEN****SCHRITT 1****Praxistransfer/weiteres Vorgehen:**

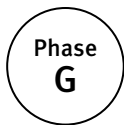
Einige (ggf. alle) Teilnehmer werden einzeln vom Tutor angesprochen: „Darf ich Sie, Frau Müller, einmal direkt ansprechen? Was nehmen Sie heute als Anregung mit, welche Aktivierungstechnik hat Ihnen gefallen?“

Empfohlene Moderationsmedien:

Präsentation Folie 10
Moderationsplakat Aktivierungstechniken

Methodische Hinweise:

Machen Sie den Teilnehmern deutlich, dass Sie gerade eine weitere Aktivierungstechnik verwenden.



FAZIT, ANREGUNGEN

ZEITBEDARF: 10 MINUTEN

SCHRITT 1



Feedback:

Sie bitten jeden Teilnehmer um ein persönliches Feedback und ggf. weitere Anregungen.

Empfohlene Moderationsmedien:

- keine -

Methodische Hinweise:

Blitzlichtfeedback: Jeder Teilnehmer soll grundsätzlich einen Satz sagen - eine weitere Aktivierungstechnik.

UNTERSTÜTZENDE MATERIALIEN

STILLSTANDSSITUATIONEN	AKTIVIERUNGSIDEE

KURZVERSION

MODERATIONSKOMPETENZ: AKTIVIERUNGSTECHNIKEN

PHASE A: ABFRAGERUNDE	15 MINUTEN
<ul style="list-style-type: none">› Vorstellungsrunde› Abfrage zur jeweiligen Motivation› Erläuterung der Ablaufplanung	
PHASE B: AKTIVIERUNG	10 MINUTEN
<ul style="list-style-type: none">› Aktivierung!?! Erläuterung durch Tutor› Das Konzept des QZ als gemeinsames Lernen	
PHASE C: ZURUFFRAGE	10 MINUTEN
<ul style="list-style-type: none">› Auflisten von möglichen „Stillstandssituationen“ im QZ› Visualisierung durch „Schriftführer“	
PHASE D: METHODE DES „RÄUMLICHEN AUFSTELLENS“ (SOZIOMETRIE)	15 MINUTEN
<ul style="list-style-type: none">› Priorisierung› Einzelinterviews	
PHASE E: KLEINGRUPPENDISKUSSION	30 MINUTEN
<ul style="list-style-type: none">› Welche Lösungen bieten sich an?	

PHASE F: DIREKTKONTAKT10
MINUTEN

- › direkte Ansprache einzelner Teilnehmer
- › Bilanzierung

PHASE G: PERSÖNLICHES FEEDBACK/BLITZLICHTFEEDBACK10
MINUTEN

- › Fazit/Anregungen

IMPRESSUM

Herausgeber und Copyright:

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Dezernat Versorgungsqualität
Herbert-Lewin-Platz 2
10623 Berlin

Verantwortlich:

Ingrid Quasdorf
Ulrike Schmitt
Dr. med. Franziska Diel

Kontakt:

Telefon 030 4005-1230, iquasdorf@kbv.de, www.kbv.de

4. Auflage 2018

Wichtige Hinweise:

Die Medizin und das Gesundheitswesen unterliegen einem fortwährenden Entwicklungsprozess, sodass alle Inhalte immer nur dem Wissensstand zum Zeitpunkt der Erarbeitung des Moduls entsprechen können. Alle Angaben wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können die KBV und die Autoren keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte geben. Der Nutzer selbst bleibt verantwortlich für jede diagnostische und therapeutische Applikation, Medikation und Dosierung. Autoren und Herausgeber übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und Haftung für Schäden, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entstehen.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung der KBV. Das gilt gleichermaßen für Präsentationen und andere Moderationsmedien, die ergänzend zu dem Modul auf der Website der KBV zum Download zur Verfügung stehen.

Das Modul ist für Vertragsärzte und -psychotherapeuten gleichermaßen entwickelt worden. Sofern im Text nur von Ärzten beziehungsweise Vertragsärzten gesprochen wird, sind immer beide Berufsgruppen gemeint. Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Bezeichnungen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen betreffen beiderlei Geschlecht.