

## Ablauf der Bearbeitung eines Anliegens in der Intervention

Phase im Prozess Dauer 45-90 Min.	Person, die das Anliegen einbringt (Themengeber:in)	Interventionsgruppe
<b>Vorstellen des Anliegens</b> 5-10 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Schilderung der Situation</li> <li>➤ Wunsch: Was würde ich gerne aus der Bearbeitung für mich mitnehmen? Was wäre ein gutes Ergebnis?</li> </ul>	Zuhören, ohne zu unterbrechen. Insbesondere auf Stimme, Tonfall, Mimik, Gestik, Haltung und eigene Reaktionen (innere Bilder, Gefühle, Fantasien, Assoziationen) achten.
<b>Klärungsfragen</b> Ca. 5-10 Min.	Fragen beantworten	Fragen zum Verständnis der Ausgangslage und des guten Ergebnisses, Informationslücken schliessen. Keine Diskussionen, keine Suggestivfragen, Bewertungen und keine Lösungsvorschläge!
<b>Besprechen der Situation</b> 10-15 Min.	Nur zuhören. Keine Kommentare oder Entgegnungen.	Besprechung in der Gruppe: Sammeln von Assoziationen, Bildern und Hypothesen. Erklärungsansätze. Muster, Dynamiken. Keine Lösungsansätze!
<b>Rückmeldung</b> 5 Min.	Themengeber:in gibt eine Rückmeldung zur vorherigen Besprechung der Gruppe: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Was hat ihn/sie angesprochen?</li> <li>➤ Was vertiefen? In welche Richtung kann sich die Lösung entwickeln?</li> </ul>	Zuhören, keine Diskussion. Nehmen die Anregungen in die nächste Arbeitsphase.
<b>Lösungsarbeit</b> 5-10 Min.	Nur zuhören.	Entwickeln Ideen, Lösungsoptionen und -vorschläge.
<b>Lösungsfeedback</b> 5-10 Min.	Feedback zu den Ideen und Lösungsvorschlägen: Was passt und was nicht. Was verwendet er/sie für einen ersten, einen nächsten Schritt?	Zuhören.
<b>Austausch &amp; Sharing</b> 5-10 Min.	Austausch in der Gesamtgruppe: Ist etwas unklar geblieben? Gab es Überraschungen? Erkenntnisse, eigene Erfahrungen mit dem Thema, Grundsätze im Umgang mit der Thematik, allgemeine fachliche Bezüge.	
<b>Prozessreflexion</b> 5-10 Min.	Reflexion von Ergebnis und Gruppenprozess und Feedback an Moderator/in.	