

# övs news



ÖSTERREICHISCHE VEREINIGUNG FÜR SUPERVISION

3/2010

fokussiert  
informiert  
aufgefallen

Themenschwerpunkt

# QUALITÄT

Gute Arbeit | Pilot Qualitätsentwicklungsgespräch  
Neuer Vorstand | State of the Art

# Editorial



Peter Schwarzenbacher  
Geschäftsführer der ÖVS

Qualität ist in aller Munde. Kennzeichen einer Profession ist es unter anderem, den Diskurs über Qualität im eigenen Bereich zu führen, Qualitätsstandards zu definieren und Qualitätssicherung zu gewährleisten – bevor es jemand anderer tut, zum Beispiel der Staat, der Markt oder die AuftraggeberInnen.

Die ÖVS steht in Österreich für Qualität in der Supervision, bisher vor allem geregelt über den Ausbildungsbereich und den Zugang zur ÖVS-Mitgliedschaft. Im Bereich der Ausübung von Supervision gab es die „Ethischen Richtlinien“ als für alle Mitglieder verbindlichen beruflichen Kodex. Ein Qualitätssicherungsverfahren fehlt bislang. Die ÖVS hat – im Wesentlichen nach Schweizer Vorbild – nun einen Pilotversuch zum Qualitätsentwicklungsgespräch erarbeitet. Dieser wurde auf der Generalversammlung vorgestellt und genehmigt: zur Teilnahme am Pilot werden in den nächsten Tagen alle ÖVS-Mitglieder gesondert eingeladen und aufgefordert.

Diese Ausgabe der ÖVS-news möchte in seinem Schwerpunktthema Qualität beleuchten, ganz allgemein und in Bezug zur Beratung. Andreas Heindl und Bettina Strümpf haben dazu Artikel verfasst. Was halten SupervisorInnen

von Qualität in ihrer Arbeit? Dazu haben Katrin Pollinger und ich drei SupervisorInnen in einem ausführlichen Interview befragt.

Einen weiteren Schwerpunkt bilden die Berichte von der 16. Generalversammlung der ÖVS, die ganz im Zeichen des Vorstandswechsels stand – das Protokoll liegt dieser Ausgabe bei – und von der Buchpräsentation zu „Beratung mit Hirn“, dem Band 2 unserer neuen Buchreihe.

Vorstand und Geschäftsstelle sind vermehrt mit Anfragen in Bezug auf Verschwiegenheit in der Supervision konfrontiert, dem wollen wir im Beitrag „state of the art“ Rechnung tragen. Eine weitere Klammer zum Heftthema Qualität bildet der Bericht über den Vortrag von Brigitte Schigl im Rahmen der Kremser Tage 2010 „Risiken, Nebenwirkungen und Schäden durch Supervision und Beratung“. Allerlei Wissens- und Berichtenswertes rundet auch diese Ausgabe ab.

Ich wünsche Ihnen allen viel Interesse beim Lesen, erholsame Weihnachtsfeiertage und alles Gute für das Jahr 2011!

*Ihr  
Peter Schwarzenbacher*

## Inhalt

- |    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 3  | <b>Eine Freude muss man haben</b><br>Andreas Heindl                             | 16 | <b>State of the Art</b><br>Wolfgang Knopf                                |
| 6  | <b>Gelungene Beratung ist kein Zufall</b><br>Bettina Strümpf                    | 17 | <b>Personal Austria – Professional Learning</b><br>Brigitte Kuba         |
| 8  | <b>Was heißt hier „Gute Arbeit“?</b><br>Katrin Pollinger, Peter Schwarzenbacher | 17 | <b>Finanz &amp; Co</b><br>Günther Fisslthaler                            |
| 11 | <b>Qualitäts-Entwicklungs-Gespräch</b><br>Gerhard Liska, Peter Schwarzenbacher  | 18 | <b>Schluss mit Kesselflicken!</b><br>Petra Furtmüller, Eringard Kaufmann |
| 12 | <b>Impressionen</b><br>Peter Schwarzenbacher                                    | 18 | <b>ÖVS-Burgenland hat gewählt!</b><br>Barbara Tobler                     |
| 13 | <b>Beratung mit Hirn</b>  | 19 | <b>Verletzungen durch Supervision</b><br>Peter Schwarzenbacher           |
| 14 | <b>Neuer ÖVS-Vorstand</b><br>Esther Gruber-Seidl, Gerhard Liska                 | 20 | <b>aufgefallen</b>   |
| 15 | <b>ÖVS Liste 2011/2012</b><br>Brigitte Kuba                                     | 21 | <b>Bundesländertermine</b>   |
|    |   | 21 | <b>aufgeblättert</b>   |

**BEILAGEN:** Protokoll der 16. Generalversammlung, Adressdatenabfrage, Ethische Richtlinien

# Eine Freude muss man haben

Erkennen und anerkennen, was gut gemacht ist

Supervision ist von seinem Ursprung her ein Qualitätssicherungsinstrument. Es ist eine Form, in der Menschen ihr professionelles Handeln reflektieren und mit Kolleginnen und Kollegen strukturiert besprechen können. Das fördert die persönliche und professionelle Entwicklung und ist entlastend. Diese Form der Qualitätssicherung ist mittlerweile zumindest im professionellen Pflege- und Sozialbereich etabliert. Über Coaching und Organisationsberatung fanden – wenn auch nicht mit dieser Nachhaltigkeit – ähnliche Formen Eingang in Unternehmen. Durch die Akademisierung dieser beratenden Professionen in postgradualen Universitätslehrgängen gibt es zunehmend wissenschaftliche Literatur und eine rege diskursive Weiterentwicklung und Diversifikation der Supervisionsliteratur. Supervision und Coaching haben sich professionalisiert.

Der englische Ausdruck *professional* bezog sich in seiner ersten modernen Verwendung auf Menschen, die sich selbst für etwas anderes als Angestellte hielten. (Sennet 2008, S. 328) *Professionals* haben also etwas Originäres, sie zeichnen sich durch ihr Können aus und nicht nur durch ihre Zugehörigkeit. Und dennoch haben sich die *Professionals* aus *Supervision und Coaching* in einem Dachverband organisiert und abgestimmt. Die vereinbarten Qualitätsstandards für ihre Ausbildungen und die Fachpublikationen in den letzten 20 Jahren haben das gemeinsame Qualitätsverständnis vorangetrieben. Mit den Supervisions-Dachverbänden und der internationalen Vernetzung in der ANSE wurden europaweite Standards etabliert.

Weitgehend unbeleuchtet blieb bisher allerdings der Aspekt der Qualitätssicherung des Qualitätssicherungsinstrumentes Supervision (Coaching und Organisationsberatung sind da inbegriffen). Nicht, dass es Anlass gäbe an der Qualität dieser Dienstleistungen zu zweifeln, allerdings ist die Sorge, hier einem blinden Fleck aufzusitzen, durchaus berechtigt. Was liegt also näher, als Selbstreflexion in der Supervision zu institutionalisieren und die Qualitätssicherung voranzutreiben? Also, was heißt Qualität und was bedeutet es für Supervision, Coaching und Organisationsentwicklung? Ein Qualitätsbewusstsein wird ja in den Ausbildungen bereits als Standard vermittelt.

Das Qualitätsbewusstsein wird über Personen, Geschichten und Erfahrungen geschärft. Nicht alle bleiben ständig in Erinnerung und geraten in Vergessenheit. Manche tauchen später überraschend wieder auf. Möglicherweise in einem ganz anderen Kontext. In diesem Sinn schweife ich kurz ab, um von einem meiner Lehrer im Werkstättenunterricht zu erzählen, der mich mit seinem Zugang zu Qualität geprägt hat: Erst nach Jahren fiel mir mein Lehrer aus der Schmiede wieder ein. Die Schmiede war der düsterste Raum in den Werkstätten der Schule. Es war heiß, die Luft war schlecht und das Schmieden mit dem schweren Hammer war körperlich anstrengend und laut. Wir Schüler waren von unserem Lehrer in mehrfacher Hinsicht beeindruckt. Er war nicht nur ein sehr guter Schmied, er beeindruckte uns auch mit seinen Rauchgewohnheiten. Er nahm aus seinem Arbeitsmantel eine brennende Zigarette, zog ein paar Mal daran und steckte sie wieder ein, ohne ein Loch in seinen Arbeitsmantel zu brennen und ohne sich selbst dabei zu verletzen. (Wie er das gemacht hat blieb ein Geheimnis.) Zum Schmieden steckte er die brennende Zigarette in seine Manteltasche ein. Er nahm sein Werkzeug, den Hammer und die Zange, bewusst und aufmerksam zu sich. Er erkannte den richtigen Zeitpunkt den glühenden Stahl aus der Esse zu nehmen und mit wenigen Hammerschlägen formte er aus dem glühenden Klumpen ein schönes Werkstück. Wenn er fertig war, hob er das Werkstück auf, schaute es an, zeigte es uns und sagte: „Eine Freude muss man haben“. Dann hat er wieder seine brennende Zigarette aus der Manteltasche gezogen und genussvoll weiter geraucht. Das Lächeln in seinem Gesicht und diese Freude sind mir nach 27 Jahren noch in guter Erinnerung. Ich habe gelernt, dass es Glück bereitet, die Arbeit gut zu machen und dass die Freude noch größer ist, wenn man sich die Fähigkeit dazu erst aneignen muss und es nicht gleich jeder kann. Die Werkstücke des Lehrers waren für uns der Maßstab, an dem wir uns orientiert haben. Wir haben länger gebraucht und es hat nie so schön ausgesehen wie bei ihm. Aber Verbesserungen waren sichtbar und so wurde weiter geübt. Dieser Lernprozess war ein Balanceakt zwischen Respekt und Zuversicht. Wenn der Respekt zu groß ist, verliert man die Zuversicht es zu lernen. Wenn die Zuversicht zu groß ist, verliert man den Respekt vor der Arbeit.

*Ich habe gelernt, dass es Glück bereitet, die Arbeit gut zu machen und dass die Freude noch größer ist, wenn man sich die Fähigkeit dazu erst aneignen muss und es nicht gleich jeder kann.*



In der Supervision, im Coaching und in der Organisationsberatung werden keine Werkstücke hergestellt und dennoch wird gute Arbeit, „Qualität“, angestrebt. Bei der Frage, woran man gute Beratung (als Überbegriff für Supervision, Coaching und Organisationsberatung) erkennt, wird es schon schwieriger. Es stellt sich die Frage, wie man Beratungsleistung überhaupt beurteilen kann. Ein Werkstück kann man messen, wiegen, vergleichen: Es ist ein Objekt. Beratung kann man nicht messen, wiegen, vergleichen. Jede Beratung ist einzigartig. Jede/r Berater/in bringt seine/ihre individuelle Persönlichkeit und Erfahrung ein. Jeder Klient, jedes Team, jede Organisation ist verschieden. Doch kann man sich da über Qualität von Beratung verständigen und wozu soll man sich überhaupt über Qualität verständigen?



**Wie beurteile ich Qualität.** Im Unterschied zu Objekten sind soziale Prozesse flüchtig, man könnte auch sagen transitorisch, so wie das Theater. In dem Moment, in dem es passiert, ist es auch schon wieder vorbei. Wenn man seine Aufmerksamkeit auf ein Detail lenkt, verpasst man die übrige Handlung. Man wird ins Geschehen hineingezogen und das Beobachtete wird ein persönliches, individuelles Erlebnis, das sich von den Wahrnehmungen und den Erlebnissen der anderen unterscheidet. Jeder war im gleichen Theater und jeder hat etwas anderes als besonders wichtig empfunden. Jedem ist etwas anderes sehr nahe gegangen. Es gibt keine Möglichkeit der Wiederholung. Kaum hat man es wahrgenommen, ist es schon Vergangenheit. Man ist auf seine Erinnerung angewiesen und darauf, dass man das was

man wahrgenommen hat überhaupt benennen kann, wenn man spricht. Die Auseinandersetzung darüber fördert die Wahrnehmung von Teilprozessen, Miniszene und sozialen Ereignissen und somit auch die Möglichkeit darüber differenzierter zu reden und in der Folge auch differenzierter und bewusster zu handeln. Nichts ist förderlicher für die Qualität, als sich strukturiert über Qualitätsansprüche, Abweichungen und Möglichkeiten der Optimierung zu unterhalten. Das heißt, die Kommunikation über Qualität fördert Qualität.

**Wie kommt es zu Qualitätsstandards.** Wenn es nur einen Anbieter für eine Dienstleistung gibt, braucht man nicht über Qualität zu reden. Da reicht es, wenn man Kunden- oder Klientenwünsche befriedigt. Bei mehreren Anbietern geschieht es zwangsläufig durch bzw. in der Kommunikation der Kunden untereinander. Sie tauschen sich über Ansprüche, Erwartungen und enttäuschte Erwartungen aus, zu wem man gehen kann und wen man besser meidet. Wenn dabei unklar ist, was man sich überhaupt erwarten kann, ist es erstens schon eher unwahrscheinlich, dass der Dienst in Anspruch genommen wird und zweitens wahrscheinlich, wenn das Unwahrscheinliche doch eingetreten ist, dass man enttäuscht wird, weil man sich doch etwas anderes vorgestellt hat. Aus diesen Grund versuchen sich die unterschiedlichsten Branchen am Markt zu positionieren. In Berufsverbänden und Kammern organisiert, regeln Ärzte, Anwälte, Unternehmensberater usw. ähnlich wie in den Zünften und Gilden, Zugehörigkeit, Zuständigkeit und Qualitätsrichtlinien.

Die Mitglieder in diesen Verbänden kooperieren und stehen gleichzeitig im Wettbewerb. Dies fördert die gesellschaftliche Verankerung – jeder weiß wofür diese Berufsgruppen zuständig sind – und hebt die differenzierte und vergleichbare Angebotsvielfalt für die Kunden.

**Was können Qualitätsstandards.** Je eher die potenziellen Kunden und Klienten wissen welche ihrer Anliegen und Wünsche mit welcher Qualität erfüllt werden, was man sich erwarten kann, desto eher wird die Leistung auch in Anspruch genommen. Wenn sie dann auch wissen, dass die Berater erwarten, dass sie mit diesen Erwartungen auf sie zukommen, dann ist die beste Voraussetzung für eine strukturierte Kopplung im Sinne Luhmanns gegeben. Diese Kopplung reduziert die Kontingenz oder positiv formuliert: Diese Kopplung fördert die Wahrscheinlichkeit der gelingenden Kommunikation. Was auch eine wichtige Voraussetzung für das Vertrauen ist.

*Vertrauen* und *Zuversicht* sind wesentliche Voraussetzungen für Supervision und Coaching. Die Unterscheidung zwischen Zuversicht und Vertrauen hängt nach Luhmann (Luhmann 1988, S. 149) von unserer Fähigkeit ab, zwischen Gefahren und Risiken zu unterscheiden, seien diese entfernt oder von unmittelbarer Bedeutung. Die Unterscheidung bezieht sich nicht auf Fragen der Wahrscheinlichkeit oder Unwahrscheinlichkeit. Es handelt sich vielmehr um die Frage, ob die Möglichkeit der Enttäuschung von unserem eigenen früheren Verhalten abhängt oder nicht. Das Wissen um Qualitätsstandards fördert das Vertrauen. Als potenzieller Kunde weiß ich dann, was ich erwarten kann: das Risiko einem unqualifizierten Bluffer aufzusitzen, ist gering und die Person, der ich mich anvertraue, ist qualifiziert. Allesamt Rahmenbedingungen, die für eine vertrauensvolle Beratung förderlich sind.

**Wie wird Qualität „gemessen“.** Um die Glaubwürdigkeit von Qualitätsansprüchen zu unterstreichen, werden Monitoring und Evaluierungsprozesse initiiert. Die Bereitschaft, sich diesen Evaluierungsprozessen zu unterziehen, ist in den Qualitätsstandards festgeschrieben. Ziel der Qualitätsüberprüfung ist immer auch die Entwicklungsförderung. Qualitätsüberprüfungen sind in unserem Bildungssystem fixe Bestandteile. Dabei wird überprüft, ob die Leistung den Vorgaben entspricht bzw. wie weit die Leistung von den Vorgaben abweicht. Aber auch in Unternehmen sind Qualitäts- und Leistungsüberprüfungen fix verankert, sei es zur Optimierung von Prozessen, zur Reduzierung der Fehlerquote oder zur leistungsorientierten Entlohnung. Auch wenn die Leistungs-Evaluierung in Schule und Beruf seit Jahrhunderten etabliert ist, so haben sich doch die Vorgehensweisen verändert.

Wer den Ansprüchen und Erwartungen gerecht wird, bekommt eine gute Beurteilung und kann weitere Qualifikationen erwerben. Wer den Anforderungen nicht gerecht wird, muss sich mehr anstrengen oder eine andere Laufbahn einschlagen. In den Schulen und den Berufsausbildungen sind diese Evaluierungen sehr strukturiert und seit Jahrhunderten etabliert. Die Art mit Abweichungen umzugehen, hat sich allerdings geändert. Während es vor nicht allzu langer Zeit noch üblich war, Abweichungen und Fehler mit körperlicher Züchtigung oder auch mit Zurschaustellung und Verächtlichmachung auszutreiben (Heindl 2007, S. 94f.), pflegt man jetzt mit Noten und ausführlichem verbalem Feedback und Evaluierungsverfahren die deutlich werdenden Entwick-

lungsfelder positiv zu besetzen und die Entwicklung zu fördern. In Unternehmen wird im Rahmen von Qualitätssicherungsmaßnahmen – in manchmal fragwürdiger Weise – die Fehlerkultur gefördert indem Mitarbeiter aufgefordert werden ihre Fehler in einem gelb markierten Kreis, auf einer Art Bühne, den Kollegen zu berichten, was sie falsch gemacht haben, ähnlich einer Beichte (Heindl 2007, S. 104). Statt den Focus auf die Prozesse zu lenken und gemeinsam an der Optimierung zu arbeiten, werden Fehler personifiziert und einzelnen Personen zugeschrieben, die sich dann bestraft fühlen. Qualitätssicherung pervertiert damit zur demonstrativen Machtbekundung und Gespräche über Qualität werden gemieden.

**Wie erkennt man nun Qualität.** Niklas Luhmann zitierte auf die Frage, woran er die Qualität seiner und die Arbeit anderer messe, seine Mutter, die sagte: „Es muss gut gemacht sein.“ (Baecker 2007, S. 128) Gut gemacht heißt, dass die Arbeit den eigenen Ansprüchen ebenso genügt, wie den Ansprüchen der anderen. Und da wird es dann schon etwas komplizierter. Denn wer weiß, woran andere die Leistungen bzw. die Arbeit messen und wer weiß, ob die anderen das überhaupt beurteilen können. Diese Zweifel kommen in der Regel aber erst, wenn die Beurteilung anderer von der Selbsteinschätzung abweicht. Im Falle der Übereinstimmung fühlt man sich bestätigt und freut sich. Im Falle der Abweichung fühlt man sich entweder ertappt, missverstanden oder sogar gemobbt. Da es mit unangenehmen Gefühlen verbunden ist, versucht man diese Situation zu vermeiden. Dazu gibt es in Anlehnung an Gerhard Schwarz (Schwarz 2005) sechs Strategien:

- ich kann versuchen, mich der Beurteilung zu entziehen, im Sinne des Konfliktmodells von Gerhard Schwarz also zu fliehen,
- ich kann die Beurteilung akzeptieren und die für eine positive Beurteilung notwendigen Qualifizierungen nachreichen,
- ich kann in den Kampf gehen und den anderen die Kompetenz absprechen, das Verfahren in Frage stellen und mit den Beurteilern streiten,
- ich kann – um bei diesem Modell zu bleiben – ein Schiedsgericht anrufen oder eine Expertise einer/eines anerkannten ExpertIn einholen, die/der meine Qualität bestätigt,
- ich kann mich bemühen mit den anderen einen Kompromiss zu verhandeln, dass jeder ein bisschen recht hat oder
- ich kann mit den Beurteilern kooperieren und danach trachten, gemeinsam die Qualitätssicherung voranzutreiben.

*Das Wissen um Qualitätsstandards fördert das Vertrauen. Als potenzieller Kunde weiß ich dann, was ich erwarten kann: das Risiko einem unqualifizierten Bluffer aufzusitzen, ist gering und die Person, der ich mich anvertraue, ist qualifiziert.*

Qualität ist also das Ergebnis eines Kommunikationsprozesses. Sie nährt sich von den mitgeteilten Werten und Erfahrungen der an der Kommunikation beteiligten Personen.

Richard Sennet hat in seinem Buch über Handwerk (Sennet 2008, S. 347) fünf Merkmale von guten Handwerkern beschrieben:

- Der gute Handwerker versteht die Bedeutung der Skizze, die dafür steht, dass man zu Anfang noch nicht genau weiß, worauf etwas hinauslaufen soll.
- Der gute Handwerker reagiert positiv auf Zufall und Beschränkung.
- Der gute Handwerker muss sich hüten, ein Problem unerbittlich bis zu dem Punkt zu verfolgen, an dem er es nur noch isoliert wahrnimmt.
- Der gute Handwerker vermeidet Perfektionismus, weil dieser zu einer Demonstration der eigenen Vorstellungen entarten kann. Dann geht es dem Herstellenden eher um den Beweis der eigenen Fähigkeiten als um das Objekt als solches.
- Der gute Handwerker hat gelernt, wann es Zeit ist aufzuhören. Weitere Arbeit könnte nur zu einer Verschlechterung führen.

Diese Prämissen können ebenso auf Beratung übertragen werden, zumal der letzte Punkt an die Empfehlung Luhmanns erinnert: „Fang nichts an, wenn du nicht weißt, wie du wieder aufhören kannst.“ (Backer 2007, S. 128) – vor allem dann, wenn einem die Arbeit große Freude bereitet.

*Andreas Heindl*

## Literatur

- BAECKER, DIRK (2007): Nie wieder Vernunft. Kleinere Beiträge zur Sozialkunde. Heidelberg (Carl-Auer).
- HEINDL, ANDREAS (2007): Theatrale Interventionen. Von der mittelalterlichen Konfliktregelung zur zeitgenössischen Aufstellungs- und Theaterarbeit in Organisationen. Heidelberg (Carl-Auer).
- LUHMANN, NIKLAS (1988): Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen. In: Hartmann, Martin u. Offe, Claus (Hrsg.) (2001): Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts. Frankfurt (Campus).
- SCHWARZ, GERHARD (2005): Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren und lösen. Wiesbaden (Gabler).
- SENNET, RICHARD (2008): Handwerk. Berlin (Berlin).

# Gelungene Beratung ist kein Zufall

## Gedanken über eine gelungene Beratung im Sinne der Qualitätsentwicklung

**W**as ist das Besondere von Beratung? Beratung ist ein Prozess, der von den „Ratsuchenden“ selbst gesteuert werden muss und eine Aktivität der Beratungskundinnen und Beratungskunden benötigt. Die Beraterin und der Berater können nur die Kontextbedingungen steuern, Beratung kann jedoch nicht von außen instruiert werden. Ob die Beratung in angemessener Umgebung und begleitet durch professionell Handelnde stattfindet, hat daher eine große Bedeutung.

Damit die professionell Beratenden die Kontextbedingungen bewusst und gezielt gestalten können, benötigen sie eine klare Vorstellung dessen, was für sie eine gelungene Beratung ausmacht.

Beratung ist als Prozess zu sehen, der zu einem bestimmten Ergebnis führt. Eine Definition gelungener Beratung nimmt beide Komponenten in den Blick, den Prozess und das Ergebnis. Es geht schließlich wohl darum, dass

der Kunde und die Kundin in einem höheren Maße entscheidungsfähig wird und seine beziehungsweise ihre Handlungskompetenz erweitert.

## Wann ist eine Beratung gelungen?

Zu erarbeiten, wann aus Sicht der Beratenden die Beratung gelungen ist, erfordert einen Perspektivwechsel auf den Standpunkt der Beratungskundinnen und Beratungskunden. Die Beratungsorganisation oder die Beraterin/der Berater entwickelt die Definition gelungener Beratung. Zentral ist die Frage, was im denkbar besten Fall durch die angebotene Beratungsarbeit für die Ratsuchenden erreicht werden kann. Dies ist als Idealvorstellung zu verstehen, an der sich die Beratungsorganisation beziehungsweise die Beratenden ausrichten und dient sozusagen als roter Faden für die Beratungsarbeit und auch für die Qualitätsentwicklung.

Bei der Definition gelungener Beratung handelt es sich nicht um fachliche oder inhaltliche Zielsetzungen, sondern um eine übergeordnete Leitvorstellung, auf der sich die konkreten Ziele der jeweiligen Beratung begründen lassen.

Gelingen bedeutet glücken, gedeihen, ursprünglich auch leicht und schnell vonstatten gehen. Gelungenes hat sich erfüllt, hat sein Ziel erreicht. Innerliches wie Zufriedenheit, Gelassenheit, Erfüllung schwingt dabei mit. Mit Erfolg hingegen verbindet sich eher Äußerliches wie Status, Material, Reputation. „Eine gelungene Beratung ist eine Beratung, die der Ratsuchende selbst wertschätzt, für gut befindet, die ihm kostbar ist, weil sie ihm geholfen hat, entscheidungs- und handlungsfähig zu werden! Gelungene Beratung ist qualitativ hochwertige Beratung.“<sup>1</sup>

## Wie wird eine Definition gelungener Beratung entwickelt?

Wir können uns auf die Suche nach den Erfolgsfaktoren von gelungenen Beratungsprozessen begeben, indem wir uns mit guten Erfahrungen und gelungenen Situationen auseinandersetzen und versuchen daraus zu lernen. Nach den Annahmen des wertschätzenden Interviews nimmt das, worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten, zu. Daher ist es hilfreich, den Blick dafür zu entwickeln, was die Erfolgsfaktoren gelungener Beratung sind.

Um konkret eine Definition gelungener Beratung zu erstellen, wäre ein möglicher erster Schritt, sich an eine Beratungssituation zu erinnern, in der man selbst in der Rolle der oder des Ratsuchenden war und die man rückblickend als besonders gelungen bezeichnen würde. Eine Situation, welche die eigene Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit erhöht hat. Dabei kann es sich um eine beliebige Beratungssituation aus dem Alltag handeln, wie Erfahrungen mit Behörden, Ärzten oder aus dem Freizeitbereich. Der nächste Schritt wäre, sich idealerweise von einer anderen Person zu folgenden Fragen etwa 20 Minuten interviewen zu lassen oder selbst folgende Fragen zu ergründen:<sup>2</sup>

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

Die gelungene Beratungssituation sollte dadurch möglichst präzise herausgearbeitet und

idealerweise stichwortartig notiert sein, wobei es um eine reine Beschreibung ohne Interpretation und Bewertung geht.

Im darauffolgenden Schritt wird die Beratungssituation analysiert. In etwa 10 Minuten soll gemeinsam oder alleine herausgearbeitet werden, welche Bedingungen, Ursachen und Faktoren zum Gelingen der Beratungssituation beitragen. Diese Erfolgsfaktoren werden stichwortartig aufgeschrieben.

Die nun entstandene Liste dient als Anregung, um darauf aufbauend eine Definition gelungener Beratung für die Zielgruppen der eigenen Organisation beziehungsweise der eigenen Praxis zu entwickeln.

Meine Erfahrungen bei der Unterstützung von Organisationen oder Einzelpersonen, die



eine Definition des Gelungenen entwickelten, zeigen, dass durch das Beschreiben einer selbst erlebten gelungenen Situation das Herausfiltern von Erfolgsfaktoren erleichtert wird. Die Beschäftigung mit der Definition des Gelungenen brachte den Kundinnen und Kunden im Berufsalltag dann unterschiedlichen Nutzen: Sie diente ihnen als Ausweis von Qualität und Professionalität, zur Unterscheidung in der Arbeitsweise vom Mitbewerb, zur Schärfung des Profils und der Zielsetzung und Vorgangsweise, als Orientierungshilfe im eigenen Beratungsprozess.

*Bettina Strümpf*

## Literatur

- 1 Zech, R. (2009): Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen. Hannover: Expressum-Verlag 2009, Seite 33
- 2 vgl. Qualitätswerkzeug QB1 Entwicklung einer Definition gelungener Beratung, [www.artset-kqb.de](http://www.artset-kqb.de): Service, 2009



# Was heißt hier „Gute Arbeit“?

SupervisorInnen zum Thema „Qualität der supervisorischen Arbeit“

Zufriedenes Feedback, steigende Zahl an Supervisionsprozessen, gutes Gefühl am Ende einer Supervision – woran erkennen SupervisorInnen, dass ihre Arbeit gut war? Katrin Pollinger und Peter Schwarzenbacher haben für die ÖVS-News bei *Irmgard Winkler, Gerald Jöbstl* und *Michaela Nußbaumer* nachgefragt.

**ÖVS-NEWS:** *Irmgard Winkler, du bist seit 1993 Supervisorin, Gerald Jöbstl seit zehn Jahren und Michaela Nußbaumer, du befindest dich aktuell in Ausbildung zur Supervisorin. Woran messt ihr die Qualität von Supervision?*

**GERALD JÖBSTL:** Das ist schwierig. Das was ich pflege, ist regelmäßige Intervention. Für mich ist das die Möglichkeit, wie ich am ehesten ein Gefühl dafür entwickeln kann, wo ich in einem Prozess liege. Und die Eigensupervision natürlich.

**IRMGARD WINKLER:** Ich messe das zuerst einmal daran, wie es mir nach einer Supervision geht. Bin ich nachher total erschöpft oder geht's mir gut. Und das zweite Messinstrument sind regelmäßig Reflexionseinheiten in den Supervisionen. Das heißt, dass ich die Zufriedenheit und Zielerreichung während der Supervision thematisiere. Intervention ist mir auch sehr wichtig. Und ich hole mir auch Feedback von den AuftraggeberInnen.

**MICHAELA NUSSBAUMER:** Die Art und Weise, wie das meine Supervisorin aktuell immer macht, spricht mich sehr an. Sie gibt mir am Ende jeder Einheit einen Feedback-Bogen. Das Ausfüllen geht ruckzuck und dann wird gemeinsam besprochen, was gepasst hat und was man verändern kann. So wie das aufgebaut ist – Angefangen von den Tools, der Zielerreichung, der persönlichen Kommunikation, Zielarbeit – ist das für mich ein sehr gutes Mittel für die Qualitätssicherung. Nicht nur für die Supervisorin, sondern auch für die Supervisorin. Und dabei erlebe ich, dass die Supervisorin ihre Qualität steigert – das spricht mich als angehende Supervisorin sehr an.

**ÖVS-NEWS:** *Ist die Tatsache, dass KundInnen wiederkehren, ein Qualitätszeichen?*

**IRMGARD WINKLER:** Ich würde sagen, das sollte man reflektieren. Das kann sowohl negatives

als auch positives heißen. Möglicherweise ist dieses Team einfach zu bequem, sich eine neue Supervisorin zu suchen. Ich glaube, da hat man auch als Supervisorin eine Verantwortung. Man muss darauf hinweisen, dass nach einer gewissen Zeit das Repertoire erschöpft ist. Ich gebe meinen SupervisorInnen einen kleinen Artikel „Der TÜV für SupervisorInnen“ mit und das wirft ein paar Fragen auf.

**GERALD JÖBSTL:** Im Qualitätsmanagement gibt's da diese klassische Dreiteilung: Prozessqualität, Ergebnisqualität, Strukturqualität.

Ergebnisqualität ist in der Supervision nicht antizipierbar. Man kann Kontrakte machen, sich Ziele setzen, in eine bestimmte Richtung aufbrechen. Aber was rauskommt, ist ein wechselseitiger Prozess und muss immer situationsbedingt bewertet werden. War es jetzt gut, dass man das angepeilte Ziel doch nicht verfolgt hat, weil etwas anderes sich im Verlauf der Einheit als viel wichtiger erwiesen hat? Oder umgekehrt: war es wichtig, dass man das Ziel, das man sich gesteckt hat, verfolgt und erreicht hat? Hat man dabei möglicherweise was vermieden?

In der Strukturqualität gibt's überprüfbare Indikatoren. Etwa, wie die Frequenz der Supervisionen ausschaut. Oder das Contracting, das Curriculum, Weiterbildung.

Die Prozessqualität, also die Frage nach dem Verlauf des Prozess von einem Jahr, von einer Einheit, die kann eigentlich nur überprüft werden über Gefühle, Eindrücke. Also: wie fühlt sich das an, wenn ich da hingehere, oder wenn ich rausgehe. Das hat sehr viel mit Selbstwahrnehmung zu tun, ist sehr vage in der Gestalt. Hier hilft mir die Intervention.

**ÖVS-NEWS:** *Welche Parameter für Qualität in der Supervision werden in der Ausbildung vermittelt?*

**MICHAELA NUSSBAUMER:** In der Ausbildung erlebe ich mögliche Parameter für Qualität in Form von Rahmenbedingungen, die strukturelle Qualität. Das Prozeßhafte ist ja ganz schwer greifbar. Was fassbar ist, ist der strukturelle Teil. Da geht es um ganz genaue Auftragsklärung. Welche Aufträgen kann ich übernehmen und welche nicht? Was sind meine Feldkompetenzen?



**Ing. Gerald Jöbstl, MAS**

Supervisor (ÖVS) und Lehrsupervisor, Organisationsberater und Mediator (nach ZivMediatG), Fachbereichsleiter Wohnen für Menschen mit Behinderung der Caritas St. Pölten, wohnt in Wien, arbeitet in Niederösterreich, Wien und im Burgenland





Sich darüber im Klaren zu sein, was ich anbiete und was nicht, das kann man mittels Reflexion, Intervention, Supervision erlernen. Als weiteres Qualitätsmerkmal wird die eigene Intervention und Supervision definiert und drittens werden Zielvereinbarungen, Zielüberprüfung und die eigene Weiterbildung, das Weiterarbeiten am eigenen Repertoire als sehr wichtig erachtet.

**IRMGARD WINKLER:** Zur Zeit wird im Sozialbereich versucht, alles zu messen. Alle Forschungen, die ich zu diesem Thema kenne, überzeugen mich nicht wirklich, dass hier Qualität gemessen wird, was ich darunter verstehe. Nämlich: wie man Supervision gut messen kann und auch wie SupervisandInnen erkennen können, dass sie gut mit ihren KlientInnen gearbeitet haben. Ich glaube, da besteht Nachholbedarf. AuftraggeberInnen werden in Zukunft genauer wissen wollen, warum Supervision gut ist.

Manches an unserer Arbeit ließe sich möglicherweise in Zahlen ausdrücken: weniger Burnout, laufende Reflexionen des Arbeitsprozesses, steigende Arbeitszufriedenheit, weniger Kündigungen

**ÖVS-NEWS:** *Gibt's vielleicht doch Grenzen in der Art und Weise, wie man Prozesse gestaltet? Gibt's es so was wie ein Vorgehen, eine Methode, die gegen die Prinzipien der Supervision verstossen?*

**IRMGARD WINKLER:** Sicher. Zum Beispiel, wenn man Tipps gibt und genau in eine Richtung ermuntert, ohne dass man die Sache im Detail kennt. Oder wenn ich besser weiß, was für den anderen gut ist – dann stimmt da was nicht.

**ÖVS-NEWS:** *Das heißt, es gibt Grundformen des Beratens, die als Norm gelten? Brigitte Schigl hat im Rahmen ihrer Forschung zu Nebenwirkungen von Supervision erhoben, dass Vorfälle wie Abwertungen – besonders vor vollsammler Menge – Rechthaberei, Besserwisserei als Kränkung und Grenzverletzung bei SupervisandInnen ankommen. Ganz zu schweigen vom klassischen Missbrauch. Das ist unlauteres Verhalten und wird auch als solches erlebt.*

**IRMGARD WINKLER:** Aber das heißt nicht, wenn all das nicht passiert, dass es automatisch eine gute Supervision ist.

**MICHAELA NUSSBAUMER:** Ganz besonders wichtig ist die Abgrenzung Supervision und Therapie. Supervision ist dort misslungen, wo es in den therapeutischen Kontext geht und das der Supervisorin nicht klar ist. Oder wenn etwa KundInnen eigentlich mitten im Burn-Out stecken und die Supervisorin das nicht erkennt. Das ist ein Qualitätskriterium.

Aber: es geht darum, dass die Supervisandin und die Supervisorin handlungsfähig blei-

Katrin Pollinger im Gespräch mit den KollegInnen



**DSA Irmgard Winkler**  
Sozialarbeiterin Verein Neustart, Wien  
Supervisorin  
lebt und arbeitet in Wien

ben. So abgedroschen es klingt, so sehr stimmt es nach wie vor. Muster erkennen, Handlungsfähigkeit herstellen, mögliche Lösungsansätze finden, oder auch die Zündung für Veränderung zu sein – das können positive Nebenwirkungen von Supervision sein.

**ÖVS-NEWS: Eigene Ansprüche und Erwartungen der SupervisandInnen – gibt's da manchmal Situationen, bei denen das auseinander klappt?**

**IRMGARD WINKLER:** Naja. Wenn z.B. ich unzufrieden bin und von den SupervisandInnen kommt nichts an entsprechenden Rückmeldungen, dann wäre für mich ein Alarmsignal, wenn ich eine Unzufriedenheit spüre oder ein Unwohlsein. Dann würde ich das zum Thema in meiner Intervision machen – was gehört mir und was den SupervisandInnen. Und der nächste Schritt ist dann, das in der nächsten Einheit den SupervisandInnen zur Verfügung zu stellen.



**DSA Michaela Nußbaumer**  
Leitungstellvertreterin  
der Sozialen Arbeit in  
ESRA – Psychosoziales  
Zentrum Wien  
Sozialarbeiterin und  
Supervisorin i.A.  
lebt und arbeitet in Wien



**GERHARD JÖBSTL:** Das kann ja auch sehr unterschiedlich sein. Es kann ja auch vorkommen, dass bei Teamsupervisionen einer völlig unzufrieden war und es stellt sich nach vier bis fünf Einheiten heraus, dass das ein notwendiger Zustand war, der zu etwas neuem führt. Das heißt, das ist alles schwierig, zu beurteilen

**IRMGARD WINKLER:** Das Um und Auf in der Supervision ist das Contracting. Wenn man sich auf was einlässt, das man nicht leisten kann, dann kann das zu sehr problematischen Situationen führen – z.B. dass Supervision missbraucht wird für Führungsagenden. Und wenn das passiert, ohne dass man es gleich merkt, ist es schwierig, da wieder raus zu kommen.

**GERALD JÖBSTL:** Eigentlich besteht die Supervision nur aus Contracting. Es geht ja auch im Prozess permanent um die Frage, warum sitzen wir überhaupt da? Was ist das Motiv? Wohin soll es führen? Jeder hat ja Motive, auch die Organisation hat Gründe, warum sie Geld dafür verwendet. SupervisandInnen haben oft das Motiv, dass sie in der Supervision irgendwas kriegen, was sie von der Institution nicht kriegen. Deshalb hört das Hinterfragen des Motivs – also das Contracting – nie auf.

**ÖVS-NEWS: Hat sich in den vergangenen Jahren etwas verändert an der Erwartungshaltung an die SupervisorIn?**

**IRMGARD WINKLER:** Meine Erfahrung ist, dass Fallsupervision in den Hintergrund rückt und dass in den Supervisionen viel mehr Fokus auf die schwierigeren Arbeitsstrukturen, zunehmende Überlastung und schlechte Führungsstrukturen gelegt wird. Die Klienten treten in den Hintergrund. Die Belastung nimmt zu, zumindest in der Sozialarbeit.

**GERALD JÖBSTL:** Im Behindertenbereich ist eine gewisse Satttheit spürbar, wenn ich das so pauschal sagen darf. Es gibt einige Einrichtungen, bei denen die MitarbeiterInnen halt den vorgegebenen Standard – Supervision als Qualitätsmerkmal – erfüllen. Der ist vorgegeben, und das kann schon zu Langeweile während der Supervisionseinheiten führen, weil eigentlich kein Grund zur Supervision erkennbar ist.

**ÖVS-NEWS: Das heißt also, ein Qualitätskriterium kann sein, herauszufinden, ob Supervision das geeignete Mittel ist für dieses Team ist oder ob dieses Team was anderes braucht.**

**GERALD JÖBSTL:** Da sind wir wieder beim Contracting, ja. Das bedeutet auch, dass man bei der Einführung von Qualitätsstandards unbedingt darauf achten muss, dass kreative Auseinandersetzung weiterhin möglich sind. Dass das Einhalten nicht zum Selbstzweck wird und Kreativität verhindert!

**Katrin Pollinger und Peter Schwarzenbacher danken für das Gespräch!**

# Qualitäts-Entwicklungs-Gespräch

**Start Pilot zur Qualitätssicherung auf Mitgliederebene, Jänner 2011**

Über die Beweggründe zur Einführung einer Qualitätssicherung auf Mitgliederebene, die Grundzüge des erarbeiteten Portfolios sowie die wesentlichen Abläufe zum QEG haben wir bereits mehrfach informiert, insbesondere durch: Erinnerungs-E-Mail zur Generalversammlung (22.09.2010)

Protokoll der Generalversammlung (liegt dieser Ausgabe bei: Anhang QEG)

Dieser Beitrag will nun kurz den Pilot zum Qualitäts-Entwicklungs-Gespräch skizzieren: Auf der Generalversammlung Anfang Oktober 2010 in Wien wurde beschlossen, dass ein Pilotversuch zur Einführung des QEG stattfinden und die Erfahrungen von ÖVS-Mitgliedern im Pilot zum QEG erhoben und ausgewertet werden sollen, um das – vorwiegend nach Schweizer Modell – entwickelte Modell der ÖVS möglichst angemessen einführen zu können bzw. Entscheidungsgrundlage für Alternativen zu bekommen.

Dieser Pilotversuch wird Anfang 2011 starten! Ziel des Pilotversuches ist die Erfahrungen aus der Durchführung zusammenzutragen und auszuwerten. Dazu brauchen wir jedoch Ihre Unterstützung! Wir hoffen, dass sich rund 10 Prozent der Mitglieder der ÖVS zu einer Teilnahme am Pilotversuch melden um hinterher einen Fragebogen zu ihren Erfahrungen auszufüllen.

## **Teilnahme am Pilot heißt:**

QEG-Durchführung *und* Beantwortung des Fragebogens = Unter allen KollegInnen, die sich zur Teilnahme am Pilot bereit erklären werden 3 x € 500 für Weiterbildung auf der GV 2011 verlost.

Selbstverständlich wird die aktive Teilnahme an dem Pilot-QEG im Falle einer positiven Beschlussfassung auf der GV 2011 für die Erfüllung des QEG-Nachweises für drei Jahre angerechnet.

## **Teilnahme heißt Mitbestimmung!**

Es ergeht an alle Mitglieder die Einladung, sich am Pilot QEG zu beteiligen – insbesondere aber an jene, die im Allgemeinen in Bezug auf Qualitätssicherung oder auch im Speziellen zur geplanten Vorgangsweise im QEG kritisch eingestellt sind. Gerade Rückmeldungen dieser KollegInnen können für die weitere Entwicklung des QEG sehr wertvoll sein.

## **Seitens der Geschäftsstelle bzw. des Vorstandes gibt es im Rahmen des QEG-Pilot folgenden Support:**

- Unterlagen: Leitfaden zur Durchführung
- Formblatt zur Protokollierung (bleiben bei TeilnehmerInnen des QEG)
- Nachweis über die Durchführung: nur dieser wird an die Geschäftsstelle übermittelt
- FAQs zu den auftretenden Fragen im Zusammenhang mit dem Pilot und dem QEG (auf der Homepage)
- Einzelne Info-Veranstaltungen in den Bundesländern
- Service-E-Mail-Adresse (Hotline) für die Durchführung des QEG-Pilot

## **Meilensteine:**

- Dezember 2010  
schriftliche Einladung (E-Mail) an alle Mitglieder zur Teilnahme an QEG-Pilot
- Anfang Jänner 2011  
bis Ende Juni 2011 Durchführung QEG-Pilot
- Sommer 2011  
Auswertung und Interpretation
- 15. Oktober 2011  
Vorstellen der Ergebnisse und Beschlussfassung nächster Schritte auf der Generalversammlung, in Linz

*Gerhard Liska,  
Peter Schwarzenbacher*





## Impressionen von der 16. Generalversammlung

### Buchpräsentation „Beratung mit Hirn“

Anfang Oktober fand bei traumhaftem Wetter und im wunderbaren Ambiente des Europa-hauses in Wien die 16. Ordentliche Generalversammlung der ÖVS statt, am Abend des ersten Tages ging die Buchpräsentation des zweiten Bandes unserer neuen Buchreihe über die Bühne.

Die Generalversammlung war geprägt vom Resümee über erfolgreiche Jahre der scheidenden Vorstandsmitglieder und vom Wechsel zum neuen Vorstand.

Auf beeindruckende Art und Weise konnte die vielfältige, professionelle und zukunftsweisende Arbeit des Vorstandes präsentiert werden, was von Seiten der TeilnehmerInnen mit Anerkennung und Dank beantwortet wurde.

Während der Generalversammlung gab es auch die Gelegenheit, Ingrid Walther noch einmal für Ihre absolut maßgebende und umsichtige Arbeit als langjährige und erste Geschäftsführerin der ÖVS zu danken.

Als Gäste von benachbarten Berufsverbänden konnten begrüßt werden: Berta Linter Schlemmer vom Italienischen Verband aus

Südtirol/BSC, Rolf Brüderlin vom Schweizer Verband/BSO und Bernhard Lemaire von der Deutschen Gesellschaft für Supervision/DGSv, die sich ihrerseits mit herzlichen Grußbotschaften und hilfreichen Diskussionsbeiträgen zu einzelnen Tagesordnungspunkten in die Versammlung einbringen konnten.

Moderiert wurde die Generalversammlung von unserer Kollegin Hermine Steinbach-Buchinger, für die Antragsprüfungskommission stellten sich Waltraud Ster und Irmela Schön zur Verfügung, die Funktion der Wahlkommission nahmen Anneliese Theuermann, Barbara Tobler und Rikki Polreich wahr.

Am Ende der Generalversammlung wurde durch die neugewählte Vorsitzende Esther Gruber-Seidl den scheidenden Vorstandsmitgliedern gedankt, begleitet von Standing Ovations seitens der versammelten Mitglieder: dem Vorsitzenden Wolfgang Knopf, – leider in Abwesenheit – dem Kassier Wladimir Zalozieckj Sas, und Josefine Young-Buchner, langjährige Europakommissionsvorsitzende.

## Beratung mit Hirn

### Neurowissenschaftliche Erkenntnisse für die Praxis von Supervision und Coaching

Neurowissenschaftliche Erkenntnisse haben über die klassischen Forschungsfelder wie Medizin und Biologie hinaus in die unterschiedlichsten Disziplinen Eingang gefunden. So setzten sich in den letzten Jahren u.a. auch PhilosophInnen, PsychologInnen und PädagogInnen mit den neuesten neurowissenschaftlichen Entwicklungen und ihren Konsequenzen für die eigenen Fachgebiete auseinander.

Mit Band 2 der Reihe „Supervision – Coaching – Organisationsberatung“ von ÖVS und BSO soll an den Erfolg von Band 1 „Supervision und Organisation“ angeknüpft und der Beratungsbereich aus einer weiteren, neuen Perspektive betrachtet werden. In diesem Pionierwerk werden aktuelle Ergebnisse und Erkenntnisse der Hirnforschung in ihrer Relevanz für Supervision, Coaching und Organisationsberatung vorgestellt und geprüft. Dabei werden neue Impulse für die Praxis gesetzt, indem unterschiedliche, ausgewählte Aspekte wie Emotionen, Intuition, Empathie, Resonanz, aber auch Konflikt und Kooperation mit Erkenntnissen aus den Neurowissenschaften verknüpft werden. Für die Praxis eröffnen sich hierdurch alternative Erklärungsmöglichkeiten sowie neue Interventionsstrategien und methodische Vorgehensweisen.

#### Bestellinfo:

Beratung mit Hirn  
Neurowissenschaftliche Erkenntnisse für die Praxis von Supervision und Coaching  
Wolfgang Knopf, Ingrid Walther (Hg.)  
Mitgliederpreis: € 22,- (excl. Versandkosten)  
Bestellung: [office@oevs.or.at](mailto:office@oevs.or.at)

Die Versand erfolgt mit Erlagschein. Sollten Sie eine Rechnung benötigen, geben Sie dies bitte bei der Bestellung an.



**Beratung mit Hirn**  
für Mitglieder zum  
Vorzugspreis von nur  
€ 22,- (excl. Versandkosten)  
Bestellung:  
[office@oevs.or.at](mailto:office@oevs.or.at)

#### Buchpräsentation „Beratung mit Hirn“

Am Abend des 8. Oktober fand im Rahmen der Generalversammlung die äußerst gut besuchte Buchpräsentation des neuen Bandes der Buchreihe von ÖVS, BSO, DGSv und LVSC „Beratung mit Hirn. Neurowissenschaftliche Erkenntnisse für die Praxis von Supervision und Coaching.“ statt. Moderiert von den HerausgeberInnen Ingrid Walther und Wolfgang Knopf, gab der Autor des Einleitungsartikels des Buches, Jörg Baur, einen Über- und Einblick in den aktuellen Wissens- und Forschungsstand zum Themenbereich Neurowissenschaft und Beratung.

Die anwesenden AutorInnen Mandala Kerschbaumer, Siegfried Tatschl, Hansueli Weber und Rolf Brüderlin beleuchteten den jeweiligen Fokus ihres Beitrages im Buch. Anwesend waren auch die bewährte, weil umsichtige, Lektorin Verena Hauser und Martin Arndorfer, Übersetzer des Beitrages von Jörg Baur ins Englische.

Aktualität des Themas und Gelingen der Buchpräsentation zeigten sich auch im überaus großen Kaufinteresse am Buch von Seiten der Anwesenden. Der Abend klang bei Imbiss und Getränken mit angeregten Gesprächen aus.

*Peter Schwarzenbacher*

## Neuer ÖVS-Vorstand

### Ein angekündigter Generationenwechsel

Auf der Generalversammlung Anfang Oktober wurde Esther Gruber-Seidl als Vorstandsvorsitzende gewählt, sie folgt damit auf Wolfgang Knopf. Als stellvertretender Vorsitzender fungiert neuerlich Gerhard Liska.

Weitere Vorstandsmitglieder und ihre Funktionen sind: Siegfried Gettinger (Kassier), Lucia Döchler (Stellvertretende Kassierin), Roland Orbes (Schriftführer), Barbara Tobler (Stellvertretende Schriftführerin), Bettina Strümpf (Euopakommission), Ingeborg Melter (KAT-Delegierte), Alfred Fellingner-Fritz (BLK-Vertreter).

Vorrangiges Ziel des neuen Vorstandes ist es, die Qualität und Kompetenz der ÖVS-SupervisorInnen und Coaches am Beratungsmarkt weiterhin zu verdeutlichen und hohe Qualitätsstandards auch in Zukunft sicherzustellen. Das hohe Niveau von Supervision, Coaching und Organisationsberatung als qualitätsgesicherte und professionelle Beratungsform von Person-Arbeit-Organisation verstärkt aufzuzeigen und in neu entstandenen Arbeitsfeldern bekannt zu machen und zu verankern. Dabei möchte der Vorstand der ÖVS verstärkt auch auf die

aktuellen Veränderungen und Entwicklungen in der Arbeitswelt, Politik und Gesellschaft eingehen.

**Esther Gruber-Seidl**, Vorsitzende, ist vom Grundberuf diplomierte Sozialarbeiterin und verfügt über eine mehrjährige berufliche Erfahrung in den Handlungsfeldern, Sucht, Frauen, Familien, Berufs- und Arbeitsmarkt-orientierung und war u.a. im abzwien, dem Verein Wiener Sozialprojekte und freiberuflich für unterschiedliche Einrichtungen wie z.B. Care Österreich tätig. Von 2001 bis 2004 absolvierte sie ihre Supervisionsausbildung an der Universität Salzburg.

Seit 2002 lebt sie in Oberösterreich und ist seither als Supervisorin und Trainerin für unterschiedliche Einrichtungen aus Gesundheit, Sozialem, Bildung und Wirtschaft tätig. Ein Fokus ihrer Arbeit liegt dabei auf der supervisorischen Beratung von EinpersonenernehmerInnen (EPU's). Ihre selbständige Tätigkeit resultiert aus dem Anspruch, Familie und Beruf zu vereinbaren.

Esther Gruber-Seidl war seit 2008 in der Funktion als Schriftführerin ÖVS-Vorstandsmitglied. Ihre hohe Identifikation als Super-

von links nach rechts:  
Ingeborg Melter,  
Gerhard Liska, Barbara  
Tobler, Lucia Döchler,  
Ester Gruber-Seidl,  
Siegfried Gettinger,  
Bettina Strümpf, Alfred  
Fellinger (nicht im Bild:  
Roland Orbes)







**Esther Gruber-Seidl**  
Vorstandsvorsitzende



**Gerhard Liska**  
stellvertretender  
Vorstandsvorsitzender

visorin bildet für sie die Basis berufspolitischer und professionsbezogener Positionierungen am Beratungsmarkt. Work-Life-Balance bzw. die Vereinbarkeit von unterschiedlichen Kontexten ist eines ihrer Kriterien, die sie in ihre ehrenamtliche Vorstandstätigkeit in der ÖVS einbringen möchte. In der Funktion als neue Vorsitzende ist es ihr besonders wichtig, supervisionsbezogene Anliegen zu thematisieren und strukturiert deren Entwicklung und auch Abgrenzung mit zu entscheiden.

**Gerhard Liska**, stellvertretender Vorsitzender, ist Senior Consultant bei USP-D, einer internationalen Unternehmensberatung, selbstständiger Trainer, Coach und Supervisor in Wien. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen auf Einzel-, Team-, und Gruppencoachings in Wirtschaftsunternehmen – darunter Unternehmen, die zu den Top-100 Österreichs zählen. Liska möchte sich auch in Zukunft in seiner Vorstandstätigkeit für die ÖVS auf die Themen Burnout und Mobbing konzentrieren und deren Prävention in Unternehmen verankern. „Mobbing und Burnout-Fälle haben in den letzten Jahren massiv zugenommen. Der persönliche und wirtschaftliche Schaden, der dabei sowohl für den Betroffenen als auch für das Unternehmen entsteht, ist enorm. Durch entsprechende Strukturen, durch Führungs- und Teamkompetenz lassen sich Mobbing und Burnout verhindern“, so Liska.

Gerhard Liska ist seit 2004 im ÖVS-Vorstand und bekleidete seit 2006 bereits die Funktion des stellvertretenden Vorsitzenden. Gerhard Liska steht als Vorstandsmitglied der Qualitätskommission vor und ist Mitglied der Steuerungsgruppe für den Pilot zum Qualitätsentwicklungsgespräch.

Kurz-Porträts der weiteren Vorstandsmitglieder erscheinen in den nächsten news-Ausgaben.

*Esther Gruber-Seidl, Gerhard Liska*

## ÖVS Liste 2011/2012

Neuaufgabe im Frühjahr

Mit dieser Ausgabe erhalten Sie Ihre Adressdaten, um sie auf ihre Richtigkeit zu kontrollieren und uns – bevor die neue Liste in Druck geht – Änderungen anzuzeigen. Der Druck der Liste ist für Anfang Februar 2011 geplant. Ende Februar verschicken wir unsere Liste wieder an mehr als 2000 potentielle AuftraggeberInnen und Sie erhalten Ihr persönliches Exemplar mit der Mitgliedervorschreibung im Frühjahr.

### NEU im Internet:

In den letzten Jahren ist der Wunsch nach Anonymität im Internet vereinzelt an uns herangetragen worden. Der Anspruch „ich möchte zwar als ÖVS-SupervisorIn aufscheinen, jedoch soll man nicht wissen, wo ich wohne“ verbunden mit trotzdem noch vorhandenen Suchmöglichkeiten nach Bundesland, etc. stellte eine Herausforderung dar. Bislang konnten wir nur gesamte Datensätze unterdrücken oder anzeigen.

Wir meinen, nun eine gute Alternative anbieten zu können: **Die Unterdrückung des Straßennamens inkl. Hausnummer bei der Ausgabe im Internet.** So können wir Ihnen die Post auf Ihre Privatadresse zustellen, ohne dass diese im Detail auch im Netz zu sehen ist.

Wenn Sie wollen, dass Straßename und Hausnummer im Internet nicht angezeigt werden, dann kreuzen Sie dies bei Ihren Stammdaten an. Diese Alternative bezieht sich ausschließlich auf das Internet – die gedruckte Liste wird nach wie vor Ihre Adressdaten enthalten.

*Brigitte Kuba*

## Ethische Richtlinien

Mit dieser Ausgabe der News erhalten Sie die Neuaufgabe der Ethischen Richtlinien. Die auf der GV 2009 beschlossene Ergänzung bei Punkt 3 „Geltung“ und der auf der GV 2010 beschlossene Zusatz bei Punkt 9 „Ethische Grundsätze im Ausbildungsbereich“ wurden in der vorliegenden Fassung ergänzt.



## State of the Art

### Strafbare Handlungen – Schweigerecht oder Anzeigepflicht?

Je mehr und je öfter Supervision von den Organisationen und Institutionen in Anspruch genommen wird, desto mehr werden SupervisorInnen auch mit überraschenden neuen und nicht erwartenden Frage- und Problemstellungen konfrontiert.

In letzter Zeit kamen wiederholt Anfragen, sowohl von AuftraggeberInnen wie von SupervisorInnen wie mit strafrechtlichen Tatbeständen, die in einer Supervision zu Tage kommen oder besprochen werden, umzugehen sei:

- Gilt hier die von uns vereinbarte Vertraulichkeit und Verschwiegenheit oder muss das gemeldet werden? Wem?
- Wie verhalten sich SupervisorInnen professionell, wenn ein in einer Team-Supervision aufgetauchter strafrechtlicher Tatbestand von einem Teammitglied gemeldet bzw. zur Anzeige gebracht wird?

Auf diese Fragen gibt es zunächst keine einfache schnelle Antwort, aber doch allgemeine rechtliche Klarstellungen als Orientierung:

1. Präambel: Prinzipiell bin ich ein/e StaatsbürgerIn nicht verpflichtet, gehörte/erzählte oder gesehene Straftaten zu melden, außer es besteht die Chance, dass durch eine Meldung diese verhindert werden könnten.
2. Für die Supervision/Coaching gibt es keine gesetzlich verankerte Verschwiegenheitspflicht wie sie z.B. für die Psychotherapie gilt. Die Verschwiegenheit in der Supervision ist auf privatrechtlicher Basis vertraglich zwischen den TeilnehmerInnen und der/m SupervisorIn vereinbart. Intern geregelt ist dies über die Ethischen Richtlinien der ÖVS.
3. Bedeutend für die Supervision ist auch noch die prinzipielle Klarstellung, ob es sich um strafrechtliche Verletzungen (im Sinne des ABG) oder um Verletzungen interner Vereinbarungen (zB Verordnungen, Rahmenrichtlinien, etc.) handelt.

Keine Frage, dass Supervision sich auf den rechtlichen Fundamenten bewegen muss.

Wir können aber davon ausgehen, dass das Zur-Sprache-Kommen eines strafrechtlichen Tatbestandes in der Supervision neben dem rein inhaltlichen auch andere wesentliche Aspekte besitzt. Es ist kaum vorstellbar, dass hier nicht auch organisations-, gruppen- und psychodynamische Komponenten eine Rolle spielen. Die zu stellenden Fragen lauten

„Wieso dies gerade hier im ‚geschützten Raum‘ der Supervision auftaucht?“ Gibt es in der Organisation keine anderen Möglichkeiten, dies zu deponieren? Welche Bedeutung hat dies für die Gruppe und/oder die direkt involvierten Personen? In welchen Kontexten steht dies zur Leitung, zur Aufgabenstellung und zur Arbeitsorganisation?

Es stellt sich auch die Frage, ob es überhaupt zu den eingangs formulierten Frage- und Problemstellungen kommen muss, anders gesagt, was von dieser Problematik ist im Vorfeld, was innerhalb der Supervision klärbar, vielleicht sogar vermeidbar?

Die in der ÖVS bekannten Fälle beziehen sich alle auf Team-Supervisionen ohne Leitung. Nehmen wir dieses Setting als Grundlage unserer Überlegungen:

Ausgehend von den ÖVS formulierten Qualitätskriterien ist anzunehmen, dass in der Auftragsklärung Leitung wie Team mit einbezogen waren. Weiter ist davon auszugehen, dass dieser „Dreiecksvertrag“ allen Beteiligten bekannt ist, konkret: die Teammitglieder wissen davon, dass der/die SupervisorIn auch mit der Leitung in einem professionellen Kontakt steht.

Kommt in der Supervision ein strafrechtlicher Tatbestand zur Sprache und wird als solcher (hoffentlich auch) erkannt, so hat die/der SupervisorIn – wenn es nicht vom Team selbst erfolgt – dieses zum Thema zu machen. Die oben erwähnten Fragen können dazu als Orientierung dienen. Die Auseinandersetzung mit diesen Fragen muss zu einer Vereinbarung über die weiteren Schritte erfolgen, wobei ein kollektives Vertuschen, ein Nichteinbeziehen der Leitung aus meiner Sicht fachlich, wie ethisch, wie politisch nicht argumentierbar ist. Die Art und Weise, wer, wie dies – das Einbeziehen der Leitung – wann übernimmt ist abzuklären und nicht ein Ja oder Nein! Das beantwortet indirekt auch die eingangs gestellte zweite Frage nach der Reaktion, wenn ein Supervisor das (ohne Absprache mit dem Team) meldet.

Die Geschäftsführung kann bei Bedarf auf juristische Detailfragen in dieser Causa weiterführende Antworten geben.

*Wolfgang Knopf*



Gut sichtbar präsentierte sich die ÖVS

## Personal Austria Professional Learning

### Personalentwicklung trifft Supervision

Am 22. und 23.09.2010 gab es in Wien eine Premiere: Die ÖVS war erstmals mit einem eigenen Stand auf der Personal Austria vertreten! Diese Fachmesse für Personalwesen fand in Verbindung mit der Professional Learning, der Fachmesse für Personalentwicklung, Training und E-Learning statt. Zwei Tage lang gab es für Human-Ressource-Mitarbeiter die Möglichkeit, sich vor Ort zu Themen wie Burnoutprävention, Mobbingprävention, Supervision und Coaching zu informieren.

Peter Schwarzenbacher, Geschäftsführer der ÖVS, nahm im Praxisforum 3 an einer Podiumsdiskussion mit VertreterInnen des Austrian CoachingCouncil (ACC) und AuftraggeberInnen zum Thema „Professionalität und Seriosität im Coaching. Qualität von Coaches erkennen – aber wie?“ teil. Der Andrang zu dieser Veranstaltung war groß und es zeigte sich, dass das Thema viele AuftraggeberInnen beschäftigt. Im Anschluss an die Podiumsdiskussion konnte im Rahmen von Einzelgesprächen die qualitätssichernde Rolle der ÖVS herausgestellt werden.

Mit über 2.400 BesucherInnen war die Messe gut besucht. Wir hoffen, mit dieser Aktion einmal mehr zur öffentlichen Wahrnehmung der ÖVS beigetragen zu haben.

*Brigitte Kuba*

## Finanz & Co

### Dr. Günther Fisslthaler -- Tipps für haupt- oder nebenberufliche SupervisorInnen:

#### Altersvorsorge und freiberufliche Tätigkeit

Die nachstehenden Ausführungen geben nur einen Kurzüberblick. Die ausführliche Beratung – insbesondere am Beginn der selbständigen Tätigkeit gibt Gewissheit, was wie zu beachten ist.

#### Option zur Versicherungspflicht:

Oft wird Supervision zusätzlich zu einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit ausgeübt. Es besteht die Möglichkeit, zur Versicherungspflicht zu optieren, obwohl keine Versicherungspflicht (= Unterschreiten der kleinen Versicherungsgrenze) besteht. Vorteil: Der steuerpflichtige Gewinn wird durch den Sozialversicherungsbeitrag als Betriebsausgabe verringert. Dies kommt einer „Steuerförderung“ von bis zu 50 % gleich.

#### Höherversicherung:

Bei einer freiwilligen Höherversicherung errechnet die Sozialversicherung aus der geleisteten Höherversicherung einen besonderen Steigerungsbetrag, der pensionserhöhend wirkt. Es erfolgt jedoch keine Erhöhung der Bemessungsgrundlage. Die geleistete Höherversicherung kann als „Topfsonderausgaben“ abgesetzt werden. Pensionen daraus sind zu 75 % steuerfrei, der Rest (25 %) wird mit der Regelpension besteuert. Erfolgt die Höherversicherung „prämiengünstig“ (= § 108 EStG), ist sie zur Gänze steuerfrei.

#### Versicherungszeiten Nachkauf:

Es gibt auch die Möglichkeit, bestimmte Versicherungszeiten nachzukaufen. Wichtig: Je früher sie nachgekauft werden, desto günstiger ist der Nachkauf (50/55/60 LJ).

#### Pensionsbeitragsgrundlagenerhöhung gem § 25/6a GSVG:

Für die ersten drei Jahren der Gründung einer Praxis kann gem § 25/6a GSVG beantragt werden, dass (nur!!) die Pensionsbeiträge dieser Jahre auf die Höchstbemessungsgrundlage angehoben werden. Es erfolgt eine Differenznachzahlung auf die Höchstbemessungsgrundlage, die als Betriebsausgabe abgesetzt wird. Vorteil: Der steuerpflichtige Gewinn wird durch den Pensionsversicherungsbeitrag als Betriebsausgabe verringert. Dies kommt einer „Steuerförderung“ von bis zu 50 % gleich.

#### Staatlich geförderte Zukunftsvorsorge:

Siehe: [www.bmf.gv.at/Finanzmarkt/Altersvorsorge/\\_start.htm](http://www.bmf.gv.at/Finanzmarkt/Altersvorsorge/_start.htm)

#### Eigene Praxis als Pensionsvorsorge:

Am Beginn der beruflichen Tätigkeit stellt sich die Frage: Praxisräumlichkeiten kaufen oder mieten. Die Miete ist Betriebsausgabe und wirkt für den Mieter steuermindernd, jedoch fließt der Mieterlös dem Vermieter zu. Demgegenüber bietet der (fremdfinanzierte) Praxiskauf die Möglichkeit, dass alle Ausgaben für die Praxisräumlichkeit steuerlich geltend gemacht werden. Die Immobilie kann nach Ende der beruflichen Tätigkeit verkauft oder vermietet werden.

**Das nächste Mal: Umsatzsteuer auch für KleinunternehmerInnen?**



## Schluss mit Kesselflicken!

**Widerstand als Motivation oder die Atomisierung der Gesellschaft?**

Die ÖVS Wien ist nicht nur am Fluss im Fluss, sondern bietet auch 2011 wieder Spannendes. Bei einer Donaukanalrundfahrt des Regionalteams im September wurde das brandneue Programm der Themen-Reihe Supervision und Coaching für 2011 vorgestellt und fand große Anerkennung. Es konnten wieder renommierte AutorInnen gewonnen werden, die zu Themen ihrer Bücher referieren.

Gleich zu Jahresbeginn am 20. Jänner 2011 stellt Sonja Radatz unter dem Titel „**Schluss mit Kesselflicken**“ der aktuellen Change Management Theorie eine Absage.

Gute Stimmung bei der Fahrt durch Wien



„Veränderungen verändern: Das Relationale Veränderungsmanagement“ ist der Titel des neuen Buches der Autorin des Bestsellers „Beratung ohne Ratschlag“.

Am 12. Mai 2011 folgt ein Impulsworkshop mit Paul Lahninger zum Thema „**Widerstand als Motivation**“. Das ist auch der Titel Buch des Bestsellerautors zu diesem Thema und wer kann das nicht brauchen !

Der emeritierte Professor für Physik der Uni Wien und begehrte Referent Herbert Pietschmann spricht am 20. Oktober 2011 über „**Die Atomisierung der Gesellschaft**“, wozu auch er eines seiner durch Verblüffung anregenden Bücher geschrieben hat.

Alle Veranstaltungen finden wie üblich im Haus Schönbrunn, 11120 Wien, Schönbrunnerstraße 295. Um Anmeldung unter [wien@oevs.or.at](mailto:wien@oevs.or.at) bis 14 Tage vor der Veranstaltung wird gebeten.

Darüberhinaus sind zwei laufende Interventionsgruppen und eine Qualitätsgruppe des Wiener Regionalteams aktiv. Spannende weitere Aktivitäten sind in Planung.

Wer Interesse hat mitzumachen oder selbst Initiativen setzen möchte meldet sich einfach unter [wien@oevs.or.at](mailto:wien@oevs.or.at).

*Petra Furtmüller und Eringard Kaufmann  
ÖVS-Team Wien*

## ÖVS-Burgenland hat gewählt!

**Marianne Resetarits verstärkt das Team**

Am 17. September 2010 wählte die Bundeslandgruppe Burgenland ihr Team für die nächsten zwei Jahre. Zu Mag.<sup>a</sup> Barbara Oberwasserlechner und Barbara Tobler, die schon in der vergangenen Funktionsperiode aktiv waren, kam Marianne Resetarits neu ins Team. Barbara Tobler wurde zur Bundeslandsprecherin gewählt.

„Wir sehen unsere Aufgabe darin, als Ansprechpersonen für die Mitglieder der Bundeslandgruppe und für KlientInnen zu Verfügung zu stehen, mit Weiterbildungsveranstaltungen unsere Kompetenz als SupervisorInnen im Sinne der Qualitätssicherung zu erweitern und kollegiale Vernetzung – auch über die Bundeslandgrenzen

hinaus – zu fördern. Es macht uns Freude, die ÖVS als profilierte Berufsvereinigung im Burgenland zu vertreten.“

*Barbara Tobler*

Im Burgenland trifft sich seit Oktober 2008 ein Supervisions-Lesekreis. Wir lesen und besprechen Texte aus der Fachliteratur, die für die eigene Praxis erhellend sind und uns in unserer Professionalität unterstützen. Die Treffen finden monatlich im Raum Mattersburg statt. Wir sind eine offene Gruppe.

Bei Interesse freuen wir uns, wenn Sie mit Mag.<sup>a</sup> Barbara Oberwasserlechner [barbara@oberwasserlechner.at](mailto:barbara@oberwasserlechner.at) Tel.: 06991/9688052 Kontakt aufnehmen.

## Verletzungen durch Supervision

**Risiken, Nebenwirkungen und Schäden durch Supervision und Beratung**  
**Vortrag von Dr. Brigitte Schigl bei den 7. Kremser Tagen 2010 – ein Bericht**

Dr.<sup>in</sup> Brigitte Schigl ist unter anderem Lehrgangsleiterin für Supervision und Coaching am Departement für Psychosoziale Medizin und Psychotherapie der Donau-Universität Krems, Supervisorin/ÖVS, Lehrsupervisorin für Integrative Therapie, Psychotherapie und Supervisionsforschung und hat für die 7. Kremser Tage vorhandenes Datenmaterial in Bezug auf „Verletzungen“ in Supervision und Beratung gesammelt und ausgewertet.

Die Datenlage ist nicht sehr umfangreich, dennoch konnten vor allem aus einer deutschen Dunkelfeldstudie von Jutta Ehrhardt aufschlussreiche Erkenntnisse präsentiert werden.

Die Ausgangsfrage der Dunkelfeldstudie, an der 154 Supervisorinnen und Supervisanden über den Zeitraum von 2001 bis 2003 teilgenommen hatten, lautete sinngemäß: Bin ich in Supervision/Lehrsupervision (psychisch) verletzt worden, durch verbale/nonverbale Äußerungen beispielsweise, die schwer ins Leben/in den Alltag zu integrieren waren/sind?

Zwei Drittel der erfassten SupervisorInnen waren männlich, ein Drittel weiblich.

60 Prozent der Befragten gaben an, im Verlauf einer Teamsupervision verletzt worden zu sein (bei einem Fünftel davon waren die Vorgesetzten mit anwesend), knapp 23 Prozent während einer Gruppensupervision, jeweils 18 Prozent in Einzel- oder Fallsupervision, 7 Prozent im Prozess einer Lehrsupervision und 5 Prozent im Rahmen eines Coachings.

Als gravierendste Arten von Verletzungen wurden genannt: Grenzüberschreitung, Kränkung, Entwertung, Demütigung, Bloßstellung, Alleingelassenwerden,..., wobei hier signifikante Unterschiede zu verzeichnen sind, je nachdem, wie die jeweiligen Geschlechterkonstellation(en) SupervisorIn-SupervisandIn(nen) im konkreten Fall gegeben war(en).

Immerhin 49 Prozent der Befragten bezeichneten den Grad der Verletzung als „schwer“ oder „bedeutsam“. Als mögliche Gründe für die getätigte Verletzung vermuten die befragten SupervisorInnen Folgendes: technischer Fehler, mangelnde Einfühlung, Eitelkeit, Konkurrenz.

Die Vortragende hegte an dieser Stelle Zweifel, ob die meisten der hier angesprochenen SupervisorInnen überhaupt eine fundierte

Supervisions-Ausbildung vorweisen könnten.

10 Prozent der Befragten bezeichneten die Häufigkeit der Verletzung als „dauernd“, 45 Prozent als „häufig“. In Bezug auf den weiteren Umgang sagten 8 Prozent „eine Klärung war möglich“, 79 Prozent „eine Klärung war nicht möglich“.

Gerade in Bezug auf die Komplexität von Fehlerarten konnten aufgrund von Tiefeninterviews, die mit einzelnen TeilnehmerInnen aus der Dunkelfeldstudie geführt werden konnten, weiterführende Erkenntnisse gewonnen werden.

Ein weiteres Feld der Datengewinnung waren eine Gruppendiskussion bzw. Einzelinterviews mit Expertinnen und Experten in Bezug auf Supervision und Beratung sowie die Auswertung einschlägiger Fachliteratur.

Hier konnten als wesentliche Fehlerquellen ermittelt werden: mangelnde Auftragsklärung im Dreieck AuftraggeberInnen-SupervisorInnen-Supervisor (insbesondere bei Team-Supervisionen), Interventionen/Setting auf der falschen Ebene, Persönlichkeit und Verhalten des/der Supervisors/Supervisorin (z.B. das Versäumnis der Selbst-Reflexion).

Hier schließt als Resümee die Frage nach dem ethischen Standpunkt von Supervisorinnen und Supervisoren an, nach einer laufenden Qualitätsentwicklung und -sicherung sowie: ist Supervision ein emanzipatorischer Prozess?

Die Vorträge der Tagung „Wo viel Licht, dort ist auch Schatten. Wirkungen, Nebenwirkungen, Risiken und Schäden durch Psychotherapie, Supervision und Beratung.“ der 7. Kremser Tage von Anfang Juni 2010 werden veröffentlicht in einer der nächsten Ausgabe der Zeitschrift „Integration Therapie“ (Nr 1 od. 2 im Jahr 2011), für die detaillierte Auswertung der Dunkelfeldstudie von Jutta Ehrhardt ist ebenso eine Publikation vorgesehen, wobei der Erscheinungstermin noch ungewiss ist.

*Peter Schwarzenbacher*

## Anneliese Heilinger geehrt

Verdiente Ehrung für ÖVS-Persönlichkeit

Am 29.06.2010 wurde Anneliese Heilinger vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur der Berufstitel „Professorin“ verliehen. Als Initiatorin der 2007 gegründeten Weiterbildungsakademie Österreichs, wba, hat Anneliese Heilinger wesentliche Beiträge zur Professionalisierung der Erwachsenenbildung in Österreich geleistet. Die wba gilt als Pionierprojekt und hat Vorbildwirkung in ganz Europa.

Anneliese Heilinger ist promovierte Psychologin und Pädagogin und war/ist als Erwachsenenbildnerin, Supervisorin, Universitätslektorin und Autorin von Fachpublikationen aktiv. Von 2003 bis 2007 war Anneliese Heilinger Leiterin der Weiterbildungsakademie Österreichs, die sie als maßgeblich mitentwickelt und aufgebaut hat.

Anneliese Heilinger war von 1998 bis 2004 ÖVS-Vorstandsmitglied, davon 4 Jahre Stellvertretende Vorsitzende und ist derzeit auch Jury-Mitglied für den ÖVS-Wissenschaftspreis.

Wir gratulieren zur Ehrung sehr herzlich!



## Wolfgang Knopf als ANSE-President bestätigt

Neue Zusammensetzung des Boards

Am 26. und 27. Juni 2010 fand in Wien die 13. Generalversammlung der ANSE, Association Of National Organisation For Supervision In Europe, statt. Neben Berichten der einzelnen Mitgliedsländer wurde auch der Vorstand neu gewählt. Dr. Wolfgang Knopf bleibt Präsident und wird zwei weitere Jahre die Geschicke der ANSE leiten. Mit ihm im Board vertreten: Sijtze de Roos (LVSC, Vice President), Barbara Gogala (DS, Secretary), Stephen Habicher (Arild Stansted, Treasurer), Barbara Baumann (DGSv), Eva Nemes (Hungary) und Beatrice Conrad (BSO).

**Wir gratulieren Wolfgang Knopf herzlich zur Wiederwahl und wünschen ihm und seinem neuen Team viel Erfolg!**

## ANSE-Sommeruniversität

08.–12. August 2011

Bereits zum fünften Mal findet 2011 die ANSE Sommeruniversität statt. Unter dem Motto „Inspiring moments in supervision – How to promote change?“ diskutieren die TeilnehmerInnen unterschiedliche Fragestellungen. Begleitet wird diese Veranstaltung – traditionsgemäß – von einem umfangreichen kulturellen Rahmenprogramm. Lassen Sie sich diese einzigartige Gelegenheit zum interkulturellen Austausch nicht entgehen!

Details zur ANSE-Summeruniversity finden Sie unter [www.anse.eu](http://www.anse.eu) „Activities“ bzw. [www.oevs.or.at](http://www.oevs.or.at) „die ÖVS“ „ANSE“.

## Publiziert

Seit der letzten ÖVS-Newsausgabe sind uns folgende Publikationen von/mit/über Supervision und Coaching, über die ÖVS und ihre Mitglieder bekannt geworden. Entsprechende Hinweise nimmt die Geschäftsstelle gerne entgegen: [office@oevs.or.at](mailto:office@oevs.or.at)

Katrin Pollinger

**Von Kindesleid, Bettlernet und Komatrinken**

Wenn Zeitungen über soziale Themen berichten, finden dann auch SozialarbeiterInnen Gehör? Eine Analyse von Aussagen und Zitaten in Tageszeitungen  
Vdm Verlag Dr. Müller 2010, 108 Seiten. ca. € 49,-



## TERMINE

### Wien

#### Schluss mit Kesselflicken!

#### Relationales Veränderungsmanagement

Mag. Sonja Radatz

20.01.2011, 19.00–21.00 Uhr

Haus Schönbrunn, Schönbrunnerstraße 295,  
1120 Wien

Anmeldung bis 07.01.2011 unter  
wien@oevs.or.at

#### Widerstand als MOTIVATION – Impuls Workshop

Paul Lahninger

12.05.2011, 19.00–21.00 Uhr

Haus Schönbrunn, Schönbrunnerstraße 295,  
1120 Wien

Anmeldung bis 29.04.2011 unter  
wien@oevs.or.at

#### Die Atomisierung der Gesellschaft

Dr. Herbert Pietschmann

20.10.2011, 19.00 bis 21.00 Uhr

Haus Schönbrunn, Schönbrunnerstraße 295,  
1120 Wien

Anmeldung bis 07.10.2011 unter  
wien@oevs.or.at

Die Interventionsgruppen werden fortgesetzt.  
InteressentInnen kontaktieren bitte:

■ Interventionsgruppe Montag: Ulrike Rauwolf  
ulrike.rauwolf@ent-wickeln.at,  
Tel: 0650/582 44 45

■ Interventionsgruppe Donnerstag: Monika  
Niermann niermann-m@mdw.ac.at,  
Tel: 01/966 60 69

Qualitätsgruppe

■ Qualitätsgruppe: Klaus Kirchner (ehem.  
Maier), klaus.kirchner@bitterernst.at,  
Tel: 0664/738 25 195

## 17. ordentliche General- versammlung der ÖVS

Wann: 15. Oktober 2011,  
ca. 10.00 bis 16.00 Uhr

Wo: Hotel Kolping,  
Gesellenhausstraße 5, 4020 Linz

Bitte merken Sie sich diesen Termin vor!

## Einführung in das systemische Coaching

von Sonja Radatz

Angesichts des boomenden Coaching Marktes und der immer größer werdenden systemischen Beratungsszene ist das Vorhaben, in einem Buch die wesentlichen Grundlagen festzuhalten, nur zu begrüßen. Gleichzeitig ist es fast unmöglich dem Anspruch, eine Einführung in „das“ systemische Coaching zu verfassen, gerecht zu werden, bei dieser Vielfalt an unterschiedlichen Spielarten „systemisch“ zu arbeiten. Wenn man von der Unmöglichkeit, diesem Anspruch gerecht werden zu können ausgeht, wird das Buch zu einem großen Wurf. Gelingt es der Autorin doch wesentliche Elemente der systemischen Beratung gut gegliedert, kompakt und verständlich auf den Punkt zu bringen. Im ersten Kapitel beschreibt sie die „systemische Haltung“ und die Annahmen und Ansatzpunkte in der systemischen Arbeit. Sie bedient sich dabei der – nicht neuen aber hier passenden – Metapher des gemeinsamen Tanzes für Coaching. Es sieht von außen betrachtet leicht aus und erfordert viele Fähigkeiten und Übung, um diese Leichtigkeit zu erhalten. In diesem Sinn werden in den folgenden sieben Kapiteln die wesentlichen Herangehensweisen vorgestellt. Sie führt in die systemische Fragestellung ein, erklärt den Ablauf systemischen Coachings, reflektiert unterschiedliche Verhaltensweisen des Coachees im Coachinggespräch, stellt wesentliche Coachinginstrumente und deren Anwendung vor und verweist auf den Einsatz von Coachingtechniken in speziellen Situationen.

Die Autorin sieht ihre Wurzeln bei Heinz von Foerster, Steve de Shazer und Insoo Kim Berg sowie bei Gunter Schmidt und Fritz B. Simon und offenbart sich in diesem Band mit einem breiten lösungsorientierten Coachingverständnis. Die 120 Seiten sind trotz der Inhaltsdichte verständlich und gut zu lesen. Das Buch empfiehlt sich als Überblick für Einsteiger und als gelungene strukturierte Zusammenfassung für Erfahrene.

*Andreas Heindl*



### Einführung in das systemische Coaching

4. Auflage

Sonja Radatz.

Carl-Auer Verlag.

Heidelberg 2010

123 Seiten. ca. € 12,95

## Reise zur Lösung

von Paul Lahninger

Paul Lahninger stellt in seinem neuesten Buch kompetent, klar strukturiert und sehr verständlich dar, was Coaching ist. Er bietet praktische Hilfestellung indem er unterschiedliche, aber sehr typische Beispiele von Coachingprozessen aufzeigt, Fälle, auf die jede/r Coach im Laufe seines Coachinglebens treffen wird. Beispielhaft zeigt er, wie er mit Fragestellungen und Situationen umgegangen ist und gibt dadurch Anleitung für das eigene Tun. Man findet in diesem Buch Theoretisches aber vor allem Praktisches für die Beratungstätigkeit als Coach.

Beim Lesen jedes einzelnen der bisherigen Bücher von Paul Lahninger hat man das Gefühl, dass er gerne und auch großzügig sein Wissen weitergibt. Mit diesem Buch schließt er sehr gut an die bisherigen an. Das Buch hat das Potenzial ein Grundlagenwerk zu Coaching zu werden.

*Alfred Fellingner-Fritz*

## Die 100 besten Coaching-Übungen

von Martin Wehrle

Mit diesem Buch richtet sich der Autor vor allem an Personen, die sich mit Coaching-Techniken vertraut machen wollen. Aber er liefert nicht einfach ein Methodenhandbuch, sondern stellt zuerst die jeweiligen Methoden als Übung für die angehenden Coaches dar, d.h. man wird sofort zum Mittun eingeladen, um erst dann die Methoden in teilweiser adaptierter Form für die Arbeit mit KlientInnen nutzbar zu machen. Dadurch können die LeserInnen, ähnlich wie in einem Ausbildungssetting – nur gibt es leider niemanden, der einem Feedback gibt – ihre Coaching-Techniken aufbauen und erweitern. Die Methoden, die vorwiegend aus dem systemischen und NLP-Ansatz kommen, sind stringent aufgebaut und umfassen u.a. die Bereiche KlientInnenbild, Werte, Kommunikation, Visions- und Ressourcenarbeit, etc. Im letzten Kapitel werden, quasi zum Drüberstreuen, noch Beratungsfälle vorgestellt, bei denen die LeserInnen zum Abrunden und Vertiefen ihrer durch das Durcharbeiten des Buches erlangten Fähigkeiten nochmals (leider nur fiktiv, aber sehr lehrreich) anwenden können. Ein gelungenes Buch, das hilft Kompetenzen als Coach aufzubauen und zu erweitern und auch in der Ausbildung von Coaches und SupervisorInnen bzw. verwandten Beratungsberufen als Ergänzung zu Präsenzseminaren seinen Platz finden wird.

*Alfred Fellingner-Fritz*



**Reise zur Lösung**  
Coaching-Kompetenz für  
Beratung, Teamentwicklung,  
Führung und Lehrtätigkeit  
Lahninger Paul

Verlag ManagerSeminare, 2010  
384 Seiten, ca. € 49,90



**Die 100 besten  
Coaching-Übungen**  
Das große Workbook für Einsteiger  
und Profis zur Entwicklung der  
eigenen Coaching-Fähigkeiten  
Martin Wehrle

Verlag managerSeminare, 2010  
368 Seiten, ca. € 49,90

## Supervision und Mediation in der Sozialen Arbeit

von Angelika Iser

Der, in der Buchreihe „Beratung“ der Deutschen Gesellschaft für Verhaltenstherapie, herausgegebene Band, ist die Dissertation von Angelika Iser in überarbeiteter Form.

Die Autorin versucht die beiden Beratungskonzepte Supervision und Mediation anhand der Mitarbeiterkonflikte im Bereich der Sozialen Arbeit auf ihre Unterschiedlichkeiten bzw. Gemeinsamkeiten zu überprüfen.

In äußerst gründlicher, wissenschaftlich anspruchsvoller Art setzt sich die Autorin zunächst mit den inhaltlichen Definitionen der jeweiligen Begriffe auseinander, wobei professionstheoretische Überlegungen sehr ausführlich erörtert werden.

Dem theoretischen Diskurs folgt eine empirische Untersuchung in Form von acht Interviews mit ausgesuchten ExpertInnen aus dem Bereich der Supervision und/oder Mediation. Den Abschluss bildet ein direkter Vergleich der beiden Beratungsformen in Hinblick auf die Professionalität und Qualitätsentwicklung Sozialer Arbeit.

Der Titel des Buches machte mich neugierig: Als langjährige Supervisorin im Berufsfeld der Sozialen Arbeit hatte und habe ich ja ständig mit MitarbeiterInnen Konflikten zu tun. Es war mir – obwohl ich mich mit Mediation beschäftigt habe – nie ganz klar, inwieweit ich als Mediatorin, sowohl theoretisch wie auch praktisch, mit Konflikten anders umgehen würde. Nach der zugegebenermaßen teilweise anstrengenden Lektüre des fast 500 Seiten starken Buches, habe ich eine für mich befriedigende Antwort erhalten.

*Irmela Schön*



**Supervision und Mediation in der Sozialen Arbeit**  
Eine Studie zur Klärung von Mitarbeiterkonflikten  
Angelika Iser

Dgvt Verlag, 2008  
495 Seiten, ca. € 38,00

## Supervisions-Tools

von Heide Neumann-Wirsig

Die vorliegende Kombination „Supervisions-Tools“ ist ein mit 55 Beiträgen von Supervisorinnen und -kollegen des deutschen Sprachraumes sorgfältig verfasstes Buch mit gut nachvollziehbaren Anleitungen.

Die AutorInnen erklären detailliert, welche Methode für welche Phase und mit welcher Themenstellung geeignet ist. AutorInnen wie Astrid Schreyögg, Harald Pühl, Erika Lüthi und viele mehr weisen auf die Kompetenzen, die SupervisorInnen für die erläuterte Methode mitbringen müssen, hin und worauf es besonders zu achten gilt. Es ist damit ein Buch, das man wohl stets aufs Neue zu aktuellen Fragestellungen zur Hand nehmen kann.

Insgesamt ist das Buch für die supervisorische Praxis gut geeignet, stellt es doch viele Tools zur Verfügung und schafft auch Platz für Weiterentwicklung der Methoden. Schade nur, dass die Kreativität, die im Umgang mit supervisorischen Fragestellungen deutlich zum Vorschein kommt, anscheinend nicht mehr dazu gereicht hat, einen kreativen Umgang mit gendersensibler Schreibweise zu finden. Da ist schon wieder nur von Supervisoren und Supervisanden die Rede. Ärgerlich.

*Katrin Pollinger*



**Supervisions-Tools**  
Die Methodenvielfalt der Supervision in 55 Beiträgen renommierter Supervisorinnen und Supervisoren  
Heide Neumann-Wirsig (Hrsg.)

Verlag managerSeminare, 2009  
336 Seiten, ca. € 49,90



## coaching • disc®

... komplexe Situationen darstellen ... spielerisch Lösungen finden ... systemisch denken ... Konflikte lösen ... Sichtweisen ändern... Beziehungen sichtbar machen ... neue Perspektiven eröffnen ... kreativ denken ... Vernetzungen visualisieren ... Strategien entwickeln... Weihnachten schenken...  
**www.coachingdisc.com**

**ÖVS-Mitglieder:** erhalten 10 % Preisnachlass auf ein Set und/oder das Handbuch „Viele bunte Steine“. (Dauer der Aktion bis 31.3.2011)

**coaching-disc® besteht aus:** 1 lackierte Metallplatte (40 cm); 50 Magnete in unterschiedlichen Formaten und Farben mit einem Stoffbeutel; Stift; eine graue Filztasche, die auch als Unterlage dient. Verkaufspreis € 240,00/Set (inkl. 20 % MwSt, exkl. Versandkosten), das Buch „Viele bunte Steine“ € 24,90 (inkl. 10 % MwSt.)

Informationen + Bestellungen + Workshops: **www.coachingdisc.com**  
 E.W.Consulting +43/1/4898115, office@ewconsulting.at

### Antwort

Senden Sie diese Seite per Fax an +49 (0) 30 - 209 166 413 oder bestellen Sie im Internet unter:  
**www.wirtschaftspsychologie-aktuell.de/vorteil**

## Wirtschaftspsychologie aktuell

### Jetzt mit Geschenk!

Die neue Themenausgabe „Besser durch Beratung“ zeigt Ihnen, wie Sie mit Beratung, Coaching und Consulting punkten. Diese Ausgabe und die nachfolgende „Projekte managen“ können sie ab sofort im praktischen Schnupper-Abo bestellen.



**Ihr Vorteil:**  
 Sie sparen mehr als **30%!**

Wenn Sie bis zum **15. Dezember 2010** bestellen, schenken wir Ihnen zusätzlich den Schwerpunkt „Herausforderung Stress“.

### Ja, ich bestelle noch heute mein Schnupper-Abo:

Senden Sie mir die beiden Ausgaben 3/10 „Besser durch Beratung“ und 4/10 „Projekte managen“ (erscheint am 16.12.2010) zum Vorteilspreis zu je € 14,50 inkl. MwSt. zu. **Ich spare** gegenüber dem regulären Heftpreis **mehr als 30%**. Wenn Sie bis 7 Tage nach Erhalt der letzten Ausgabe nichts von mir hören, möchte ich die Zeitschrift im Jahresabo beziehen (4 Ausgaben zu je € 18,75). Als **Geschenk** erhalte ich zusätzlich die Themenausgabe „Herausforderung Stress“, wenn ich bis zum **15. Dezember 2010** bestelle.

Name _____	Telefon _____
Straße _____	E-Mail _____
PLZ, Ort _____	Datum, Unterschrift _____ 103807

dpv Deutscher Psychologen Verlag GmbH · Am Köllnischen Park 2 · 10179 Berlin  
 Tel. +49 (0) 30 - 209 166 411 · wp@psychologenverlag.de · www.wirtschaftspsychologie-aktuell.de

ANZEIGE

ANZEIGE

# POSTGRADUALE MASTERABSCHLÜSSE MBA, MSc & M.A.



**Staatlich anerkannt**  
**START: SS 2011**



### MASTER OF SCIENCE - MSC

- ① **Supervision, Coaching & OE**
- ② **Psychosoziale Beratung/ Lebens- & Sozialberatung**
- ③ **Psychotherapie**

### MASTER OF ARTS - M.A.

- ④ **Mediation & Konfliktregelung**

### NEUE DIPLOMLEHRGÄNGE

- ⑤ **Sustainability & Innovation (Upgrade MBA)**
- ⑥ **Traumatherapie & Traumaberatung (Upgrade MSc)**
- ⑦ **[Digitale.Beratung]: online beraten**

### Weitere Masterlehrgänge

- ⑧ **MBA - Projektmanagement**
- ⑨ **MBA - Leadership & Soziales Management**
- ⑩ **MBA - Eventmanagement**
- ⑪ **MSc - Coaching & Organisationsentw./PE**

### Diplomlehrgänge

- ⑫ **Psychotherapeutisches Propädeutikum**
- ⑬ **Konflikt & Mobbingberatung**

**Akkreditiert vom BMW\_F<sup>a</sup> bis Dez. 2012.**  
**Nützen Sie diese Chance!**

Lehrgänge in Wien · Innsbruck · Graz · Linz · Klagenfurt · Meran/Südtirol · Stuttgart/Deutschland

Arge Bildungsmanagement Wien · Tel.: +43-1/ 263 23 12-0, Fax: -20 · office@bildungsmanagement.at · www.bildungsmanagement.ac.at

ANZEIGE

## Impressum

ÖVS-News 3/10 Die Zeitschrift der ÖVS – Österreichischen Vereinigung für Supervision.

ÖVS-Büro: A-1010 Wien, Heinrichsgasse 4/2/8, Tel.: 01/533 08 22, Fax: DW 4, Homepage: www.oevs.or.at, E-Mail: office@oevs.or.at. ZVR-Zahl: 681413434.

F.d.I.v.: ÖVS-News Redaktionsteam: Andreas Heindl, Brigitte Kuba, Katrin Pollinger, Peter Schwarzenbacher, Bettina Strümpf

Autorinnen und Autoren dieser Ausgabe: Dr. Alfred Fellingner-Fritz, Mag. Dr. Günther Fisslthaler, Mag. Petra Furtmüller, MAS, Dr. Andreas Heindl, MSc, Mag. Eringard Kaufmann, Dr. Wolfgang Knopf, Brigitte Kuba, Bakk., Mag. Gerhard Liska, Mag. (FH) Katrin Pollinger, Irmela Schön, Peter Schwarzenbacher, Mag. Bettina Strümpf, MSc, MBA, Barbara Tobler **Graphik:** Claudia Fritzenwanker. **Druck:** Druckerei Hans Jentzsch & Co GmbH.

Redaktionsschluss für die nächste Ausgabe: **15.2.2011**

Sponsoring Post-Nr. GZ0zZ030448 S