

Probleme lösen – mit Unsicherheit umgehen



- Was ist das Problem? Habe ich die Situation und ihre Hintergründe verstanden?
- Wer kann zu einer Lösung beitragen? Und wer ist zuständig, es zu lösen, wenn es in „erster Instanz“ nicht gelöst werden kann?
- Welche Schritte können zu einer Problemlösung führen? (Anregungen, Vorschläge, Entscheidungen unterscheiden) Was lösen sie aus? (positive und negative Wirkungen realisieren)
- Entscheid treffen für ein angemessenes, hilfreiches Vorgehen (nötigenfalls unter Einbeziehung der zuständigen Personen und Gremien)
- Massnahme treffen: Ersten Schritt tun!
- Wirkung der Massnahme überprüfen.
- Wenn Wirkung unbefriedigend, wieder neu klären...

Beispiele für Problemsituationen:

- Unklare Zuständigkeiten sind Quelle für Missverständnisse und Konflikte.
- Ungerechtigkeiten wirken kränkend und destruktiv.
- Fehlende Informationen führen zu Kommunikationsproblemen und Rivalitätskonflikten.
- Konflikte zwischen Personen im Umfeld können dazu führen, dass ich als „UnterstützerIn“ einbezogen werde.
- Fehlende Kompetenzen verunmöglichen einer Person, ihre Aufgabe hilfreich wahrzunehmen.

Fallsituationen zur Vertiefung in Gruppen:

- Einer Beauftragten für Religionsunterricht kommt Gerede über eine Katechetin durch ihre Kolleginnen zu Ohren.
- Eltern wenden sich an eine Katechetin, weil sie den Unterricht eines Kollegen für unzumutbar halten.
- Der Unterricht einer Kollegin bringt der Unterrichtsverantwortlichen vielfältige Reklamationen ein. Sie werde von den Kindern oft nicht verstanden, diese reagieren mit undiszipliniertem Verhalten und die Eltern drohen der Kirchgemeinde an, ihre Kinder aus dem Religionsunterricht zu nehmen.
- Eine Katechetin wird von einer Kollegin in den gemeinsamen Sitzung kritisiert. Jeder Vorschlag, den sie einbringt, wird lächerlich gemacht und ihre Kompetenz wird indirekt immer wieder in Frage gestellt.
- Eine Katechetin bittet eine Kollegin um Hilfe, weil sie durch eine Klasse menschlich überfordert ist.

Oder: Vertiefung eigener Beispiele aus der Gruppe.

Welche Handlungsschritte sind angemessen und hilfreich? Unter welchen Bedingungen? In welcher Reihenfolge?