



Das Open Case Setting Basis, Voraussetzungen und Praxis

**Interaktiver Workshop im Rahmen
des „StAct“ FFG-Projektes**

Renate Motschnig



1. **Der Personzentrierte Ansatz (C. Rogers)** und seine Bedeutung für konstruktive Kommunikation und **Projektarbeit** (auf 3 Folien)
2. **Kernkompetenz: Aktives Zuhören**
 - kurze Auffrischung (plus Demo via Video)
 - Dynamik von Rat geben und Rat bekommen
3. Das **Open Case Setting** – Grundlagen und Prozess
4. >>>> Open Case erleben und Reflektieren
und ggf. weitertragen

1. Personenzentrierter Ansatz (PZA, PCA)



Begründer: **Carl Ransom Rogers** (USA: 1902 – 1987)

Einziges Axiom: **Aktualisierungstendenz** – jeder lebende Organismus strebt nach Erweiterung und Erhaltung

Unser Selbst wird durch **Interaktion** geprägt

Wachstumsklima: Optimale Entfaltung der Aktualisierungstendenz: **3 grundlegende Haltungen**

Entwicklungsrichtung im PCA



universität
wien

Fakultät für Informatik

“If the administrator, or military or industrial leader, creates **such a climate** within his organization, then his staff will become more **self-responsible, more creative, better able to adapt to new problems, more basically cooperative.**“

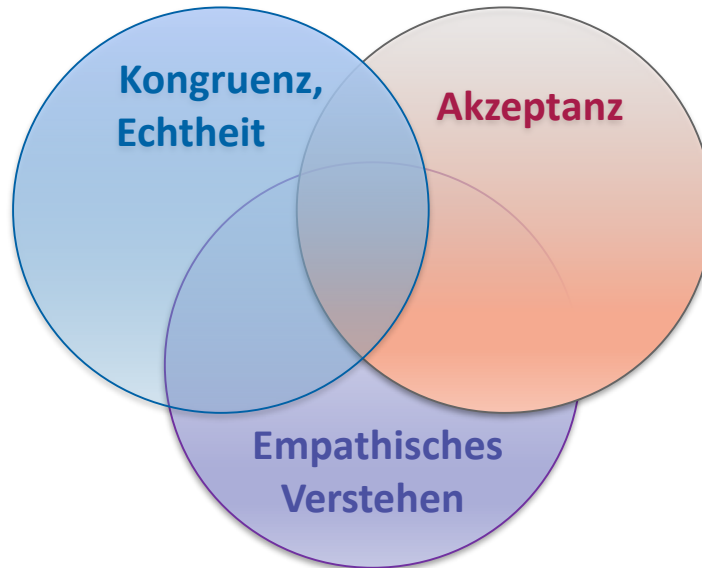
(Rogers, 1961, p. 37)

WICHTIG: nicht-direktiv (a la „Gärtner“)

Welche Charakteristika hat
“such a climate“ nach Rogers?



Rogers Personzentrierte Haltungen (eigene Darstellung)



Exkurs: “Spagat” zw. PCA und Informatik



Blended Learning → **PCeL Person-Centered
technology enhanced Learning**

Technik/Digitalisierung als Verbündete ansehen,
im Prozess zu mehr an wertvoller
zwischenmenschlicher Interaktion.

→ Lehr-/Lernszenarien, in denen PZ Haltungen
weitergegeben und reifen können (Rogers 1983:
Freedom to Learn for the 80'ies) und etliche
Artikel.

Rogers Technik-Affinität (Platten- und
Tonbandaufnahmen) 😊

2. Aktives Zuhören



Haltung versus/und Techniken – Ziel

Einladung zur Erkundung in einer Aufstellung

- Bin ich ein*e gute*r Zuhörer*in?
- Bin ich ein*e gute*r Sprecher*in (sich mitteilende Person)?

Teiltechniken des aktiven Zuhörens

Youtube Video von Gordon-Training:

<https://www.youtube.com/watch?v=Hkn-AKCS2rw>

Die Dynamik von Rat geben/Rat bekommen erkunden



ZUSAMMENFASSUNG

TEIL-TECHNIKEN DES AKTIVEN ZUHÖRENS



[Eigene Darstellung]

3. Open Case: Grundlagen und Prozess



Kann ich auch in einem Team aktiv zuhören?
Erfahrungen mit Übungen zu aktivem Zuhören,
Encountergruppen, Open Space, Appreciative Inquiry,
Dialoggruppen, Focusing ...

>> Schrittweise Entwicklung der **Open Case Richtlinien**

Konsistent mit **U Q R I A**:

Understanding, Questions, Reassurance, Information
[Advice]

Wenn möglich: **Auswahl der Cases** und Beachten der
Präferenzen der Peers bei Bildung der Gruppen.

Ziele von Open Case



Persönliches und Job-bezogenes Entfalten in der Kleingruppe, oft im breiten Kontext des Jobs und der Schnittstelle zum Job/Studium.

Erleben eines person-zentrierten Klimas (zumindest zu einem gewissen Grad) anhand realer Cases (Case: Fall, An-Gelegenheit, Umstand, Lage, ...)

Risiko “unproduktiver” Prozesse oder persönlicher Angriffe wird minimiert

Verbesserung des Zuhörens, Stärkung des Miteinander Selbstbestimmtes Weiterkommen, Klärung im weiten Sinne, Horizonterweiterung für alle Beteiligten, oft im breiten Kontext des Jobs.



4. OPEN- CASE

Handout (Rückfragen an: renate.motschnig@univie.ac.at)

Das **Ziel** der Sitzung ist die Erarbeitung und das kollaborative Aufschließen des Falles

Alle bestätigen die Vertraulichkeit in der Workshop Gruppe!

Die folgenden Schritte (1 – 6) sollen helfen, den Case-Provider darin zu unterstützen, sein/ihr Anliegen klarer zu sehen und der eigenen Lösung näher zu kommen.

Folgende Funktionen sind zu belegen:

- Case-provider
- Moderator (Peer mit zusätzlicher Funktion, auf den Prozessablauf zu achten)
- Interessierte Peers

OPEN- CASE (Fortsetzung)



1. Der **Case-provider beschreibt seinen/ihren Fall** und schlägt 1-3 Fragen dazu vor. Case-provider ist explizit eingeladen, seine/ihre Gefühle zum Fall auszudrücken. Was berührt Sie besonders im Fall?
Können Sie den Fall benennen und ihm ein Symbol, Bild, oder eine Metapher zuordnen?
2. **Peers reflektieren ihr Verständnis** indem Sie versuchen, **die Essenz des Falles** in Ihren eigenen Worten **wiedergeben**.
Peers können **Verständnisfragen** stellen. Es ist zunächst essentiell, bei dem Case-Provider zu bleiben und dessen/deren Botschaft zu verstehen versuchen. (z.B. Sie meinten, das war stressig für Sie, hält der Stress noch an?)
3. Peers können **nachfragen, was auch immer sie** im Kontext des Falles **interessiert**. (z.B. Haben Sie schon mit Ihrem Vorgesetzten darüber gesprochen?)
Peers können ihre **Reaktionen** zum Fall mitteilen.



OPEN- CASE (Fortsetzung)

4, Alle versuchen die **Strömungen**/Kräfte (“forces”), die im Fall wirken, zu **identifizieren**:

- a. Strömungen, die unmittelbar mit dem Fall zusammenhängen (innerhalb der Person, innerhalb des Systems)
- b. Strömungen, die aus dem Umgebung kommen oder auf die Umgebung wirken

Können Sie einige der Strömungen benennen und optional ein Diagramm zeichnen?

5. **Peers teilen ihre Gefühle und Gedanken** zum Fall, Case-Provider und Kontext mit. Peers können Erfahrungen und Optionen einbringen, die den Case-Provider bei der Lösung oder Transformation des Falles weiter bringen können.
6. Basierend auf dem Geschehen im Team **reflektiert** der **Case-Provider** seine/ihre Gefühle und Gedanken/Bedeutungen in der momentanen Situation.
Er/sie identifiziert signifikante, bedeutsame Ereignisse und Erfahrungen in der Sitzung, die anderen hören aktiv zu. Hat sich etwas an der Sichtweise des Falles geändert?



Wie lief der Prozess in der kleinen Gruppe?

Welchen Einfluss hatten die Richtlinien/Handout?

Was nehmen Sie mit?

Würden Sie Open Case weiter verwenden?

Unter welchen Umständen würden Sie Open Case auch online verwenden?

Falls zutreffend: Wie würden Sie Open Case anpassen?

Rogers, C. R. (1961) On Becoming a Person - A Psychotherapists View of Psychotherapy. Constable, London.

Rogers, C., R. (1983). Freedom to Learn for the 80's. Columbus, OH: Merrill Publishing.

Motschnig, R. (2023). A Student-Centered Course on Communication and Teamwork Goes Virtual: Insights Derived via Participatory Action Research. . Proceedings of EdMedia + Innovative Learning Conference 2023. Vienna, Austria, July 10-14, 2023, AACE

Motschnig, R. & Van Zyl, L., E. (2019). The Open Case as a Setting for Addressing Challenges in Small Groups: Post-graduate Computer Science Studnets' Perspectives. In Van Zyl, L., E. and Rothmann, S. (eds). Positive Psychological Intervention Design and Protocols for Multi-Cultural Contexts. Springer Nature Switzerland AG. DOI: [10.1007/978-3-030-20020-6_9](https://doi.org/10.1007/978-3-030-20020-6_9) ISBN (Electronic) 978-3-030-20311-5 ISBN (Print) 978-3-030-20310-8

Motschnig, R., & Ryback, D. (2016). Transforming Communication in Leadership and Teamwork Person-Centered Innovations. Springer International Publishing Switzerland. DOI [10.1007/978-3-319-45486-3](https://doi.org/10.1007/978-3-319-45486-3)

Motschnig, R. & iCom-Team (2014): Constructive Communication in International Teams An Experience-Based Guide. DE: Waxmann. (Co-authored in the iCom team with 12 authors)

Motschnig, R. (2014). Die Tendenz zur Co-Aktualisierung. Person. Vol. 18(2), Facultas Universitätsverlag, 163-175. ISSN 1028-6837.

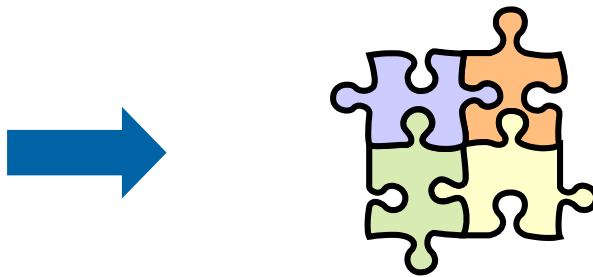
Cornelius-White, J. H. D., Motschnig-Pitrik, R., & Lux, M. (2013b). Interdisciplinary applications of the person-centered approach. New York: Springer. DOI: [10.1007/978-1-4614-7144-8](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-7144-8)

Motschnig, R., & Nykl, L. (2009). Konstruktive Kommunikation – sich und andere verstehen durch personenzentrierte Interaktion (Constructive Communication – understanding self and others through person-centered interaction). Stuttgart, DE, Klett-Cotta.



Danke für Ihr/Dein Mitwirken!

Fragen und Anmerkungen sind willkommen!



<http://www.cs.univie.ac.at/renate.motschnig>
renate.motschnig@univie.ac.at

ANHANG



universität
wien

Fakultät für Informatik

Wege zu zwischenmenschlichen Kompetenzen



Bewusstseinsbildung, Information

Reflexion (coaches, Bücher, Videos Kolleg*innen) ist ein mächtiger Zugang!

- **Erleben/Beobachten, Wahrnehmen, Reflektieren**
- **Jede Erfahrung kann zum Lernen genützt werden!**

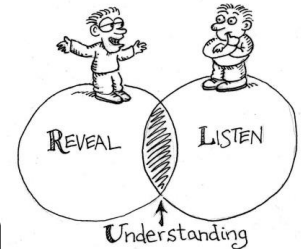
3 PZ Haltungen als Hilfsmittel

3 PZ Haltungen als Analyseinstrument

Lebenslanges Lernen hat keine obere Schranke, man kann immer (persönlich & zwischenmenschlich) wachsen. Davon kann jedes Projekt und die Gesellschaft profitieren.

Zugang zu Weiterbildung ist durch digitale Medien größer denn je – Zeitressourcen, passende Auswahl der Angebote und Partner*innen für Austausch sind wichtig!

Die Schlüsselemente der Menschen-oriented Agenda (Motschnig & Ryback, 2016)



1. **Kontakt**
2. **Transparenz von Zielen, Visionen, beteiligten Personen (Echtheit, Offenheit)**
3. **Respekt gegenüber den anderen, sich selbst, der Umgebung**
4. **Bestreben, umfassend und gründlich/tief zu verstehen und verstanden zu werden (als Erweiterung zu empathischem Verstehen)**
5. **Zusammenarbeit (Allianz) und aufrichtiges/echtes (sich) Mitteilen (genuine sharing)**

... diese Fähigkeiten werden in höchstem – den Umständen angemessenem Ausmaß – angestrebt!

Personenzentriertes Konfliktmanagement



3 Ebenen der Konfliktdynamik:

Macht

Emotionale Ebene

Kognitive Ebene



Konfliktpartner als Verbündete gegen das Problem

Hypothese: Bei einem Konflikt mangelt es an mindestens einem Item der Menschen-orientierten Agenda.

Kernfrage: Welche der 5 Agenda-Items der Menschen-orientierten Agenda fehlen? (Wie) können sie eingebracht werden?

5 Items as reflected in ICT and soc-tech contexts



The most efficient and effective method of conveying information to and within responsible personnel is transparent communication (adaptation of agile principle)

Clear strategy of problem solving and trouble-shooting, based on defined processes and knowledge of service-level agreement

Best possible transparency of circumstances, tracing

Identifying faults through active listening and respectful collaboration with stakeholders

Customer-orientation and –collaboration

Executive support

Stakeholder inclusion if appropriate



<i>Task-oriented agenda</i>	<i>People-oriented agenda</i>
Focuses on some specific task, goal or plan	Focuses on providing evidence-based, socio-environmental conditions
Follows a business- or impact plan	Respects self-organizing principles, shared responsibility, and subjective experience and awareness
Is specified, explicit, tends to be in the foreground during meetings	Often resides in the background, becomes known as attitudes and feelings, tends to be explicated on occasion
Is rather short term, can be composed and changed quickly as strategies and goals change	Needs experiential learning and social contact to be acquired; is being assimilated and can mature through experience
Is planned, strategic, follows lock-step logic	Can be simple or complex, interwoven, dynamic, seeking integration, revealing the “big picture”
Has specified end goal	Is an ongoing process, sustainable, fluent rather than rigid
(Motschling and Rybaek, 2016, ch. 2)	
Aspects of it are best explicated as part of the mission statement	