

Grundlegende Regeln für Peers

(Quelle: „Curriculum Ärztliches Peer Review“, BÄK, 2. Aufl. 2013)



Allgemeine Regeln für den Peer Besuch

- Die Peers halten die konkreten Verfahrensregeln ein.
- Die Peers halten sich an den vereinbarten Zeitplan.
- Die Peers behandeln ihnen anvertraute Informationen und Rückmeldungen vertraulich.
- Die Peers arbeiten als Team und unterstützen sich gegenseitig in ihren Aufgaben.
- Die Peers sind auf unvorhersehbare Vorkommnisse vorbereitet.
- Die Peers lassen sich nicht instrumentalisieren.

Empfehlungen für die Kommunikation während des kollegialen Dialogs

Grundlegende Haltung der Peers:

- Nehmen Sie ein neugieriges, offenes und wohlwollendes Verhalten ein, das von Verständnis, Respekt und Wertschätzung geprägt ist.
- Nehmen Sie keine voreiligen oder pauschalen Interpretationen oder Bewertungen vor.

Gesprächseröffnung

Bereiten Sie die Anfangssituation des kollegialen Dialogs gut vor (Einstiegssätze) und schaffen Sie eine vertrauensvolle Atmosphäre:

- Stellen Sie sich mit Namen, beruflichem Hintergrund und Ihrer Rolle im Team (Leiter oder Mitglied) vor.
- Stellen Sie das Ziel, Ablauf und Regeln des kollegialen Dialogs vor.
- Geben Sie der Einrichtung Gelegenheit, Fragen dazu zu stellen.

Gesprächsverlauf

- Lassen Sie andere ausreden.
- Hören Sie aktiv zu und zeigen Sie Interesse.
- Sprechen Sie kurz und mit prägnanten, klaren Formulierungen.
- Stellen Sie kurze Fragen und nur eine Frage auf einmal.
- Bei Unklarheiten oder zu allgemeinen Aussagen:
 - Fragen Sie nach (und stellen Sie keine Hypothesen auf)!
- Zeigen Sie Wertschätzung (z. B. Verständnis für schwierige Situationen, beim Feedback zuerst Stärken hervorheben!)
- Benennen Sie klar identifizierte Verbesserungspotentiale.
- Unterbinden Sie Schuldzuweisungen und Personalisierungen.

- Bei identifizierten problematischen Sachverhalten oder gefundenen Fehlern:
 - Lassen Sie das bisherige Vorgehen beschreiben, z. B. Wie machen Sie das? Wie gehen Sie dabei vor? (Stellen Sie keine auf Bewertung abzielende Fragen, z. B. „Warum machen Sie das?“)
 - Erfragen Sie an einzelnen Stellen alternative Vorgehensweisen oder bieten Sie diese an.
- Erfragen Sie Lösungsvorschläge. Dazu eignen sich folgende Fragen:
 - Was müsste wer anders machen, damit für Sie ein besseres Ergebnis herauskommt?
 - Was soll in Zukunft anders sein? Wie soll die Zukunft genau aussehen?
 - Was können Sie selbst dazu tun bzw. was eventuell nicht mehr tun?
 - Woran würden Sie merken, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben?
- Bieten Sie konkrete Lösungen auf Basis der Vorschläge an.
- Sorgen Sie für die (schriftliche) Sicherung der Ergebnisse des kollegialen Dialogs.