

Kollegiale Fallberatung

Beschreibung

Die Kollegiale Fallberatung kann als eine besondere Form der Hilfestellung bei solchen Problemen angesehen werden, bei denen menschliches Verhalten und Handeln den Gang der Dinge dominieren. Das sind im Unternehmen alle Themen, die mit Kommunikation, Motivation, Zusammenarbeit, Leistung, Arbeitszufriedenheit, Teamarbeit etc. zu tun haben. Solche Probleme kann man allein zu lösen versuchen oder im Kreis der Beteiligten. Bei der Kollegialen Fallberatung kommen die so genannten Fall-Berater hinzu. Sie sind nicht in den Problemlösungsprozess involviert.

Die Kollegiale Fallberatung entstammt dem sozialen / pädagogischen Bereich. MACH2 Personalentwicklung hat sie als Methode für Einsatzmöglichkeiten in mittelständischen Unternehmen etwas vereinfacht und einzelne Schritte zusammengefasst sowie die Rollenverteilung im Vergleich zum Original eingeschränkt.

Bei der Kollegialen Fallberatung stellt der „Fallgeber“ seinen Fall / sein Problem / seinen bisherigen Problemlösungsprozess einem kleinen Kreis von zwei bis vier Kollegen vor. Als Fallgeber ist derjenige anzusehen, der federführend für den Problemlösungsprozess verantwortlich ist. Die Kollegen können aus der eigenen oder aus anderen Abteilungen kommen. Sie beraten über den Fall, stellen Vermutungen / Hypothesen auf, spiegeln die Ergebnisse an den Fallgeber zurück. Zur Strukturierung der Diskussion wird aus dem Kreis der Kollegen ein Moderator gewählt.

Vorgehensweise

Das Vorgehen folgt einem vorgegebenen Drehbuch mit vier Schritten und einem engen Zeitkorsett, nämlich einem Gesamtzeitvolumen von ca. 45 Minuten.

Erster Schritt (ca. 10 min): der Fallgeber stellt seinen Fall vor (z.B. zu hoher Krankenstand in seiner Abteilung). Er schildert die bisherigen Maßnahmen und Aktionen zur Lösung seines Falles und vor allem die Zusammenarbeit der beteiligten Personen. Sein Schwerpunkt liegt dabei auf der Schilderung von Hemmnissen / Blockaden / Ungewissheiten / Unsicherheiten.

Zweiter Schritt (ca. 20 min): Die Kollegen diskutieren den Fall, wobei der Moderator die Diskussion steuert und Vermutungen, Hypothesen, Erkenntnisse stichwortartig am Flipchart visualisiert. Die Diskussion folgt einigen Leitfragen: Warum wurde so vorgegangen? Was hätte besser bzw. anders gemacht werden können? Wie hätten Ziele anders erreicht werden können? Der Fallgeber hört in dieser Zeit schweigend zu.

Dritter Schritt (ca. 5 min): Die Kollegen fassen ihre Aussagen zusammen im Sinne: „Unsere wichtigsten Erkenntnisse“. Sie teilen diese dem Fallgeber mit. Der Fallgeber erläutert, was die Erkenntnisse für ihn und seinen Problemlösungsprozess bedeuten. Er entscheidet sich, welche „Spur“ er im nächsten vierten Schritt weiter verfolgt und präzisiert sehen möchte.

Vierter Schritt (ca. 10 min): Fallgeber und Kollegen erstellen auf Basis des Erkenntniskatalogs einen Handlungsplan am Flipchart, in welchem sie die nächsten sinnvollen Schritte festhalten. Es geht nicht nur um Hinweise zur inhaltlichen Lösung des Problems, sondern auch um das Verfahren: darum, wie der ganze Prozess besser gesteuert werden könnte. Es geht um Akzeptanz, Beteiligung, Engagement und Veränderungsmöglichkeiten. Der Fallgeber verfügt am Ende der Kollegialen Fallberatung über Handlungswissen für sein weiteres Vorgehen. Sein Lagebild ist klarer als vorher.

Erfahrungen und Erkenntnisse

Die Kollegiale Fallberatung setzt Kollegen voraus, die auf der Basis von Vertrauen bereit sind, auch in einem für sie nicht unmittelbar wichtigen Fall den Blick in das Problemfeld eines Kollegen zu werfen, um dann vorwärtsgewandt ihrem Kollegen auf der Basis ihrer Erfahrungen und ihres Fach- und Lebenswissens zu helfen. Es muss unbedingt darauf geachtet werden, dass die Erkenntnisse nicht nach außen getragen werden, etwa nach dem Motto: „Hier läuft eine Sache schief und jetzt wissen wir auch, warum die beteiligten Leute das nicht gebacken kriegen!“ Es kommt also darauf an, die richtigen Personen zu finden, die sich Zeit für die Kollegiale Fallberatung nehmen und zukünftig selber einmal als Fallgeber davon profitieren wollen.

Übertragbarkeit

Die Kollegiale Fallberatung kann in allen Unternehmen eingesetzt werden – vorzugsweise auf der Ebene der Führungskräfte. Vor Anwendung sollten die Führungskräfte über Sinn, Zweck, Erfolgsaussichten und Ablauf informiert werden. Falls erforderlich, sollten Moderatoren geschult werden, um in der Kollegialen Fallberatung strukturiert moderieren zu können. MACH2 Personalentwicklung berät bei der Einführung und qualifiziert die Moderatoren.

Autor:

Dr. Bernd Helbich, MACH2 Personalentwicklung

www.mach2-personalentwicklung.de