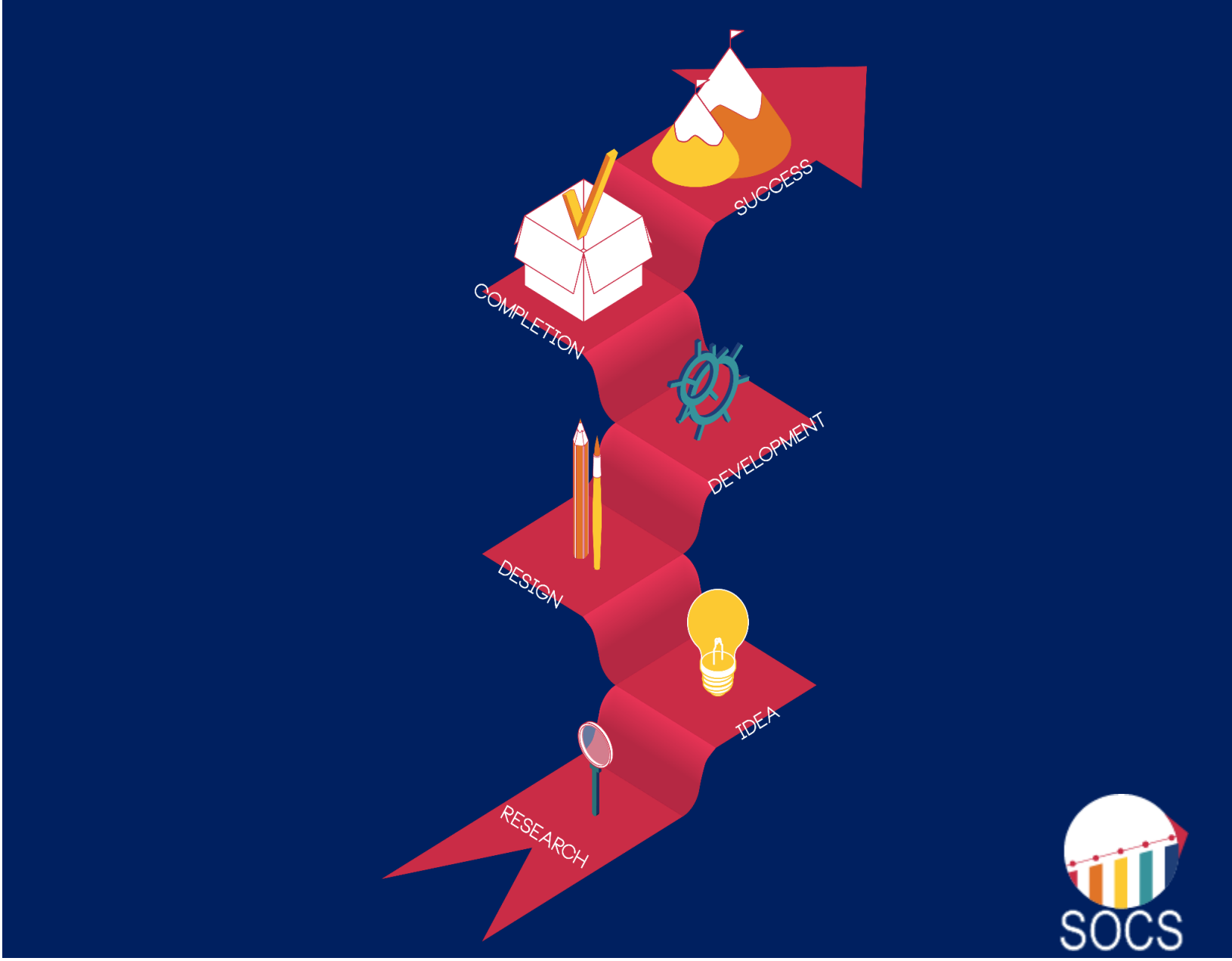

IO4 Arbeitsplatzbewertung und Mitarbeiterzufriedenheit

Methode1: Bewertung der Mitarbeiterzufriedenheit

Anleitung

Asociación Caminos

2. Juni 2020

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Publikation stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Titel:	*IO4 Arbeitsplatzevaluation und Mitarbeiterzufriedenheit* *Methode 1: Bewertung der Mitarbeiterzufriedenheit*
Projektergebnis (Intellektueller Ausgang - IO4)	*Methodik, um die Arbeitszufriedenheit der Klient*innen zu bewerten und Lösungen für Verbesserungen zu entwickeln.*
Beschreibung	*Verwendung von Symbolen, um die Arbeitszufriedenheit zu evaluieren.*
Partnerorganisation	*Asociación Caminos*
Verantwortlich für die Erstellung dieses Dokuments	*Angela Pittl*
Erstellungsdatum	*02.06.2020*
Sprache	*Deutsch*
Creative Commons	*ShareAlike 3.0 Unportiert (CC BY-SA 3.0)*

Gender Disclaimer (w/m/d): Wir sind bemüht, unsere Texte so zu formulieren, dass sowohl die weibliche, die männliche und – wann immer möglich – die geschlechtsneutrale Form alternierend Verwendung finden. Das Sternchen steht als symbolischer Platzhalter für Geschlechtsidentitäten jenseits der Zweigeschlechtlichkeit.

Inhaltsverzeichnis

Zielsetzung der Methode und Anwendungsbereiche 4
Material 4
Durchführung 4
Übersicht der Schritte 4
Detaillierte Schrittbeschreibung 4
Peer & Unterstützungsgruppe 6
Zusätzliche Informationen 7

Zielsetzung und Anwendungsbereiche

Diese Methode wurde für die Bewertung der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter*innen entwickelt und um bei Bedarf Lösungen zur Verbesserung zu finden.

Es ist wichtig darauf hinzuweisen, dass alle Informationen, die im Rahmen dieser Intervention gesammelt werden, vertraulich behandelt werden müssen und nicht an Vorgesetzte weitergegeben werden dürfen.

Material

zwei leere Gläser, eine Flasche mit Wasser und laut Druckvorlage: dreißig Karten, zwei Blätter mit plus (+) und minus (-), vier Blätter mit den Problemebenen (persönliche Ebene, Teamebene, Unterstützung durch Vorgesetzten, nicht definierbar).

Durchführung

Übersicht der Schritte

- Zwei Gläser mit Wasser, um den Grad der Zufriedenheit darzustellen.
- Wenn Klient*innen an den vorgestellten Thema arbeiten möchten, wird die Intervention fortgesetzt.
- Mit den dreißig Karten sollen Mitarbeiter*innen ihren Arbeitsplatz als positiv oder negativ bewerten.
- Was kann geändert werden und auf welcher Ebene muss jedes Problem angegangen werden?
- Umfüllen des Wassers innerhalb der zwei Gläser.
- Erreichen einer Balance zwischen den zwei Gläsern.

Detaillierte Schrittbeschreibung

1. Bitten Sie den Klienten, Wasser in die zwei Gläser zu füllen. In dem linken Glas soll eine entsprechende Menge an Wasser gefüllt werden, die den Grad der Zufriedenheit der aktuellen Arbeitssituation (Ist-Zustand) darstellt. Im rechten Glas soll eine entsprechende Menge an Wasser, die die zukünftige und wünschenswerte Arbeitszufriedenheit (Soll-Zustand) repräsentiert, eingefüllt werden. (Video 0:28)

   Auf diese Weise erhalten Sie eine Differenz zwischen dem Ist-Zustand und dem Soll-Zustand. Gibt es keine Differenz, besteht kein Handlungsbedarf, da der Klient mit der Arbeit zufrieden ist.

2. Wenn es eine Differenz zwischen Ist-Zustand und Soll-Zustand gibt, fragen Sie den Klienten, ob er an diesem Thema weiterarbeiten möchte, um zu prüfen, woher die Unzufriedenheit kommt und wie sie verbessert werden könnte. Wenn der Klient zustimmt, kann fortgefahren werden. (Video 1:49)

3. Bitten Sie den Klienten die (derzeit 30) Karten zu lesen und darüber nachzudenken, welche dieser Aspekte ihn an seinem aktuellen Arbeitsplatz betreffen, welche davon verbessert werden könnten und welche davon er positiv bzw. negativ beurteilt. Anschließend bitten Sie den Klienten, diese auf den entsprechenden Vorlagen einzuordnen. (Dabei ist es wichtig, dass Menschen nicht nur auf negative Aspekte fixiert sind, die es in jedem Job geben kann, sondern auch positive Erfahrungen reflektieren. Dies ist besonders wichtig, wenn kein Arbeitsplatzwechsel möglich ist. (z.B. Nachtschichten oder ähnliches, dann muss der Klient abwägen, ob z.B. die finanzielle Vergütung oder der Urlaub die Unannehmlichkeiten ausgleichen können) (Video 2:39)

4. Nachdem der Klient auf diese Weise die wichtigsten Aspekte, die ihn an seinem Arbeitsplatz positiv oder negativ beeinflussen, herausgefiltert hat, fragen Sie ihn für welche Aspekte er das Potenzial zur Veränderung sieht. Danach fragen Sie ihn, wie diese Veränderung aussehen könnte und auf welcher Ebene sie angegangen werden muss (persönliche Ebene, Teamebene, Unterstützung durch Vorgesetzten, nicht definierbar) In diesem Schritt hat der Klient Vorlagen zur Verfügung, um die Karten entsprechend seiner Lösungsvorstellung zu ordnen. Dieser Schritt ist wichtig für die Veränderung. Versuchen Sie für jedes zu lösende Problem mit dem Klienten einen klaren Aktionsplan oder eine Aktivität zu vereinbaren, die er ausprobieren soll. Sie können dies auf Zetteln festhalten, die Sie in die Nähe der Karten legen. (Video 9:20)

   Mögliche Fragen könnten sein:

   - Wo sehen Sie Veränderungsmöglichkeiten?
   - Wo ist es am einfachsten, etwas zu ändern?
   - Haben Sie schon einmal etwas Ähnliches erlebt?
   - Hat Sie diese Situation in der Vergangenheit schon einmal anders beeinflusst?
   - Glauben Sie, dass es außer diesen noch eine andere Möglichkeit geben könnte?

5. Fragen Sie den Klienten nach jeder Lösung: "Wenn das Problem gelöst ist, wie viel Wasser würden Sie gerne zusätzlich in das Glas geben?" (Video 16:40)

6. Sie sollten so viele Punkte mit dem Klienten ansprechen, bis Sie möglichst ein Gleichgewicht zwischen dem rechten und dem linken Glas erreichen. Zudem bitten Sie den Klienten die positiven Punkte zu berücksichtigen, wenn sie etwas aufwiegen. In manchen Fällen kann es auch passieren, dass Klient*innen feststellen, dass angesichts dieser positiven Aspekte die negativen nicht mehr so relevant sind.

Peer & Unterstützungsgruppe

Wenn Peers verfügbar sind, kann diese Intervention mit einer Unterstützungsgruppe durchgeführt werden. In diesem Fall wird die Intervention wie folgt strukturiert.

In Schritt 3 werden die Karten ausgewählt und präsentiert. Anschließend haben Peers die Möglichkeit, Sachfragen zu stellen bevor an Lösungen gearbeitet wird. Diese sollen nur zur Klärung von möglichen Missverständnissen dienen.

Anschließend beschreiben Sie und die Unterstützungsgruppe ihre Wahrnehmungen, die während der Präsentation entstanden sind. Wichtig ist, dass man sich auf Feedback zur Gestik, Mimik, Atmung, zum Tonfall der Stimme, und zur Berührung der Karten fokussiert.

Beobachtungen müssen auf einer objektiven Wahrnehmung beruhen und der Klient sollte auf diese Wahrnehmungen nicht direkt antworten, sondern nur zuhören.

In einem nächsten Schritt dürfen die Peers Interpretationen vornehmen. Sie schildern ihre Eindrücke und können Fragen stellen wie: Wo liegen die Schwierigkeiten? Was sollte geändert werden. Währenddessen antwortet der Klient nicht und hört nur zu. Nach dem Anhören der Interpretationen wird der Klient gefragt, ob es etwas Neues für ihn gab. Gleichzeitig wird er dazu aufgefordert über Dinge, die er gerne und auch nicht so gerne gehört hat, zu reden.

Fahren Sie dann mit Punkt 4 nach der obigen Beschreibung fort.

Zusätzliche Informationen

Im Allgemeinen:

- Die Fragen, die Sie dem Klienten stellen, sollten kurz, spezifisch, einfach, klar formuliert sein und offene Antwortmöglichkeiten zulassen. Berater*innen sollten Klient*innen keine vollständige und detaillierte Erklärung geben, was zu tun ist, da dies a) sehr direktiv ist und b) sehr verwirrend für Klient*innen sein kann, die keine Vorkenntnisse zu Symbolarbeit oder Beratungssettings haben.

  Ein Beispiel: Anstatt zu sagen "Jetzt haben Sie alle Ihre Karten in Bezug auf das Thema ausgewählt. Bitte schauen Sie sich Ihre Karten genau an und versuchen Sie uns zu erklären, welche Karte Sie ausgewählt haben, welchen Bezug sie zu Ihrer Zufriedenheit hat und wenn möglich, welche Art von Lösung sich daraus ergeben könnte"

  wird es für alle Beteiligten produktiver sein den Klienten einfach zu fragen: "Erzählen Sie uns von Ihren Karten".

- Eine Beratungseinheit sollte niemals als Spiel, Aktivität, Experiment oder Ähnliches bezeichnet werden. Jede Aktivität, die als Spiel bezeichnet wird, wird automatisch als etwas verstanden, das nicht ernst gemeint ist. Wenn das so ist, kann vom Klienten nicht erwartet werden, dass er ehrlich ist oder sich tatsächlich auf einen Aktionsplan für sein eigenes Leben einlässt.

- Wenn der Klient die Aspekte erklärt, die er für positiv oder negativ hält, ist es für die Beraterin wichtig seine Entscheidungen nicht zu beurteilen. Aspekte können von verschiedenen Menschen auf unterschiedliche Weise bewertet werden. Das ist eine Tatsache, die mit der eigenen Persönlichkeit zusammenhängt. Zum Beispiel kann ein sehr detaillierter Arbeitsplan für eine Person positiv und für eine andere negativ sein.

- Die Beraterin sollte Debatten mit dem Klienten vermeiden. Die Sitzungen sind nicht dazu gedacht, konkrete Situationen als richtig oder falsch zu beurteilen, bzw. Schuldzuweisungen zu machen. Die Sitzungen sollen dem Klienten eine Hilfestellung geben, eine brauchbare und nützliche Lösung für das jeweilige Problem zu identifizieren.