

## **Abstract**

### **Leitfaden für Mitarbeitendengespräche für Sozialzeit – Engagierte in der Hilfe und Betreuung bei der Pro Senectute**

#### **Kurzzusammenfassung:**

In dieser Arbeit wurde ein Leitfaden für das standardisierte Mitarbeitendengespräch mit Berücksichtigung der Erkenntnisse aus der Hirnforschung erstellt.

Das Mitarbeitendengespräch dient der Selbstreflexion, dem Erfassen von Ressourcen und Kompetenzen und der speziellen Wertschätzung.

Ein besseres Verständnis der Vorgesetzten über Belohnungs- und Bedrohungssituationen und Kenntnisse über die fünf sozialen Hauptgebiete im Alltag, können emotionale Gestimmtheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden positiv beeinflussen.

Autonomie, Selbstbestimmung, Verbundenheit, das Gefühl, fair behandelt zu werden und der Status einer Haushelferin oder eines Haushelfers im Laiensystem sind Motivatoren für eine engagierte Mitarbeit. Dadurch steigt auch die Qualität der Einsätze bei der Kundenschaft.

<b>Verfasser/in:</b>	Esther Helg
<b>Herausgeber/in:</b>	Andreas Laib
<b>Veröffentlichung (Jahr):</b>	26. April 2018
<b>Zitation:</b>	Esther Helg, 2018, Leitfaden für Mitarbeitendengespräche für Sozialzeit - Engagierte in der Hilfe und Betreuung bei der Pro Senectute. FHS St.Gallen - Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit
<b>Schlagworte:</b>	Mitarbeitergespräch / Mitarbeitermotivation / Agilität <Management>

## **Ausgangslage**

Der Bereich Hilfe und Betreuung einer spitalexternen Organisation unterstützt alte Menschen und ihre betreuenden Angehörigen beim Leben zu Hause. Drei Einsatzleitende führen vier Teams mit ca. 150 Mitarbeitenden im Sozialzeitengagement. Die spezielle Anstellungsform zwischen Festanstellung und Freiwilligenarbeit des Lainteam erfordert Agilität in der Führung. Der direkte Einblick in die Arbeit der Haushelfenden bei der Kundschaft fehlt zur Einschätzung der Arbeitsqualität. Umso bedeutender ist die Zusammenarbeit zwischen den Einsatzleitenden und den Haushelfenden.

## **Ziel**

Um das Verhalten der Mitarbeitenden zu verstehen und gezielt auf sie einzugehen, soll ein Arbeitsumfeld geschaffen werden, welches Motivation, Bindung und Leistungsfähigkeit positiv beeinflusst. Belohnung soll maximiert und Bedrohung minimiert werden. Motivierte Mitarbeitende sind leistungsbereiter und garantieren eine höhere Qualität bei der Kundschaft. Das standardisierte Mitarbeitendengespräch ist ein wichtiger Bestandteil der Begleitung von Mitarbeitenden im Sozialzeitengagement.

Ein Leitfaden für Mitarbeitendengespräche soll so ausgerichtet sein, dass neben der Überprüfung der Schlüsselkompetenzen auch die Motivationsansätze der Haushelfenden abgebildet werden. Dadurch werden persönliche Entwicklungsmöglichkeiten abgeleitet und die Einstufung in die entsprechende Qualifikationsgruppe ermöglicht.

## **Fragestellung**

- Kann mit agilen Führungsmethoden im Laiensystem "Sozialzeitengagement" Motivation und Qualität gefördert werden?
- Wie wird ein Leitfaden für Mitarbeitende im Sozialzeitengagement erstellt, der die Schlüsselkompetenzen abbildet?
- Wie werden persönliche Ziele mit Mitarbeitenden im "Sozialzeitengagement" formuliert und überprüft?
- Nach welchen Kriterien erfolgt die Einstufung einer Haushelferin oder eines Haushelfers in die entsprechende Qualifikationsgruppe?

## **Vorgehen**

In dieser theoretischen Arbeit wurde die Anwendbarkeit agiler Führungsmethoden im Sozialzeitengagement geprüft. Die Literaturrecherche umfasste folgende Themen:

- SCARF - Modell
- agile Führungsmodelle
- Motivation
- Schlüsselqualifikationen und Kompetenzen
- Mitarbeitendengespräche führen

Auf Basis der theoretischen Erkenntnisse wurden Kriterien formuliert.

Bestehende Leitfäden von spitalexternen Organisationen wurden geprüft. Es wurde untersucht, inwieweit die einzelnen Leitfäden die Anforderungen des Kriterienkatalogs erfüllen.

Ein neuer Leitfaden mit Einbezug aller Beurteilungskriterien wurde erstellt.

## **Erkenntnisse**

Intrinsische Motivation ist der Hauptgrund für den Entscheid für eine Mitarbeit als Haushelferin oder Haushelfer im Sozialzeitengagement. Diese Motivation zu erhalten und gleichzeitig bestmögliche Qualität bei der Kundschaft zu garantieren sind die Hauptaufgaben der Leiterinnen Haushilfe. Organisationsstrukturen mit starren Hierarchien und schwerfälligen Prozessen reagieren auf die Anforderungen durch die demographischen und gesellschaftlichen Entwicklungen nicht flexibel. Motivationsförderung mittels agilen Führungsmethoden bedeutet Mitspracherecht für alle.

Hierarchie und Status auf Bereichsebene werden neu definiert. Gegenseitiges Vertrauen, das auf Sicherheit, Autonomie, Verbundenheit und Fairness beruht, ist Basis für eine harmonische Zusammenarbeit zwischen Einsatzleiterinnen und Haushelfenden.

Leitfaden für Mitarbeitendengespräche im Sozialzeitenggement:

Die fachlichen Hintergründe der Einsatzleiterinnen Hilfe und Betreuung basieren auf einer pflegerischen oder sozialen Grundausbildung. Sie sind Praktikerinnen mit Kompetenzen zur Führung eines Lienteams.

Der neue Leitfaden für Mitarbeitendengespräche wurde deshalb praxisorientiert formuliert. Er umfasst die fünf sozialen Hauptgebiete mit Einbezug der Schlüsselkompetenzen.

Persönliche Ziele der Mitarbeitenden im Sozialzeitengagement:

Ziele der Haushelfenden sind beruflich oder privat motiviert.

Voraussetzung für die Erkennung von Problemen oder der Wunsch nach Veränderung sind

gemeinsame Erkenntnisse, was angemessen ist, Information und ein Forum für Gespräche, um selbst korrigierendes Handeln zu initiieren.

Einstufung einer Haushelferin, eines Haushelfers in die entsprechende Qualifikationsgruppe: Mit dem Hilfsmittel "Raster für Schlüsselqualifikationen" wird der Fortschritt der Haushelfenden beurteilt. Die Einschätzung gibt Einsicht in die Themen Autonomie und Sicherheit, Soft Skills, fachliche Qualifikationen, persönliche Ziele und zeitliche Verfügbarkeit.

Eine Einstufung in eine Qualifikationsgruppe gibt Auskunft über die Fähigkeiten der Haushelfenden über ihre fachlichen und persönlichen Qualitäten und ihre zeitliche Verfügbarkeit. Sie gibt keine Auskunft über Verbundenheit, Fairness, Status, Motivation sowie Feedback durch die Haushelfenden.

Motivation:

Will man Motivationsansätze eines Mitarbeitenden erspüren, ist eine integrale Sichtweise hilfreich.

Das Wissen um Erkenntnisse der Hirnforschung trägt viel zum besseren Verständnis von Belohnungs- und Bedrohungssituationen bei. Mit der Umsetzung der Kenntnisse über die fünf sozialen Hauptgebiete im Alltag, können Emotionen und Leistungsfähigkeiten positiv beeinflusst werden.

Die Haushelfenden sind während den Einsätzen auf sich allein gestellt. Das Mitarbeitendengespräch bietet deshalb eine Plattform, sich einem Mitarbeitenden aus Verbundenheit, aufrichtigem Interesse und echter Wertschätzung zu widmen. Man reflektiert, was gut läuft, wo die Leistung im Moment noch nicht genügt und welche Rückmeldungen die Kundschaft gibt. Sind Veränderungen erwünscht, unterstützt die Einsatzleitende die Haushelferin oder den Haushelfer mit gezielten Fragen bei der Formulierung. Wird das Ziel regelmässig thematisiert, wird die Aufmerksamkeit darauf gesteigert.

## **Literaturquellen**

Laloux, F. (2017). *Reinventing Organizations*. München: Franz Vahlen.

Pink, D. H. (2017). *Drive*. Wals bei Salzburg: Ecowin.

Rock, D. (2011). *Brain at work*. Frankfurt / New York: Campus.