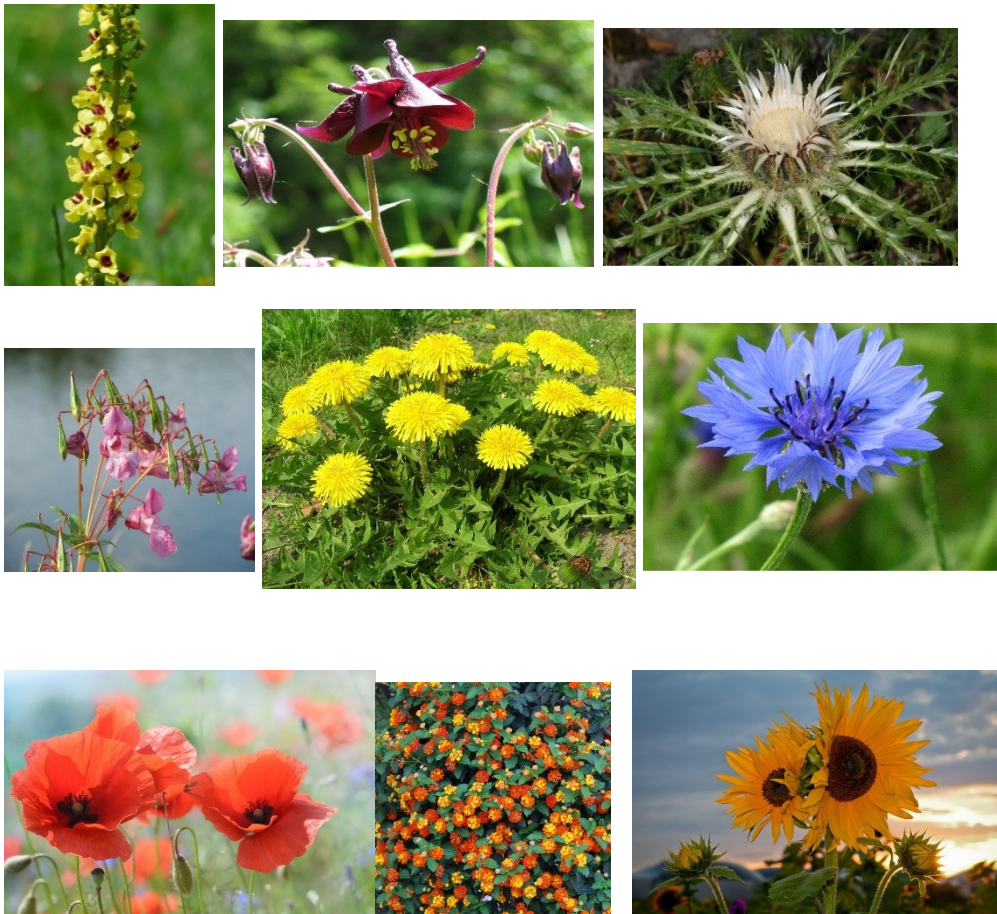




Protokoll vom 03.09.2021 und 04.09.2021

Von der Vielfalt und Schönheit von arbeitsbewältigungsfördernden Prozessen



17.09.2021

Erstellt von Andrea Kloimüller-Buist

1 Teilnehmer*innen und Ablauf

Nachname	Vorname	Organisation	
Czeskleba	Renate	Arbeitsfähigerhalten KG	
Erkl	Michaela		Freitag
		Beratung zur Arbeitsfähigkeit im	
Frevel	Alexander	demografischen Wandel	
Giesert	Marianne	IAF Institut für Arbeitsfähigkeit GmbH	
Gimm	Elisabeth		
Gruber	Brigitta	Arbeitsleben	Freitag zu Beginn
Hombach	Markus		
Jungkunz	Claus	Con tour GmbH bzw. Ju-con	
Kather-Skibbe	Petra	Arbeit-aktiv-gestalten Projekt InnoGema	
Kloimüller	Irene	Arbeitsfähigerhalten KG	
Kloimüller-Buist	Andrea	Arbeitsfähigerhalten KG	
Kogler	Susanne		
Kucher	Andreas	Universität Augsburg	
Kühl	Alexander	Institut Söstra	
Mandel	Doris		
Rettig	Christa	ÖBB-technische Services GmbH	
Riese	Inken		
Rupp	Gabriele	Praxis Strudlhof	
Schaar	Klaus	Organisationsberatung und Coaching	
Scholz-Resch	Martha	ÖSB Consulting GmbH	Bis Samstag Mittag
Stecker	Christina		
Vogel	Kaspar		
Weilhartner	Alexandra	ÖSB Consulting GmbH	Bis Samstag Mittag
		Compass Consulting Organisation	Freitag
Wolff	Ileana	entwickeln & Gesundheit fördern	

1.1 Teilnehmer*innen

1.2 Ablauf

Freitag 14.00-18.00

Remote Work, remote – ab-c; Impuls Irene Kloimüller

Workshop Runde 1

remote – ab-c- Workshop Runde 2

Zusammenfassung und Resümee

Samstag 9.00-17.00

Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung ab-c Prozesse /-einsatz

Impuls Alex Kühl, moderierte Reflexion mit Teilnehmer*innen

Berichte aus der Praxis „Arbeitsfähigkeit und ab-c in seiner Anwendungsvielfalt“

Impuls Alec Frevel, Praxisberichte Marianne Giesert (WAI-Pflege) und Marcus Hombach (BEM und ab-c)

Resümee und Abschluss

2. Inhalte /Themen

2.1 Remote Working

Ausgangssituation Remote Working:

Etwa zumindest 1/3 der Arbeit wird in Zukunft von remote/mobil geleistet werden
Remote Anwendungsmethoden auch zunehmend in Beratung, Begleitung...
Studien zu veränderten Herausforderungen dazu vorhanden
(z.B. Selbstkompetenz (Schulungen zu neuen Medien, aber auch zur Psychohygiene/Regeneration, Selbstdisziplin, Cyberloafing; Ergonomie...)

Mögliche Folgen für das ab-c

- Förderthemen-Stichwortliste ergänzen bzw. überarbeiten
- Neue Aspekte Qualitätssicherung
- Einschulung von Berater*innen

Fragen für Gruppenarbeit:

- Welche Erfahrungen habt ihr mit Remote Working?
- Was funktioniert gut, was gestaltet sich schwierig oder könnte sich schwierig gestalten?
- Qualitätsmerkmale für Angebote in Remote Work?
- Was ist besonders zu beachten?

Gruppenarbeit Remote Working

Was hat es uns leicht/schwer gemacht?

- Vorteile:
 - + Hemmschwelle, Dinge zu benennen, ist online oft geringer
 - + online ist effizienter, man kommt inhaltlich schneller auf den Punkt
 - + Probleme können leichter angesprochen werden
 - + oft bessere Vorbereitung
 - + bequem, Wegzeiten entfallen
 - + Methodenvielfalt größer
 - + einfach mit Gruppenräumen zu arbeiten
 - + manche Dinge wie z.B. Rollenspiele funktionieren besser als in Präsenz
 - + schnellere Terminfindung
 - + Kund*innen schneller erreichbar
- Nachteile:
 - Hemmschwelle niedriger => manche Personen sind zu direkt und bringen sich dadurch in Schwierigkeiten => konfliktreicher
 - stille Teilnehmer*innen sind noch schwieriger zu erreichen
 - Informationsverlust: Mimik, Gestik gehen verloren, vor allem wenn keine Kamera eingeschaltet wird; man sieht nicht, was Gesprächspartner*innen tun
 - ermüdend, vor allem wenn man in schwarze Wand starrt
 - hohe Konzentration und Aufmerksamkeit gefordert (Gründe: Stress wegen Technik, Versuch möglichst viel von der anderen Person zu erfassen, man muss sich überproportional bemühen, dabei zu bleiben)
 - enger Zeitplan, teilweise ohne Zwischen/Pufferzeiten; man muss daher noch schneller umschalten
 - Arbeitsverdichtung, keine Wegzeiten (dienten oft zur mentalen Vorbereitung)



- Vereinsamung (vor allem Jugendliche)
- auf Hintergrund achten (professionell, nicht zu persönlich)
- Krisensituationen, was mache ich, wenn ich nicht in Präsenz bin?
- Probleme werden nicht mehr so angesprochen
- oft kein unmittelbares Feedback
- Aufmerksamkeitsspanne: ca. 20 min unabhängig vom Alter (die Jungen haben eine noch geringere Aufmerksamkeitsspanne); dann braucht man einen Wechsel => es muss daher alles schneller funktionieren, das gilt generell, nicht nur im 2er Gespräch
- Gesprächspartner*in arbeitet womöglich nebenbei
- Datenschutz?
- Nicht alle Mitarbeiter*innen werden durch remote erreicht

Rahmenbedingungen, wichtige Aspekte bei Remote Working:

- Man muss Dinge sehr offen/gezielt ansprechen
- technische Ausstattung: Mikro, Bildschirmgröße, Kameraqualität
 - Huion Graphikboards: können mit Microsoft Whiteboards zusammen verwendet werden. Damit können Dinge visualisiert werden. https://huionshop.de/?gclid=CjwKCAjwvuGJBhB1EiwACU1AieRVGquHRLlJuWcKi2gHPvDPXK0zDU_WhkAA23PeZ06unPB3LjBbhRoC-_wQAvD_BwE
 - Convertible Laptop (hilft, wenn Gesprächspartner nicht mehr aufpasst, Computer umdrehen, zeichnen und wie ein Flipchart verwenden)
 - BigBlueButton: Parallel in der cloud und Dienstrechner: <https://bigbluebutton.org/>.
 - Lucy Park (?)
 - Padlet <https://padlet.com>
 - technische Panne:
 - Ruhe bewahren, kurze Pause machen
 - hilfreich: vorher zu sagen: irgendetwas funktioniert sicher heute nicht, aber einfach durchatmen und weitermachen
 - technisches Know-how (man muss Probleme lösen können, zB. wenn das Bild verschwommen ist).
 - Ergonomie am Arbeitsplatz zu Hause
- **wichtig: Datenschutz**, um ein sicheres Feld zu kreieren
- Mitdokumentieren: man muss mitschreiben, da geht aber viel Gesprächsinhalt dabei verloren; gute Dokumentation wichtig, weil man sich dann darauf verlassen kann und man weiß, wo man beim nächsten Mal wieder ansetzen kann;
 - 10-Finger-System am Computer (dann muss man nicht hinschauen) online mitschreiben und dann einblenden bzw. Bildschirm mit Gesprächspartner*innen teilen
 - Händisch mitschreiben und Foto davon machen und hochladen (ev. 1/4h vorher Fragebogen schicken; ausfüllen lassen, Coachee macht davon Foto und schickt es Trainer*in; dann online-Gespräch, Coach schreibt händisch mit, macht Foto davon und schickt es Gesprächspartner*in - funktioniert gut; aber Problem: unbegleitetes Ausfüllen des Fragebogens)
 - Link zum Wai-Fragebogen vorher schicken [https://www.wainetzwerk.de/de/der-work-ability-index-\(wai\)-690.html](https://www.wainetzwerk.de/de/der-work-ability-index-(wai)-690.html) und Coachee füllt ihn unbegleitet aus.
 - Problematisch: MA hat die Frage womöglich ganz anders verstanden => umso wichtiger: Informationsveranstaltung vorher und Vorfeldarbeit.
 - Es bedarf der Begleitung beim Ausfüllen des Fragebogens => Problem mit Zeitmanagement
 - Mischlösung (online = Erweiterung der Toolbox; beides gut: herkömmlich mit Zettel und remote mit Hightech; flexibel einsetzen)

- Freiheit und Vielfalt. Überlegen: Bringen uns und den Klient*innen die neuen Techniken weiter? Gut, dass es sie gibt, aber helfen sie auch und sind sie jetzt wichtig?
- Gesprächsführung, Methodik und Techniken bei Online-Workshops (Nachschulen (technisch-methodisch) und Lust schaffen, Tools einzusetzen).
 - Wie kommuniziere ich richtig? Wie hole ich meinen Gesprächspartner herein? Wie komme ich in Kontakt?
 - Welches Online-Medium verwende ich?
 - Welche Ausstattung hat mein Gegenüber? Vor Befragung mit Unternehmen absprechen, was an technischen Möglichkeiten bereits vorhanden ist und wieviel Erfahrung Teilnehmer*innen mit online haben.
 - Beim Gespräch mehr nachfragen
 - Wie präsentiere ich mich selber? Stimme (lauter, leiser, langsamer), Kopf, Haltung, Gestalt, etc.
 - wichtig, dass man mit Methoden und Techniken arbeitet, die dem Gegenüber entsprechen => fragen, in welchen unternehmerischen Kulturen arbeiten die Personen, (techn. Ausstattung bei Behörden hinkt hinterher, siehe oben).
 - wichtig, dass man mit Methoden und Techniken arbeitet, mit denen man selbst gut vertraut ist
- Möglichkeiten der Visualisierung
 - Systembrett: Brett, das von einem Berater begleitend verwendet wird, um ein Problem darzustellen.
- Gesprächspartner*innen welcher Generation? Digital native?
- Hintergrund: Das Setting muss gut vorbereitet werden, auch das von dem Gegenüber.
 - Hintergrund, vor dem Trainer*in sitzt
 - Hintergrund von Gesprächspartner*in: Trainer*in muss sich auch überlegen: Was für einen Raum hat die Person, mit der wir kommunizieren?
- mehr Vorbereitung, ev. Gesprächspartner*innen im Vorfeld Unterlagen geben
- strukturiertes Vorgehen
 - enger am Zeitplan bleiben (man hat nur 1h Stunde, in der versucht wird, Förderplan zu schaffen, man muss sich bemühen, dass es kein klassisches Coaching wird); aber: Langsamkeit ist genauso wichtig wie die Schnelligkeit.
- Flexibel bleiben: Raum dem Gegenüber lassen, sich einzubringen. Nicht nur schauen, den eigenen Plan durchzukriegen. Klient*innenorientierung.

Weitere diskutierte Themen rund um Remote Working

- Kinderbetreuung, Betreuungstage
- Homeoffice (Verhandlungen über Verbleiben im Homeoffice)
- Vertriebsvereinbarung über Arbeitsort und Arbeitsmittel: für alle Standorte zu diskutieren (z.B. 2 Tage pro Woche zu Hause, shared desk in Firma => überall höhenverstellbare Tische dann notwendig)
- Individualisierung
- Handlungsmaßnahmen für Coachee:
 - Tätigkeitsprotokoll (Sichtbarmachen der Arbeit für Führungskräfte; denn Problem: Führungskräfte vermuten Produktionseinbußen und gleiten in Kontrollzwang ab)
 - Tagesplanung (getaktete Zeitfenster)
- Coachees haben teilweise extreme Erwartungshaltungen gegenüber sich selbst und machen sich dadurch krank.
- Präsenzbesprechungen

Wichtige allgemeine Fragen, für Arbeitskreis (wird ausgeschrieben)

- Was wollen wir eigentlich mit remote ab-c erreichen?
- Warum haben wir handschriftlich mitgeschrieben?
- Zeigen wir dem Menschen gegenüber Wertschätzung?
- Sind wir unprofessionell und veraltet, wenn wir mit der Hand mitschreiben? Oder müssen wir digital schreiben? Wie ist die Wirkung nach außen?
- Wie soll der Standard bzw. das Auftreten von ab-c sein?
- Wovon hängt eine gute Gesprächsführung ab?

2.2 Qualitätssicherung

Präsentation von Alex Kühl zur Qualitätssicherung

Thema seit einigen Jahren: wir bilden die Menschen mit ab-c aus, aber danach findet keine Nachschulung statt.

Qualitätsfaktoren ab-c

- wai-Ermittlung: Fragebogen, begleitetes Ausfüllen sehr wichtig, Auswertung, nach wai-Ermittlung kurze Pause zur Reflexion, Erläuterung
- Förderplan erheben in persönlichem Gespräch
- Vorinformation entscheidend (Organisation muss MA informieren), vor allem für remote
- Setting (also wo findet das Coaching statt, online oder persönlich, Background, laut-leise)
- Joining
- Erläuterung der wai-Ergebnisse
- Gesprächsabschluss, in dem Förderplan nochmals durchbesprochen wird
- Förderplan-Formulierung ist der Kernpunkt, die Kernvariable

Bereits öfters reflektierte Qualitäts-Merkmale/Erfahrungen im ab-c Prozess

- offene Haltung der Beratungsperson (Haltung immer wieder hinterfragen); vielleicht Entwicklung einer Methode vor allem für unerfahrene ab-c-Berater*innen.
- Pufferzone anberaumen!! Sich nicht überfahren lassen bei Einteilung der Gespräche
- QS per Online-Supervision? Sich blind einschalten und zuhören, Shadowing
- Dokumentation von besonderen Merkmalen:
 - Erheben, wodurch sich schwierige Gespräche auszeichnen (schwieriger Gesprächspartner, „ich wurde ja daher geschickt“ - soll heißen: MA wurde nicht vorinformiert oder war nicht bei Informations-Vorveranstaltung => das nächste Mal darauf achten, dass Info-Veranstaltung stattfindet);
 - besondere Vorkommnisse (Vorgesetzte hatte gedroht, mit Waffe zu kommen; Selbstmordabsichten wurden geäußert => abgrenzen, nachfragen, wie akut es ist, und sofort weiterleiten an professionelle Hilfe; helfen zur Weiterhilfe; Psycholog*innen sind haftbar in solchen Fällen)
 - => **daher beruflichen Hintergrund & Ausbildungen von ab-c-Berater*innen erheben**
 - => Handbuch/ **Kompodium von Extremsituationen** für ab-c-Berater*innen zusammenstellen: in „solchen Fällen“... nach Schema F verfahren
- Beschwerden über ab-c-Prozess (Berater habe MA suggeriert, sie solle kündigen; obwohl man ihr nur die Frage gestellt hatte: sie solle sich überlegen, warum sie hier arbeitet) - Fälle

kommunizieren, daraus lernen. Tipp für ab-c-Berater*innen: Rechtsschutzversicherung abschließen

- Ev. online fragen, ob wir Coachees noch nachträglich zum Gespräch befragen dürfen
- Datenschutz: eventuell DS-Vereinbarung: bei Auftragsklärung und bei Informationsveranstaltung wichtig

Wirkungsüberprüfung

- der Bericht = ein Marker für die Qualität des Gespräches, des Verfahrens und der Ergebnisse
- Wir beraten die MA nicht! Die Förderpläne sind nur ein Goodie für den/die MA selbst, das wichtigste ist, dass die Pläne dann in die Organisation einfließen
- Wiederholungsgespräche zur Wirkungsüberprüfung
- Klarstellen/Festhalten: Berater*innen geben den Impuls, die Umsetzung muss die Organisation selber machen; die ersten Schritte im Unternehmen & Führungskräfteinformation sind wichtig; abklären, wofür ist Berater*in verantwortlich.
- Man muss Gefühl haben, dass die Organisation etwas verändern will, sonst besser abbrechen.
- Wirkungsforschung ≠ Qualitätssicherung.
- Output und Outcome sind zu unterscheiden

QS möglich bspw. durch:

- Vereinbarung für Qualitätssicherung
- Sammeln von (betrieblichen) Förderplänen und daraus Themen zur QS formulieren und Themen zum Nachschulen und für zukünftige Sommerschulen finden.
- Kollegiale Fallberatung: ev. Besprechung eines Falles in Sommerschule
- Listung auf Homepage als ab-c Berater*in an Weiterbildung koppeln
- Neue Blickwinkel durch Austausch
- Vernetzung: Bewusstsein als Community

Themen; Berater*innenauswahl und -begleitung

- Nachschulen (man verliert Sicherheit, wenn man ein Tool nicht permanent anwendet)
- müssen gut akquirieren können.
- müssen gut coachen können.
- Fortbildungspunkte, x Fortbildungstage pro Jahr, um auf der Liste der ab-c-Berater*innen zu bleiben
- Liste der ab-c-Berater*innen aufklaren (wer ist tatsächlich aktiv?)

Fragen für Gruppenarbeit

- Wie könnte eine ab-c-Supervision ausschauen?
- Wer könnte die Supervision von ab-c-Prozessen durchführen?
- Welche Qualitätsmerkmale wollen wir uns anschauen?
- Was verändert sich durch Online? Was heißt das für die QS?
- Was erwarten wir von den Berater*innen?
- Wie schaut die Ausbildung oder Begleitung aus?

Ansätze für eine Wirkungsüberprüfung

Worauf haben wir Einfluss und nicht?

- + Qualität des Prozesses
- + Erwartungen (Auftragsklärung)

Was ist Wirksamkeit? Evtl. am Anfang Wirksamkeitsziele mit dem Unternehmen gemeinsam festlegen. Woran wird Wirksamkeit gemessen (ROI)? Individuelle und betriebliche Wirksamkeit

- Verbindlichkeit
- Weiterbegleitung (Follow-up)
- ⇒ Prozess = Bewegung = Wirkung

Ansätze für Prozess-Steuerung

Fall: Betrieb mit 350 MA -> 10 ab-c-Beratende

Im Durchschnitt 70 pers.-vertrauliche ab-Gespräche

- Begriffsstandards in Pilot (heterogen) ermitteln – technische Mittel
- Auswertungssitzung – Intervision (statt Supervision) in Intervallen
- Branchenspezifik – Arbeitsbedingungen (Kategorie)
- Rückkoppelung

Prozesssteuerung

- Stichworten mit gleichen Inhalten
- Standards aufgrund der Förderpläne ableiten
 - Branchen
 - Betriebsgrößen

ab-c-Prozess

- Akquise (wie man argumentiert, um den Auftrag zu bekommen)
- Auftragsklärung
- Informationsveranstaltung
- Persönlich-vertrauliche Gespräche
- Erstellung ab-c-Bericht
- ab-c-Workshop
- Review

Akquise

- Anzahl ab-c-Prozesse
- Monitoring/Datensammlung
- Beispiele/Maßnahmenpläne
- Erkenntnisse Kosten-Nutzen-Analysen
- Branchenspezifik WAI
- Referenzen - Prozesskompetenz
 - Maßnahmen für wai-Gruppen – Steuerung
 - => Weiterbildungskonzept

Veränderung im Online-Setting

Wichtig auch für Rückschlüsse für Veränderungen in Ausbildung und Begleitung

ab-c-Basisvorschlag an Grundvoraussetzungen:

- Einwandfreie Technik (Ton, Bild, Mindest-Bildschirmgröße)
- Tools:
 - Sind MA im Betrieb damit vertraut
 - Kann ich damit umgehen?
- Ungestörter Ort
- Datenschutz und Vertraulichkeit

- Dokumentationsart (handschriftlich, am Computer, Bildschirm teilen, Online-Plattform, auf die Coach und Coachee zugreifen können; Moderatorenrolle dem Coachee übergeben und nach Ausfüllen wieder dem Berater übergeben)
- Geleitetes Ausfüllen des Fragebogens: dient gleich als Einstieg und zum Warmwerden
- Maximale Aufmerksamkeit gewährleisten
- Austausch von Erfahrungen unter Berater*innen
- Zusätzlichen Tag in Grundausbildung für Online-Training für ab-c-Berater*innen einführen
- Zusätzliches Online-Training in Weiterbildung für ab-c-Berater*innen anbieten
- Models of best practices in Weiterbildung einbringen
- Training in Online-Gesprächsführung (online noch wichtiger) als Teil der Grundausbildung

2.3 ab-c in seiner Anwendungsvielfalt

Impulsvortrag von Alec Frevel unter dem Titel ab-c Blumenwiese

Vielfältig und bunt, so sind auch Betriebe und Veränderungsprozesse darin, vielfältige Instrumentenfamilie (alle zu schätzen)

Klatschmohn, Wandelröschen, Sonnenblume, Kornblume, Waldviertler Graumohn, Löwenzahn (tief verwurzelt, hartnäckig, aber durchbricht altes), Akelei, Blumenwiese, asiatisches Springkraut, wildes Löwenmaul (kommt immer wieder), Königskerze (Heilwirkung, aber nicht für alle), Distel (knorrig, steht alleine da, aber alle in der gleichen Erde)

BEM und ab-c

Bericht von Markus Hombach

Betriebliches Eingliederungs-Management

- Für alle Beschäftigte
- Arbeitsunfähigkeit ununterbrochen oder wiederholt > 6 Wochen innerhalb von 12 Monaten
- Zustimmung und Beteiligung aller erforderlich
 - Werksarzt
 - Betroffene Person
 - Rehabilitationsträger (Krankenkassen)
 - Integrationsamt in DE (Sozialministerium in Ö) bei schwerbehinderten MA
 - Umfeld im Betrieb
 - Führungskräfte
- Datenschutz wird gewährleistet, wenn ein externer Dienstleister das BEM macht, aber auch umgekehrt
- Klärung von Möglichkeiten zur Überwindung der AU, Erhaltung des Arbeitsplatzes und Vorbeugung zukünftiger AU

Wie wird man zum BEM-Beauftragten in Deutschland:

- Oft ohne Ausbildung, einfach Ernennung dazu
- Institut für Arbeitsfähigkeit bietet Disability Management Ausbildung

BEM-Prozess

- Erstgespräch, über BEM informieren,
- Gründe für Arbeitsunfähigkeit beleuchten mit Hilfe von wai oder ab-c (wird nicht immer ausgewertet) => Verknüpfung von ab-c mit BEM
- klassische To-do-Liste: wer klärt was wann
- Ad-hoc-Evaluierungen

-
- Zusammenhänge mit Arbeit erkennen
 - Mitwirkung von MA
 - Lösungsansätze entwickeln: an erster Stelle gilt es, dem MA zu helfen, erst dann das System verbessern; individuellen und betrieblichen Plan daraus machen
 - Mit dem Haus der Arbeitsfähigkeit nichts übersehbar
 - BEM = Fallmanagement, keine Therapie etc.

BEM-Netz: www.bem-netz.org

WAI-Pflege

Bericht von Marianne Giesert

WAI-Pflege = Umsetzungspartner*innen v.a. Tobias Reuter und Anna Liebrich

Kooperation mit 15 Pflegeeinrichtungen und parität Thüringen

=> Verbesserung der Pflege-Arbeit (momentan v.a. Altenpflege, aber spätere Ausweitung auf Krankenpflege)

Kleine Unternehmen: nur Workshop, größere Unternehmen: Workshop und (eigenen) Fragebogen (wai in gekürzter Version)

Empowerment-Projekt: Ausbildung von Multiplikator*innen zur Umsetzung des Projektes in den Betrieben & Begleitung

Diskussion:

Sammeln von Ideen für Umsetzung hilfreich (Kleinigkeiten können schon helfen - Postservice)

Wichtig: nicht Schluss machen, wo es schwierig wird, weil es politischer Veränderung bedarf (z.B. Betreuungsschlüssel); mehr Druck erzeugen durch Ergebnisse

Vergleich mit früheren Befragungen => erkennen, ob sich etwas verändert hat (daher das System (den Fragebogen) nicht verändern)

4. Resümee

- (Online) Arbeitskreise ausschreiben für remote ab-c und Aus- und Weiterbildungsstandards

Ziel:

- Schulung zu Remote Working
- Ausbildung von ab-c-Berater*innen, angepasstes Modell
- Ab-c Berater*innen-Weiterbildung

Ausschreiben Online-Seminar zu waipius™

