

Mitarbeitergespräch Mitarbeitergespräch

**mit ehrenamtlichen
Hospizbegleiter*innen**

Ein Ergebnis des
Koordinatorentreffens der Mobilien Hospizteams Niederösterreich
unter Einbindung der Vorlagen der Caritas Wien und der Fa. WERT-impulse

Version 2016-01-15

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
Vorteile:	3
Definition	3
Ablauf:	3
Dokumente:	4
Vorbereitungsbogen für die/ den ehrenamtlichen Mitarbeiter*in	5
Gesprächsleitfaden Zusammenfassung für Koordinator*in	6
Gesprächsprotokoll zum Mitarbeitergespräch	7
Vorbereitungsunterlagen für Koordinatoren	10
A. Rückschau	10
B. Themenbereiche	11
1. Aufgaben	11
2. Zusammenarbeit mit der Koordinator*in	12
3. Zusammenarbeit im Team, in der Gruppe und mit dem hauptamtlichen Team ...	13
4. Rahmenbedingungen	13
5. Weiterbildung	14
6. Persönliche Stärken und Entwicklungsfelder	15
7. Öffentlichkeitsarbeit	15

Dieses Dokument dient als Arbeitsgrundlage und Orientierungshilfe für die KoordinatorInnen der Mobilen Hospizteams in NÖ bei der Durchführung von Mitarbeitergespräch mit ehrenamtlich tätigen Hospizmitarbeiter*innen.

Einführung

Dieses umfangreiche Dokument dient der professionellen Vorbereitung der Hospizkoordinatorin auf das Mitarbeitergespräch. Es wurde aufgrund der Diskussion in einem Arbeitskreis beim Koordinatorentreffen der HTs im Mai 2010 erarbeitet.

Es ist so aufgebaut, dass die Koordinator*in

1. fachliche Informationen zum Thema erhält,
2. konkrete Arbeitsblätter enthalten sind und
3. eine detaillierte Aufstellung mit ausformulierten Fragen zur Vorbereitung für die Koordinator*in im Dokument enthalten sind.

Derzeit handhaben die verschiedenen Teams in Niederösterreich dieses Angebot sehr unterschiedlich. Ziel des Arbeitskreises ist es eine gemeinsam Vorgangsweise als Richtlinie zu erarbeiten, anhand derer dann jeder seine eigene Vorgehensweise definieren kann. Der nun vorliegende Vorschlag soll laufend weiterentwickelt werden und anhand der Erfahrungen evaluiert werden.

Grundsätzlich berichten all jene, die dieses Instrument bereits anwenden, dass dieser Austausch als sehr positiv gesehen wird. Das Gespräch wird als Wertschätzung erlebt, wobei mögliche vorangegangene negative Erfahrungen mit Mitarbeitergesprächen die Bereitschaft ev. dämpfen.

Vorteile:

Ziel ist die Motivation zu steigern und Zeit für ein strukturiertes Gespräch zu haben, um alle Punkte anzusprechen, für die im Alltag zu wenig Zeit bleibt.

- Bindung an die Struktur
- Professionelles Arbeiten
- Aufwertung der Ehrenamtsarbeit
- MA-Gespräch bietet die Möglichkeit Themen anzusprechen, die im alltäglichen Gespräch eher schwierig sind oder einfach untergehen in der Fülle der Tätigkeiten
- Es bietet die Möglichkeit, die individuelle Förderung der MA voranzutreiben und verborgene Ressourcen sichtbar zu machen.
- Besetzung der unterschiedlichen Aufgabenbereiche eines HTs (z.B. Schulprojekt, Besuchsdienst, Pflegeheime, ...)
- Klärendes und reinigendes Instrument wenn jemand sich innerhalb des Teams verändern möchte: z.B. auf Zeit aus den aktiven Begleitungen aussteigen, einen neuen Bereich ausprobieren, ...
- Koordinator*in bekommt Klarheit über die Ressourcen, die zur Verfügung stehen.
- Für Mitarbeiter*innen eine gute Möglichkeit, der Koordinator*in und der Struktur ein Feedback zu geben.

Definition:

„Unter Mitarbeitergespräch versteht man ein periodisch, wiederkehrendes Einzelgespräch zwischen dem unmittelbaren Vorgesetzten und dem Mitarbeiter.“

Ablauf:

Ein Mitarbeitergespräch sollte mit jedem ehrenamtlich tätigen Hospizbegleiter nach dem ersten Jahr der Zusammenarbeit durchgeführt werden. Danach sollte es alle zwei, maximal alle drei Jahre wiederholt werden, kann auf Wunsch natürlich auch öfters gemacht werden.

Mindestens 14 Tage vorher soll ein Termin vereinbart und der Vorbereitungsbogen ausgeben und Sinn und Zweck des Gespräches kurz erklärt werden.

Die Koordinator*in sorgt dafür, dass 1-2 Stunden ein ungestörtes Gespräch möglich ist. Das Gespräch soll hauptsächlich durch Fragen geführt werden und zu beachten ist, dass die Gesprächszeit gleichmäßig verteilt ist.

Beim Gespräch wird ein Ergebnisprotokoll ausgefüllt, dass beide dann in Kopie erhalten.

Methode: halbstrukturiertes Gespräch

Das halbstrukturierte Gespräch bietet wesentliche Vorteile:

- Bietet Sicherheit
- Themenblöcke sind vorgegeben und daher für alle MA gleich
- Vorbereitungsbogen für die MA
- Welche Themen werden behandelt
- Vorbereitung gibt Sicherheit
- Schriftliche Vorbereitung zu fordern würde manche MA überfordern
- Manche füllen es wirklich auch schriftlich aus
- Ein Teil der professionellen Arbeit
- Mitschrift nachher ausgeben: Transparenz, Anknüpfungspunkt für das nächstes Gespräch
- Strukturierung im Gespräch schafft Klarheit, gut für eine Gesamtbild; alle EA haben die gleichen Themen
- Das Gesprächsprotokoll ist ein persönliches Dokument und außer den beiden Gesprächspartnern hat niemand darauf Zugriff.

Dokumente:

1. Vorbereitungsbogen für die ehrenamtlichen Mitarbeiter*in
2. Gesprächsleitfaden Zusammenfassung
3. Gesprächsprotokoll

Vorbereitungsbogen für die/ den ehrenamtlichen Mitarbeiter*in

1. Aufgaben

- Welche Aufgaben, Tätigkeiten und Verantwortung habe ich im letzten Jahr wahrgenommen? Wie zufrieden bin ich mit dieser Aufgabenverteilung?
- Welche Änderungen in meinem Tätigkeitsbereich möchte ich vorschlagen?
- Wer oder was kann dabei helfen?
- Hat sich mein Zeitbudget verändert?

2. Zusammenarbeit mit der Koordinator*in

- Was gefällt mir an der Zusammenarbeit mit der Koordinator*in, was würde ich mir anders wünschen?
- Wie zufrieden bin ich mit der Organisation von Einsätzen (ausreichende Information, Häufigkeit der Einsätze) Verbesserungsvorschläge
- Fühle ich mich ausreichend unterstützt von der Koordinator*in

3. Zusammenarbeit im Team, in der Gruppe und mit dem hauptamtlichen Team

- Wo klappt sie gut?
- Wo gibt es Verbesserungsvorschläge?
- Wie fühle ich mich in der Gruppe? Genügend Raum für mich?
- Sind die Abläufe so in Ordnung?

4. Rahmenbedingungen

- Passen die Rahmenbedingungen so, dass ich an der Erreichung der Ziele der Hospizbewegung mitgestalten kann? (Haltung, Dokumentation, Abrechnung,...)
- Was sollte verändert / verbessert werden?

5. Weiterbildung

- Wie zufrieden bin ich mit dem Weiterbildungsangebot?
- Nehme ich es wahr?
- Welche Themen würden mich interessieren?

6. Persönliche Stärken und Entwicklungsfelder

- Worin sehe ich meine persönlichen Stärken und wo kann / möchte ich mich weiterentwickeln?
- Wo sehe ich Unterstützungs-/Qualifizierungsbedarf?

7. Öffentlichkeitsarbeit und Sonstiges

- Welche Ideen habe ich (Vorträge, Kontaktpflege mit anderen Institutionen, Fundraising.....)?

Gesprächsleitfaden Zusammenfassung für Koordinator*in

1. Aufgaben

- Schwerpunkte in der Begleitung im vergangenen Jahr: Welche Aufgaben, Tätigkeiten und Verantwortung wurden im letzten Jahr wahrgenommen? Wie zufrieden waren sie mit dieser Aufgabenverteilung?
- War sie über- oder unterfordert?
- Welche Änderungen im Tätigkeitsbereich möchten sie vorschlagen – welche möchte ich vorschlagen?
- Wer oder was kann dabei helfen?
- Hat sich ihr Zeitbudget verändert?
- Möchten sie ein Feedback zu ihrer Arbeit im Hospizteam von mir als Koordinator*in?

2. Zusammenarbeit mit der Koordinator*in

- Was gefällt Ihnen an unserer Zusammenarbeit, was würden sie sich anders wünschen?
- Wie zufrieden sind sie mit der Organisation von Einsätzen (ausreichende Information, Häufigkeit der Einsätze) Verbesserungsvorschläge
- Fühlen sie sich ausreichend unterstützt von mir als Koordinator*in
- Bin ich als Leiter*in oder zuständige/r hauptamtliche/r Mitarbeiter/in mit der Leistung und der Art wie die Aufgabe erfüllt wird, zufrieden?

3. Zusammenarbeit im Team, in der Gruppe und mit dem hauptamtlichen Team

- Wo ist sie gut?
- Wo gibt es Verbesserungsvorschläge?
- Wie fühlen sie sich in der Gruppe? Genügend Raum für sie?
- Ist der Ablauf so in Ordnung?

4. Rahmenbedingungen

- Passen die Rahmenbedingungen so, dass sie an der Erreichung der Ziele der Hospizbewegung mitgestalten können? (Haltung, Dokumentation, Abrechnung)
- Was sollte verändert / verbessert werden?
- Wünschen sie sich mehr Kontakt innerhalb der Struktur, zur Leitung?
- Wünschen sie sich mehr Kontakt mit anderen Teams?
- Gibt es Fragen, Anregungen zu den Rahmenbedingungen (Einsatzdokumentation, Fahrtkosten, Versicherungen,...)?

5. Weiterbildung

- Wie zufrieden sind sie mit dem Weiterbildungsangebot?
- Nehmen sie es wahr?
- Welche Themen würden sie interessieren?

6. Persönliche Stärken und Entwicklungsfelder

- Worin sehen sie ihre persönlichen Stärken
- wo können / möchten sie sich weiterentwickeln?
- Wo sehen sie Unterstützungs-/Qualifizierungsbedarf?
- Ev. Vorschläge der hauptamtlichen MA

7. Öffentlichkeitsarbeit und Sonstiges

- Welche Ideen haben sie (Vorträge, Kontaktpflege mit anderen Institutionen, Fundraising.....)?

Gesprächsprotokoll zum Mitarbeitergespräch

Name des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin:

Name der Koordinator*in:

Datum:

Rückschau:

Aufgaben:



Zusammenarbeit Koordination:

Zusammenarbeit Team:

Rahmenbedingungen:

Weiterbildung:

Persönliche Stärken und Entwicklungsfelder:

Öffentlichkeitsarbeit:

Was noch festgehalten werden will:

Vorbereitungsunterlagen für Koordinatoren

Einstimmung:

Bevor Sie diese Vorbereitungsunterlage – die als Anregung zu verstehen ist – durcharbeiten, stimmen Sie sich auf Ihren Gesprächspartner / Ihre Gesprächspartnerin und das bevorstehende Gespräch ein. Überlegen Sie, wie Ihre momentane Zusammenarbeit aussieht, welche erfreulichen und belastenden Situationen Ihnen aus dem vergangenen Jahr in Erinnerung sind. Welche Auswirkungen hatten diese auf Ihre bisherigen Möglichkeiten der Zusammenarbeit? Welche Art von Gesprächsbasis haben Sie miteinander? Was möchten Sie in dieser Hinsicht in dem bevorstehenden Jahresgespräch erreichen? Welche innere Einstellung und persönliche Haltung ist für die Verwirklichung dieses Zieles förderlich?

A. Rückschau

1. Für welche Tätigkeitsbereiche hat Ihr Mitarbeiter / Ihre Mitarbeiterin im vergangenen Jahr den Großteil seiner / ihrer Zeit aufgewendet?
2. Kennt Ihr Mitarbeiter / Ihre Mitarbeiterin aus ihrer Sicht die Zuständigkeiten, die sich aus seinem / ihrem Aufgabenfeld ergeben?
3. Welche Vereinbarungen wurden in der letzten Zeit getroffen?
4. In wie weit hat Ihr Mitarbeiter / Ihre Mitarbeiterin die vereinbarten und ihm / ihr übertragenen Aufgaben erfüllt? Was ist gelungen? Was ist verbesserungswürdig? Und wodurch wurde die Erfüllung der Aufgaben beeinflusst? Rufen Sie sich diesbezüglich Beispiele in Erinnerung, die Ihre Einschätzung verdeutlichen.

Beziehen Sie auch Fortbildungsmaßnahmen und Supervisionen in ihre Überlegungen mit ein. Welche wurden wahrgenommen?

Notizen:

B. Themenbereiche

1. Aufgaben

- Schwerpunkte in der Begleitung im vergangenen Jahr: Welche Aufgaben, Tätigkeiten und Verantwortung wurden im letzten Jahr wahrgenommen? Wie zufrieden waren sie mit dieser Aufgabenverteilung?
- War sie über- oder unterfordert?
- Welche Änderungen im Tätigkeitsbereich möchten sie vorschlagen – welche möchte ich vorschlagen?
- Wer oder was kann dabei helfen?
- Hat sich ihr Zeitbudget verändert?
- Möchten sie ein Feedback zu ihrer Arbeit im Hospizteam von mir als Koordinator*in?

Mögliche Fragestellungen:

- Wo sehen Sie die fachlichen und persönlichen Stärken Ihres Mitarbeiters / Ihrer Mitarbeiterin?
- Entfaltet er / sie sich stärker in eigentlichen Aufgabenbereich oder in anderen Bereichen?
- Welche Beobachtungen konnten Sie in seinem/ihrem Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten, im Kontakt Pat. und Angehörigen machen?
- Worin sehen Sie etwaige persönliche oder fachliche Probleme Ihres Mitarbeiters / Ihrer Mitarbeiterin, die ihn / sie bei der Erfüllung seiner / ihrer Aufgaben behindern? In welchen Situationen zeigen sich diese?

Notizen:

2. Zusammenarbeit mit der Koordinator*in

- Was gefällt Ihnen an unserer Zusammenarbeit, was würden sie sich anders wünschen?
- Wie zufrieden sind sie mit der Organisation von Einsätzen (ausreichende Information, Häufigkeit der Einsätze) Verbesserungsvorschläge
- Fühlen sie sich ausreichend unterstützt von mir als Koordinator*in
- Bin ich als Leiter*in oder zuständige/r hauptamtliche/r Mitarbeiter/in mit der Leistung und der Art wie die Aufgabe erfüllt wird, zufrieden?

Mögliche Fragestellungen:

- Was betrachten Sie als Ihre wichtigste Aufgabe als Koordinatorin (zum Beispiel informieren, motivieren, delegieren, entscheiden, kontrollieren, Strategien entwickeln, Ziele definieren Mitarbeiter entwickeln, ...)? und was davon möchten Sie mit Ihrem Mitarbeiter / Ihrer Mitarbeiterin besprechen, da es aus Ihrer Sicht für die gemeinsame Arbeit notwendig ist?
- Welche Erwartungen haben Sie an Ihren Mitarbeiter / Ihrer Mitarbeiterin hinsichtlich Ihrer Zusammenarbeit?
Was sollte beibehalten werden? Was sollte sich aus Ihrer Sicht ändern?
- Welche Erfahrungen haben Sie bislang gemacht, etwa in Hinblick auf
 - Weitergabe von Informationen
 - Durchführung und effiziente Gestaltung von Besprechungen
 - Koordination
 - Klärung offener Fragen
 - Delegation von Aufgaben
 - rechtzeitige Entscheidungen
 - der Beteiligung anderer an Entscheidungen
 - Konfliktfähigkeit
 - Kontrolle und Feedback auf Leistungen
 - Förderung von Mitarbeitern
 - Unterstützung von Mitarbeitern

Notizen:

3. Zusammenarbeit im Team, in der Gruppe und mit dem hauptamtlichen Team

- Wo ist sie gut?
- Wo gibt es Verbesserungsvorschläge?
- Wie fühlen sie sich in der Gruppe? Genügend Raum für sie?
- Ist der Ablauf so in Ordnung?
- Teamsitzungen
- Supervision

Mögliche Fragestellungen:

- Welche Kriterien sind ausschlaggebend dafür, dass Sie persönlich mit dem Ergebnis Ihrer Arbeit zufrieden sind? Was macht Sie unzufrieden?

Notizen:

4. Rahmenbedingungen

- Passen die Rahmenbedingungen so, dass sie an der Erreichung der Ziele der Hospizbewegung mitgestalten können? (Haltung, Dokumentation, Abrechnung,...)
- Was sollte verändert / verbessert werden?
- Wünschen sie sich mehr Kontakt innerhalb der Struktur, zur Leitung?
- Wünsche sie sich mehr Kontakt mit anderen Teams?
- Gibt es Fragen, Anregungen zu den Rahmenbedingungen (Einsatzdokumentation, Fahrtkosten, Versicherungen,...)?

Notizen:

5. Weiterbildung

- Wie zufrieden sind sie mit dem Weiterbildungsangebot?
- Nehmen sie es wahr?
- Welche Themen würden sie interessieren?

Mögliche Fragestellungen:

- Welche besonderen Interessen beobachten Sie bei Ihrem Mitarbeiter / Ihrer Mitarbeiterin?
- Welche Begabungen Ihres Mitarbeiters / Ihrer Mitarbeiterin wollen Sie in der künftigen Arbeit besonders berücksichtigen?
- Wie können diese besonderen Eignungen in die zukünftige Aufgabenstellung, innerhalb der Organisation erfolgreich einfließen?
- Hat Ihre Mitarbeiter / Ihre Mitarbeiterin Eignungen und Fähigkeiten, die er / sie bei seiner / ihrer derzeitigen Verwendung nicht einbringen kann?
- Welche weiteren Entwicklungsperspektiven sind für den Mitarbeiter / die Mitarbeiterin aus Ihrer Sicht denkbar?

Notizen:

6. Persönliche Stärken und Entwicklungsfelder

- Worin sehen sie ihre persönlichen Stärken
- wo können / möchten sie sich weiterentwickeln?
- Wo sehen sie Unterstützungs-/Qualifizierungsbedarf?
- Ev. Vorschläge der hauptamtlichen MA

Mögliche Fragestellungen:

- Worauf sind Sie stolz?
- Was können sie besonders gut?
- Welche Rahmenbedingungen sind hilfreich, um Ihre ehrenamtliche Tätigkeit gerne und erfolgreich zu machen?
- Auf welchen Gebieten liegen Ihre besonderen Interessen?
- Mit welchen Problemen sind sie immer wieder konfrontiert?
- Welche Eignungen und Fähigkeiten können Sie bei Ihrer derzeitigen Verwendung nicht einbringen? Warum nicht?
- An welchen Aufgaben würden Sie gerne mitarbeiten, da sie Ihnen aufgrund Ihrer persönlichen Begabungen und Interessen in nächster oder fernerer Zukunft interessant erscheinen?

Notizen:

7. Öffentlichkeitsarbeit

- Welche Ideen habe ich (Vorträge, Kontaktpflege mit anderen Institutionen, Fundraising)?

Notizen: