

„Vom Analysekönig zum Umsetzungskaiser“

Erfolgskriterien für WIRKSAME Befragungen von MitarbeiterInnen

Wien, 6. November 2015

Mag. Anton Prettenhofer, MA
Zertifizierter Arbeitspsychologe (BÖP)

**Analyse/
Befragungen/
Workshops**



Qualitäts-Monitor
MitarbeiterInnenbefragung
KundInnenbefragungen

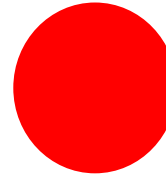
PsyBePLUS®
Evaluierung psychischer
Belastungen

ABS Gruppe
Eval. psych. Belastungen

Moderation
Lösungsorientierung

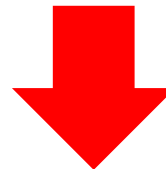
Ergebnisse

auf den



bringen

Lösungen



Veränderungen begleiten

* Der PsyBePLUS® ist ein von pluswert/A nach der ÖNORM/DIN/ISO/EN 10075 entwickelter Fragebogen zur Ermittlung arbeitsplatzbedingter psychischer Belastung (Prettenhofer, Paninka & Strack, 2014)

Wann ist etwas wirksam?

...Erzeugung von nachweislich hinreichend intensiven Veränderungen

...Annäherung / Erreichung der interne Ziele

Willi Hager, 2008

Diagnostik & *Intervention*

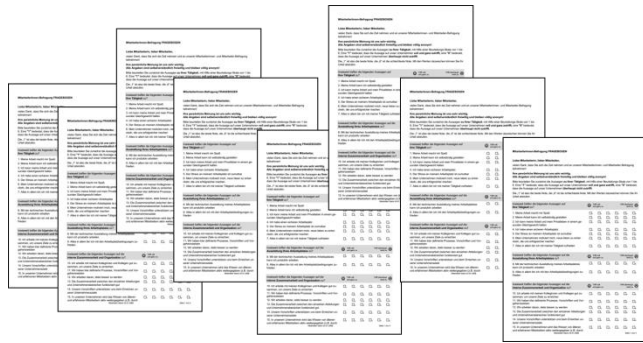


- *Zufriedenheit*
- *Betriebsklima*
- *Problemanalyse*
- *KPI*
- *Evaluierung psych. Belastungen*



- *Basis für OE / Change*
- *Partizipation*
- *Aufmerksamkeit*
- *Reflexionsinstrument*

Fragebogen



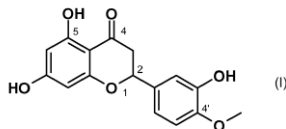
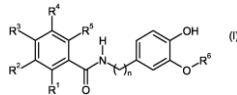
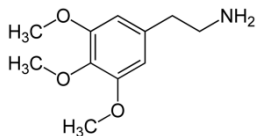
Skalierung



Hausaufgaben

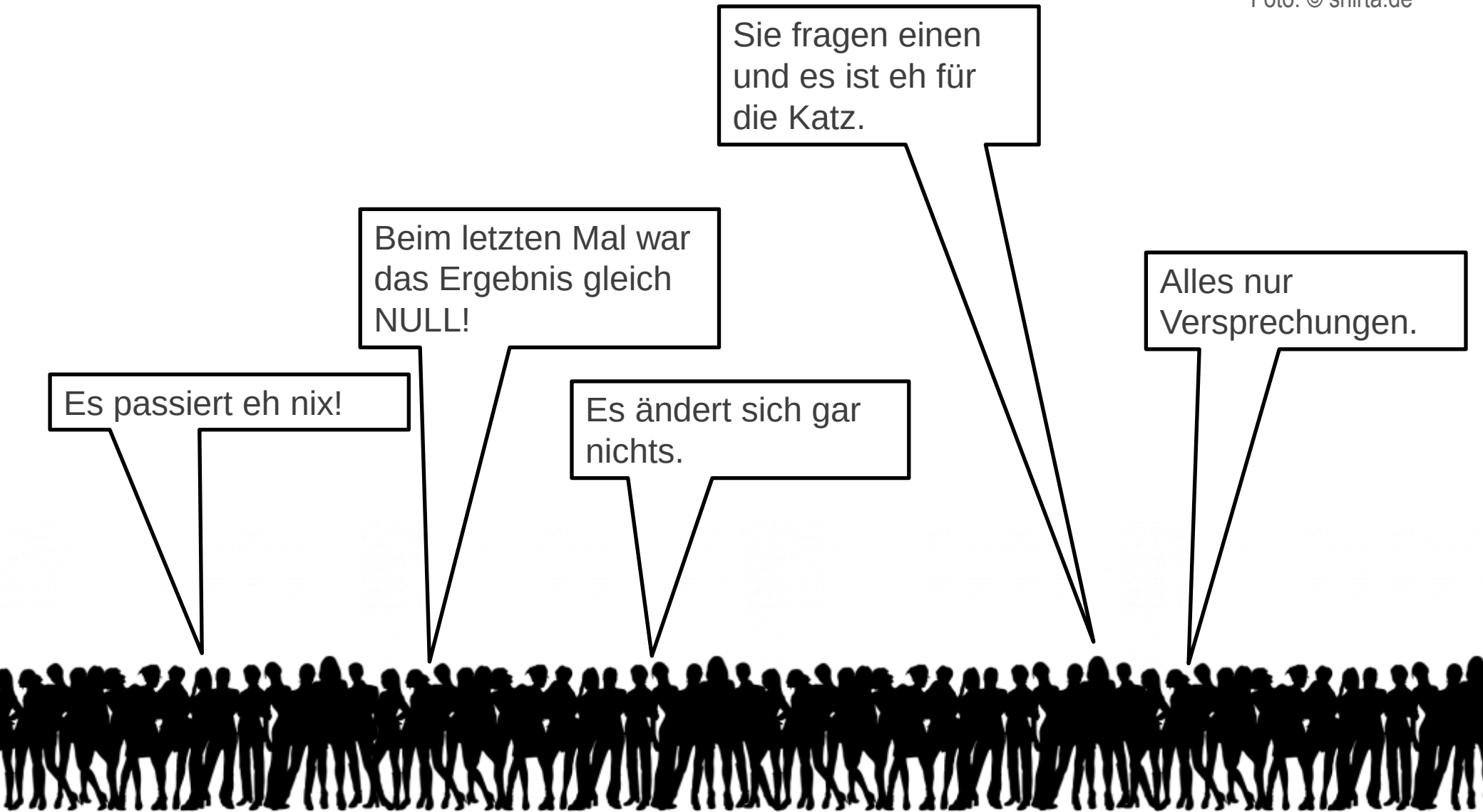
Befragungsstruktur

Methodik



Grafik/Fotos: © pluswert, manufactum, de.drogen.wikia, ebay.de

Foto: © shirta.de



Es passiert eh nix!

Beim letzten Mal war
das Ergebnis gleich
NULL!

Es ändert sich gar
nichts.

Sie fragen einen
und es ist eh für
die Katz.

Alles nur
Versprechungen.

*„Der **Professionalität** der Datenerhebung steht oft eine **Provinzialität** in der Feedback- bzw. Umsetzungsphase gegenüber.“*

Walter Bungard, 2007



Analyse-Kaiser



Umsetzungs-Zwerge

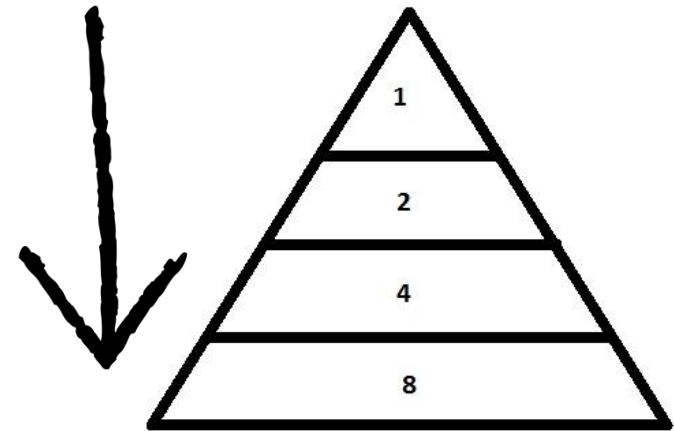
Grafik: © pluswert

10

Erfolgskriterien für wirksame Befragungen

Top-Management-Commitment

- ▶ Klare **Willenserklärung**
- ▶ Vorgabe von **Vision** und **Zielen**
- ▶ **Projektunterstützung**
- ▶ **Nachsorge**



Offene Kommunikation

- ▶ Jede MAB hat ein eigenes **Kommunikationskonzept**
- ▶ **Vor** der Durchführung wird der **nachträgliche Umgang mit den MAB-Ergebnissen** kommuniziert
- ▶ **Informationspaket** (Ziele, Umsetzung, Anonymität, Prozess, Timing, Follow up)



Foto: © caritas.at

Integration Führungskräfte

- ▶ **(Eigenen) Nutzen**
herausstreichen
- ▶ **FK-Info-Koffer**
- ▶ **Eigene Rolle klären**
- ▶ **FK-Meetings** nutzen



➔ **ABER: Betroffenheit der FK**
beachten und reduzieren

Vorab-Reflexion der Beteiligten

*Was wird passiert
sein, wenn alles gut
gelaufen ist?*

*Was macht den
Unterschied zu
einer
mislungenen
MAB?*

*Was ist Ihr Beitrag
zu einer
gelingenen MAB?*

Klare Rollen

- ▶ **AuftraggeberIn:** legt Ziele fest, gibt Ressourcen frei, entscheidet über Umsetzungen und Projektkommunikation
- ▶ **ProjektleiterIn:** Führung Projektteam, inhaltliche Führung, Schnittstelle zu externen Beratung, Schnittstelle intern, gibt Prozesse für gesamte Organisation vor
- ▶ **Führungskräfte:** MultiplikatorInnen vorab und im Follow up, verantwortlich für die Kommunikation der Ergebnisse und den Umsetzungsprozess
- ▶ **ModeratorInnen:** Methodenkenntnis, Vertrauensperson
- ▶ **MitarbeiterIn:** Mitwirkung / Teilnahme am Prozess



Foto: © scandictoys.de

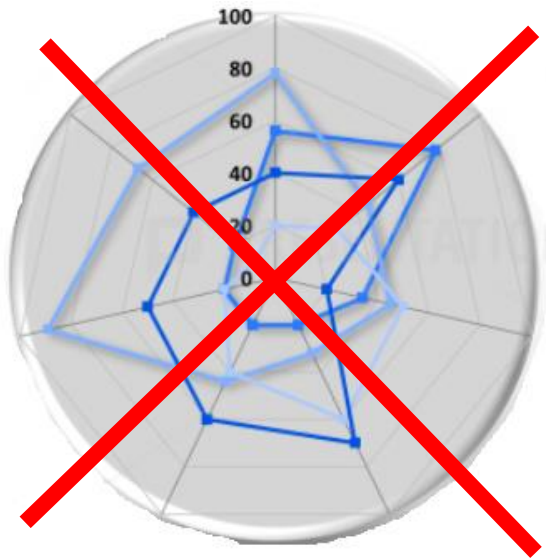
Klarer und verständlicher Output

Klarer und verständlicher Output



Foto: © corporatestorytelling

KEEP IT SUPER SIMPLE



Kreativ-Charts



Stacked Bar-Charts

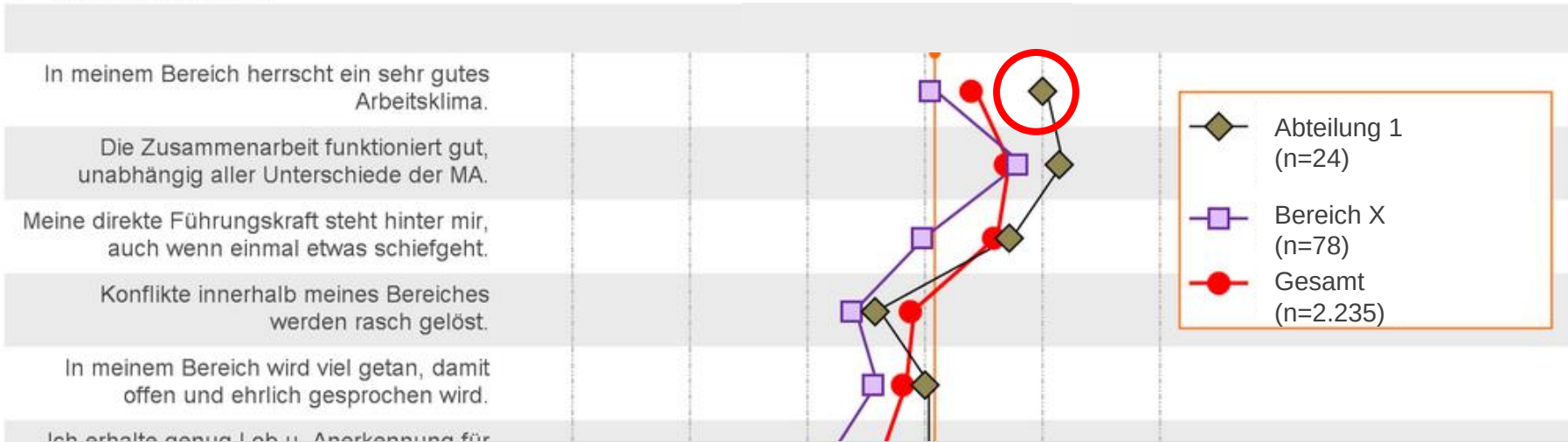
Bitte NICHT!



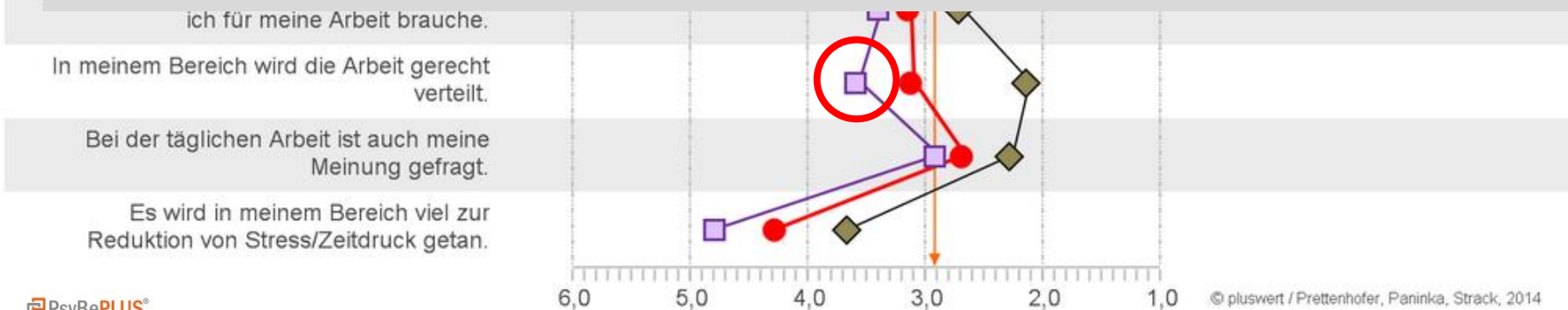
Bücher als Berichte

1 = Trifft voll und ganz zu

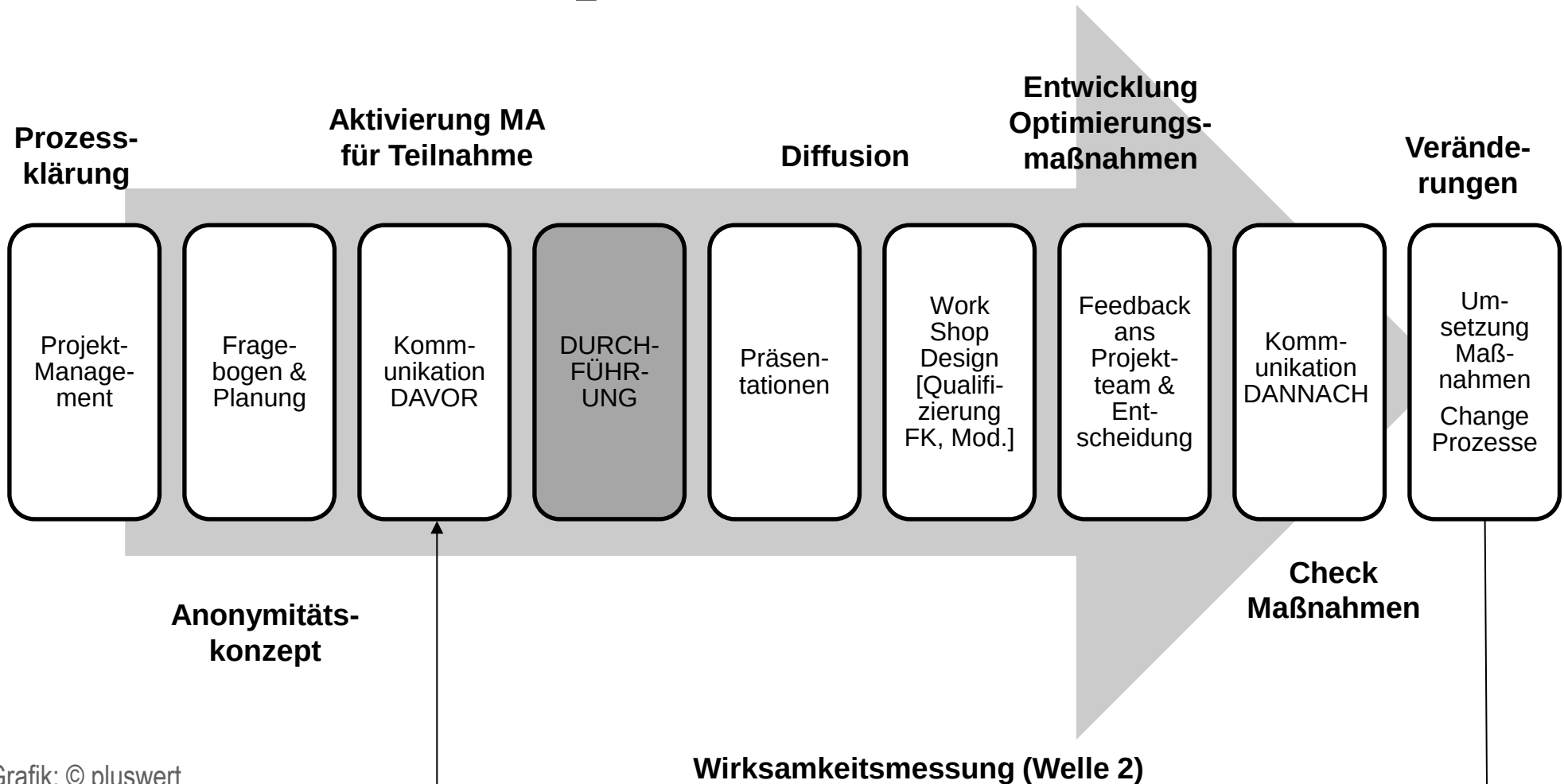
6 = Trifft überhaupt nicht zu



Anspruch: **selbsterklärend und einfache Vergleichbarkeit der Ergebnisse**



Klarer Follow up-Prozess



Grafik: © pluswert

Follow up – Variante Flächendeckend

- ▶ **VORTEIL:** alle Organisationseinheiten reflektieren ihr Ergebnis (ABER: ZEITINTENSIV!)
- ▶ Moderation (internes/externes) **ModeratorInnen-Team** oder durch **FK**
- ▶ Vorgabe eines einheitlichen Workshop-Designs / Follow up (inkl. Unterlagen)
- ▶ **Qualifizierungs-Workshop** für alle ModeratorInnen

Herausarbeiten der wichtigen Themen pluswert

1. ModeratorInnen arbeiten während der Präsentation zusammen mit den TeilnehmerInnen die wichtigsten **Stärken / Schwächen** heraus
2. Die Stärken und Schwächen werden **getrennt** auf 2 Flipcharts notiert
3. Die Formulierung der Stärken / Schwächen **erfolgt durch die TN** (und nicht durch die ModeratorInnen)

Caritas Stmk, MAB 2013 – Follow up www.pluswert.at

Bereich: Bereich	Protokoll	LOGO
Fachbereich: Fachbereich	Maßnahmen-Workshop 2015	
Verantwortliche/r:		
Vorname Nachname		
Seite: 1 von 3		

Organisationseinheit:	
Führungskraft:	
Datum:	00.00.2013
Zeit:	00:00 bis 00:00
	Vorname Nachname (ModeratorIn)
	00 Teilnehmer
	Führungskraft, TeilnehmerInnen, NN

Bereich: QM	Checkliste Workshop MAB & Evaluierung 2014	LOGO
Verantwortliche/r:		
Anita Deutsch		
Seite: 1 von 1		

CHECKLISTE Maßnahmen WORKSHOP

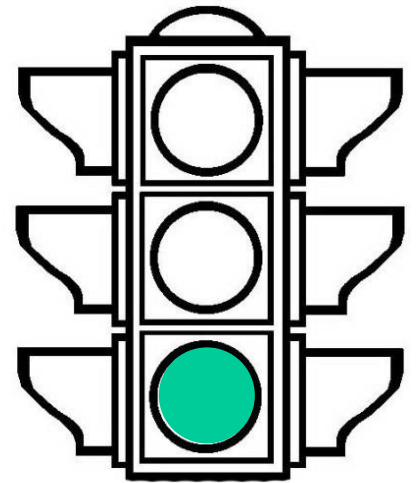
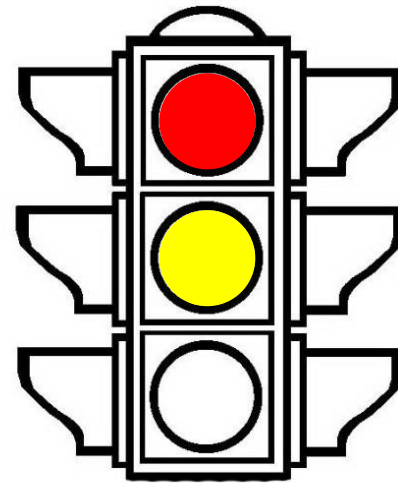
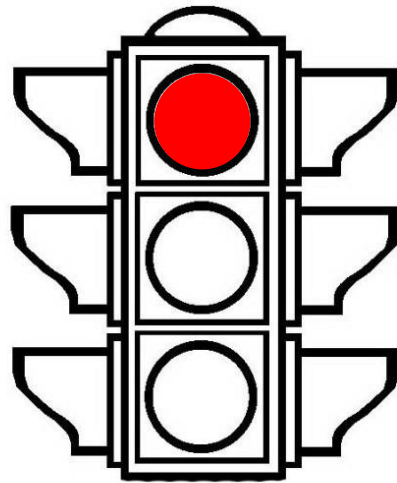
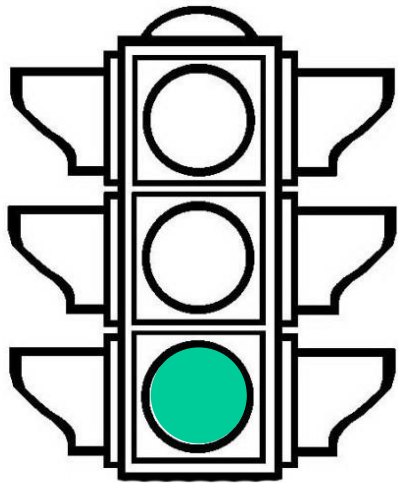
Nr.	Was	Wann	Erledigt?
1	ModeratorInnen (Mod.): stimmen Sie das Vorgehen mit der jeweiligen dir. FK ab	Ca. 3-4 Wochen vor WS	
2	Führungskraft (FK): Fixierung Termin	Ca. 3-4 Wochen vor WS	
3	FK: Reservierung Raum mit Ausstattung (PC/Laptop, Beamer, Leinwand, 2 Flip-Charts)	2-3 Wochen vor WS	

Liste der priorisierten Themenschwerpunkte (priorisierte Punkte der Stärken / kritischen Handlungsfelder)

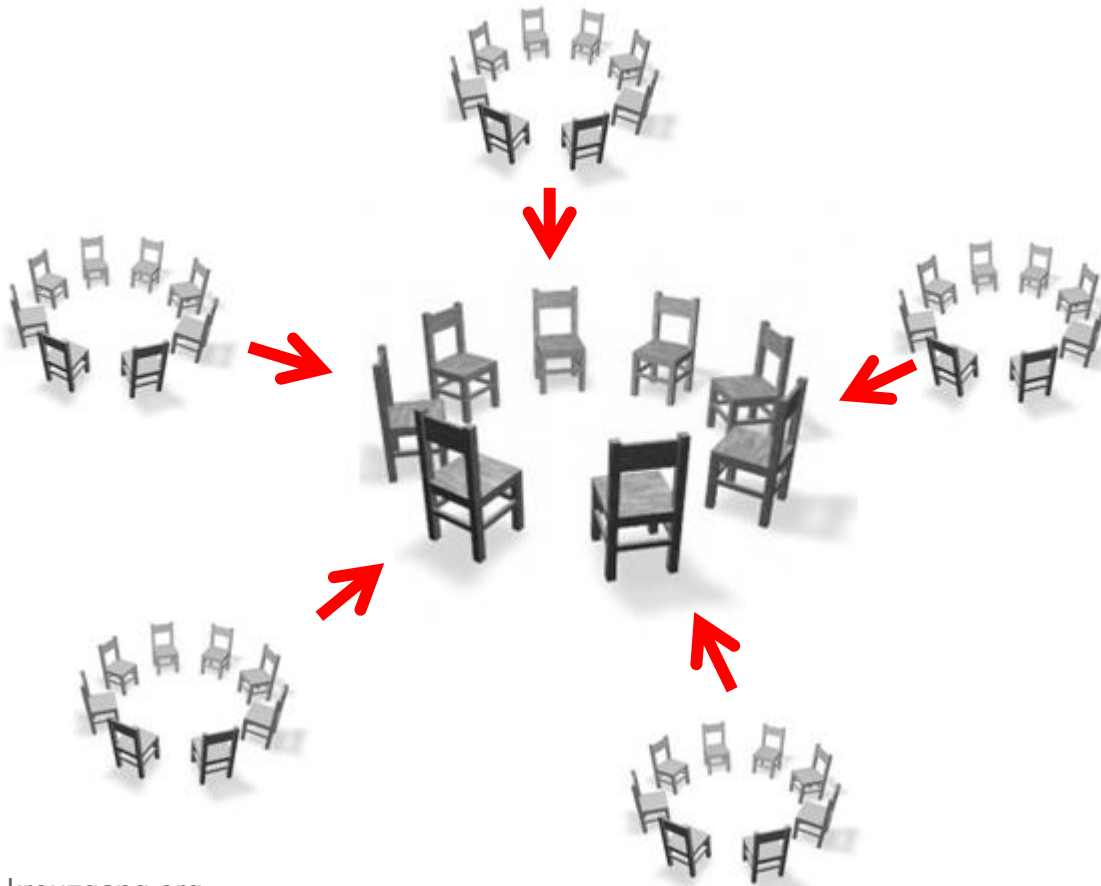
WAS (kurze Beschreibung)	WER (nur Anwesende)	MIT WEM (Namen)	Erwartetes Ergebnis (Kurzbeschreibung)	BIS WANN (TT.MM.JJ)

Grafik: © pluswert

Follow up – Variante Hot Spot



Follow up – Variante Groß-/Kleingruppe



Schritt 1

Gesamtergebnis wird im Plenum präsentiert

Schritt 2

Einzelne „kritische“ OEs reflektieren ihr eigenes Ergebnis und formulieren Maßnahmen

Schritte 3

Präsentation der Ergebnisse (Fokus auf Maßnahmen)

Schritt 4

Zusammenfassung & Priorisierung

Schritt 5

Formulierung von zentralen / lokalen Maßnahmen

Schritt 6

Dokumentation

Foto: © kreuzgang.org

Integration in bestehende Systeme



Foto: © Sony

Nachsorge

- ▶ Maßnahmen in **bestehendes Doku-System** integrieren und nicht separat führen
- ▶ **Maßnahmenliste** immer wieder in **Management-Meetings, Arbeitsschutzausschüssen...** als Tagesordnungspunkt führen, vorlegen und prüfen
- ▶ **Klare Zuständigkeit** für die **Aktualisierung** der To Do's fixieren
- ▶ Bei größeren Organisationen **Doku-Struktur** aufbauen (z.B. Mutter-Doku / Töchter-Doku...)

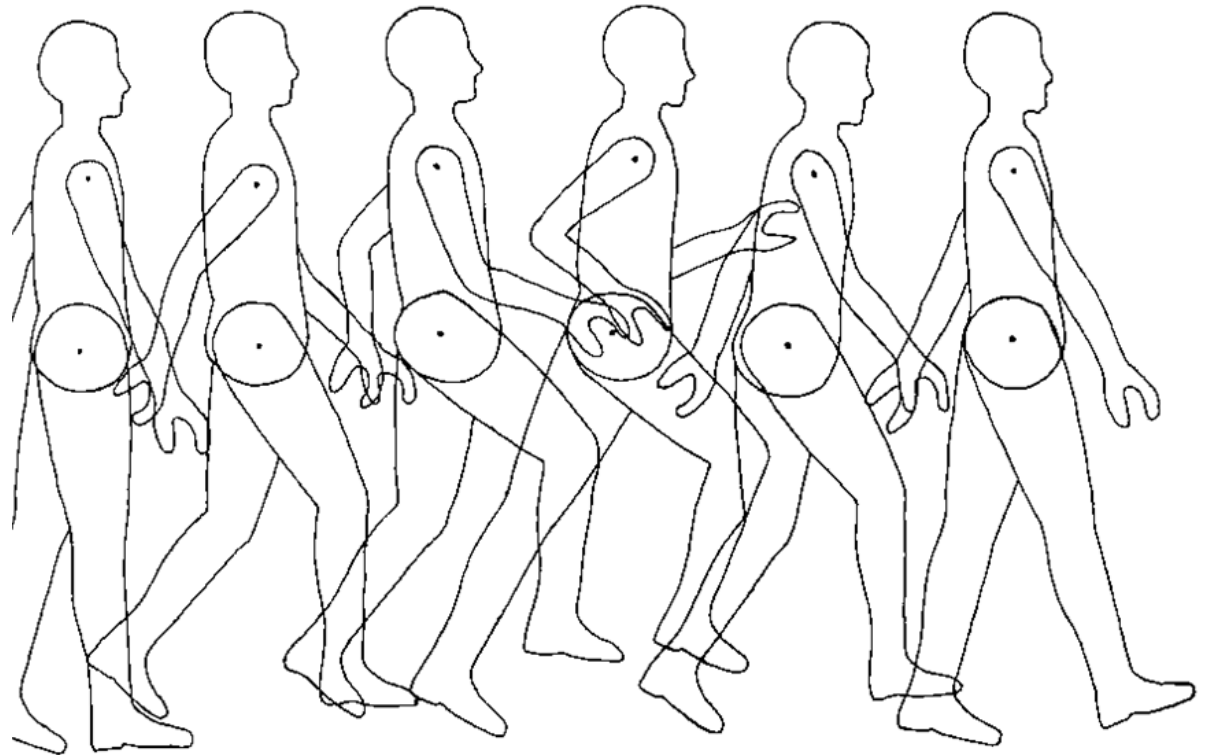




Partizipation

Ausformulierung von Maßnahmen

- ▶ So konkret, wie möglich
- ▶ Verhaltensorientierung
- ▶ An der Quelle
- ▶ Kollektiv wirksam



Grafik: © kunstlinks.de

Danke für die Aufmerksamkeit.

pluswert
Rosenberggürtel 35
8010 Graz

Ansprechpartner:

Mag. Anton Prettenhofer, MA
Zertifizierter Arbeitspsychologe (BÖP)

anton.prettenhofer@pluswert.at

Tel: +43 (0)664 460 88 14

Fax: +43 (0)316 23 11 23 - 7282

www.pluswert.at