

## MULTIPLIKATORENTRAINING

QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe

### Zielgruppe

Pädagogische Mitarbeiter\*innen sowie Führungskräfte aus dem Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung der AWO Schleswig-Holstein gGmbH, die mindestens über eine Grundausbildung als Sozialpädagogische/r Assistent\*in oder Erzieher\*in verfügen. Die Teilnehmer\*innen sind zugleich Multiplikator\*in in einer der Modell-Kitas des Projekts. Aktuell umfasst diese Gruppe 12 Personen.

In der modernen Arbeitswelt sehen sich Mitarbeiter\*innen mit vielfältigen Belastungen konfrontiert. Daraus resultiert die Notwendigkeit, Prozesse zu optimieren sowie innovative und individuelle Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe zu entwickeln.

Strategien, Konzepte, Techniken und Methoden werden erarbeitet oder mittels Fortbildungen von außen in die Teams getragen. Um jedoch eine erfolgreiche Umsetzung und Implementierung all dieser Instrumente zu ermöglichen, ist eine entsprechende Schulung der Mitarbeiter\*innen von Bedeutung. Da oft aber nur wenige Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit haben, jene Schulungsinhalte zu erfahren, ist es das Ziel, das vermittelte Fach- und Methodenwissen in den Teams der Kindertageseinrichtungen zu multiplizieren.

Mit der Ausbildung von Mitarbeiter\*innen zu Multiplikator\*innen bietet sich die Chance, die erarbeiteten sowie im Training gelernten Maßnahmen auf die Ebene der jeweiligen Kindertageseinrichtung, deren Teams sowie Kundinnen und Kunden zu übertragen. Als interne Ansprechpartner\*innen und Expert\*innen vervielfältigen die Multiplikator\*innen das erworbene Wissen und unterstützen die Implementierung der dazugehörigen Instrumente. Auf diese Weise gelingt ein nachhaltiger Transfer der Thematiken in die täglichen Arbeitsprozesse. Im Rahmen des Projekts umfasst das Multiplikatorentaining folgende inhaltliche Bausteine:

- Stress- und Gesundheitsmanagement
- Team als Ressource
- Qualitätsmanagement unter Beachtung von Partizipation
- Changemanagement
- Transferkompetenzen

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

### Ziele des Multiplikatorentrainings

- die aktuelle Arbeitssituation erkennen und erfassen können
- die eigene berufliche Haltung und Einstellung reflektieren
- die eigene Rolle (im Team) reflektieren
- Zusammenhang zwischen Gesundheit und der eigenen Arbeitshaltung erkennen
- Kommunikationsprozesse im Team erkennen und steuern
- arbeitsbezogene Ziele erarbeiten und umsetzen können
- Zielorientierung in der Gesprächsführung ausbauen
- Phasen von Veränderungen erkennen und steuern
- Umgang mit Widerständen erlernen
- erlerntes Wissen präsentieren und darstellen
- neue Werkzeuge zur Dokumentation und Evaluation von Ergebnissen kennen lernen
- Qualitätsmanagementsysteme kennen lernen und einsetzen

### Termine 2018

- 1 Training à 5 Tage (pro Training 12 Teilnehmer\*innen)
  - 27.02.2018 (Stress- und Gesundheitsmanagement)
  - 28.02.2018 (Team als Ressource)
  - 01.03.2018 (Qualitätsmanagement unter Beachtung von Partizipation)
  - 06.03.2018 (Changemanagement)
  - 07.03.2018 (Transferkompetenzen)

### Veranstaltungsort

Haus Hog'n Dor Neumünster Homfeldt  
Klaus-Groth-Straße 37  
24534 Neumünster

### Trainingsmethoden und Methoden

- Flipchart / Metaplan
- Einzelarbeit / Gruppenarbeit / Workshops
- Referenteninput / Kurzvorträge
- praxisnahe / handlungsorientierte Übungen
- Rollenspiele zu besonderen Situationen

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Trainingsinhalte

### Stress- und Gesundheitsmanagement

Neben den Muskelskeletterkrankungen sind psychische Belastungen die häufigsten Erkrankungen von pädagogischen Mitarbeiter\*innen in Kindertageseinrichtungen. Psychische Belastungen sind meist auf Mehrarbeit, Überforderung, fehlende Strukturen und Abgrenzungsschwierigkeiten zurückzuführen.

Durch den Trainingstag „Stress- und Gesundheitsmanagement“ sollen die Multiplikator\*innen sich mit der eigenen professionellen pädagogischen Rolle auseinandersetzen und dabei die Distanz zu Kindern, Personensorgeberechtigten, Kolleg\*innen und Führungskräften reflektieren und ggf. neu bewerten. Parallel werden eigene Grenzen sichtbar gemacht und Methoden zur Grenzeinforderung aufgezeigt.

Die Arbeitshaltungen der Multiplikator\*innen sind individuell. Durch die Reflexion der eigenen Arbeitshaltung werden Erwartungen und Ansprüche erkennbar. Zugleich stellt sich die Frage, wie die eigene Haltung auf die Kinder, Personensorgeberechtigten, Kolleg\*innen und Führungskräften wirkt.

Eine klare Zielsetzung hilft den Multiplikator\*innen bei der Strukturierung und Sinnbildung ihrer alltäglichen Arbeit. Erreichbare Ziele motivieren die Multiplikator\*innen. Durch das „Stress- und Gesundheitsmanagement“ setzen sich die Multiplikator\*innen individuelle Ziele und erfahren Unterstützung in Form von Methoden, um diese auch zu erreichen.

#### Inhalte:

- **Bedeutung von Gesundheitsmanagement in der Kindertageseinrichtung**
  - Definition „Gesundheit“
  - Sensibilisierung zur Gesunderhaltung in Teams
- **Professionelles Rollenbild**
  - Definition „Professionalität“
  - Professionelle Distanz zu verschiedenen Personengruppen / Institutionen
  - Persönliche Grenzen
  - Stressmanagement
- **Arbeitshaltung**
  - Erwartungen (Motivation) und Ansprüche
  - Wirkung auf andere
- **Identifikation und Festlegung arbeitsbezogener Ziele**
  - Erarbeitung von Zielsetzungen
  - Umsetzungswege: Wie kann/möchte ich diese erreichen

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Team als Ressource

Alle Mitarbeiter\*innen des Unternehmensbereichs „Kindertagesbetreuung“ arbeiten in Teams. Diese Teams sind maßgeblich für die Erstellung einer qualitativen Dienstleistung sowie für die Qualität des Arbeitsplatzes verantwortlich. Dabei weist jedes Team eine unterschiedliche Größe auf und setzt sich aus verschiedenen Disziplinen, Persönlichkeiten und Erfahrungen der Mitarbeiter\*innen zusammen.

Die Multiplikator\*innen lernen am Trainingstag „Team als Ressource“ mittels verschiedener Kommunikationsmodelle und -methoden Ressourcen im Team zu erkennen und zu nutzen sowie diese in wertschätzender Weise zusammenzuführen. Dies setzt voraus, dass sich die Multiplikator\*innen der eigenen Rolle im Team bewusst werden und die Funktion sowie die Zusammenarbeit des Teams bewerten können. Die ressourcenorientierte Reflexion des Teams geschieht in einer vertraulichen Atmosphäre durch fachliche Unterstützung.

### Inhalte:

- **Grundlagen der Kommunikation**
  - Kommunikationsmodelle
  - Gewaltfreie Kommunikation
- **Kommunikation im Team**
  - Ressourcen entdecken und nutzen
  - Wertschätzenden Umgang im Team
  - Eigene Rolle im Team
  - Kommunikationsregeln
- **Reflexion des Teams**
  - Stärken des Teams
  - bisherige Zusammenarbeit
  - Ziele

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Qualitätsmanagement unter Beachtung von Partizipation

Durch die Einführung eines auf EFQM basierendes standardisierten Qualitätsmanagementsystems ergeben sich für die Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte der Kindertageseinrichtungen neue Möglichkeiten sowie Herausforderungen.

Die Multiplikator\*innen lernen in der Trainingseinheit „Qualitätsmanagement unter Beachtung von Partizipation“ die Vorteile und den Nutzen eines Qualitätsmanagementsystems kennen. Durch praxisnahe Beispiele werden sie für die zukünftige Arbeit mit dem Qualitätsmanagementsystem motiviert und erhalten erste Einblicke.

Die Multiplikator\*innen entwickeln ein Verständnis für die Notwendigkeit eines solchen Qualitätssystems und können die Möglichkeiten für sich, ihr Team, die Kinder, als auch für die Personensorgeberechtigten erkennen und diesen Personengruppen die Inhalte sowie den Nutzen aufzeigen.

Die Arbeit mit Qualitätsmanagementsystemen ist häufig mit Vorurteilen und Ängsten (z.B. Bürokratisierung, keine Praxisnähe) belastet. Die Multiplikator\*innen beschäftigen sich mit solchen Vorurteile und sind in der Lage mit Konflikten in Bezug auf das QM-System umzugehen (u.a. durch fachliche Argumentation).

### Inhalte:

- **Einführung eines QM-Systems**
  - EFQM-System des Projekts
  
- **Umgang mit einem QM-System**
  - Nutzen
  - Stärken
  - Aufbau
  - Identifikation mit QM-System
  
- **Umgang mit Konflikten in Bezug auf das QM-System**
  - Anerkennen von Bedürfnissen
  - Aufzeigen von Nutzen und Vorteilen des QM-Systems

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Changemanagement

Die Multiplikator\*innen sind maßgeblich an der Entwicklung und Implementierung neuer innovativer Ideen, Prozesse, Methoden und Verfahren beteiligt. Dem zu Folge sind Changemanagement-Fähigkeiten für die Umsetzung notwendig.

In der Trainingseinheit „Changemanagement“ erlernen die Multiplikator\*innen den IST-Zustand verschiedenster Prozesse, Verfahren und Situationen zu erheben und objektiv zu bewerten. Im weiteren Verlauf erlangen sie die Fähigkeit, „SMARTe-Ziele“ zu formulieren und diese transparent zu gestalten.

Die Multiplikator\*innen wissen um die „Phasen des Veränderungsprozesses“ nach Lewin und können dieses Modell anwenden. Dabei öffnen sie sich dem Thema und entwickeln ein Verständnis für Veränderungen. Um Kinder, Personensorgeberechtigte, Kolleg\*innen und Führungskräften für weitere Entwicklungen zu motivieren und die Vorteile sowie den Nutzen von Veränderungsprozessen aufzuzeigen, sind Evaluationskenntnisse notwendig. Die Multiplikator\*innen lernen Veränderungen zu messen und diese dadurch sichtbar zu gestalten. Die Multiplikator\*innen erhalten Einblicke in Bewertungsprozesse. Durch dieses Wissen und zukünftige Erfahrungen sind sie in der Lage, weitere Veränderungsprozesse anzustoßen.

### Inhalte:

- **Methoden zur Erfassung des IST-Zustandes**
  - Welche Prozesse funktionieren / sind praktikabel?
  - Welche Möglichkeiten der Optimierung gibt es?
- **Zielsetzung (SMART)**
  - Formulierung von Zielen
  - Ziele transparent und nachvollziehbar gestalten
- **Phasen des Veränderungsprozesses (Lewin)**
  - Modellvorstellung
  - Verständnis und Offenheit für Veränderungen
- **Evaluation**
  - Veränderungen bewerten
  - Veränderungen messen/sichtbar machen

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

## Transferkompetenzen

Multiplikator\*innen erlernen während des Multiplikatorentrainings eine Vielzahl von Fähigkeiten und Fertigkeiten. Da Multiplikator\*innen immer in verschiedene Teams integriert sind, müssen sie lernen, die vermittelten Inhalte und gesammelten Erfahrungen an dieses Team individuell heranzutragen und transparent zu gestalten.

In der Trainingseinheit „Transferkompetenzen“ erfahren die Multiplikator\*innen, welche unterschiedlichen Präsentationsmethoden sie nutzen können und wonach diese ausgewählt werden. Das erfordert, dass die Teilnehmerinnen Inhalte planen und Ziele setzen können. Somit haben sie die Möglichkeit die Kinder, die Personensorgeberechtigten, Kolleg\*innen und Führungskräfte für Veränderungsprozess zu motivieren.

Multiplikator\*innen lernen ebenfalls, dass Veränderungen sowie Neuerungen zu Ängsten und einer Abwehrhaltung führen können. Aus diesem Grund, wird in der Trainingseinheit der Umgang mit Widerständen aufgenommen. Die Multiplikator\*innen erfahren, wie sie Widerstände (an)erkennen und nutzen können.

### Inhalte:

- **Vorbereitung von Präsentationen**
  - Methoden
  - Zielsetzung
  - Inhalte
- **Festhalten von Ergebnissen**
  - Ergebnisse transparent gestalten
  - Ergebnisse bewerten
- **Umgang mit Widerständen**
  - Motivation von Beteiligten
  - (An)Erkennen von Widerständen
  - Widerstände nutzen

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

AWO Schleswig-Holstein gGmbH  
Bildungszentrum Preetz  
QUALITÄT<sup>3</sup>  
0 43 42 – 88 60 6  
[info@qualitaet-hoch-drei.eu](mailto:info@qualitaet-hoch-drei.eu)  
[www.qualitaet-hoch-drei.eu](http://www.qualitaet-hoch-drei.eu)

Das Projekt „QUALITÄT<sup>3</sup>: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind - Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.