

# Pilotprojekt Supervision Grundlagen + Information

Die Kooperation mit **WKO und Sozialversicherungen** ist empfehlenswert.  
Zur Implementierung sind **weitere zertifizierte Fachkräfte** beizuziehen.

Management – MitarbeiterInnen, Schulung  
Polizei und Zoll, Polizeihilfsdienste (Security)  
Ground Personnel (Airlines) an Flughäfen  
innerhalb der EU und CH  
**Zur Vorbereitung: 1 Gratis-Informationsabend  
Geschäftsführung, Betriebsrat, -arzt, Schulung**



geförderte Seminare

...heute sch<sup>n</sup> 😊  
gelächelt?

ergänzt: 21.10.2016  
erstmalig angeboten:  
01. September 2011

Was ist...? Was kann...?

## Management-Beratung – Supervision – Burnout-Prävention

helfen mit, die Arbeit für Einzelne und Teams sinnvoll, erträglich zu machen – Abläufe einmal aus der Außenperspektive neu zu sehen, ggf. zu optimieren: die *Win-Win-Situation* besonders angesichts erhöhter Anforderungen in Zeiten besonderer Bedrohungslagen.

**Management:** **Analyse** vorhandener Strukturen, Leitungsebenen, besonders aber der Kommunikationswege, des Informationsmanagement (up/down); HRM, Strategie-Entwicklung, Evaluation – Optimierung; **Führungskräfte-Coaching**, Prozessanalyse, Schulung... im Spannungsfeld zwischen EU / IATA Richtlinien, BMI, Kundenorientierung. **Diskretionspflicht.**

### Check-List – Personal:

- \* Habe ich das Gefühl: Ich bin gefangen in einem **Hamsterrad**?
- \* **PAXe**: Wieso komme ich mit ihren Flausen nicht zurecht?
- \* JedeR gegen JedeN. Resignation. Werken wie eine Maschine?
- \* **Schneller, schneller**: Wie schaffe ich es, dabei **genau** zu sein?
- \* KollegInnen, PAXe, Apparate, Lärm: alles längst **unerträglich**?
- \* **Vorschriften in Verfahren** werden **willkürlich** abgearbeitet?
- \* **Entscheidungen** werden hastig von heute auf morgen gesetzt, Arbeitseinheiten umgeformt, Berufsgruppen abgeschafft: **Ich**?
- \* **Willkür? Rache des Systems bei Kritik? Was wird aus mir?**
- \* **Sorgen** anderer MitarbeiterInnen bleiben unerkannt oder werden in Form von **Konflikten** an Vorgesetzte herangetragen, was **Energien bindet** und das Funktionieren der betreffenden Arbeitsgruppe stört. – Sind **BetriebspsychologInnen** verfügbar?
- \* **Nehme ich „Firma“ heim?** Suche ich „Papa“ im Vorgesetzten?
- \* **Vorgaben** bei steigenden PAX-Zahlen... **Sicherheitsrisiken?**
- \* **Aus!** Ich melde mich krank. – **Kündige ich, bevor sie mich...?**

Mag. Dr. Volkmar Ellmauthaler

Zertifizierter Lebens-, Sozial- und Sexualberater gem. Gew0 1994: WKO seit 1989  
Zertifizierter bzw. anerkannter Supervisor, Coach: Einzelne, Teams, Gruppen  
(Methoden: Gruppendynamik, Analyse)

ÖGSV (seit 1995) und ÖVS (1997–2017)  
WKO (LSB seit 1989 und SV seit 2015)  
WKO Fachverband Personenberatung u. Personenbetreuung: **Resilienz-Experte Supervisor** und Lehr-/Kontrollsupervisor  
SVA akkreditiert f. Gesundheitsvorsorge

Lehrsupervision Wien 2007 Schweiz 2015  
Sach- und Fachbuchautor | Rezensent



Seefeldergasse 18 / 2.8 (DG 1, Lift)  
AT-1220 Wien – Austria/Autriche

F: 0 (043) 699 10 900 802  
E: [info@medpsych.at](mailto:info@medpsych.at)  
W: <http://medpsych.at>

UID: ATU 11789901  
Finanzamt und Gerichtsstand: Wien  
Bankverbindung: Volksbank AG Wien  
BIC/SWIFT: VBOEATWW  
IBAN: AT44 4300 0328 6193 0017

### Wem nützt Supervision?

Auf erfahrene MitarbeiterInnen, auf Fachleute, die ein System tragen, kann niemand verzichten, selbst in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit. Hohe Fluktuation verzichtet auf solche Erfahrung. – Zugleich ist auch eine exakt abgestimmte Leitungsstruktur unverzichtbar. Supervision/Coaching beginnt bei der Spitze und studiert Strategien, Umsetzung, Effekte.

Jede/r Mitarbeiter/in, ob „groß“, ob „klein“, hat ein **Anrecht** auf **Zufriedenheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**. Das schließt die Möglichkeit Vorgaben gut zu erfüllen ein.

Dazu braucht es:

- \* einen **wachen Blick**, klaren **Verstand**, gute **Kommunikation**, Optimismus
- \* **Fehler** zulassen, zugleich Handwerkszeug / Regeln zur effizienten Korrektur
- \* **Kooperation** der Firmenleitung: Auch jede **Firma** hat Anspruch auf optimale Abläufe und Nutzung möglicher Einsparungspotenziale.

**Die eigene Macht** reicht nur bis ans Ende der Fingerspitzen: Ab da kann ich auf andere zählen. Einander unterstützen? **Miteinander** gemeinsam die Arbeit sinnvoller, effizienter gestalten? Systeme reagieren sensibel. **Druck** erzeugt Gegendruck, Resignation, Sabotage. Fehleinschätzungen über Funktion, Rolle, Autoritäten machen Systeme schwer steuerbar.

Wer an einem Flughafen arbeitet, ist **hervorragend geschult und kompetent**. Wichtig ist, dass Teams gut zusammenarbeiten, zur **Fehler-Korrektur** sicher auf **vorgegebene Verfahren** zurückgreifen und innerhalb der Organisation motiviert, wach und kooperativ sein können. Darum ist ein erfahrener und in psychologischen Fragen der Rang-/Gruppendynamik geschulter Vorgesetzter (m/w/i) immer förderlich.

## Was wird in der Supervision herausgearbeitet und ggf. geklärt?

### A Sicht der MitarbeiterInnen:

- \* **Ist-Situation** – Rechtslage (incl. EU-Verordnungen) – Kundenorientierung – Qualität – Effizienz
- \* **Soll-Vorgaben:** Kundendienst, Geschwindigkeit, Gründlichkeit, Großzügigkeit, Sicherheit...
- \* **Diskrepanzen:** Quoten erfüllen vs. Gründlichkeit – Sicherheit garantieren vs. Gewinn optimieren?
- \* **Selbst- vs. Fremdwahrnehmung** des Wertes der beruflichen Tätigkeit, korrekte Einstufung...
- \* **Wer stärkt/was schwächt die Zusammenarbeit** von Arbeitsgruppen (intern – miteinander)?
- \* **Informationskanäle** zwischen der Basis und der operativen Leitung: Gibt es die? Werden sie offen gehalten oder etwa konterkariert? Auf welchen Ebenen? Wie erfährt die Leitung Details?
- \* **Motivation** – Loyalität – Freude am Job
- \* **Umgang mit Bedrohungslagen** – EU-Verordnungen – Umgang mit Ignoranz und Provokation

### B Sicht der Firma:

- \* **Optimierung** von Abläufen: Minimale (auch technische) Lösungen können oft maximal wirken.
- \* **Fluktuation**, Identifikation, Teamfähigkeit. **Kompetentes Erkennen störender Dynamiken**, frühest mögliches **Delegieren** persönlicher Probleme aus der Firma an PsychologInnen/ÄrztInnen
- \* **Fehleranalyse** – Fehler sind nicht immer vermeidbar. Ein Fehler-Management ist zu entwickeln: **Regeln** zum effektiven Covern von Fehlleistungen statt „Null-Fehler-Quote“ sind zu normieren.
- \* **Stressvermeidung** und **Burnout-Prävention** (s.u.) sind vor Ort / im Dienst zu implementieren.
- \* **Umgang mit Bedrohungslagen** ist, ähnlich der Fehleranalyse, zu normieren.

Alle MitarbeiterInnen, auch in mittleren und höheren Ebenen des Managements, haben ein Recht auf Supervision. Strukturierte Supervision ist eine Win-Win-Situation für Firma und MitarbeiterInnen.

- ▶ Kontakt: @ [info@medpsych.at](mailto:info@medpsych.at)  
☎ 0 043 699 10 900 802
- ▶ Was? Fragen zu Themen wie:  
Motivation, Stress, Burnout-Prävention, Qualitätssicherung, Optimierung  
Kommunikation – intern und mit Passagieren  
Organisation – Positionierung inmitten des größeren Ganzen (Airport)
- ▶ Wie? A: In der Krise („Ich kündige! - Ich kann nicht mehr!“)  
**Kostenlose Hotline\*** – Sie zahlen nur Ihre Telefongebühr  
B: 10 Sitzungen – verlängerbar – gemäß Honorarordnung  
einzeln oder in selbst organisierten Kleingruppen  
C: **Burnout-Prävention** (siehe Artikel und SVA-gefördertes Seminar)
- ▶ Wann? A: Krisen-Telefon\* jederzeit und für die Anrufenden gratis  
B: Nach Vereinbarung – Sprecher/in einer Gruppe ruft an –  
ideal: während der Dienstzeit – hier ist die Personalvertretung einzubinden  
C: **Gesundheitsvorsorge, Burnout-Prävention (besonders wenn PsychologIn nicht verfügbar)**  
**Zusammenarbeit mit ÄrztInnen (Betriebsarzt/-ärztin) und NÖGKK / SVA**
- ▶ Wo? mit temporärer Zutrittserlaubnis zum zugriffsbeschränkten Bereich: direkt vor Ort in einem ausgewiesenen Konferenzraum bei freiem Zugang, in Krisen: Praxis.
- ▶ **Auftraggeber** können sein: Einzelpersonen, Gruppen/, Abteilungen oder die Firmenleitung.
- ▶ **Hinweis:** Vor Beginn ist ein konsensfähiges **Pilotprojekt** zu vereinbaren, das von der Firmenleitung und Personalvertretung unterstützt wird.  
Leitungs-Supervision funktioniert „ganz oben“, Team-Supervision „an der Basis“.  
Zum Schutz aller Beteiligten ist **Diskretionspflicht** zu vereinbaren.  
**Theoretische Unterlagen** (Buch, Kosten – Nutzen-Berechnung) auf Anfrage.
- ▶ **Burnout-Prävention** in (Helfer)-Systemen: <http://medpsych.at/Burnout-Praev-Ellmauthaler.pdf>
- ▶ **Leitartikel Supervision** (allgemein): <http://medpsych.at/SV-Leitartikel.pdf>

\*) Das ist ein Angebot von Dr. Ellmauthaler – **NEU: Gesundheitsvorsorge über SVA**.  
Während der persönlichen Ruhezeiten können Gespräche nicht angenommen werden.