

Pilotprojekt Supervision Grundlagen + Information

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

Zielgruppen:

- * Management aller Ebenen: Experten-Meinung, Coaching
- * MitarbeiterInnen, Schulung: Coaching, Supervision
Polizei, Zoll, Polizeihilfsdienste (z.B. Security)
Ground- / Flying Personnel an Flughäfen der EU und CH
- * Qualitätsmanagement: Kontroll- bzw. Ausbildungssupervision
- 1 Gratis-Informationsabend für Entscheidungsträger



geförderte Seminare

...heute schon
gelächelt?

ausgeschrieben seit
1. September 2011

Management-Coaching | Supervision – Burnout-Prävention...

helfen mit, Abläufe aus einer Außenperspektive neu zu sehen, ggf. kreativ zu optimieren: die *Win-Win-Situation* besonders angesichts erhöhter Anforderungen in Zeiten besonderer wirtschaftlicher wie politischer Herausforderungen und internationaler 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: Wann komme ich mit ihren Flausen nicht zurecht?
- * JedeR gegen JedeN. Resignation. Werken wie eine Maschine?
- * Schnell und effizient: Wie bewältige ich alle Details?
- * KollegInnen, PAXe, Apparate, Lärm: alles längst unerträglich?
- * Vorschriften in Verfahren: Wie kann ich sie exakt abarbeiten?
- * Hierarchie: Wie/wann komme ich mit meinen Anliegen durch?
- * Was wird aus mir?
- * Sorgen: Burnout: Krankheit. An wen wende ich mich?
- * Nehme ich „Firma“ heim?
- * Vorgaben bei steigenden PAX-Zahlen... 12,5 Stunden / Nacht
- * 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: Einzeln, 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
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, also Fachleute, die ein System tragen, kann niemand verzichten. Bewusst 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. Umgekehrt wird optimale Leistung ermöglicht und erwartet.

Dazu braucht es:

- * wache, geschärfte Sinne, klaren Verstand, gute Kommunikation, Optimismus, Unbestechlichkeit, Freundlichkeit, Kooperation und innere Ruhe
- * Fehlerkompetenz, zugleich Handwerkszeug / Regeln zur effizienten Korrektur
- * Kooperation mit der Firmenleitung: Jede Firma hat Anspruch auf optimale Abläufe und Nutzung möglicher Einsparungspotenziale.

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: Werden sie offen gehalten oder sind sie weniger erwünscht? Auf welchen Ebenen? Wie hält die Leitung Kontakt zur Basis?
- * Motivation – Loyalität – Freude am Job... vs. Burnout-Gefährdung, Fehleranfälligkeit...
- * Umgang mit Bedrohungslagen – Kooperation mit internen AuditorInnen und Behörden (EU, LPD)

B: Sicht der Firma:

- * Optimierung von Abläufen
- * Fluktuation, Identifikation, Teamfähigkeit. – Kompetentes Erkennen störender Dynamiken, Delegieren spezifischer Problemstellungen (auch MitarbeiterInnen) an diskrete ExpertInnen
- * Fehleranalyse – Fehler-Management
Standardisierte Regeln zum effektiven Covern von Fehlleistungen statt „Null-Fehler-Quote“
- * Stressvermeidung und Burnout-Prävention (Arbeitnehmerschutzpflichten)
- * Motivation und Sinn-Erfahrung für Leitende wie MitarbeiterInnen anstatt Sanktions-Szenarien
- * Umgang mit Bedrohungslagen – Kooperation mit internen AuditorInnen und Behörden (EU, BPD)
- * Supervision mit erfahrenen Experten ist eine Win-Win-Situation für Firma und MitarbeiterInnen.

- ▶ Kontakt: @ info@medpsych.at
① 0 043 699 10 900 802
- ▶ Was? Motivation, Stress, Burnout-Prävention, Qualitätssicherung, Optimierung der Kommunikation – intern, Hierarchie und mit Passagieren
Organisation – Positionierung inmitten des größeren Ganzen
- ▶ Wie? A: In der Krise: kostenlose Hotline^{*)} – Mitarbeiter zahlen nur Telefongebühr
B: 10 Sitzungen – verlängerbar – gemäß Honorarordnung
einzeln oder in selbst organisierten Kleingruppen
C: Burnout-Prävention
- ▶ Wann? A: Jederzeit und (ausgen. Tel.-Gebühr) gratis: medpsych.at Krisen-Telefon^{*)}
B: Nach Vereinbarung
ideal: während der Dienstzeit (2 Einheiten pro Monat einplanbar)
C: Gesundheitsvorsorge, Burnout-Prävention
Zusammenarbeit mit Betriebsarzt, Krankenkasse und SVA 
- ▶ Wo? mit temporärer Zutrittslaubnis zum zugangsbeschränkten Bereich: direkt vor Ort in einem ausgewiesenen Konferenzraum, in Krisen n.V. auch in Wien bei medpsych.at
- ▶ Auftraggeber: die Firmenleitung – Kontraktpartner: die SupervisorInnen
- ▶ Hinweis: Vor Beginn ist zusammen mit Firmenleitung und Personalvertretung ein Projekt zu vereinbaren, das die Eckdaten Ort, Kontakt, Frequenz, Setting, Ziel, Honorar enthält. Leitungs-Supervision funktioniert „ganz oben“, Team-Supervision „an der Basis“. Zum Schutz aller Beteiligten sind Diskretionspflicht und Abstinenz zu vereinbaren. Theoretische Unterlagen (Lehrbuch, 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>
- ▶ Fachartikel: Strukturierte Supervision: <http://medpsych.at/Strukturierte-SV-VE.pdf>

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