

## Professionalisierung und Rollenklärung



### Rollen visualisieren (mit Reinigungsgegenständen oder Bildkarten)

<b>Name der Übung</b>	Rollen visualisieren / Mein Bild von mir
<b>Thema</b>	Reflexion des eigenen Rollenbildes und des bisherigen Umgangs mit Stress
<b>Ziel der Übung:</b>	Die TN reflektieren in welcher Rolle sie sich am Arbeitsplatz und als Teamleitung sehen und wie sie bisher in Stresssituationen handeln. Zudem kann überprüft werden, ob hinsichtlich der Rolle Zufriedenheit besteht oder ob Änderungswünsche vorliegen.
<b>Zeitungsumfang:</b>	20 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Unbegrenzt
<b>Benötigtes Material:</b>	Bildkarten (Eule, Clown, Dompteur, Baum, Sturm, Löwe, Elefant, Sandkorn etc.) ODER Reinigungsgegenstände wie Lappen, Bürste, Putzmittel etc.
<b>Ablauf der Übung:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Legen Sie die Gegenstände/Bildkarten auf dem Boden aus.</li><li>2. Bitten Sie die TN sich einen Gegenstand/Karte auszusuchen, die zeigt in welcher Rolle sie sich am Arbeitsplatz sehen oder wie sie bisher mit Stress in ihrer Rolle als Teamleitung umgehen.</li></ol>

	<p>3. Bitten Sie die TN nun ihre Bildkarte zu beschreiben und z.B. folgende Fragen zu beantworten:</p> <p>Weshalb hast du dir diese Karte ausgesucht? Gefällt dir diese Rolle? Gibt es etwas, das du daran ändern möchtest? Welche deiner besonderen Fähigkeiten zeigt das Bild?</p>
<p><b>Didaktische Hinweise/ Worauf ist zu achten:</b></p>	<p>Bereiten sie eine Liste mit möglichen Assoziationen zu den Bildern oder Reinigungsgegenständen vor, um die TN ggf. bei der Abstraktion zu unterstützen.</p>

## Mit Kopf, Herz und Hand

<b>Name der Übung</b>	Mit Kopf Herz und Hand
<b>Thema</b>	Kompetenzen und Stärken erkennen, Entwicklung eines positiven Berufsbildes
<b>Ziel der Übung:</b>	TN erkennen ihre eigenen Ressourcen in Bezug auf verschiedene Handlungsfelder: Wissen, Eigenschaften und Tätigkeiten
<b>Zeitungsumfang:</b>	15 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	beliebig
<b>Benötigtes Material:</b>	Arbeitsblatt mit Kopf, Herz und Hand
<b>Ablauf der Übung:</b>	<p>Die Übung erfolgt im Anschluss an einen Input über Aufgaben von Objektleitungen.</p> <p>Teilen Sie das Arbeitsblatt aus und bitten sie die TN es auszufüllen. Am Kopf sollen TN die Dinge eintragen, über die sie besonders viel <b>wissen</b>, bei denen sie sich gut auskennen, z.B.</p>

	Reinigungstechniken, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz etc. Am Herzen sollen <b>Eigenschaften</b> eingetragen werden, die die TN auszeichnen, z.B. Neugierde, Hilfsbereitschaft etc. An den Händen werden <b>Tätigkeiten</b> eingetragen, die die TN besonders gut können z.B. kommunizieren, neue Kund*innen gewinnen, den Überblick behalten etc.
--	---

## Perspektivenwechsel

<b>Name der Übung</b>	Perspektivenwechsel
<b>Thema</b>	Professionalisierung der eigenen Rolle
<b>Ziel der Übung:</b>	Die Objektleitungen versetzen sich in die Rolle ihres Gegenübers beispielsweise Vorgesetzten, Kund*innen, Kolleg*innen oder Reinigungskräften. So lernen sie deren Erwartungen/Perspektiven zu verstehen und Sicherheit in der eigenen Rolle gewinnen. Es erfolgt eine Integration der Arbeitsanforderungen ins eigene Verstehen und Erleben.
<b>Zeitungsumfang:</b>	20 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Mindestens 3
<b>Ablauf der Übung:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bilden Sie 3er Gruppen.</li> <li>2. Eine Person aus der Gruppe berichtet nun über ein Erlebnis, das sie als herausfordernd empfunden hat, z.B. eine Kommunikationssituation mit einem Kunden. Die andere Person stellt Fragen, z.B. Wie hast du dich in der Situation gefühlt? Was hätte die Situation besser gemacht? Was wolltest du in dieser Situation? Die dritte Person beobachtet die Situation und macht sich bei Bedarf Notizen.</li> <li>3. Danach setzt sich die erzählende Person auf einen anderen Stuhl und nimmt die Perspektive der jeweils</li> </ol>

	<p>anderen Person aus der Kommunikationssituation ein, z.B. des Kunden. Die andere Person stellt nun erneut Fragen, die aber nicht aus der eigenen, sondern aus der Perspektive des Kunden beantwortet werden sollen, z.B. Wie hast du die Situation erlebt? Was ist dir in dem Moment wichtig? Was wünschst du dir von deiner Objektleitung?</p> <p>4. Danach tauscht sich die 3er-Gruppe aus. Wie hat es sich angefühlt eine andere Perspektive einzunehmen? Was konnte ich daraus mitnehmen?</p>
--	---

## Rollenspiele

<b>Name der Übung</b>	Rollenspiele
<b>Thema</b>	Kommunikation stärken, die eigenen Wünsche und Bedürfnisse äußern, Sicherheit der eigenen Rolle
<b>Ziel der Übung:</b>	Die TN üben durch Rollenspiele auf Situationen zu reagieren und wichtige Anliegen anzusprechen. Sie erlernen Redemittel, um ihre eigenen Interessen zu vertreten und souverän mit Anforderungen von außen umzugehen.
<b>Zeitumfang:</b>	30 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Mind. 2
<b>Benötigtes Material:</b>	Flipchart oder Rollenkarten
<b>Ablauf der Übung:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fragen Sie die TN nach einer Kommunikationssituation aus dem Arbeitsalltag, in der sie gerne mehr Sicherheit gewinnen möchten.</li> <li>2. Schreiben Sie auf dem Flipchart mit: Situation:</li> </ol>

	<p>Rolle 1:</p> <p>Rolle 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Laden Sie die TN ein, eine Rolle einzunehmen. Die anderen TN beobachten den Ablauf.</li> <li>4. Spielen Sie die Situation durch, tauschen Sie evtl. die Rollen.</li> <li>5. Reflexionsfragen: Wie hast du dich in deiner Rolle gefühlt? Was haben die anderen beobachtet? Spielen Sie die Situation ggf. erneut durch, nachdem Sie gemeinsame Formulierungen und Redemittel gesammelt haben, die in der Situation eingesetzt werden können.</li> </ol>
<p><b>Didaktische Hinweise/</b></p> <p><b>Worauf ist zu achten:</b></p>	<p>Bilden Sie ggf. Kleingruppen und nutzen Ausweichräume, falls vorhanden. So vermeiden Sie, dass TN sich aufgrund einer großen Zuschauer*innengruppe gehemmt fühlen.</p> <p>Nutzen Sie alternativ die Beispielsituationen und verteilen die Rollenkarten.</p>
<p>Ideen für das Rollenspiel:</p> <p><b>Situation: Ein Kunde beschwert sich, da ein Objekt nicht gereinigt worden ist. Es wird verlangt, dass das Objekt sofort gereinigt wird.</b></p> <p><b>Kunde</b></p> <p>Sie sind Leiterin eines Kindergartens. Sie rufen die Objektleitung morgens um 07.00 Uhr an, weil das Objekt gestern Abend nicht gereinigt worden ist. Eine Reinigungskraft sollte um 20.00 Uhr zur Reinigung kommen, ist aber nicht erschienen und Sie haben keine Absage erhalten. Sie möchten, dass das Objekt noch vor Arbeitsbeginn, d.h. sofort gereinigt wird. Sie drohen sich ansonsten bei der Vorgesetzten zu beschweren.</p> <p><b>Objektleitung</b></p> <p>Sie wissen, dass Sie keine Reinigungskraft erreichen werden, die das Objekt sofort reinigen kann. Teilen Sie der Kundin mit, dass das Objekt erst am Abend gereinigt wird. Begründen Sie, weshalb Sie die Reinigung nicht selbst übernehmen können.</p> <hr/> <p><b>Situation: Ich spreche meinen Wunsch bei meiner Vorgesetzten an, meinen Arbeitsplatz so vorzufinden, wie ich ihn hinterlassen habe.</b></p>	

### **Mitarbeiterin**

Ihr Arbeitsplatz wird in ihrer Abwesenheit von anderen Kolleginnen und Ihrer Vorgesetzten genutzt und nicht so hinterlassen, wie Sie diesen vorfinden möchten. Wenn Sie ins Büro kommen, ist der Schreibtisch unordentlich und Sie fühlen sich dadurch gestresst und gestört.

Sprechen Sie ihre Kollegin darauf an und äußern Sie den Wunsch Ihren Arbeitsplatz ordentlich und so vorzufinden, wie Sie ihn hinterlassen habe.

### **Vorgesetzte**

Sie sind die Vorgesetzte. Aus praktischen Gründen nutzen sie den Arbeitsplatz Ihrer Mitarbeiterinnen, wenn diese nicht im Büro sind und der Schreibtisch frei ist.

Da in Ihrem Betrieb viel zu tun ist und sie bestimmte Unterlagen immer wieder brauchen, lassen Sie diese auf dem Schreibtisch ihrer Mitarbeiterin liegen, damit Sie schnell wieder griffbereit sind.

Ihre Mitarbeiterin spricht Sie darauf an.

Versuchen Sie die beschriebene Situation und den Wunsch der Mitarbeiterin zu verstehen.

Treffen Sie eine Vereinbarung.

## Aufgaben einer Objektleitung

<b>Name der Übung</b>	„Was denkst du?“ - Aufgaben einer Objektleitung
<b>Thema</b>	Aufgaben- und Rollenklärung
<b>Ziel der Übung:</b>	Die Objektleitungen gewinnen Klarheit über ihre Aufgaben und Rollen. Gleichzeitig werden möglicherweise unterschiedliche Erwartungen an das Berufsbild transparent gemacht und zur Diskussion gestellt. Durch Klarheit über ihre Rolle gewinnen die Objektleitungen Selbstvertrauen und Gelassenheit, wodurch Stress reduziert werden kann.  Die TN stärken ihre Diskussionsfähigkeiten.
<b>Zeitungsumfang:</b>	20 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Mind. 2
<b>Benötigtes Material:</b>	Arbeitsblatt „Was denkst du?“, Schere

<p><b>Ablauf der Übung:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bilden Sie Kleingruppen mit mind. 2 Personen</li> <li>2. Jede Gruppe bekommt ein Arbeitsblatt „Was denkst du?“ und schneidet die Thesekarten auseinander. Im leeren Feld können eigene Thesen ergänzt werden.</li> <li>3. Nun werden die Thesekarten nacheinander gezogen und die TN besprechen, ob sie der These zustimmen oder nicht</li> <li>4. Besprechen Sie im Plenum bei welchen Thesen es besonders unterschiedliche Meinungen gab, diskutieren sie gemeinsam.</li> </ol> <p>Alternative Durchführung:</p> <p>Lesen Sie selbst die Thesen vor und bitten Sie die Teilnehmenden sich im Raum in einer Reihe aufzustellen. Vorne „Stimme zu“, hinten „Stimme nicht zu“, dazwischen die Abstufungen. Fragen sie einzelne TN nach ihrer Positionierung.</p>
<p><b>Didaktische Hinweise/Worauf ist zu achten:</b></p>	<p>Die Übung erfordert ein gewisses Sprachverständnis.</p>
<p>Thesen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Objektleitung muss rund um die Uhr erreichbar sein</li> <li>- Eine Objektleitung trägt die Verantwortung, dafür dass es den Reinigungskräften gut geht</li> <li>- Es ist normal, dass Objektleitungen immer gestresst sind</li> <li>- Objektleitungen sind für XY zuständig</li> <li>- Die Interessen der Vorgesetzten sind wichtiger als die Interessen der Reinigungskräfte</li> <li>- Wenn eine Reinigungskraft spontan ausfällt, sollte ich als Objektleitung einspringen</li> <li>- Objektleitungen sollten es dem Kunden immer recht machen</li> </ul>	

# Die Stellenbeschreibung

<b>Name der Übung</b>	„Die Stellenbeschreibung“
<b>Thema</b>	Aufgaben- und Rollenklärung
<b>Ziel der Übung:</b>	Die Objektleitungen gewinnen Klarheit über ihre eigenen Aufgaben. Sie wissen, was ihre Stellenbeschreibung umfasst und können sich bei Unklarheiten darauf beziehen.
<b>Zeitungsumfang:</b>	20 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Unbegrenzt
<b>Benötigtes Material:</b>	Arbeitsblatt „Die Stellenbeschreibung“
<b>Ablauf der Übung:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teilen Sie das Arbeitsblatt aus.</li> <li>2. Die TN sollen jeweils verbinden, welche Aufgabe zu welchem Beruf gehören.</li> <li>3. Diskutieren Sie anhand einer Stellenbeschreibung die Ergebnisse in der Gruppe.</li> </ol>
<b>Didaktische Hinweise/Worauf ist zu achten:</b>	Die Übung erfordert ein gewisses Sprachverständnis.
<b>Quellen:</b>	<a href="https://die-gebaeuedienstleister-nds.de/downloads/BWNG_Rahmenplan_OL_Qualifikation_final_29.09.2014.pdf">https://die-gebaeuedienstleister-nds.de/downloads/BWNG_Rahmenplan_OL_Qualifikation_final_29.09.2014.pdf</a>
<p>Welche Aufgaben hat eine Objektleitung? Welche Aufgaben hat die Geschäftsführung? Welche Aufgaben hat eine Reinigungskraft? Sortieren sie die verschiedenen Karten: Urlaubsplanung, Springereinsatz, Krankheitsvertretung, Einarbeitung, Bewerbungsgespräche führen, Kunden gewinnen, Beschwerden annehmen, Reinigung der Objekte, (zusätzlich: Lesen Sie die angehängte Stellenbeschreibung und markieren Sie was hineingehört und was nicht)</p>	

# Beziehungsmoleküle

<b>Name der Übung</b>	Beziehungsmoleküle
<b>Thema</b>	Sicherheit in der eigenen Rolle gewinnen
<b>Ziel der Übung:</b>	Die TN reflektieren mit welchen Akteur*innen sie im Arbeitsalltag in Kontakt stehen. Im Zuge dessen können Eigen- und Fremderwartungen sowie verschiedene Rollen reflektiert werden.
<b>Zeitungsumfang:</b>	15 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Unbegrenzt
<b>Benötigtes Material:</b>	Arbeitsblatt „Beziehungsmoleküle“ Sauber
<b>Ablauf der Übung:</b>	Teilen sie das Arbeitsblatt aus und bitten Sie die TN ihre Kontaktpersonen aus dem Arbeitsalltag dort einzutragen. Danach kann in Partner*innenarbeit ein Austausch stattfinden: Mit wem bin ich viel in Kontakt? Wie unterscheiden sich die Beziehungen voneinander? Wer gehört zu meinen Ressourcen? Welche Kontakte geben mir Energie? Welche Kontakte nehmen mir Energie?

# Mein Zeitplan

<b>Name der Übung</b>	Mein Zeitplan
<b>Thema</b>	Selbstorganisation und Zeitmanagement
<b>Ziel der Übung:</b>	Die TN verschaffen sich einen Überblick über ihre täglich anfallenden Aufgaben. Sie lernen Prioritäten zu setzen und realistische Zeitpläne zu erstellen, sodass Stress reduziert werden kann.

<b>Zeitungsumfang:</b>	15 Minuten
<b>Anzahl der Personen:</b>	Beliebig
<b>Benötigtes Material:</b>	Arbeitsblatt „Zeitplan“
<b>Ablauf der Übung:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stellen Sie die Tipps für einen persönlichen Zeitplan der IKK vor.</li> <li>2. Teilen Sie das Arbeitsblatt aus und bitten Sie die TN einen Zeitplan für einen typischen Tagesablauf zu erstellen.</li> <li>3. Bilden Sie danach Zweiergruppen, in denen TN ihre Zeitpläne vorstellen und sich gegenseitige Rückmeldungen geben können, z.B. zu folgenden Fragen: Gibt es genug Pausen? Ist genug Zeit für Störungen einplant worden? Wurden Prioritäten richtig gesetzt? Zu welcher Uhrzeit werden schwierige/einfache Aufgaben erledigt?</li> </ol>
<b>Quellen:</b>	<a href="https://www.ikk-gesundplus.de/fileadmin/redaktion/ikk-gesundplus.de/dokumente/Broschueren/20170101_Stress_IKKgp.pdf">https://www.ikk-gesundplus.de/fileadmin/redaktion/ikk-gesundplus.de/dokumente/Broschueren/20170101_Stress_IKKgp.pdf</a>

## Toolbox, Wissensbausteine, Links

Konzept, Seminarplan und weiteres Material:

<https://www.basiskom.de/angebote-basiskomnet/qualifizierung-im-betrieb>

## Kontakt



### Arbeit und Leben Hamburg

Maïke Merten  
 Telefon: +49 (0)40 284016 15  
[maïke.merten@hamburg.arbeitundleben.de](mailto:maïke.merten@hamburg.arbeitundleben.de)

### Bundesarbeitskreis Arbeit und Leben (Gesamtprojekt)

Anke Frey  
 Telefon: +49 (0) 202- 97404 – 16  
[frey@arbeitundleben.de](mailto:frey@arbeitundleben.de)  
<https://www.basiskom.de>  
<https://arbeitundleben.de/>