



die Wattenbeker

leben lernen

Die Wattenbeker Qualitätsoffensive

Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung Die Wattenbeker

Träger

Die Wattenbeker GmbH
Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung
Wilhelm-Stabe-Straße 63a
24582 Wattenbek

Ansprechpartner

Geschäftsführer: Thomas Zink
Telefon: (039888) 5 22 95
Fax: (039888) 5 22 96
e-Mail: thomas.zink@diewattenbeker.de

weitere Informationen

www.diewattenbeker.de





die Wattenbeker

leben lernen

Die Wattenbeker Qualitätsoffensive

Projektübersicht und Zusammenfassung

WQ-Projekt

Das WQ Projekt ist ein Komprimat aus drei Jahren intensiver Arbeit und Auseinandersetzung durch alle Regionalbereiche und alle Führungsebenen und Wohngruppenteams – kompakt eben. Worum geht's dabei im Kern? Es geht dabei nicht so sehr darum, was wir Wattenbeker tun, das ist andernorts geregelt.

leben und lernen

Es geht darum, wie wir etwas tun und wie wir bei den Wattenbekern unser Miteinander „leben und lernen“ wollen. Es geht um die Kultur des Umgangs der Menschen, die bei den Wattenbekern arbeiten und eine oft sehr schwierige Arbeit verrichten. Es geht um Führungsstile, um die Wertschätzung gegenüber jeder Mitarbeiterin, jedem Mitarbeiter, jedem weiteren Kunden der Wattenbeker. Es geht um die gewünschte Partizipation der Mitarbeiter/-innen in Arbeits- und Entscheidungsprozessen und ge-nauso um die Führungs- und Entscheidungsverantwortung der Führungskräfte im gesamten Betrieb der Wattenbeker.

Dies war vom ersten Tag ein sehr lebendiger Prozess, schon dadurch, dass wir einen außerordentlich lebensfrohen Mentor in Prof. Döring gefunden haben, der mit uns gemeinsam dieses Projekt gestartet und uns begleitet hat. Es war auch gar nicht so ein schwieriger Prozess, da wir merkten, dass wir schon in sehr vielen Bereichen WQ gelebt haben. Dennoch haben wir die Erfahrung machen dürfen, dass durch die theoretische Auseinandersetzung, viele Prozesse bewusster reflektiert und danach auch verändert wurden.

Das Wichtigste war jedoch, dass es kein von „oben“ verordnetes QM-Projekt war und ist, sondern sich ganz viele Mitarbeiter/-innen sehr konstruktiv und kritisch mit diesen Themen auseinandergesetzt und Veränderungen herbeigeführt haben – gemeinsam mit allen Führungskräften.

Es war allen Beteiligten von Anfang an wichtig, dass WQ bei den Wattenbekern keine „Eintagsfliege“ oder ein „Strohfeuer“ werden darf. Es ist wissenschaftlich nachge-wiesen, dass man Dinge, die man mit vielen Mitteln (Geist, Geld und Geduld) auf den Weg gebracht hat, mit Beharrlichkeit, Energie und auch weiteren Kosten weiterverfolgen muss, um sie am Leben zu erhalten bzw. einen langfristigen Nutzen davon zu haben.



die Wattenbeker

leben lernen

Im Prozess der Erarbeitung und Umsetzung der ersten vier Module haben wir alle aber auch die Erfahrung gemacht, dass viel Theorie und guter Wille oft nicht ausreichen, so etwas Komplexes unter 90 Mitarbeiter/-innen umzusetzen. Denn es gibt da noch das große Thema: Kommunikation - mit all seinen Tücken und Missverständnissen.

Daraus resultierend wurden den vier Seminaren von Prof. Döring noch eines hinzugefügt, das sich mit verschiedenen Kommunikationsmodellen beschäftigt und auch Modelle aufführt, die man in Teams und in Mitarbeitergesprächen anwenden sollte, damit Mann oder Frau möglichst so verstanden werden, wie sie es sich wünschen.

Ziele des Projektes

Ziele

Für das Unternehmen:

- Stärkung und Vertiefung einer wertschätzenden Führungskultur
- Ausschöpfen von Potentialen aus der Vielfalt der Mitarbeiterzusammensetzung durch Teamkultur und durch die Verbesserung der Mitwirkung und Mitbestimmung der Mitarbeiter/-innen
- Erhöhung der Attraktivität der Wattenbeker als moderner Arbeitgeber
- Reduzierung von überflüssiger Personalfuktuation
- Reduzierung der Krankenstände durch freudvollere Arbeitsbedingungen
- Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen der Wattenbeker

Für die Mitarbeiter/-innen:

- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und Verbesserung des Arbeitsklimas
- Verbesserung der Beziehungen zwischen Führungskräften und Mitarbeiter/-innen
- Reduzierung von Konflikten bzw. Verbesserung der Konfliktbearbeitung
- Verbesserung der beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten für alle Mitarbeiter/-innen (Personalentwicklung)
- Integration aller Mitarbeitergruppen der Wattenbeker als gleichberechtigte Kollegenschaft



die Wattenbeker

leben lernen

Rollen

Rolle der Kernteam-Mitglieder

Die Berufung der Kernteam-Mitglieder erfolgte auf der Grundlage freiwilliger Meldungen. Das Kernteam wirkt beratend und hat folgende Aufgaben:

- Multiplikator/-innen der theoretischen Hintergründe
- Referent/-innen der Q-Fortbildungsteams
- Unterstützer/-innen bei der Reflektion in den Q-Teams
- Hierarchieübergreifende Berater/-innen in der täglichen Umsetzung des Konzepts

Die 5 Kernthemen der Wattenbeker Qualitätsoffensive:

1. Das Führungskonzept der Wattenbeker
2. Das Teamprinzip im Arbeitsprozess
3. Das freie Mitarbeitergespräch
4. Total - Quality – Management – Unser umfassendes Qualitätsmanagement
5. Kommunikationsmodelle

