

PZB in einer großen Organisation

.... oder ...

Rom ist auch nicht an einem Tag erbaut worden

am Beispiel

Jugend am Werk Steiermark

Inputgeberinnen

- **Barbara Wedenig**, Prozessbegleiterin PZB,
Psychotherapeutin
barbara.wedenig@jaw.or.at
- **Gabi Perissutti**, Projektleitung PZB, Projektmanagerin
gabriele.perissutti@jaw.or.at

Blick auf die nächsten 3,5 Stunden

Wie alles begann

- 2012 gemeinsam mit Oliver König
- Entscheidung der Geschäftsführung
- Entscheidung für rollierende Planung, aber auch Teilzielsetzungen
- Startworkshop mit EntscheidungsträgerInnen der Organisation
- Bildung Steuergruppe, Projektleitung, ext. Begleitung
- Entscheidung für Dienstleistungsbereiche Behinderung



Jugend am Werk Steiermark auf dem Weg zu einer Personenzentrierten Organisation

Workshop

Oliver Koenig

queraum. kultur- und sozialforschung



Wohin geht der Weg

Bis 2015 ist Jugend am Werk eine personenzentrierte Organisation.

Dieser (transformative) Veränderungsprozess wird sowohl in der Außenwahrnehmung als auch in der Innenwirkung (veränderte Kultur, Strukturen und Prozesse) sichtbar.

Ziele 1

Auf dem Hintergrund

- der UN-BRK und
- des Nationalen Aktionsplans und
- des Steirischen Aktionsplans und
- des fachlichen State of the Art

verstärkt JAW die Arbeit in Richtung
PERSONENZENTRIERTES HANDELN.

Ziele 2

Gemeinsame Zielbilder konkret:

- WOHNEN: Verselbständigung in Wohnungen
- ARBEIT: Orientierung auf allgemeinen Arbeitsmarkt
- MOBIL: Verbreiterung des Angebots

Ziele 3

- Die KundInnen werden nah an ihrem Bedarf / Ihrem Willen (=personenzentriert) unterstützt.
- Die KundInnen werden mit Blickwinkel auf ihr persönliches soziales und räumliches Umfeld unterstützt.
- Die MitarbeiterInnen sind befähigt, die KundInnen in diesem Sinne zu unterstützen. Sie kennen und können personenzentrierte Methoden und wenden diese an.
- Die Organisation übersetzt die dafür notwendigen Mittel in Konzepte, Strukturen und Methoden
- Die Organisation nützt die Erfahrungen, Ergebnisse und Rückmeldungen aller Anspruchsgruppen zur Gestaltung und Neukonzeption ihrer Dienstleistungen.



Veränderung beginnt von innen nach außen

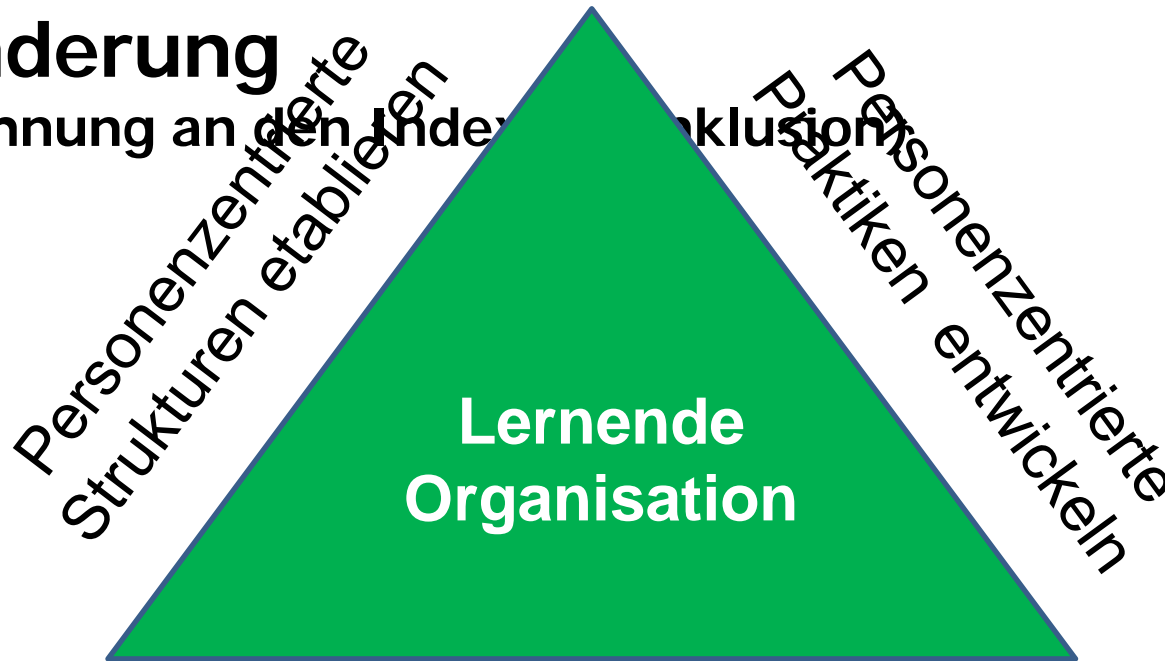
Richtung der Aufmerksamkeit
"Verantwortungs- & Leadership Kultur"



chancen leben
chancen leben

Ebenen von Personenzentrierter Veränderung

(in Anlehnung an den Index for Inclusion)



Personenzentrierte
Kultur entwickeln

Bedingungen für erfolgreiche Veränderungen



Gestaltung von Veränderungsprozessen auf vier miteinander eng verbundener Ebenen:

Erhöhung individueller Möglichkeiten



Veränderungen in Einrichtungen



Inklusive Strategien im Gemeinwesen



Inklusive rechtliche Bestimmungen



2 Initiationsworkshops mit Führungskräften

- Referent Oliver König inkl. Berichte aus der Praxis von Gerti Lecher (Verein Balance)
- Alle Leitungen, alle TeamkoordinatorInnen (ca. 50 Personen)
- PZB als
 - Veränderung der HALTUNG
 - Veränderung in der Methodik

Veränderung der Projektbegleitung

- Jugend am Werk benötigte intensive Begleitung und persönliche Diskussionsprozesse
- Notwendigkeit der Änderung der Projektbegleitung
- Suchen und Finden von Nicci Blok
- Neudefinition des Begleitungsauftrags durch Steuergruppe

Strukturen

- Steuergruppe (GF, 2 Dienstleistungsmanager, Personalmanagement, Projektleitung, Projektbegleitung)
- Kernteam PZB (2 Prozessbegleitungen, Projektleitung, Projektbegleitung)
- Arbeitsgruppen
- Dialogrunden
- Austauschrunden (DLM, PB, PL)

Einstellung von 2 Prozessbegleitungen

- Die Steiermark wird in Nord und Süd geteilt und jeweils von 1 Prozessbegleitung PZB

Zielsetzungen der Funktion

- Operative Umsetzung der strategischen Ausrichtung Personenzentrierte Begleitung
- Strukturierte und gebündelte Übermittlung aller relevanten Themen der KundInnen und Mitarbeitenden an die Projektleitung
- Schnittstelle zwischen Kernteam PZB und ZL/TK/MA
- Koordination und Abstimmung mit ZL / TK / BezugsbegleiterInnen
- Gewährleistung des Informationsflusses zwischen Kernteam, Arbeitsgruppen und MA
- Personenorientierung: Handlung im Interesse der KundInnen, um eine durchgängige Umsetzung von Zielen über die Dienstleistungsbereiche hinweg sicherzustellen („Lebens- statt Dienstleistungsorientierung“)

Inhaltliche Hauptaufgaben/Verantwortungsbereich

- Systematische Sammlung und Aufbereitung relevanter Themen der KundInnen und MitarbeiterInnen
- SpezialistIn und MultiplikatorIn zur Personenzentrierten Arbeit gegenüber den MitarbeiterInnen
- Unterstützung der MitarbeiterInnen / BezugsbegleiterInnen/ TeamkoordinatorInnen und Leitungen bei der individuellen Fallarbeit
- Begleitung der BezugsbegleiterInnen / Teams bei der Erarbeitung der Wünsche, Ressourcen und Zukunftsperspektiven der KundIn – gemeinsam mit dem Unterstützungsnetzwerk
- Anleitung und Unterstützung der Teams bei der Durchführung der Persönlichen Lagebesprechung
- Moderation von Lagebesprechungen
- ...

Schulungen aller MitarbeiterInnen

- Nicci Blok schult von innerhalb von 3 Monaten alle Mitarbeitenden des Bereichs
- 400 Personen
- Workshop 8 Stunden
- Was passiert bei Veränderung? Wo muss ich mich verändern? Was ist personen-zentrierte Begleitung? Welche Methoden bietet die PZB?

2 Aufgaben aus Schulungen

- Begleitung einer KundIn mit PZ-Methodik
- Durchführung eines PATH-Prozesses für das gesamte Team
- Testphase: 3 – 4 Monate
- Grundhaltung dahinter: man lernt PZB nur im TUN – theoretisches „Trockentraining“ wirkt nicht

Erkenntnis aus Reflexionstagen (nach 4 Monaten)

MA zwischen Betreuung (eher im Handeln sichtbar) und Förderung (eher im Denken spürbar).

Auf dem Weg in Richtung PZB erzeugt das Widersprüche

- MitarbeiterInnen suchen nach Halt und „dem Gültigen“
- MitarbeiterInnen wollen es richtig machen
- Was will die GF alles noch? (Pflegeprozess... und PZB)
- „Verläuft eh wieder im Sand!“
- „Haben wir eh schon immer gemacht“

Erste Rückmeldungen MA

- PZB noch nicht „angekommen“ wird als irgendein Projekt oder Methode verstanden
- Widerspruch mit LEVO (Leistungsverordnung des Gesetzes), Arbeitswelt und Gesetzen
 - Hier sind die Führungskräfte besonders gefordert! Manches von MA fernhalten, anderem klar mit verbindlichen Informationen begegnen.
- Grundlegende Ja, aber - Haltung
- Verstärkt durch manche Führungskräfte die sich nicht als „Ermöglicher“ verstehen, sondern eher als ängstlich, „Richtig-machen-Woller“
- Was bedeutet Führen im Kontext von PZB?
- Wie können Führungskräfte aktive und bereitwillige MitarbeiterInnen weiterhin unterstützen und motivieren?

MitarbeiterInnen brauchen klare Begegnungen

- „Wir machen eh was KundInnen wollen“
- „hängen“ in Dienstleistungs-denken fest
- Angst: darf ich scheitern?
- Angst: was darf ich tun → rechtliche Absicherung

Unterstützung der Führungskräfte

„Dialogrunden“: Fachliche Unterstützung durch Nicci Blok
Besprechen von Stolpersteinen

- Neue Werkzeuge lernen, Methoden anwenden
- Verknüpfen von Theorie und Praxis
- Neue Sichtweisen
- Reflektieren von Erfahrungen

1. Resultate: Arbeitsgruppen

AG Mobile Dienste:

wie funktioniert PZB in den mobilen Diensten
(Familienentlastung, Frühförderung, Wohnassistenz,
Freizeitassistenz)?

AG Dokumentation:

Veränderung der Abbildung der veränderten Realität in
Begleitung in der Dokumentation

Veränderungen in Begleitungen (MA)

Video Basketball

Herausforderung Fokusveränderung

wer ist ExpertIn?

Identifizieren und Kreieren von Netzwerken

Neue Rollen kommen dazu

Angehörigenarbeit

Veränderungen in Begleitungen (KundInnen)

KundInnen dürfen negative Emotionen haben, wie z.B.:
Einsamkeit

Sie dürfen neue Wege ausprobieren
sie dürfen Fehler machen

Sind ExpertInnen ihres eigenen Lebens

Unterstützerkreise!?

jugend

am werk

chancen · leben

Broschüre von und für KundInnen



PERSONEN ZENTRIERTE BEGLEITUNG

chancen leben

jugend

am werk

chancen · leben

Broschüre von und für MitarbeiterInnen

Jugend am Werk Steiermark GmbH

PZB auf den Punkt gebracht.

Fragen aus der Praxis – kurz und prägnant beantwortet

chancen leben
chancen leben

jugend

am werk

chancen · leben

chancen leben
chancen leben

jugend

am werk

chancen · leben