

Übungen und Situationsanalysen zum „Mirror of Success“

Diese Übung hilft Ihnen, Situationen am Arbeitsplatz zu analysieren und psychische Grundbedürfnisse Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besser zu erkennen. Sie dient Ihrer Sensibilisierung für Arbeitssituationen, in denen Bedürfnisse möglicherweise verletzt werden. Der aufgeführte Fall hat sich genauso in der Realität zugetragen.

Lesen Sie den folgenden Fall und finden Sie heraus, welche der psychischen Grundbedürfnisse an welcher Stelle gewahrt oder verletzt wurden.

Am Ende dieser Übung finden Sie die Auflösung und eine Beurteilung mithilfe des „Mirror of Success“.

Situation 1: Susanne, Sozialpädagogin

Susanne hatte sich auf eine Position als Betreuerin für Kinder und Jugendliche bei einem sozialen Träger beworben. Das Vorstellungsgespräch verlief sehr vielversprechend und hörte sich für Susanne genau nach dem an, was sie sich nach ihrem Studium als Sozialpädagogin als Berufseinstieg vorgestellt hat. In der Nacht zuvor konnte sie kaum schlafen. Was würde sie erwarten? Sind die Kollegen*innen nett? Würde sie ihre Fachkompetenzen unter Beweis stellen können? Aufgeregt und voller Vorfreude machte Susanne sich am nächsten Morgen auf den Weg. Als sie das Gebäude betrat, herrschte ein reges Treiben im Eingangsbereich. Betreuer*innen verließen das Gebäude, riefen sich mit den Kollegen*innen noch etwas zu und schienen sehr in Eile zu sein. Susanne versuchte, jemanden zu finden, an den sie sich wenden konnte. Ein wenig hatte sie doch erwartet, gleich in Empfang genommen zu werden, nun musste sie sich durchfragen. Sie bekam kurze und knappe Antworten wie „Ich habe jetzt keine Zeit, melden Sie sich doch einfach im Büro, ja? Da vorne links“.

Susanne überkam eine Woge von Unwohlsein, als sie an die Bürotür klopfte und niemand ihr antwortete oder die Tür von innen öffnete. Irritiert sah sie sich um. Nun waren alle Betreuer*innen verschwunden und nur die Reinigungskraft sortierte ihre Besen und Schrubber. „Entschuldigung“, sagte Susanne schüchtern. „Ich suche die Einrichtungsleiterin, Frau Holler.“ „Frau Holler hat eine Besprechung, kommen Sie am besten heute Mittag wieder. Sie sehen ja, die Betreuer*innen sind jetzt alle unterwegs.“

Susanne schluckte und stand wenige Minuten später mit Herzklopfen vor der Tür. So hatte sie sich ihren ersten Arbeitstag nicht vorgestellt. Sie fuhr enttäuscht wieder nach Hause und kam um 12 Uhr erneut in die Einrichtung. Frau Holler war dieses Mal da. „Ach, das tut mir leid. Eigentlich sollte die Kollegin Frau Siemer Sie gleich heute mit auf die erste Tour nehmen. Ich versuche sie mal zu erreichen ...“ Frau Holler wählte eine Nummer und erreichte Frau Siemer

auch sofort. Es gab einen kurzen Wortwechsel, dem Susanne entnahm, dass Frau Siemer offenbar nichts davon wusste, dass sie „die Neue“, wie Frau Holler Susanne im Telefonat nannte, auf ihre Tour zu den Familien mitnehmen sollte. Sie schimpfte so laut, dass Susanne jedes Wort verstand. Frau Siemer schimpfte, dass sie bereits so viel zu tun hätte, noch eine Vertretung mit übernommen hatte und sich nicht nun auch noch um die neue Kollegin kümmern könne.

Frau Holler legte auf und bat Susanne um Entschuldigung. „Warten Sie bitte einen Moment im Gruppenraum. Ich muss jetzt sehen, wer sich um Sie kümmern kann.“ Susanne war wie betäubt vor Enttäuschung und Verwirrung, als sie im Gruppenraum auf einem Stuhl Platz nahm. Eine halbe Stunde später erschien Frau Holler in der Tür und sagte Susanne, dass sie für heute nicht mehr viel ausrichten könne. „Sie können sich ja gleich einmal das Handbuch unserer Organisation durchlesen. Sonst müssten sie bitte morgen wiederkommen, dann bespreche ich gleich morgen früh mit den Kolleg*innen, wer Sie mal mitnehmen und ein bisschen einarbeiten kann. Wir müssten dann nach und nach auch noch Klienten für Sie heraussuchen, die Sie betreuen könnten. Dazu sind wir leider noch nicht gekommen. Auch ich muss jetzt wieder in eine Besprechung.“

Susanne las eine weitere halbe Stunde im Organhandbuch und ging dann sehr enttäuscht und demotiviert nach Hause. Im Briefkasten lag die Einladung zu einem Vorstellungsgespräch einer anderen sozialen Einrichtung mit dem Schwerpunkt Familienhilfe. Susanne griff zum Hörer und vereinbarte einen Termin. Gleich danach sagte sie Frau Holler per E-Mail ab und machte von ihrem Kündigungsrecht innerhalb der Probezeit Gebrauch.

Auflösung und Beurteilung mithilfe des „Mirror of Success“

Situation 1: Susanne, Sozialpädagogin

Psychisches Grundbedürfnis	Mirror of Breakdown	Mirror of Success
Selbstwerterhöhung	Kein Empfang für die neue Mitarbeiterin.	Man hätte Susanne einen angenehmen und wertschätzenden Empfang bereiten können.
Orientierung	Keine Eindeutigkeit bei der Zuständigkeit für die Einarbeitung.	Die Teammitglieder hätten bezüglich des Empfangs und der Einarbeitung eine eindeutige Absprache treffen können, z. B. mithilfe eines Mentorenkonzepts und eines Einführungsseminars .
Stimmigkeit Selbstwerterhöhung	Orga-Handbuch lesen. Die Erwartung war, dass die Einrichtungsleitung sich nun Zeit nimmt.	Frau Holler hätte die Situation „retten“ können, indem sie Susanne ihre Wertschätzung signalisiert. Zum Beispiel ihren eigenen Termin verschiebt oder jemand anderen bittet, mit Susanne eine Begehung der Einrichtung durchzuführen.