

AKTIV

1/2021

kaufmännischer
verband

*mehr wirtschaft. für mich.
in bern.*



Inklusive
Geschäftsbericht 2020
des Kaufmännischen
Verbands Bern

*Es muss sich alles ändern,
damit alles bleiben kann*

Interview

Homeoffice und Social Distancing

INTERVIEW MIT PETER ROOS

Geschäftsführender Partner beim Büro für Arbeitspsychologie und Organisationsberatung (büro a&o, www.bueroaundo.ch). Peter Roos berät Organisationen und Einzelpersonen in verschiedenen Themen, unter anderem beim Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) und der Zielgruppe Lernende/junge Arbeitnehmende.



Welche Herausforderungen können auftauchen, insbesondere für junge Menschen resp. in unserem Fall konkret Lernenden?

Die Lernenden sind mit den üblichen Herausforderungen des Homeoffice konfrontiert. Neben den infrastrukturellen Aspekten wie IT, Kommunikationstools und Arbeitsplatzgestaltung sind vor allem auch Herausforderungen bezüglich eigener Arbeitsstrukturierung, Motivation, Abgrenzung von Arbeit und Freizeit, Pausengestaltung, fehlendem Austausch mit anderen Lernenden, Arbeitskolleg/innen und den Vorgesetzten (Berufs- und Praxisbildende) und Isolation zentral. Lernende unterscheiden sich von erfahreneren Arbeitnehmenden dahingehend, dass sie in einer Lebensphase sind, in der berufsbezogene Fähigkeiten, Kompetenzen und Selbstsicherheit aufgebaut und eingeübt werden müssen, dazu gehören natürlich auch soziale und persönlichkeitsfördernde Aspekte. Bis zu einem gewissen Grad ist es wohl möglich, auch im Homeoffice-Setting diese Entwicklungen zu ermöglichen und anzustossen. Eine Dauerlösung kann das aber nicht sein, zu wichtig ist der Austausch und das Lernumfeld im Betrieb vor Ort. Es geht also darum, das Homeoffice für die Lernenden so optimal wie möglich zu gestalten.

Präventives Vorgehen: Wie gehen wir mit dieser besonderen Situation im Homeoffice um? Wie schütze ich ihn davor resp. kann ich einen Beitrag leisten, um die Situation „auszuhalten“ oder damit umzugehen?

Berufsbildungsverantwortliche und Praxisbildende (BV/PB) können an verschiedenen Hebeln ansetzen, um das Homeoffice-Setting optimal zu strukturieren. Ein Ansatzpunkt ist die Gestaltung der Arbeitsaufgaben für die Lernenden. Die Aufgaben sollen klar und verständlich

sein, nicht zu schwierig oder zu einfach und mit einem angemessenen Mass an Gestaltungsmöglichkeiten und Partizipation. Ganz wichtig sind Feedbackschlaufen. Lernende müssen nachfragen können und dürfen, BV/PB ihrerseits geben viel und konstruktive Rückmeldung. Achten kann man auch auf eine lernförderliche Fehlerkultur, es muss möglich sein, Fehler zu machen. Rückmeldungen von Lernenden zeigen, dass das Fehlen von Aufgaben im Homeoffice sehr belastend wahrgenommen wird. Aufgaben geben den Lernenden eine Struktur, fehlt die, erleben die Lernenden in einem zu grossen Ausmass Langeweile. Ein weiterer Ansatzpunkt ist die Gestaltung der Kommunikation und des Austausches. Dies betrifft Kanäle und Plattformen mit Ihnen als BV/PB, mit anderen Mitarbeitenden und vor allem mit anderen Lernenden (Peer-Gruppe). Es lohnt sich, fix eingeplante Austauschgefässe einzurichten. Dies kann für arbeitsbezogene Themen sein, bewähren tun sich auch Möglichkeiten für einen freien, lockeren und themenunabhängigen Austausch – auch Lernende unter sich. Regeln bezüglich Erreichbarkeit schaffen Klarheit. Wertschätzung ausdrücken und eine Extraprise Geduld helfen. Berufsbildende wie Lernende profitieren, wenn die Beziehung zueinander geprägt ist von Vertrauen, Offenheit und Respekt. Dies ist generell so, im Homeoffice-Setting noch viel ausgeprägter.

Wie erkenne ich bei meinem Lernenden eine Verhaltensauffälligkeit? Was sind Zeichen, Äusserlichkeiten, die ich ernst nehmen sollte?

Eine zweckmässige Gestaltung der Austauschgefässe und Kanäle resp. die Qualität dieses Austausches erhöht die Wahrscheinlichkeit, Verhaltensauffälligkeiten überhaupt zu bemerken.



Selbstverständlich können auch Arbeitsergebnisse Quelle sein. Wichtig ist, ein gutes Sensorium seitens BV/PB zu haben und allfällige Auffälligkeiten beim Lernenden anzusprechen. Hier finde ich die Balance anspruchsvoll: Nicht zu schnell und wegen jeder Auffälligkeit intervenieren vs. erkennen, wann Beobachtungen wirklich Relevanz haben. Handlungsleitend können hierbei „Musterwechsel“ im Verhalten der Lernenden sein: Wird ein eher dialogfreudiger und offener Lernender plötzlich still und unnahbar? Klagt eine sonst zufriedene Lernende vermehrt über verschiedene Aspekte in der Lehre oder gar in ihrem Leben? Wirkt jemand ungepflegter? Fallen Reaktionen harscher und gereizter aus? Hält ein Lernender die Termine weniger gut ein? Oder werden die Outcomes immer schlechter? Wenn solche Musterwechsel länger andauern, sollte man als BV/PB angemessen darauf reagieren.

Wie spreche ich diese Verhaltensauffälligkeiten an?

Es kommt auf die Situation und die konkreten Gegebenheiten an, welches Vorgehen als berufsbildende Person zu wählen ist. Mögliche Vorgehensschritte können sein: Eigene Beobachtungen dem/der Lernenden rückmelden; nicht als Tatsache hinstellen; vom Gegenüber Rückmeldung dazu einfordern und Wahrnehmungen gegenseitig austauschen; keine Verurteilung und Anschuldigung; Lernende Lösungen und Massnahmen selber kreieren lassen... was soll sich ändern? Wie könnte das gelingen? Was hilft dabei? Wer könnte wie unterstützen? Welches sind Erwartungen an den/die BV/PB? Selbstverständlich können auch Berufsbildende Vorschläge unterbreiten und in der Umsetzung ihre Verantwortung wahrnehmen. Zielvorstellungen

und Vorgehensweisen sollten möglichst konkret und realistisch gemeinsam festgehalten werden. Idealerweise gelingt es dem/der Lernenden, eigene Ressourcen und Bewältigungsstrategien aufzubauen im Umgang mit den Schwierigkeiten rund um das Homeoffice. Diese daraus gewonnenen Learnings können auch für künftige Herausforderungen und Belastungen dienen. Helfen kann auch der Ausblick resp. die Hoffnung, dass sich die Situation mit Corona in naher Zukunft wieder normalisieren wird.

Wie gehe ich vor, wenn die Auffälligkeiten zunehmen? Was können und sollten wir in solchen Situationen tun?

Fruchten die getroffenen Massnahmen und Lösungsansätze nicht und nehmen die Auffälligkeiten sogar zu, macht es Sinn, die eigenen professionellen Grenzen als BV/PB wahrzunehmen. Insbesondere dann, wenn eine psychische Instabilität vorhanden ist oder sich entwickelt, muss der Einbezug von HR-Fachpersonen oder Verantwortlichen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) resp. von externen psychologisch-/psychiatrischen Fachpersonen ein Thema sein. Allenfalls muss man sich über behördliche und/oder innerbetriebliche Corona-Schutzbestimmungen hinwegsetzen und sich doch mit dem/der Lernenden physisch treffen und austauschen, weil das Wohl des jungen Menschen vor geht. Die Lebensphase der Adoleszenz resp. der Berufslehre ist an sich schon sensibel, Lernende weisen eine gewisse Vulnerabilität auf. Darum ist ein gut funktionierendes soziales Netz für die Lernenden ganz wichtig, im Homeoffice-Setting akzentuiert sich dies noch.