

PRAXISBEISPIEL

Welche Rolle spielt die Teamentwicklung bei der Erstellung eines Hygiene-Konzepts?

Jeder Mensch, der mit einem Anliegen von außen in feste, komplexe Zeit- und Personalstrukturen eindringt, ist ein potenzieller Störenfried. Erst recht, wenn er unbeliebte Themen mitbringt. Hygiene- und Arbeitsschutz-Konzepte sind meist unbeliebte Themen. Sie lenken vom Kernthema ab, binden Zeit und Personal und bergen bei allem Bemühen dennoch die Gefahr, dass »wieder etwas falsch gemacht wird«, was korrigiert werden muss.

Der Auftrag des Kunden lautet:

Erstellen und etablieren Sie ein Hygiene-Konzept.

Das Ziel ist:

Die Auditierung durch ein Institut, welche der Kunde fehlerfrei bestehen will.

Die Voraussetzungen sind:

Eine Küche, dazu Lagerraum und Kühlraum, fest angestellte Köche und Küchenhilfen, zur Unterstützung eine Verwaltungsangestellte, die Verantwortung trägt die Geschäftsführung. Es existiert ein bislang unausgereiftes Minimal-Konzept, ständiger Zeitdruck beim Arbeiten, nun auch noch der Zeitdruck beim Etablieren eines Konzeptes.

Unsere Vorgehensweise:

Unsere Arbeit beginnt mit der Begehung und der Sichtung der räumlichen, personellen und zeitlichen Strukturen. Uns wird schnell klar – es wird nicht genügen, Verhaltensregeln und Kontrollsysteme vorzugeben. Es wird Veränderungen in der Verantwortungs- und Aufgabenverteilung geben müssen, wenn das neue Hygienemanagement effektiv und nicht nur für den Tag der Auditierung wirksam sein soll.

Alle arbeitenden Menschen, die uns begegnen, sind voll eingebunden und ausgelastet, der Zeitplan ist knapp kalkuliert. Oft ist auch die Bezahlung keine ausreichende Motivation für das Personal, Zusatzaufgaben freudig willkommen zu heißen. Mehr geht aber nicht, weder an Zeit noch an Geld.

Wäre die Grundlage eine andere, würden wir unsere Pläne und Arbeitsanweisungen erstellen, der Geschäftsführung vorstellen und mit einer kurzen Besprechung ins Team einführen, Verantwortliche benennen, fertig.

Wie im beschriebenen konkreten Fall ist es jedoch damit oft nicht getan. Bloße Anweisungen verbessern weder das Betriebsklima noch erhöhen sie zuverlässig die Arbeitssicherheit. Hier sind Transparenz und Zusammenarbeit wichtig. Beziehen wir das Team in die Aufgabenstellung mit ein!

Unsere Kompetenzen in Sachen Gesprächsführung und Teamentwicklung kommen zum Zuge, eine Teamsitzung bringt Klarheit: Wer macht eigentlich was? Und wie? Muss der Wareneingang immer zwischen Tür und Angel stattfinden? Gibt es jemanden, der im Havariefall nur für die Kühlgeräte zuständig ist? Wo sind Reserven? Welche Arbeiten könnten parallel laufen? Welches Teammitglied könnte zugunsten der Überwachung der Hygiene drei Stunden mehr arbeiten? Bezahlt natürlich – die Einhaltung der Hygienevorgaben sichert ein einwandfreies Arbeiten und damit Folgeaufträge zur Freude der gesamten Firma.

Es gibt meistens viele Fragen, denen man sich gebündelt und mithilfe einer Moderation stellen kann. Die Strukturierung der Arbeit und die Benennung von Verantwortlichen gibt einen Überblick über die Tätigkeiten und einen Einblick in die Arbeitsweise des Teams, schafft ein Gefühl von Gemeinsamkeit, zugleich zeigen sie, dass jeder Einzelne am Ganzen teilhat. Positives wird benannt, Probleme werden gelöst.

Ein auf diese Weise von einem Team mitgetragenes Hygiene-Konzept hat Hand und Fuß und wird auch nach behördlichen Kontrollen weitergeführt im Sinne der Produktsicherheit und im Sinne der Firmenleitung.
