

Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Resilienzmentor*innen

Intro:

Hallo und herzlich willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

Catharina Goj:

Nächster Halt: Resilienzmentor*innen. Resilienz kommt ursprünglich aus der Werkstofflehre und beschreibt die Materialeigenschaften, dass ein Stoff hochelastisch ist und nach der Verformung wieder zurückspringen kann.

Bezieht man Resilienz auf die Psychologie, ist die Anpassungsfähigkeit an Veränderungen und Situationen gemeint. Mein Name ist Catharina Goj und hiermit begrüße ich alle Zuhörenden zu dieser Podcastfolge. In dieser Folge möchte ich mich mit meinen Kolleginnen Charlotte Friederich und Maren Winter vom Projekt KompResifÖV über Resilienz von Mitarbeitenden in Verkehrsunternehmen unterhalten.

In dem Projekt wird unter anderem die Ausbildung von Resilienzmentor*innen erprobt. Aber bevor ich jetzt weiterrede erst einmal: Schön, dass ihr da seid, Charlotte und Maren.

Charlotte Friederich:

Vielen Dank.

Maren Winther:

Danke für die Einladung.



Catharina Goj:

Meine erste Frage geht an dich, Charlotte. Du bist Projektleiterin seitens der VDV-Akademie und daher kannst du vermutlich am besten erklären, was sich hinter dem recht abstrakten Namen KompResifÖV verbirgt.

Charlotte Friederich:

Das kann ich sehr gerne machen. KompResifÖV bedeutet Kompetenz und Resilienz im öffentlichen Verkehr. Und das ist ein Projekt, was unter der Initiative Neue Qualität der Arbeit im Bundesministerium für Arbeit und Soziales angesiedelt wird. Und von denen werden wir auch gefördert. Und im Grunde wollen wir mit diesem Projekt ein bisschen die Herausforderungen des Arbeitens in soziokulturell gemischten Teams und der gleichzeitigen Digitalisierung zusammendenken.

Catharina Goj:

Soziokulturell. Ich glaube, das musst du noch mal erklären, damit alle auf dem gleichen Stand sind.

Charlotte Friederich:

Soziokulturell bedeutet für uns, in unserem Projekt einfach, dass Menschen aus ganz vielen verschiedenen Kulturen und kulturellen Kreisen dieser Welt in den Unternehmen und in Teams zusammenarbeiten. Also dass nicht alle Leute in einem Team in Deutschland beispielsweise zur Schule gegangen sind oder sozialisiert wurden, sondern vielleicht zugewandert sind nach Deutschland und somit einfach eine andere soziokulturelle oder kulturelle Prägung haben. Und das kann ja durchaus manchmal zu Konflikten oder auch leider Missverständnissen führen. Und dagegen wollen wir ja oder da wollen wir ein bisschen unterstützen, dass diese Arbeit eben für die Arbeitnehmenden in den Unternehmen leichter wird.

Catharina Goj:

Also es ist ein Projektziel, das miteinander zu stärken und Missverständnissen vorzubeugen oder aus dem Weg zu räumen. Was sind denn noch andere Projektziele?

Charlotte Friederich:

Genau. Also zum einen wollen wir überhaupt erst mal herausfinden: Worin liegen denn überhaupt die Schwierigkeiten genau, wenn Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen gemeinsam arbeiten?

Und dann natürlich: Wie können wir die Leute unterstützen und ihnen helfen, dass eben diese Missverständnisse vielleicht gar nicht erst aufkommen oder man einfach das Verständnis füreinander stärkt und nicht direkt denkt: Die Person hat mich falsch verstanden oder die macht das mit

Absicht falsch, dass man da einfach sensibler wird füreinander. Und dann wollen wir natürlich einfach so dazu beitragen, dass die Belegschaften in den verschiedenen Verkehrsunternehmen besser aufgestellt sind für die Zukunft und all die Schwierigkeiten und Herausforderungen, die auf sie zukommen. Und so stärken wir natürlich die Kompetenz, gerade was soziokulturell gemischte Teams angeht. Und zum anderen stärken wir auch die Resilienz oder wollen diese Förderung fördern und natürlich auch immer die Zusammenarbeit und den Austausch in den Verkehrsunternehmen, aber auch unter den Verkehrsunternehmen.

Catharina Goj:

Was Resilienz in dem Zusammenhang genau bedeutet, dazu kommen so ein bisschen im zweiten Teil.

Noch eine Frage zum Projekt: Ihr seid jetzt schon ziemlich auf der Zielgeraden. Vielleicht magst du einmal sagen, was ihr schon erreicht habt, was die einzelnen Verkehrsunternehmen vielleicht für Ziele hatten, für Projekte, die sie einbringen können, für Ideen und was jetzt noch so ein bisschen ansteht in der nächsten Zeit.

Charlotte Friederich:

Sehr gerne mache ich das. Also wir arbeiten mit vier verschiedenen Verkehrsunternehmen zusammen und die beschäftigen sich auch eigenständig mit Herausforderungen, die nicht unbedingt von uns ihnen gestellt wurden, sondern denen stellen sie sich selber. Aber sie berichten uns immer darüber, was sie denn

alles schon geschafft haben und wie es läuft. Und bei Bedarf unterstützen wir natürlich sehr gerne und da sind bisher meiner Meinung nach schon ziemlich tolle Dinge herausgekommen.

Beispielsweise hat ein Verkehrsunternehmen sogenannte Funkkarten entwickelt. Dabei geht es um eine standardisiertere Version der Kommunikation zwischen dem Fahrzeug auf der Strecke. Ob nun Straße oder Schiene mit der Leitstelle. Auf der einen Seite dieser Funkkarten ist beispielsweise eine Situation mithilfe von leichter Sprache und Piktogrammen abgebildet und auf der anderen Seite dann eben der dazugehörige Funkspruch. Und so funktioniert die Kommunikation einfach zwischen Leitstelle und der Person, die das Fahrzeug bewegt leichter. Es kommt weniger zu Missverständnissen. Die Personen, die nicht so gut Deutsch sprechen, fühlen sich sicherer in der Kommunikation und so geht weniger schief.

Dann wurden auch für den Fahrbetrieb in einem Verkehrsunternehmen Deeskalationstrainings durchgeführt. Also wo das Fahrpersonal erlernt hat, wie es denn mit schwierigen Situationen umgeht. Wenn sie selbst irgendwie, wenn es um Ihre Person als Fahrpersonal geht oder auch bei Ihnen im Fahrzeug natürlich. Was auch wieder, so sie in Ihrer Kompetenz natürlich als gutes Fahrpersonal stärkt.

Ein weiteres Unternehmen hat sich mit dem Konzept der einfachen Sprache beschäftigt und dabei sich Gedanken gemacht, wie man beispielsweise Unterlagen aus der Fahrschule hinsichtlich des Konzepts der einfachen Sprache überarbeiten kann, so dass eben auch

Leute, die beispielsweise Deutsch nicht als Muttersprache haben oder erst im Erwachsenenalter nach Deutschland gekommen sind und somit Deutsch auch nicht in der Schule erlernt haben, es leichter haben, die Ausbildung im Fahrdienst sozusagen zu durchlaufen und die ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen einfacher und besser zu verstehen.

Ein anderes Unternehmen beschäftigt sich beispielsweise mit der Einführung von verschiedenen Apps für den Fahrdienst und auch gleichzeitig der dazugehörigen Hardware. In diesem Fall sind es Tablets. Also um die Digitalisierung im Fahrbetrieb sozusagen voranzutreiben. Das ist das, was die Unternehmen gemacht haben.

Und wir seitens der VDV-Akademie haben eine digitale Lerneinheit zum Thema „Interkulturelle Sensibilisierung“ entwickelt. Da geht es darum, um diese Herausforderungen in soziokulturell gemischten Teams, von denen wir ja schon sprachen, und eine Schulung zum Thema Resilienz, weshalb wir uns ja heute hier zusammengeschaltet haben, um darüber zu sprechen.

Catharina Goj:

Genau. Und bei diesem Projektziel, was ihr ja auch schon einmal umgesetzt habt bzw. einen Durchlauf hattet, da war Maren ganz intensiv beteiligt. Und bevor wir jetzt darüber sprechen, was sich dahinter verbirgt, vielleicht erst einmal noch mal die Frage, was Resilienz überhaupt ist?

Also ich habe zwar schon im Intro angedeutet, dass es ursprünglich aus der Werkstofflehre kommt und so ein

bisschen, was es in der Psychologie auch bedeutet, aber ihr habt euch ja auch nochmal mit einer ganz besonderen Form der Resilienz beschäftigt, nämlich der organisationalen Resilienz.

Was verbirgt sich dahinter und wie grenzt sich das zu allgemeinen Resilienz, so würde es jetzt mal beschreiben, ab?

Maren Winther:

Ja, da sage ich gerne was zu. Und zwar die Resilienz auf Individualebene bezieht sich in erster Linie auf die Widerstandskraft von Individuen, also deren Fähigkeit, schwierige Lebenssituationen oder Stress zu bewältigen und daraus dann auch gestärkt hervorzugehen.

Wenn wir das Ganze auf die organisationale Ebene bringen, dann ist das im Grunde ganz ähnlich. Es bezieht sich hier auf die Fähigkeit einer Organisation, auf Veränderungen, Krisen und unvorhersehbaren Herausforderungen flexibel, robust und nachhaltig zu reagieren. Weil in der modernen Zeit, aufgrund von Digitalisierung oder auch nicht zu erwartenden Situationen, wie beispielsweise dem Ukrainekrieg oder auch der Pandemie stehen Unternehmen immer wieder vor der Herausforderung, sich eventuell neu aufzustellen. Und je besser einem Unternehmen das gelingt, desto resilienter ist es natürlich. Das heißt, ein Unternehmen übersteht solche Störungen nicht nur, sondern geht sogar gestärkt daraus hervor und entwickelt sich aufgrund dieser Störungen stetig weiter.

Catharina Goj:

Jetzt wollen wir natürlich wissen, was sich

hinter der Resilienzmentor*innen Schulung verbirgt. Wen wollt ihr damit stärken? Was sind die Ziele?

Maren Winther:

Also die Definition der Zielgruppe war eine der großen Herausforderungen bei der Konzeption der Schulungen. Weil wenn man ein Bildungsprodukt erstellt, muss man sich sehr klar darüber sein, wen man überhaupt ansprechen möchte. Weil jede Zielgruppe hat sehr unterschiedliche Bedürfnisse und vor allem auch unterschiedliche Vorkenntnisse.

Wir haben uns bei der Konzeption des Trainings auf die mittlere Führungsebene im Betrieb konzentriert. Das heißt, die Schulung richtet sich an Verkehrsmeister*innen, Fahrdienstleiter*innen und Disponenten.

Diese Zielgruppe ist in den Betrieben mengenmäßig relativ stark vertreten und hat einen erhöhten Weiterbildungsbedarf, würde ich sagen, weil viele der Kolleginnen kommen ursprünglich aus dem Fahrdienst und müssen zunächst in die Rolle als Führungskraft hineinwachsen. Und um dieser Rolle gerecht zu werden, spielt unserer Meinung nach auch die Reflexion des Begriffs Resilienz eine große Rolle. Denn die Kolleg*innen sollen einerseits reflektieren, was ihnen selbst auf ihrer Individualebene hilft, mit fordernden Situationen umzugehen und sich gegenüber solchen Herausforderungen im Betriebsalltag zu stärken.

Sie sollen aber sich auch Gedanken darüber machen, was sie als Führungskraft tun können, um die Resilienz des Fahrpersonals zu stärken und damit

Ausfällen vorzubeugen, die ja besonders in dieser Zeit, wo die Unternehmen auch einen großen Fahrermangel leiden, verheerend sein können.

Catharina Goj:

Ja, ich glaube, jeder hat es im vergangenen Jahr erlebt, Zugausfall wegen nicht vorhandenem Personal, aufgrund von Krankheit oder Ähnlichem.

Wie ist die Schulung denn aufgebaut? Wie seid ihr dann genau auf die Zielgruppe und deren Bedürfnisse eingegangen?

Maren Winther:

Das Training ist zweitägig und am ersten Schulungstag beschäftigen wir uns einfach einmal mit dem Thema Resilienz auf Individualebene. An diesem Tag reflektieren die Teilnehmenden Kompetenzen und Ressourcen, die ihnen in ihrem bisherigen Leben bei der Bewältigung von Stress und schwierigen Situationen geholfen haben. Das bedeutet, Sie entwickeln um diesen ersten Tag ein Verständnis für den Resilienz begriff und lernen auch die von der Wissenschaft als wichtigster Resilienz faktoren identifizierten sieben Faktoren kennen, die für Resilienz von Bedeutung sind.

Diese sieben Faktoren, wenn das jemand interessiert, das sind Akzeptanz, Verantwortung, Selbstregulationsfähigkeit, Selbstwirksamkeitserwartung, Optimismus, Soziales Netzwerk und auch Zukunftsorientierung.

Am zweiten Schulungstag beschäftigen wir uns dann mehr mit Resilienz auf organisationaler Ebene. Und an diesem Tag

werden die Teilnehmenden für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Fahrpersonale sensibilisiert. Sie reflektieren an diesem Tag, dass unterschiedliche Menschen sehr unterschiedlichen Stressoren ausgesetzt sein können. Und sie lernen auch Werkzeuge, um die Resilienz ihrer Mitarbeitenden zu stärken, zum Beispiel durch eine sehr wertschätzende Haltung anderen Menschen gegenüber, die Vermittlung einer sinnstiftenden Vision für den Arbeitsalltag und einfach positiver Kommunikationsstrategien.

Catharina Goj:

Okay, vielleicht kannst du noch mal abschließend sagen, das ist schon so ein bisschen angedeutet, welche Kompetenzen sie genau erlangen. Also auf den Punkt gebracht. Gibt es da irgendwie so ich sag mal 3 bis 5, vielleicht Kompetenzen, auf die man es reduzieren kann, die erlernt werden innerhalb der zwei Tage?

Maren Winther:

Ich würde sagen, die Teilnehmer reflektieren an Tag 1 erst mal ganz stark, über welche Kompetenzen und Ressourcen sie selber schon verfügen. Das heißt, sie lernen sich selber ein bisschen besser kennen und indem sie sich selber besser kennenlernen und erkennen, über welche Kompetenzen und Ressourcen Sie bereits verfügen, können sie diese im Nachgang zielgerichteter anwenden, wenn Sie vor unerwarteten Herausforderungen im Berufsalltag stehen.

Am zweiten Tag erlernen Sie Strategien, um Fahrpersonale zu motivieren. Sie

lernen Kommunikationsstrategien, um Personale wertschätzender zu behandeln und reflektieren die Unterschiedlichkeit der Mitarbeitenden.

Catharina Goj:

Okay. Und jetzt habt ihr das einmal durchgeführt innerhalb eurer Projektlaufzeit. Was sind denn die Learnings aus dem ersten Durchgang?

War alles super, oder sagt ihr an der Stelle müssen wir noch mal nachschrauben?

Maren Winther:

Also ich würde drei ganz zentrale Learnings identifizieren wollen, und zwar zum einen Thema Zielgruppe. Ich hatte vorhin schon gesagt, dass die Identifikation der Zielgruppe ganz wichtig ist, um eine zielgerichtete Schulung zu konzipieren. Und das hat uns der Probedurchlauf noch einmal deutlich gezeigt. Denn wie ich bereits gesagt habe, ist unsere Zielgruppe, auf die das Training langfristig, also nach Verstetigung, nach dem Projekt sein soll. Das ist die mittlere Führungsschicht.

Beim Probedurchlauf, den Anfang Oktober durchgeführt haben, haben uns die Mitgliedsunternehmen, also unsere Verbundpartner, jedoch sehr unterschiedliche Personale als Testteilnehmer geschickt.

Das heißt, wir hatten sowohl Fahrpersonale in der Teilnehmerschaft, wie auch die genannte Zielgruppe Verkehrsmeister. Wir hatten aber auch sehr akademisch ausgebildete Projektmanager und sogar einen Prokuristen in der Teilnehmerschaft. Und

es hat deutlich gezeigt, dass es schwierig ist, Menschen mit so unterschiedlichem Bildungshintergrund und so unterschiedlichen Erfahrungen gleichermaßen abzuholen und den auch allen den gleichen Mehrwert des Trainings zu ermöglichen. Was uns einfach gezeigt hat, dass wir ganz klar, auch wenn wir das Training demnächst ausschreiben, die Zielgruppe definieren müssen.

Zweites Learning war, an einigen Stellen würde ich gerne die Methodik noch ein bisschen nachschärfen und noch mal mehr an die Anforderungen der Zielgruppe anpassen. Ich war soweit eigentlich schon relativ zufrieden, weil er ein sehr praxis- und erlebnisorientiert gearbeitet.

Also wir haben nicht nur mit Powerpoints gearbeitet, sondern sehr viele Trainingsspiele durchgeführt, Simulationen durchgeführt, was von der Zielgruppe sehr gut angenommen wurde. Aber es gab hier und da vielleicht einige Stellen, wo ich gedacht habe okay, da könntest du vielleicht noch ein bisschen was anderes machen, um die ganze Sache noch ein bisschen runder zu machen.

Mein drittes Learning war, dass ich die Inhalte gerne ein wenig straffen und intensivieren möchte. Ich hatte schon gedacht, dass ich mich wirklich auf die Kernbotschaften konzentriert hatte bei der Konstruktion des Trainings, habe jedoch gemerkt, dass es doch relativ viel Input war für zwei und im Grunde waren es nur anderthalb Tage und ich würde vielleicht hier noch mal Kernthemen ein wenig weiter herausarbeiten und vielleicht andere Themen lieber hinten überfallen lassen und dafür auf die Kernthemen ein wenig intensiver eingehen wollen. Und

erhoffe mir davon, dass durch diese Anpassungen das Training noch gezielter und wirkungsvoller für die angepeilte Zielgruppe sein wird.

Catharina Goj:

Für mich hört sich das super an, super spannend, um auch erstmal mal einen Einstieg zu bekommen. Also es hörte sich jetzt auch an, dass viele noch gar nicht die Berührung hatten mit dem Thema Resilienz. Also unterbewusst bestimmt schon, weil das Leben besteht nun mal aus Veränderung und irgendwie musste sich jeder bestimmt schon mal in einer Weise anpassen an neue Situation. Aber sich damit intensiv auseinanderzusetzen, das hat vielleicht noch nicht jeder gemacht.

Jetzt habe ich noch eine letzte Frage, die nochmal Richtung Charlotte geht, denn ich habe schon anfangs oder im Laufe der Folge erwähnt, dass das Projekt auf der Zielgeraden ist. Und Projektende ist am 31. Mai 2025 so viel ich weiß. Was habt ihr denn noch bis Projektende geplant? Auf was können wir uns noch freuen?

Charlotte Friederich:

Ja, es passieren noch einige spannende Dinge. Genau. Leider ist die Zeit für KompResifÖV am 31. Mai diesen Jahres abgelaufen oder wird ablaufen. Und was wir bis dahin noch machen ist, dass diese digitale Lerneinheit zum Thema „Interkulturellen Sensibilisierung“, von der ich vorhin schon sprach, die wird in unseren Verbundunternehmen noch getestet und wir bearbeiten sie anschließend, damit sie dann auch möglichst rund und kompakt und gut für

alle sozusagen ist und dann auch an viele andere Unternehmen sozusagen gehen kann, die eben Bedarfe sehen, ihre Mitarbeitenden diesbezüglich zu schulen.

Zum anderen wird, wie Maren schon gesagt hat, unser Resilienztraining nochmal etwas überarbeitet, damit das dann eben auch so gut es eben sein kann, nur ist am Ende des Tages.

Die Unternehmen werden natürlich ihre Ansätze, die sie jetzt erprobt haben oder erarbeitet haben, noch finalisieren oder ja eben gewisse Leitfäden und ähnliche Dinge erstellen, damit das auch alles festgehalten ist und nicht irgendwie verloren geht.

Und worauf wir uns sehr freuen ist, dass wir am 7. Mai diesen Jahres unsere große öffentliche Abschlussveranstaltung im Holm, also im House of Logistics and Mobility in Frankfurt am Main in Gateway Gardens haben werden, wozu ich Sie jetzt alle Zuhörenden natürlich schon herzlich einlade. Und wenn Sie daran teilnehmen, verfolgen Sie einfach unsere Website oder die Website des HOLMs. Da werden dann zu gegebener Zeit die nötigen Informationen für alle bereitgestellt.

Catharina Goj:

Ich glaube, ihr habt eine Menge zu feiern auf jeden Fall am Ende. Und wenn ich das richtig verstanden habe, kann man sich einfach bei euch oder bei der Akademie melden, wenn man an der Abschlussveranstaltung teilnehmen möchte. Wie sieht es denn mit der Verstetigung der Resilienzmentor*innen Schulung aus? Da hattet ihr ja gerade auch was zugesagt.

Gibt es da schon irgendwelche Termine?
Wenn jetzt jemand unserer Zuhörenden sagt daran will ich auch teilnehmen oder ich habe Mitarbeitende, die daran unbedingt teilnehmen sollten. Ich möchte meine Mitarbeitenden in dem Bereich schulen.

Charlotte Friederich:

Genau. Also Termine können wir Ihnen leider gerade noch nicht nennen, weil so weit sind wir noch nicht. Wir müssen erst die. Sozusagen das Ende, das offizielle Projektende, also Ende Mai, abwarten. Wir sind aber schon in den Planungen und auch wenn Sie jetzt schon wollen, da auf irgendeine Warteliste, sozusagen, zu kommen, dann können Sie sich natürlich jederzeit bei uns schon melden. Und sonst werden auch da dann die Dinge rechtzeitig bekannt gegeben, wenn wir es wissen.

Catharina Goj:

Super. Wir werden sicherlich auch noch ein paar Links in die Shownotes stellen, wo man dann weitere Informationen kommt oder Adressen, wenn man sich auf bestimmte Warteliste setzen lassen möchte. Auf jeden Fall möchte ich euch beiden danken, dass ihr das Projekt einmal vorgestellt haben. Ich finde es super spannend und super wichtig, was ihr mit den Verbund Partnerinnen da macht und bin sehr gespannt auf die weiteren Projektergebnisse eurer Partner und Partnerinnen.

Charlotte Friederich:

Herzlichen Dank, dass wir da sein durften und unser Projekt und die

unterschiedlichen Ansätze und Lösungen, die wir erarbeitet haben oder unsere Verbundpartner*innen erarbeitet haben, vorstellen durften. Wir sind auch sehr gespannt und wir freuen uns natürlich, wenn Sie alle Interesse an unserer Arbeit und unseren Lösungsansätzen zeigen.

Maren Winther:

Wir freuen uns sehr, wenn der eine oder andere Verkehrsmeister oder Disponent diese Folge hört und sagt Oh, das klingt spannend, da würde ich gerne dran teilnehmen. Wir hoffen, dass wir das Training, von dem wir gesprochen haben, ab der zweiten Jahreshälfte 2025 verstetigen können. Sonst spätestens 2026. Schaut euch selber regelmäßig auf unserer Website um und vielleicht inspiriert euch ja unser Weiterbildungsangebot.

Catharina Goj:

Super, vielen Dank!

Outro:

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter podcast@vdv-akademie.de erreichbar.