

Erprobung eines Analyseverfahrens zur Erfassung der Tätigkeitsanteile in der Kinder- und Jugendhilfe in Selbstaufschreibung

Eric MEWES¹, Emmylou RUDOLPH¹, Marcel FÖRSTER², Sonja SCHMICKER¹

¹ *Institut für Arbeitswissenschaft, Fabrikautomatisierung und Fabrikbetrieb
Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg, Universitätsplatz 2, D-39106 Magdeburg*

² *METOP GmbH, An-Institut der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Sandtorstraße 23, D-39106 Magdeburg*

Kurzfassung: Mit dem Ziel der Identifikation verschiedener Potenziale zur Verbesserung der aktuellen Arbeitsorganisation der psychosozialen Beratung wurde ein Analyseverfahren entwickelt und erprobt, welches die Verteilung der Tätigkeitsanteile nach Vorbild des Multimomentverfahrens identifiziert. Dazu wurden in erkundenden Workshops zunächst Tätigkeitsarten definiert, welche den Arbeitsalltag in der Beratungsstelle möglichst umfassend abbilden sollten. Anschließend wurden die einzelnen Tätigkeiten in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe über den Arbeitstag hinweg in ausgewählten Abständen von den Arbeitspersonen in Selbstaufschreibung erfasst und die Tätigkeitsarten hinsichtlich der gewünschten zukünftigen Entwicklung von den BeraterInnen bewertet. Im Beitrag werden die Ergebnisse der Studie vorgestellt, kritisch diskutiert und mögliche Verbesserungspotenziale aufgezeigt.

Schlüsselwörter: Arbeitsanalyse, Tätigkeitsanteile, psychosoziale Beratung, Interaktionsarbeit, Familienberatung, Erziehungsberatung

1. Hintergrund der Untersuchung

Die psychosoziale Beratung hat vielfältige Beratungsbereiche abzudecken, wobei zunehmend komplexe multiple Problemlagen seitens der Klientinnen und Klienten eine Rolle spielen. Das Land Sachsen-Anhalt reagierte auf diese Herausforderungen 2015 mit dem Gesetz zur Familienförderung und zur Förderung sozialer Beratungsstellen, welches die psychosozialen Beratungsstellen der Ehe-, Lebens-, Familien- und Erziehungsberatung zu einer „integrierten psychosozialen Beratung“ in multiprofessionellen Teams (MPT) verpflichtet (Land Sachsen-Anhalt 2019).

Neben der Verbesserung der Beratungsqualität durch multiple Expertisen führt die inter- und intraorganisationale Zusammenarbeit zu zusätzlichen Belastungen seitens der BeraterInnen (Kaiser 2018). Das BMBF-Projekt „Technische und Organisatorische Arbeitsgestaltung in der psychosozialen Beratung“ (TOAB) setzt sich das Ziel, durch arbeitswissenschaftliche Begleitforschung, IT-Unterstützung und Einbindung von drei Praxispartnern digital unterstützte, kollaborative Arbeitsprozesse zu entwickeln, welche die Arbeit der multiprofessionellen Teams der verschiedenen Einrichtungen der psychosozialen Beratung unterstützt.

Zur Verbesserung existierender Abläufe und Strukturen ist zunächst eine umfassende Analyse der IST-Situation erforderlich. Hierzu wurden neben qualitativen und quantitativen Befragungen zur psychischen Belastungssituation sowie einer Prozessanalyse nach Business Process Model and Notation Verfahren (OMG 2010), eine Tätigkeitsanalyse in Selbstaufschreibung durchgeführt, welche sich an Elementen des

Multimomentverfahrens (REFA 2012) bedient. Die Entwicklung des zuletzt genannten Verfahrens sowie dessen Ersterprobung und Diskussion sind Gegenstand dieses Beitrages.

2. Hintergrund und Ziele des Untersuchungsverfahrens

Eine erfolgreiche psychosoziale Beratung setzt ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen BeraterIn und KlientInnen voraus. Hieraus folgt u. a. ein erhöhter Anspruch an die Einhaltung des Datenschutzes. Weiterhin ist der Beratungsprozess selbst höchst individuell. Diese Faktoren, gepaart mit der hauptsächlich geistigen Ausrichtung der Tätigkeit, sprechen gegen eine Beobachtung als Mittel der Arbeitsanalyse. Neben diesen inhaltlichen Herausforderungen beeinflusste die SARS-CoV-2-Pandemie wie so viele andere Bereiche des Lebens auch die psychosoziale Beratung. Die Unvorhersehbarkeit und Dynamik der Situation sowohl in der interorganisationalen Zusammenarbeit als auch in der Tätigkeit der BeraterInnen in den Einrichtungen der psychosozialen Beratung erschwerte die Planung und Durchführung der verschiedenen Untersuchungen.

Das Ziel des Projekts TOAB besteht darin, durch die Nutzung verschiedener Digitalisierungspotenziale organisatorische Verbesserungen der aktuellen Arbeitssituation in der psychosozialen Beratung zu erreichen. Dazu sollten zunächst die Anteile verschiedener Teiltätigkeiten am Arbeitsalltag der psychosozialen BeraterInnen erhoben und zu Tätigkeitsarten zusammengefasst werden. Um der Komplexität der Tätigkeit, der Variabilität der Arbeitssituationen durch saisonale Arbeitsanforderungen und der gegebenen Rahmenbedingungen bedingt durch die vorherrschende Pandemiesituation in der psychosozialen Beratung gerecht zu werden, wurde eine Erhebung in Selbstaufschreibung für einen möglichst langen Zeitraum favorisiert.

Dies wiederum führte zu besonderen Anforderungen an die Erhebungsmethode. Zum einen muss diese für die BeraterInnen, welche mit Analysemethoden der Arbeits- und Produktionsoptimierung bisher nie Kontakt hatten, zugänglich und nachvollziehbar gestaltet sein. Zum anderen sollte die Ausführung des Verfahrens für die Untersuchten selbst so wenig wie möglich Arbeitszeit in Anspruch nehmen, um deren zusätzliche Belastung möglichst gering zu halten.

3. Entwicklung und Durchführung des Untersuchungsverfahrens

Unter den beschriebenen Randbedingungen und Zielvorgaben wurde am Vorbild der Multimomentanalyse nach (REFA 2012) ein Tätigkeitserhebungsverfahren entwickelt, welches sich möglichst schnell und niedrigschwellig in Selbstaufschreibung durchführen lassen sollte. Wie in einer Multimomentanalyse sollten hierzu die Anteile verschiedener Tätigkeitsarten über den Arbeitstag erhoben werden. Dazu war eine Kategorisierung der verschiedenen in der psychosozialen Beratung auftretenden Teiltätigkeiten notwendig. Diese wurden in Workshops mit den Einrichtungen erarbeitet und nach einer einwöchigen Erprobungsphase ergänzt. Insgesamt wurden 20 verschiedene Tätigkeitsarten formuliert, von denen sieben beispielhaft in Tabelle 1 dargestellt sind. Um weitere Analysen zu vereinfachen, wurden Tätigkeitsarten mit ähnlicher Ausrichtung im Nachgang an die Untersuchung sachlogisch zusammengefasst, sodass sich final 12 Kategorien ergaben.

Tabelle 1: Auszug der festgelegten Tätigkeitsarten für die Familien- und Erziehungsberatung der verschiedenen Beratungsstellen der TOAB-Anwendungspartner

Nr.	Kürzel	Tätigkeitsart	Beschreibung	Beispiele
1	KKB	Klienten Kontakt (Beratung)	Durchführung von Beratungsgesprächen mit Klienten	Erziehungsberatung, Paarberatung, Trennungs- und Scheidungsberatung
2	KKT	Klienten Kontakt (Testdiagnose)	Tätigkeiten zur Diagnose bzw. Analyse von Problemursachen	Persönlichkeitstests, Leistungstests, Beobachtungsdiagnostik
3	FMe	Fallbezogene Meetings (extern)	Fachgespräche/Absprachen mit KollegInnen außerhalb der Arbeitsstätte	Gespräche und Abstimmungen über Klienten mit Schule, Jugendamt, anderer Beratungseinrichtung
4	FMi	Fallbezogene Meetings (intern)	Fachgespräche/Absprachen mit KollegInnen innerhalb der Arbeitsstätte zu Fällen	Absprache und Fachgespräche mit KollegInnen zu Fällen
5	VN	Vor- und Nachbereitung von Beratungen	Tätigkeiten, die zur Vorbereitung von Beratungsgesprächen dienen, sowie die anschließende Auswertung im Klientengespräch erfasster Informationen	Anmeldeinformationen der Klienten bearbeiten, Klienten Versorgung, Aufbereitung von Materialien für Beratungsgespräche, Testauswertungen
6	D	Dokumentation	Informationen bzw. Daten aufnehmen und ablegen, die an eine Beratung gebunden sind	Ausfüllen von Anmeldebögen, Ablage von Unterlagen, Übertragung von Klienten-Daten in das Meldesystem
7	PG	Präventive Gruppenarbeiten	Teilnahme und Leitung sozialer Gruppenarbeiten, Ausrichtung von Gruppentherapie-sitzungen, Ausrichtung von Weiterbildungs-veranstaltungen und Trainings	Elternabende, Elternkurse, Kommunikationstraining innerhalb von Klientengruppen

Im Unterschied zum erprobten Verfahren fand in der vorliegenden Untersuchung keine Erhebung an zufälligen Beobachtungspunkten, sondern eine ganzheitliche Abbildung des Arbeitstages statt. Hierzu wurden die Arbeitstage in fünfzehnminütige Einheiten untergliedert, welchen die BeraterInnen die verschiedenen Tätigkeitsarten retrospektiv zuordneten. Dabei sollte stets die im jeweiligen Zeitraum dominierende Tätigkeitsart mit dem in Tabelle 1 zugeordneten Kürzel oder der laufenden Nummer vermerkt werden. Abbildung 1 zeigt beispielhaft einen ausgefüllten Erfassungsbogen für die Tätigkeitsklasse Beratung.

Tätigkeitsklasse:		Beratung	
Datum:			
Uhrzeit	Tätigkeit	Uhrzeit	Tätigkeit
06:00		14:00	WB
06:15		14:15	
06:30		14:30	OMi
06:45		14:45	
07:00		15:00	
07:15		15:15	
07:30		15:30	
07:45		15:45	
08:00	VW	16:00	
08:15		16:15	
08:30	VN	16:30	
08:45		16:45	
09:00		17:00	
09:15	KKB	17:15	
09:30		17:30	
09:45		17:45	
10:00		18:00	

Abbildung 1: Beispiel eines ausgefüllten Erfassungsbogens für die Tätigkeit Beratung

Diese Studie wurde in drei Einrichtungen der TOAB-Projektpartner über einen Zeitraum von sechs Monaten für die Tätigkeitsklassen Beratung, Teamassistenz und Einrichtungsleitung durchgeführt. Im Folgenden werden ausschließlich die Ergebnisse der Tätigkeitsklasse Beratung aufgezeigt und diskutiert.

4. Ergebnisse und Diskussion

In der durchgeführten Tätigkeitsanalyse wurden insgesamt 6777 Arbeitseinheiten der BeraterInnen der Familien- und Erziehungsberatung aufgenommen. Dies entspricht 101.655 Arbeitsminuten und ca. 1700 Arbeitsstunden. Die Analyse wurde im Jahr 2021 in den Monaten Januar – Juni durchgeführt. Hierbei wurde jeweils eine Arbeitswoche im Monat untersucht. Der Zeitpunkt der untersuchten Arbeitswoche im Arbeitsmonat wurde variiert, um die realen Bedingungen möglichst ganzheitlich abzubilden und eventuelle Methodenartefakte zu minimieren.

Im Verhältnis der anteiligen Mengen zur Gesamtmenge ergeben sich unterschiedliche Anteile der jeweiligen Tätigkeitsarten, welche in Abbildung 2 dargestellt sind.

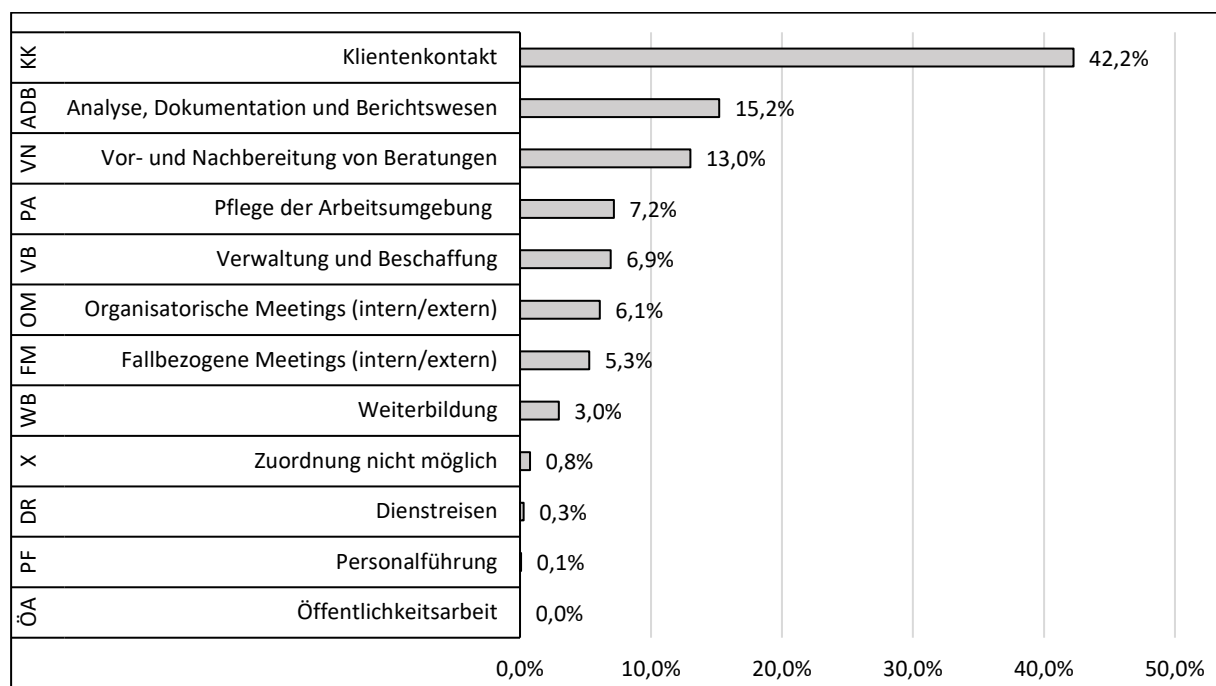


Abbildung 2: Ergebnisse der Tätigkeitsanalyse für die Tätigkeitsklasse Beratung an drei Einrichtungen der Familien- und Erziehungsberatung ohne Pausenzeiten

Die Ergebnisse zeigen eine deutliche Dominanz der Haupttätigkeit „Klientenkontakt“ (zusammengesetzt aus Beratung, Testdiagnose und präventiver Gruppenarbeit). Mit 15,2 % und 13,0 % haben auch die Tätigkeitsarten „Analyse, Dokumentation und Berichtswesen“ sowie „Vor- und Nachbereitung von Beratungen“ einen hohen Anteil an der Tätigkeitsverteilung der BeraterInnen, welche klassischerweise den Nebentätigkeiten zuzuordnen sind. Der verhältnismäßig hohe Anteil der Tätigkeitsart „Pflege der Arbeitsumgebung“ wurde von den BeraterInnen mit den gestiegenen Hygienestandards aufgrund der SARS-Cov-2-Pandemie begründet. Fallbezogene und organisatorische Meetings machen insgesamt ca. 10 % der Gesamttätigkeit aus, wobei hier nicht nur klassische terminierte Meetings, sondern auch kurze Abstimmungen unter KollegInnen berücksichtigt wurden. Dienstreisen und Öffentlichkeitsarbeit nehmen mit

0,4 % einen sehr geringen Teil der Tätigkeitsanteile ein. Dies ist laut Aussage der BeraterInnen auf das Entfallen verschiedener Veranstaltungen zurückzuführen.

Im Vergleich zum industriellen Kontext, ist die Wertung der Tätigkeitsklassen in der psychosozialen Beratung als außenstehende Person deutlich schwieriger vorzunehmen. So geben die bisherigen Ergebnisse nur andeutungsweise einen Aufschluss dazu, in welchen Bereichen Tätigkeitsanteile reduziert werden sollten. Aus diesem Grund wurden die BeraterInnen (n = 10) in einem Reflexionsworkshop dazu befragt, für welche Tätigkeitsklassen sie mehr, bzw. weniger Zeit zur Verfügung hätten. Die Ergebnisse wurden auf einer dreistufigen Skala von +1 (mehr Zeit für Tätigkeit schaffen) bis -1 (Zeitaufwand für Tätigkeit verringern) abgetragen. Das Ergebnis der Befragung ist in Abbildung 3 dargestellt.

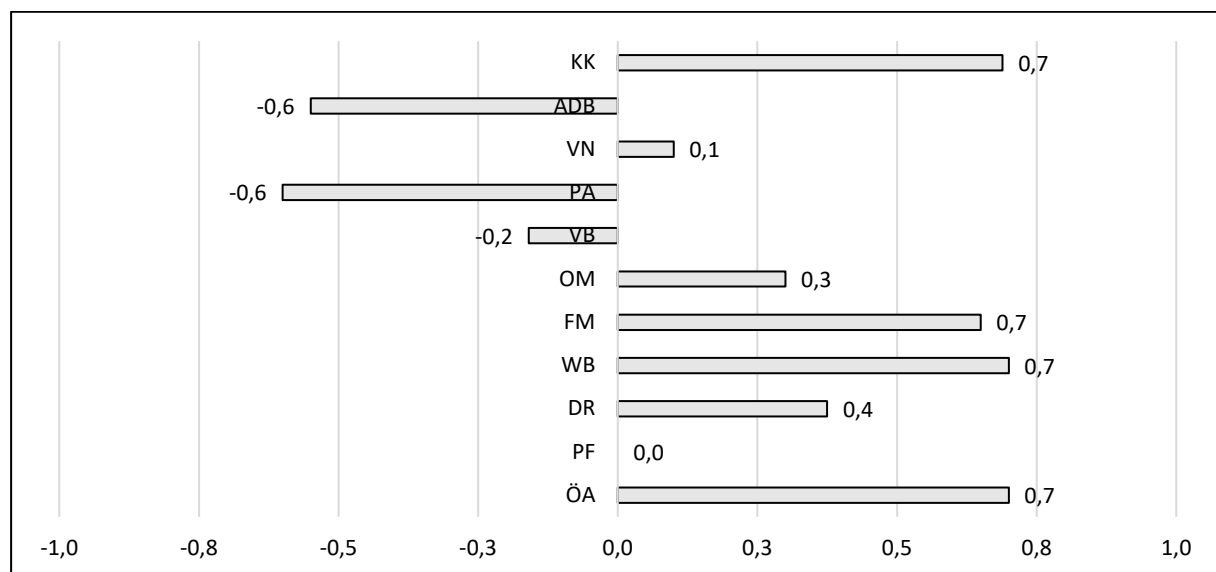


Abbildung 3: Bewertung der erhobenen Tätigkeitsanteile durch psychosoziale BeraterInnen (Skala von +1 (mehr Zeit für Tätigkeitsart schaffen) bis (-1 Zeitaufwand für Tätigkeitsart verringern))

Die Abbildung zeigt, dass sich die BeraterInnen höhere Zeitanteile für den Klientenkontakt, fallbezogene Meetings, Weiterbildungen und Öffentlichkeitsarbeit wünschen. Einsparungspotenzial findet sich insbesondere im Bereich Analyse, Dokumentation und Berichtswesen, da dieses neben der Unbeliebtheit bei den BeraterInnen mit 15,2 % auch den zweithöchsten Anteil aller Tätigkeitsarten ausmacht. Hier zeigt sich ein möglicher Ansatzpunkt zur digitalen Unterstützung der derzeitigen analogen Prozesse.

Veränderungsbedarf sehen die BeraterInnen auch im hohen Anteil der Pflege der Arbeitsbedingungen. Bei einem gleichbleibenden Personalschlüssel würden professionelle digitale Beratungssettings die Arbeit der BeraterInnen unterstützen, bis eine Normalisierung der Pandemiesituation eintritt. Dies stellt ein weiteres Ziel dar, welches TOAB zukünftig in den Fokus seiner Projektarbeit nimmt.

5. Reflexion und Ausblick

Die vorgestellte Messmethode wurde mit dem Ziel entwickelt, die Zeitanteile der psychosozialen Beratung niedrigschwellig und umfassend zu erfassen.

Das Kriterium der Niedrigschwelligkeit wurde im vorgestellten Anwendungskontext erfüllt. Nach der Erprobungsphase wurden von den BeraterInnen nur wenige Nachfragen zur Anwendung der Methode gestellt. Lediglich die Zielstellung eines generellen Zeitmessverfahrens und die Sinnfälligkeit der Ergebnisse erschloss sich nicht jeder TeilnehmerIn der Studie. Hier liegt es am Projekt TOAB, aus den Ergebnissen der Studie Verbesserungen für die psychosoziale Beratung abzuleiten.

Das Kriterium der umfassenden Untersuchung kann aufgrund der rund 1700 untersuchten Arbeitsstunden als gegeben angenommen werden. Einzig die Qualität der Daten ist kritisch zu hinterfragen. So kann die Studie, wie jede andere Studie in Selbstaufschreibung, leicht von der individuellen Agenda einzelner BeraterInnen beeinflusst werden. Angesichts des Umfangs der Untersuchung werden individuelle Besonderheiten jedoch statistisch ausgemittelt.

In der vorliegenden Studie war der Anteil an persönlicher Verteilzeit für die Ziele der Erhebung irrelevant und wurde dementsprechend ignoriert. In zukünftigen Erhebungen mit abweichender Zielstellung wäre auch die Erfassung von Pausenzeiten bzw. Anteilen persönlicher Verteilzeit denkbar.

Zur Validierung der Methode wären nachgelagerte Studien mit paralleler Überprüfung durch bereits erprobte Verfahren wünschenswert.

6. Literatur

- Kaiser, Maria (2018) Interaktionsarbeit zwischen Berater*innen in multiprofessionellen Teams in der Wohlfahrt. Unveröffentlichte Studienabschlussarbeit.
- Land Sachsen-Anhalt (2019) Gesetz zur Familienförderung und zur Förderung sozialer Beratungsstellen des Landes Sachsen-Anhalt (Familien- und Beratungsstellenfördergesetz Sachsen-Anhalt – FamBeFöG LSA) in der Fassung der Bekanntmachung vom 24.12.2005 (GVBl. LSA, S. 740), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 18. Januar 2019 (GVBl. LSA, S. 17).
- OMG – Object Management Group (2012): Business Process Model and Notation (BPMN) - Version 2.0. <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0>.
- REFA Bundesverband e.V. (2012) Multimomentaufnahme. In: REFA-Grundausbildung 2.0. Ihr Basis-Know-how in Industrial Engineering.

Danksagung: Ein ganz besonderer Dank gilt unseren Projektpartnern, die maßgeblich für das Gelingen der vorliegenden Studie verantwortlich sind.

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Technologie und Bildung in hybriden Arbeitswelten

68. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg

Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und
Fabrikautomatisierung IFF, Magdeburg

02. – 04. März 2022

GfA-Press

Bericht zum 68. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 02. – 04. März 2022

**Otto-von Guericke-Universität Magdeburg;
Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF, Magdeburg**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Sankt Augustin: GfA-Press, 2022
ISBN 978-3-936804-31-7

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle (s. u.) erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Sankt Augustin**

Schriftleitung: Prof. Dr. Rolf Ellegast

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Geschäftsstelle der GfA

Simone John, Tel.: +49 (0)30 1300-13003

Alte Heerstraße 111, D-53757 Sankt Augustin

info@gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de · www.gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de

Screen design und Umsetzung

© 2022 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de