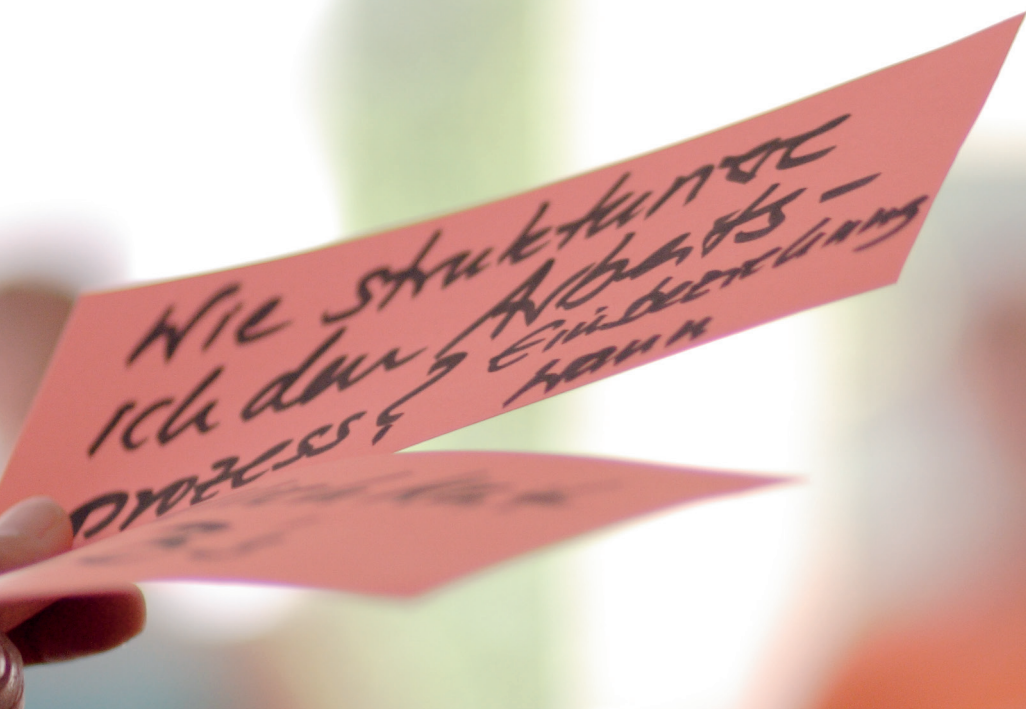


Menschen entwickeln Qualitäten



ZUKUNFTSSICHERHEIT: der Nutzen des GAB-Verfahrens



Es geht um Motivation.

In Zeiten des Wettbewerbs um Budgets und Klienten, um Kostensenkung und Kundenorientierung fühlen sich viele Organisationen wie in einem Spagat – auf der einen Seite der Rationalisierungsdruck, auf der anderen Seite der Anspruch, die Dienstleistungsqualität beizubehalten oder sogar zu steigern. Der vermeintliche Ausweg über Personalabbau oder Reduzierung des Fachkräfteeanteils führt in eine Sackgasse. Denn damit verlieren Organisationen ihr wichtigstes Kapital: motivierte und engagierte Mitarbeiter.

Vorbereitung auf neue Herausforderungen.

Und so setzt sich die Erkenntnis durch, dass strategische und strukturelle Veränderungen erforderlich sind, die langfristig tragfähig sind und über Notprogramme hinausgehen. Dabei ist eines klar: Im Mittelpunkt aller Aktivitäten steht der Mensch. Nur engagierte und motivierte Mitarbeiter können zukünftig Organisationen tragen und neue Herausforderungen meistern.

Selbstständigkeit und Souveränität.

Deswegen ist für uns Qualitätsentwicklung und Veränderungsmanagement vor allem ein Lern- und Entwicklungsprozess der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das GAB-Verfahren hilft hier, Teams in die Selbstständigkeit und Souveränität zu führen und dadurch die Fähigkeit zu entwickeln, komplexe Aufgaben selbst und vor allem nachhaltig zu lösen. Getragen durch eine Methode, die nicht selbst wieder neue Bürokratie schafft, kann so eine schlanke und klientenzentrierte Organisation entstehen.

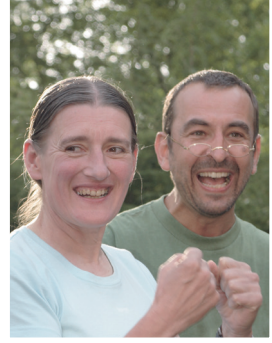
Erfolg gibt recht.

Ursprünglich wurde das GAB-Verfahren speziell für soziale und pädagogische Einrichtungen entwickelt. Sehr bald aber erkannte man seinen Wert für den gesamten Bereich der personennahen Dienstleistungen.

Mit dem Einsatz in über 500 sozialen oder pädagogischen Einrichtungen, Organisationen und Unternehmen in Dienstleistung und Handel konnte das GAB-Verfahren in den letzten 10 Jahren nachhaltig seine Vorteile unter Beweis stellen. Damit wirkte das GAB-Verfahren weit über die Funktion der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung hinaus und brachte Schwung in die gesamte Organisationsentwicklung.



BEZIEHUNGSQUALITÄT: das Besondere des GAB-Verfahrens



Interaktion zwischen Menschen.

Jemanden bei persönlichen oder beruflichen Fragen zu beraten, ein Kind zu erziehen und zu unterrichten, einen Jugendlichen auszubilden, einem Menschen zu helfen, sein Leben zu gestalten, jemandem ein Produkt zu verkaufen, ein Unternehmen zu führen – das alles und noch viel mehr heißt: menschliche Beziehungen zu entwickeln.

Neben fachlichen Fähigkeiten ist die Qualität der Zusammenarbeit mit Kollegen, Kunden und Klienten bei allen personennahen Dienstleistungen der entscheidende Aspekt. Wie produktiv kann jemand mit seinen Kollegen kooperieren, wie gut kann er die Beziehung zu seinen Kunden, Klienten oder Schülern gestalten?

Stimmen zum GAB-Verfahren

„Das GAB-Verfahren hat uns geholfen, auch wirtschaftlich schwierige Situationen ohne größeren Substanzverlust durchzustehen.“

(Leiter Altenheim)

„Unsere Mitarbeiter hatten große Vorbehalte gegen Qualitätssicherung, aber beim GAB-Verfahren machen sie mit.“

(Leiter Sozialtherapie)

Die vierte Dimension.

Weil dies in immer mehr Arbeitsbereichen die Schlüsselfrage ist, betont das GAB-Verfahren neben den bekannten Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität eine neue, zusätzliche Dimension: die Beziehungsqualität.

Offen und wertschätzend.

In einer Organisation, die Beziehungsqualität in den Focus nimmt, gelingt es Führungskräften und Mitarbeitern immer besser, die Bedürfnisse der ihnen anvertrauten Menschen oder die Wünsche ihrer Kunden und Klienten zu erkennen. Dann können sie angemessen und vor allem situationsgerecht darauf reagieren. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen lernen voneinander und gehen offen und wertschätzend miteinander um. Sie handeln allein oder im Team mehr und mehr selbstbestimmt und souverän, ergreifen Initiative und lösen selbstverantwortlich komplexe Aufgaben. Prozesse werden vereinfacht und entbürokratisiert, Reibungsverluste und Kommunikationsprobleme minimiert. Der Mut zur Veränderung und Innovation wächst.

HILFEN ZUR UMSETZUNG DES GAB-VERFAHRENS

Unsere Angebote haben sich in den unterschiedlichsten Einrichtungen, Organisationen und Unternehmen bewährt:

- unsere Schriften, vom LEITFADEN ZUM GAB-VERFAHREN bis hin zum QUALITÄTSMANAGEMENT IN KLEINEN EINRICHTUNGEN;
- unsere Veranstaltungen und Seminare, zum Beispiel WEITERBILDUNG ZUM QUALITÄTSKOORDINATOR und WEITERBILDUNG ZUM QUALITÄTSMODERATOR sowie THEMENSPEZIFISCHE WORKSHOPS;
- unsere Netzwerkarbeit wie regelmäßige ERFAHRUNGSKREISE und NEWSLETTER;
- unsere Beratung und Begleitung bei der UMSETZUNG DES VERFAHRENS vor Ort.



WAS WOLLEN WIR, WAS ERREICHEN WIR: Die Grundstruktur des GAB-Verfahrens

Wesentlicher Grundsatz für die Arbeit mit dem GAB-Verfahren ist, dass die jeweilige Organisation ihren eigenen Qualitätsbegriff entwickelt: selbstbestimmt und von allen getragen.

Das GAB-Verfahren bietet dafür eine einfache und auf verschiedene Bedürfnisse anpassbare Vorgehensweise, die sich im Kern auf 2 Fragen verdichten lässt: Was wollen wir? Was erreichen wir?

Stimmen zum GAB-Verfahren

„Die Wahrscheinlichkeit, zu einem Ergebnis zu kommen, ist beim GAB-Verfahren viel größer als bei normalen Teamsitzungen.“

(Mitarbeiter Jugendhilfe)

„Alle Mitarbeiter sind einbezogen – das motiviert und nimmt die Angst vor der Qualitätssicherung.“ *(Leiter Behindertenhilfe)*

„Endlich reden wir wieder über Inhalte!“
(Lehrer)

Die Instrumente des GAB-Verfahrens:

LEITBILD

Der Leitstern, die gemeinsame Vision, die Qualitätsmaßstäbe setzt. Das Leitbild beschreibt das Ideal für das gemeinsame Handeln, dem eine Organisation Schritt für Schritt näher kommen will.

KONZEPTE

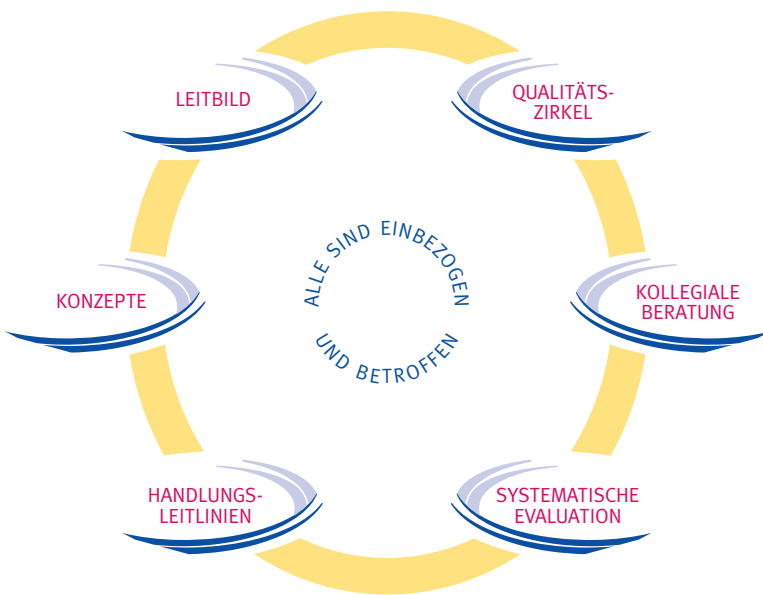
Die Übersetzung der Leitbild-Werte in die Anforderungen der Praxis für die unterschiedlichen Arbeitsbereiche. Nicht nur die Kernaufgabe, sondern auch Prozesse wie Führung, Personalentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit usw. sind einbezogen.

HANDLUNGSLITLINIEN

Die Orientierungshilfe für das konkrete Handeln des Mitarbeiters macht Hintergründe, Sinnbezüge und Zusammenhänge deutlich und beschreibt Abläufe als Prinzip, um die individuelle Interpretation der Situation zu unterstützen.

WAS WOLLEN WIR?

WAS ERREICHEN WIR?



Zertifizierung mit dem GAB-Verfahren.

QUALITÄTSZIRKEL

Ein einfaches Instrument, um das in der Praxis Erreichte zu überprüfen und zu optimieren. Hier werden konkrete Umsetzungen detailliert besprochen, bewertet und verbessert.

Wenn Sie ein eigenes QM-System mithilfe des GAB-Verfahrens aufbauen, können Sie dieses System zertifizieren lassen; zum Beispiel nach DIN EN ISO 9001/2000, mit dem GAB-Qualitätssiegel oder im Rahmen vom EFQM.

KOLLEGIALE BERATUNG

Die persönliche Ebene des Qualitätsdialogs: Das partnerschaftliche und strukturierte Gespräch unterstützt bei der regelmäßigen Selbstreflexion und hilft bei der Lösung schwieriger Alltagsaufgaben.

Außerdem können mit dem GAB-Verfahren durch seine offene Struktur jederzeit die besonderen Anforderungen und Prüfkriterien von Behörden, Kunden oder anderen Institutionen erfüllt werden.

SYSTEMATISCHE EVALUATION

Die systematische Evaluation von Ergebnissen hilft herauszufinden, wie die eigenen Leistungen bei den Kunden, Klienten oder Schülern ankommen, ob man die selbst gesteckten Ziele erreicht und wie die Kunden und die Mitarbeiter damit zufrieden sind.



**GAB München –
Gesellschaft für Ausbildungsforschung
und Berufsentwicklung**

Lindwurmstr. 41/43
80337 München

Fon +49 (0)89 24 41 791-0
Fax +49 (0)89 24 41 791-15

www.gab-verfahren.de
info@gab-verfahren.de