

## I. TRAINING UND WORKSHOPS

Vor dem Training werden aus den möglichen Inhalten oder spezifischen Anforderungen vor Ort die für das Frontoffice relevanten Themen vereinbart. Im Training wird mit einer Mischung aus „reflektiertem Tun“ und „Training“ die neue Arbeitsform geübt und vertieft. Für Vereinbarungen im Team der Kolleginnen wird ein gemeinsamer Maßnahmenplan erstellt bzw. Vereinbarungen schriftlich festgehalten. Im Training werden Hilfsmittel des Zentralen Pfarrbüros, wie das Handbuch oder das Diözesanetzwerk z. B. mit Lotus Notes®, angewendet oder vertieft.

Das Training wird als 1 Tagesveranstaltung vor Ort mit einer externen Moderation angeboten.

### 4. WORKSHOP

#### „Training on the job“

Mit „Training on the job“ werden Methoden bezeichnet, die direkt am Arbeitsplatz Anwendung finden und sich auf aktuelle, sachliche und praktische Probleme des betrieblichen Alltags (Vermittlung und Erprobung praktischer Kenntnisse und Fertigkeiten) beziehen. Das „Training on the job“ bietet gegenüber dem „Training off the job“ den Vorteil, Erlerntes nicht erst in die Praxis umsetzen zu müssen, sondern das Lernen unmittelbar durch die praktische Tätigkeit bestimmt und auf diese ausrichten zu können. Viele Pfarrsekretärinnen berichten, dass sie motiviert von einer Schulung (IT, Zentraler Aktenplan, KiP, neues Arbeitsgebiet Verwaltungsrat, etc.) an ihren Arbeitsplatz zurückkehren und die Umsetzung des Gelernten in der konkreten Umsetzung sich dann doch viel schwerer gestaltet, als sie vorher vermutet hatten.

Das Angebot „Training on the job“ bietet die Möglichkeit, dass eine „erfahrene Person“ (Multiplikator) ins Pfarrbüro kommt und gemeinsam mit einer oder mehreren Pfarrsekretärinnen an den konkreten sachlichen Problemen an Lösungen arbeitet.

Bei Interesse an diesem Angebot wird in einem Vorgespräch mit dem Referat Zentrales Pfarrbüro der genaue Bedarf und das Anliegen geklärt. Nach Klärung der Ausgangslage wird eine Vereinbarung über den genauen Zuschnitt des Trainings getroffen. Das Angebot „Training on the job“ wird in der Regel von „Multiplikatoren“ durchgeführt. Dies sind erfahrene Pfarrsekretärinnen und Pfarrsekretäre, die selber schon (erfolgreich) einen Pfarreiwerdungsprozess mit der Einführung eines Zentralen Pfarrbüros erlebt haben. Sie bringen als „Kolleginnen und Kollegen“ einen „verständnisvollen Blick von innen“ mit. Für das Programm „Training on the job“ wurden die Multiplikatoren selber speziell geschult.

## II. DURCHFÜHRUNG DER TRAININGS UND WORKSHOPS

Die vier beschriebenen vertiefenden Angebote für die Pfarrsekretärinnen und Pfarrsekretäre in Zentralen Pfarrbüros arbeiten nach einem systemischen Ansatz, sind prozessorientiert und an die konkreten Bedarfe der Anforderungen der Zentralen Pfarrbüros angepasst. Die Trainings und Workshops finden grundsätzlich vor Ort in der Pfarrei statt.

Die Angebote 1 – 3 werden von jeweils einem/einer Organisationsentwickler/in beziehungsweise Trainer/in durchgeführt.

Das Angebot „Training on the job“ wird von Multiplikatoren durchgeführt.

Es entstehen den Pfarreien für diese Angebote keine zusätzlichen Kosten, da es sich um die Einführungsphase der Zentralen Pfarrbüros handelt.

Wer Interesse an einem der Angebote hat, setzt sich bitte mit dem Referat „Einführung Zentraler Pfarrbüros im Bistum Limburg“ in Verbindung. Gemeinsam erfolgt dann die Koordination und Umsetzungsplanung.

### Dezernat Pastorale Dienste Referat „Einführung Zentraler Pfarrbüros im Bistum Limburg“

Annette Karthein

Rossmarkt 4

65549 Limburg

Tel.: 06431 - 295 507

Mobil: 0152 - 016 888 42

E-Mail: a.karthein@bistumlimburg.de

www.zentralespfarrbuero.bistumlimburg.de

Mariele Haselsteiner

Rossmarkt 4 65549 Limburg

Tel.: 06431 - 295 425

E-Mail: m.haselsteiner@bistumlimburg.de

www.zentralespfarrbuero.bistumlimburg.de



## TRAININGS & WORKSHOPS

in der Einführungsphase der  
Zentralen Pfarrbüros in den  
Pfarreien neuen Typs  
im Bistum Limburg

September 2015

2015 gibt es im Bistum Limburg 23 Pfarreien neuen Typs und 10 Pastorale Räume, die sich auf dem Weg der Pfarreiwerdung befinden. In jeder Pfarrei neuen Typs wird es ein Zentrales Pfarrbüro geben. Die Erfahrung der vergangenen Jahre zeigt, dass der Weg hin zu einem vollständig funktionsfähigen Zentralen Pfarrbüro vier Phasen durchläuft, die unterschiedliche Unterstützung bedürfen.

### PHASE 1

#### Erarbeiten der Grundkonzeption und Klärung der Rahmenbedingungen

- Verortung von Front- und Backoffice, Kontaktstellen, Archiv
- Anzahl der Dienstsitze und Arbeitsplätze
- Öffnungszeiten Frontoffice und Kontaktstellen

### PHASE 2

#### Pfarrsekretariatsteam erarbeitet gemeinsame Arbeitsgrundlage

- Klärung der zukünftigen Arbeitsprozesse
- Erstellen eines internen Wegweisers
- Festlegen der Arbeitsbereiche und Arbeitszeiten
- Schulungen (Zentraler Aktenplan, Kasse im Pfarrbüro, Office, Intention, Notes)
- Einführung IT

### PHASE 3

#### Konstituierungsphase nach der Pfarreierrichtung

- In den neuen Räumen und mit den neuen Strukturen arbeiten
- Erfahrungen mit dem Neuen sammeln

### PHASE 4

#### Vertiefung und Optimierung

- Feinarbeit in der Konzeptumsetzung
- Optimierung der Arbeitsprozesse
- Standards vertiefen
- Arbeitsfähigkeit und Arbeitszufriedenheit erhöhen

Die in diesem Flyer angebotenen Trainings und Workshops wurden speziell für Pfarrsekretariatsteams in der Phase 4 entwickelt. Diese Phase dient der Vertiefung und Optimierung. Ziel ist es, das neue „System“ Zentrales Pfarrbüro und das „junge“ Pfarrsekretariatsteam in seiner Entwicklung zu stützen: Arbeitsprozesse sollen optimiert und so das Pfarrbüro immer mehr zu einem besucherfreundlichen und herzlichen Ort der Begegnung werden. Die folgenden Trainings und Workshops richten sich an das „System“ Zentrales Pfarrbüro. Das heißt, dass sich nicht Einzelpersonen punktuell fortbilden, sondern nach einem systemischen Ansatz mit dem „Team“ Pfarrsekretariat und dem Pfarrer (und eventuell auch mit dem Pastoralteam) gearbeitet wird.



Annette Karthein  
Referentin „Einführung Zentraler Pfarrbüros im Bistum Limburg“

### 1. WORKSHOP

#### „Optimierung der Arbeitsprozesse“

Der Einführungsprozess des Zentralen Pfarrbüros ist formal abgeschlossen. Die ersten Erfahrungen in und mit dem Zentralen Pfarrbüro wurden gemacht. Neue Arbeitsabläufe wurden vereinbart, aber bei der Erprobung läuft noch nicht alles ganz glatt.

- Wie kommen die Beteiligten mit der neuen Arbeitsteilung und den neuen Rollen zurecht?
- Wie gelingt der Umgang mit dem Zentralen Aktenplan, der IT, mit KiP?
- Welche Arbeitsprozesse müssen neu überdacht werden?
- Welche Entscheidungen müssen überprüft werden?
- Welche Absprachen braucht es, damit das Zentrale Pfarrbüro auf Dauer gut funktioniert?

Dieser Workshop knüpft an die aktuelle Situation im Zentralen Pfarrbüro an, eruiert mit den Beteiligten die Schwierigkeiten und arbeitet konstruktiv mit allen an der Optimierung der Arbeitsprozesse.

Der Workshop wird als 1 Tagesveranstaltung vor Ort mit einer externen Moderation angeboten.

### 2. WORKSHOP

#### „Von der Einzelkämpferin zum kooperativen Arbeiten im Team“

In den Pfarrbüros der früheren Pfarrei arbeitete meistens eine Pfarrsekretärin, die für alle Arbeitsbereiche alleine zuständig war. In den Pfarreien neuen Typs entstehen Zentrale Pfarrbüros, in denen zwischen 4 und 13 Pfarrsekretärinnen und –sekretäre im Team zusammenarbeiten (müssen). Das kann widersprüchliche Gefühle auslösen: Freude, aber auch Skepsis.

Gemeinsame Ziele und Aufgaben müssen festgelegt sein, Rollen und Kommunikationsregeln müssen geklärt werden, der/die Einzelnen hat hohe Erwartungen, aber auch Unsicherheit. Einzelinteressen und daraus entstehende Konflikte sind an der Tagesordnung, auch das Arbeitsumfeld fordert die Teammitglieder heraus:

- Erwartungsdruck der Pfarrei
- Fachliche Unterordnung im Team
- Flexibilitätsanforderungen über das vorher alltäglich Gewohnte hinaus
- Beziehungsprobleme untereinander

Unter diesem Druck werden Unstimmigkeiten schnell sichtbar: Man muss mit Zielkonflikten und persönlichen Konflikten umgehen.

In diesem Training soll daran gearbeitet werden, dass

- das Gemeinsame und Verbindende in den Vordergrund tritt
- verbindliche Regeln entwickelt werden
- die eher sachliche Kommunikation unter den Teammitgliedern entwickelt wird
- die Teammitglieder immer mehr dazu bereit sind, ihre Aufgaben gemeinsam zu strukturieren
- ein immer stärkeres ‚Wir-Gefühl‘ entwickelt werden soll

Dieser Workshop wird als 1 Tagesveranstaltung angeboten und von einer externen Moderation begleitet.

### 3. WORKSHOP

#### Training „Fit im Frontoffice“

Das Zentrale Pfarrbüro bringt nicht nur neue Aufgabengebiete und Zuständigkeiten für die Beteiligten, es hat auch neue Arbeitsformen. Das Pfarrbüro als Ort, an dem Besucherinnen und Besucher empfangen werden und Kontakte in die Pfarrei gepflegt werden, ist grundsätzlich nichts Neues. Neu ist, dass im Frontoffice Arbeiten entstehen – und im Backoffice beendet werden. Im Frontoffice kommen Informationen an, die für Kolleginnen und Kollegen relevant sind. Neu ist auch, dass die Pfarrsekretärinnen nicht mehr jeden kennen und auch nicht in alle Arbeitsabläufe eingebunden sind. Das Training soll dabei unterstützen, nicht mehr benötigte alte Gewohnheiten zu beenden und diese neue Arbeitsform mit Leben zu füllen. Mögliche Themen sind dabei:

- Was gehört zu diesem Arbeitsplatz? Und was nicht?
- Informationsfluss im Frontoffice – wie geht das richtig?
- Gespräche am Telefon – wie führe ich diese souverän?
- Arbeiten ins Backoffice übergeben – was ist wichtig zu wissen?
- Mehrere an einem Schreibtisch – wie gelingt das gut?
- Die neue Rolle des „Kümmerers“ – wie unterstütze ich, ohne alles zu wissen?

Ziele dieses Trainings:

- Die neue Arbeitsform muss durchdrungen und mit Leben gefüllt werden
- Die Schnittstelle zum Backoffice muss in den Blick genommen und gestaltet werden
- Das Verständnis weg vom „Ich mache“ hin zu „Ich kümmere mich“ muss entwickelt werden
- Funktionierende und tragfähige Absprachen müssen mit den Kolleginnen und Kollegen getroffen werden

