

Ausgezeichnet: Bundesministerium für Arbeit und Soziales verleiht  
CONSENSE das Prädikat „Zukunftsfähige Arbeitskultur“

## Beflügeln statt hemmen



Bildnachweis: kiri/AdobeStock

- » Flexibilität durch neue Arbeitszeitmodelle
- » Frauen für die IT-Branche gewinnen
- » Kommunikation zwischen den Generationen

Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:



Projektverantwortlich:



Kuratoren:



aufgrund eines Beschlusses  
des deutschen Bundestages

Change-Prozess abgeschlossen, Neues auf den Weg gebracht

# Beschäftigte in den Fokus rücken

**Im Dezember 2019 hatte die CONSENSE GRUPPE ihre Einstiegsurkunde für die Teilnahme am INQA-Prozess Kulturwandel erhalten. Trotz Pandemie und den damit zusammenhängenden Komplikationen – Lockdown, Homeoffice, Abstimmungen in virtuellen Räumen – hat es das Frankfurter ITK-Unternehmen geschafft, viele interne Prozesse neu zu gestalten, Ideen auf den Weg zu bringen und ein gutes Arbeitsumfeld für die rund 70 Beschäftigten zu schaffen. Dafür wurde dem Unternehmen im Juni 2021 das Prädikat „Zukunftsfähige Arbeitskultur“ vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales verliehen.**

Mit dem INQA-Prozess Kulturwandel wollte die CONSENSE GRUPPE einen umfassenden internen Wandel anstoßen. Damit sollten unter anderem verschiedene Abläufe und Vorgehensweisen, die zuvor die Belegschaft eher hemmten als beflügelten, verändert werden, wie Barbara Franke, Leiterin des Projektes im Unternehmen, berichtet. Nach ihrer Meinung hat der INQA-Prozess dem Unternehmen sehr viel gebracht: „Der Kulturwandel-Prozess basiert auf einer detaillierten Mitarbeiterbefragung, was an sich schon ein super Ansatz ist. Auf diese Weise wird nichts fremdbestimmt – sämtliche Veränderungen kommen von innen, nicht von außen. So kann sich jede\*r in diesem Change-Prozess wiederfinden, weil mindestens ein Kritikpunkt der Umfrage in einer Veränderungsmaßnahme mündet.“

Die Umfrage, an der sich fast 100 Prozent der Mitarbeitenden beteiligten, machte Handlungsbedarf vor allem bei den Themen interne Kommunikation, Wertschätzung sowie physische und psychische Gesundheit am Arbeitsplatz deutlich. Die Projektgruppe, die sich nach der Befragung bildete und daraus Maßnahmen ableitete, wurde mit vier Männern und vier Frauen paritätisch ausgewählt. Für eine Mitarbeiterin der Buchhaltung, die zuvor noch nie Projektarbeit geleistet hatte, sei es direkt eine Schulung gewesen, so Franke, „Hier wurden Soft Skills geschult. Damit hat der INQA-Prozess nebenbei auch Chancen der persönlichen Entwicklung eröffnet.“

## Neue Freiräume geschaffen

Im Rahmen des INQA-Prozess Kulturwandel wurden zehn Maßnahmen beschlossen und durchgeführt. Eine Maßnahme betraf beispielsweise neue Arbeitszeitmodelle: Neben den bisherigen Vollzeitmodellen à 40 Stunden sowie Teilzeitmodellen à 20 Stunden wurden

„...Begeistert hat mich von Anfang an, dass alle sofort mit im Boot waren und gemeinsam an Strukturen gearbeitet wurde. Zum „Bergfest“ hat sich die Projektgruppe eigens zur Klausurtagung in ein Hotel zurückgezogen, um konzentriert an den Maßnahmen weiterzumachen und die Arbeitsbedingungen zu optimieren. Dieses Engagement hat sehr viel Spaß gemacht!“

*Prozessbegleiter Thomas Fabich / RKW Hessen*

weitere Optionen eingeführt. Damit sollte das Arbeiten im Unternehmen insgesamt flexibler gestaltet werden – zunächst auf Probe, dann fest. Darüber hinaus wurde beispielsweise eine feste Fokuszeit ab 10 Uhr früh sowie sogenannte Funktionszeiten (früh/spät) eingeführt. Für die Beschäftigten, die die Hotlines bedienen und einem gewissen Stresslevel unterliegen, sind damit neue Freiräume geschaffen worden. Zudem beschäftigte sich die Arbeitsgruppe speziell mit Bewältigungsstrategien und versucht, einen offenen Umgang mit möglichen, stressbedingten Problemen zu gestalten.



Staatssekretär Björn Böhning verleiht CONSENSE das Prädikat. Im Bild: Geschäftsführerin Annette Schander und Projektleiterin Barbara Franke freuen sich über die Auszeichnung.

Eine weitere Maßnahme lautete „Frauen in der IT“, die corona-bedingt zunächst ein virtueller Frauentreff war, der von der Geschäftsführerin Annette Schander geleitet wurde. In der CONSENSE-Gruppe arbeiten zwölf Frauen bei insgesamt 70 Beschäftigten. Damit sind sie

deutlich unterrepräsentiert. In der Arbeitsgruppe wurde der Frage nachgegangen, wie man neue Kolleginnen finden und Frauen die IT näherbringen könnte. Da das Thema der Geschäftsführerin sehr am Herzen liegt, soll demnächst eine Schulungsreihe explizit für Frauen zu technischen Themen starten und dabei auf das eigene Netzwerk aus der Technikbranche zurückgegriffen werden.

Gute  
Teamarbeit  
– teilweise  
sogar auf  
Klausurtagung  
im Hotel.

Quelle:  
skyther5/  
istock/ byon



Noch ein wichtiges Thema für die CONSENSE-Mitarbeiter\*innen: die Wissensvermittlung. Hintergrund ist eine kontinuierliche und nötige Verjüngung der Belegschaft. Das ITK-Unternehmen hat beispielsweise auch 2021, wie bereits in den Vorjahren, sechs Auszubildende eingestellt, die komplett neu eingearbeitet werden müssen. Aus diesem Anlass beschäftigte sich eine der Kulturwandel-Maßnahmen mit der Frage, wie die Generationen im Unternehmen miteinander kommunizieren. Gibt es Unterschiede? Schnittstellen? Was will die Jugend? „Hier sind ganz neue Überlegungen und dabei sogar ein neues Geschäftsfeld entstanden“, erklärt die Projektleiterin. Maßnahmen zum Wissenstransfer wurden weiterentwickelt und verschriftlicht.

Eine weitere Maßnahme betraf den Aspekt „Managen versus Führen“. Diesbezüglich seien viele Themen durch den INQA-Prozess nach oben gekommen, es sei gerade ein sehr anstrengender Prozess gewesen, auch für das Team. Letztlich aber habe das dem Unternehmen viele Neustrukturierungen gebracht, die in der Formulierung von Führungsleitlinien gemündet hätten.

Ziel ist es auch, die Mitarbeiter\*innen generell zu unterstützen, auf Wunsch auch bei privaten Problemen, etwa wenn es um die Kinderbetreuung während Corona geht. Hier gibt es eine sogenannte Echo-Gruppe, die man ansprechen kann.

### Stress-Support für den Telefon-Support

Künftig wird es noch weitere Projektgruppentreffen geben, denn einige Themen gehen auch nach der Auszeichnung durchaus weiter. Zum Beispiel das große Thema „Psychische Belastung“, das besonders die Kolleg\*innen an den Hotlines betrifft. Hier steht das Thema „Stressbewältigung“ im Fokus. Etwa, wenn sich die Kundengespräche schwierig entwickeln, müssen die Mitarbeiter\*innen gerüstet sein und Strategien zur Stressbewältigung parat haben. Zudem erhalten die Beschäftigten dieses Bereichs nun sogenannte Noise-Cancelling-Headphones, um den Lärm und damit den Stresspegel zu senken.

Barbara Franke kann sich durchaus vorstellen, in zwei Jahren mit einer Reauditierung zu starten, um weitere Baustellen zu bearbeiten. Jetzt sei es aber erst einmal Zeit für eine Verschnaufpause und Zeit, dass sich die neuen Strukturen und Maßnahmen setzen.

### CONSENSE GRUPPE

Zur Frankfurter CONSENSE GRUPPE gehören unterschiedliche Marken und Gesellschaften mit individuellen Eigenschaften und Schwerpunkten:

- ▶ Die byon gmbh bietet als Reseller und Cloud-Anbieter Lösungen in den Bereichen Cloud- und Vor-Ort-Telefonanlagen, Datenleitungen, IP-Sprachanschlüsse, Callcenter-Technik, virtuelle ACD und Managed IT-Services.
- ▶ Die consense gmbh ist im ITK-Vermittlungsgeschäft sowie in der Mobilfunkmanagement-Kundenbetreuung tätig.
- ▶ Die indera gmbh setzt auf den Schwerpunkt anspruchsvolle Telekommunikationsberatung inklusive Ausschreibungskonzeption.

Zur CONSENSE GRUPPE, die 2021 ihr 25-jähriges Jubiläum begeht, gehören zudem die consense reisen gmbh, ein Reisebüro mit Fokus auf Geschäftskundenreisen und Reisemanagement.

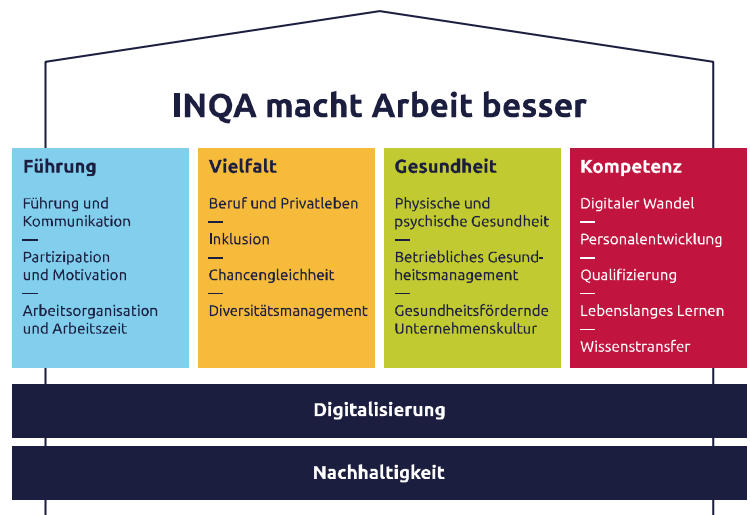
# Der INQA-Prozess Kulturwandel ...

... wird gefördert vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales und getragen von der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA). Sie setzt sich aus Vertretern von Arbeitgeberverbänden, Gewerkschaften, Kammern und weiteren Institutionen zusammen. Mit der Durchführung ist die Demografieagentur für die Wirtschaft beauftragt. Weitere Informationen finden Sie auf der Website [www.inqa-kulturwandel.de](http://www.inqa-kulturwandel.de).

Der INQA-Prozess Kulturwandel ist ein sozialpartnerschaftlicher Prozess als Antwort auf die Herausforderungen durch den demografischen Wandel und die zunehmende Digitalisierung. Betriebe oder Verwaltungen werden dort abgeholt, wo sie gerade stehen und gezielt in den vier INQA-Säulen weiterentwickelt. Nachhaltigkeit und Digitalisierung ziehen sich als Querschnittsaufgaben durch alle Themenfelder.

## Der INQA-Prozess im Überblick:

- Projektgruppe gründen
- Mitarbeiter- und Geschäftsführung befragen
- Befragung auswerten und Maßnahmen definieren
- Einstiegsurkunde
- Maßnahmen umsetzen
- Auszeichnung „Zukunftsfähige Unternehmenskultur“



Das gesamte INQA-Prozess wird von besonders ausgebildeten Prozessbegleitern flankiert. Er oder sie unterstützt die Projektgruppe bei der Durchführung, moderiert den Entwicklungsworkshop und kümmert sich um den Fortschritt bei der Umsetzung der Maßnahmen. Wenn alles geschafft ist, wird die Organisation mit dem Prädikat „Zukunftsfähige Unternehmenskultur“ ausgezeichnet.

Weitere Unterstützung – durch wertvolles Fachwissen, konkrete Checks oder sogar eine geförderte Individualberatung – finden Sie auf der Website [www.inqa.de](http://www.inqa.de).

### Weitere Infos:



Demografieagentur für die Wirtschaft GmbH  
Günther-Wagner-Allee 23 | 30177 Hannover  
Telefon: 0511 / 16990-915 | [www.demografieagentur.de](http://www.demografieagentur.de)  
[kulturwandel@demografieagentur.de](mailto:kulturwandel@demografieagentur.de)



CONSENSE GRUPPE consense holding gmbh  
Solmsstraße 71 | 60486 Frankfurt am Main  
Telefon: 069 / 587 004 400 | [www.consense-gruppe.de](http://www.consense-gruppe.de) [beratung@consense.de](mailto:beratung@consense.de)