

Mit 24: Fachbereichsleiterin



Cornelia Stegmair hat ihre Ausbildung zur Hauswirtschaftlichen Betriebsleiterin an der Fachakademie für Hauswirtschaft (in Kürze „Fachakademie für Ernährungs- und Versorgungsmanagement“) in Augsburg absolviert

„Telefonische Informationen erhalten Sie bei Frau Cornelia Stegmair“. Diesen Satz findet man in Stellenanzeigen im Internet, in denen Reinigungskräfte, Objektleiter, Empfangsdamen/ Housekeeper oder Küchen-/Spülkräfte gesucht werden. Bis hierher ist das nichts Besonderes. Dass Cornelia Stegmair aber gerade mal 24 Jahre alt ist und nach ihrer Ausbildung zur HBL binnen vier Jahren zur Fachbereichsleiterin am Standort München in dem weltweit agierenden Unternehmen Sodexo aufgestiegen ist, das ist doch eine sehr ungewöhnliche Geschichte.

► **Können Sie sich noch an Ihre ersten Tage in diesem Unternehmen erinnern?**

◀ Selbstverständlich! Meine Chefin, die mich und eine Kollegin eingestellt hatte, war die Bereichsleiterin. Ich war erst zwei oder drei Tage dort, da hieß es, dass wir nach Rheinland-Pfalz fahren. Es hatte in der betreffenden Woche eine kleine Unklarheit wegen eines Objektleiter-Wechsels gegeben, und deshalb war nun dort Präsenz gefragt. Rückblickend weiß ich, dass mein Unternehmen schon immer darauf geachtet hat, besonders gute Personalentwicklungsmaßnahmen und eine umfangreiche Einarbeitung sicherzustellen. So war klar, dass auch blutige Anfänger wie ich gleich mal die Praxis kennen lernen sollen.

► **Die Einarbeitung war also sehr praxisnah?!**

◀ Ja, es war ein guter Weg, in die Arbeitsweise der Firma zu finden und gleich alles vor Ort zu sehen und mitzuerleben. In Rheinland-Pfalz haben wir ein Krankenhaus von einer ganz anderen Seite kennen gelernt, denn bislang kannte ich so ein Haus ja nur als Besucher oder Patient. Wir haben viel über OP-Reinigung erfahren und über Scheuer-Wisch-Desinfektionen – für

uns als Berufsanfänger waren das ganz neue Dinge. Wir durften mit in den OP und mussten uns entsprechend umziehen. Der Objektleiter hat das Qualitätsmanagement, das er im Haus führte, erklärt und uns gezeigt, wie er Dienstpläne schreibt. Besonders spannend fanden wir es, mit der Aufsitzmaschine zu fahren.

► **Haben Sie auch damals schon etwas über die Problematik mit den Krankenhaus-Keimen erfahren?**

◀ Ja, wir durften auch mit der Reinigungskraft mitgehen, besonders in MRSA-Zimmer oder zu Patienten mit Noroviren. Auch hier gab es Scheuer-Wisch-Desinfektionen mitzuerleben und zu erfahren, was da zu beachten ist. Alles natürlich mit der kompletten, notwendigen Arbeitsschutzausrüstung. Wir haben gelernt, dass ein entsprechend benutztes Bett besonders zu behandeln ist, und dass das besonders gekennzeichnete Bett separat einem im Hygieneplan vorgeschriebenen Aufbereitungsverfahren zugeführt werden muss. Kurzum: Wir haben den kompletten Dienstleistungsbereich gesehen, den wir in einem Krankenhaus abdecken, inklusive anfallende Büroarbeit.

► **Gab es da niemals einen Moment, in dem Sie dachten: Ach nein, das ist wohl doch nichts für mich!?**

◀ Nein, ich habe kein Problem mit dem Krankenhaus. Ich finde es spannend, dort zu arbeiten.

► **Das Problem mit den Keimen machte Ihnen keine Angst?**

◀ Nein. Ich bin so sicher, dass das, was in den Hygieneplänen steht und wie die Reinigung das Thema Hygiene anpackt, wirksam ist. Außerdem finden in den Krankenhäusern regelmäßige Abklatsche statt, die ein wichtiger Gradmesser für die er-

Gebäudereinigung ist nur ein Mosaiksteinchen

„Sie zeichnen sich aus durch Ihre gute Laune, hohe Stressresistenz, Flexibilität, Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit?“ Das gehört zum Anforderungsprofil der Firma Sodexo. Sodexo ist nach eigenen Angaben weltweit führend bei Lösungen für die Lebensqualität im Alltag mit 413.000 Mitarbeitenden in 80 Ländern.

brachte Dienstleistung sind. Da gibt es strenge Richtlinien.

► **Wie ging es nach dem Aufenthalt in Rheinland-Pfalz weiter?**

◀ Gleich danach ging es für drei Wochen nach Nordbayern, ebenfalls in ein Krankenhaus. Ich sollte nicht mehr nur zusehen, sondern musste nun auch selbst mitreinigen. Ich habe eine Woche lang eine komplette Station gereinigt. Zudem waren wir auch hier wieder im OP und haben dort auch die OP-Reinigung mitgemacht. Einmal durften wir live beim Kaiserschnitt dabei sein. Eine besondere Aufgabe war auch, einen riesigen Plenarsaal grundzureinigen. Wir waren hier mit einem gelernten Gebäudereiniger und einem unserer Azubis unterwegs, der inzwischen übernommen worden ist. In diesem Saal haben wir zwei Tage lang den Boden beschichtet, und dabei viel gelernt. Außerdem stand dort auf dem Programm: Möpfe waschen, Aufsitzer fahren, Bringedienste erledigen, Betten in die Bettenzentrale fahren bzw. dort abholen. Bei der Lohnabrechnung haben wir zuschauen dürfen und wir haben einmal die Chemie- und Verbrauchsmaterial-Bestellung gemacht.

► **Wie kamen Sie mit Vorgesetzten und Kollegen zurecht?**

◀ Sehr gut. In der Zeit habe ich viel über Führungs- und Kommunikationsstile lernen bzw. vergleichen können. Denn kurz zuvor hatte ich den Objektleiter in Rheinland-Pfalz erlebt und jetzt sah ich den Führungsstil der dortigen Objektleiterin. Interessant war auch, wie die Kommunikation lief. Der eine Mitarbeiter nahm eine Aussage ziemlich gelassen hin, der andere zeigte schneller Emotionen. Hier habe ich sehr deutlich vor Augen geführt bekommen, welche unterschiedlichen Mentalitäten es bei den Mitarbeitern gibt.

► **Haben Sie die unterschiedlichen Führungs- und Kommunikationsstile bzw. Reaktionsweisen der Objektleiter eher befremdet oder eher neugierig gemacht?**

◀ Das hat mich fasziniert. Die Unterschiede zwischen den Erfahrungswerten und den Rahmenbedingungen, vielleicht auch geschlechtsspezifisch, waren sehr spannend. Interessant war es, situatives Führen in Alltagssituationen zu erleben. Dies ist in der Praxis durchaus anders, als die Theorie es lehrt.

► **Daraus haben Sie gelernt?**

◀ Auf jeden Fall! Als die verschiedenen Führungs- und Kommunikationsstile im Management Development Programm unseres Unternehmens behandelt wurden, war es ein Leichtes für mich, Praxis und Theorie in Verbindung zu bringen und daraus für mei-

ne heutige Führungsposition wertvolle Hilfen ableiten zu können.

► **Nach dieser Praxiszeit ging es nach München.**

◀ Genau. Und zwei Monate später war ich Objektleiterin.

► **Wie haben Ihre Mitarbeiter darauf reagiert, dass eine 20jährige ihnen sagen durfte, wo es langgeht?**

◀ Ganz einfach war das nicht. Meine Vorschläge wurden manchmal skeptisch aufgenommen. Es gab beispielsweise in einer sehr ungünstig gebauten Spülküche zwei Korbspülmaschinen. Die Maschinen standen einander gegenüber, und die Mitarbeiter haben – salopp gesagt – „kreuz und quer“ gespült, was gerade gekommen ist. Ich habe den Vorschlag gemacht, dass man in der kleineren Maschine die Teile spült, die in geringerem Umfang anfallen wie etwa das Porzellan. In der großen Maschine sollte das Schwarzeschirr gewaschen werden. Das war natürlich mit etwas Umorganisation verbunden, weil man dann eben das Geschirr nicht so nehmen konnte, wie es gerade kam. Da fiel der Satz von einem Mitarbeiter: „Wir machen das schon immer so und das bleibt so!“ Ich konnte die Mitarbeiter dann aber doch überzeugen, weil sie auch eingesehen haben, dass mein Vorschlag sinnvoll war. Das Wasser war vom Spülen des Schwarzeschirrs schnell schmutzig – wie soll das Porzellan da richtig sauber werden?

► **Sie sind vor einigen Monaten zur Fachbereichsleiterin aufgestiegen. Wann war es so weit?**

◀ Am 1. Februar dieses Jahres wurde mir die Aufgabe der Fachbereichsleitung übertragen. Mir ging dann schon erstmal ein „Oje!“ durch den Kopf. In diesem Moment habe ich mich gefragt, wie die Reaktionen der bisherigen und neuen Kollegen ausfallen würden, ob ich wohl mit Neid kämpfen müsste oder auch mit Unverständnis. Oder ob die Aufgaben eventuell zu groß für mich wären. Bei einem Blick auf den Aufgabenkatalog eines Fachbereichsleiters konnte ich bereits sehen, welche Herkules-Aufgaben in dieser Position zu bewältigen sind. Es ist wunderbar zu spüren, dass unser Unternehmen mir dies zutraut obwohl ich noch so jung bin. Mir ist durchaus bewusst, dass es hier wesentlich um die Zufriedenheit unserer Kunden und Mitarbeiter geht.

► **Ist die Luft nun tatsächlich dünner geworden?**

◀ Ich halte es für schwieriger, sich in einem Unternehmen von unten nach oben zu arbeiten anstatt neu in einem Unternehmen in dieser Position anzufangen. Die Kollegen

sehen mich teilweise nach wie vor als Objektleiterin. Dies ist in verschiedenen Verhandlungspositionen schwierig für alle. Ich sehe dies als Chance, um daran zu wachsen. Wenn Sie mich fragen, ob die Luft tatsächlich dünner geworden ist, sage ich, dass sie anders geworden ist. „Anders“ bedeutet für mich, mehr Verantwortung zu übernehmen, noch mehr Vorbild zu sein und auch mal ungeliebte Situationen souverän durchzustehen.

► **Ist denn die Befürchtung, dass Sie mit Neid rechnen müssen, wahr geworden?**

◀ Manche Reaktionen von Mitarbeitern wirken auf mich genau so, und dies zu ignorieren würde nichts bringen. Allerdings muss ich all denjenigen sagen, dass es bei Sode-xo so viele Möglichkeiten der Weiterentwicklung für jeden Einzelnen gibt, dass man sich ergebende Chancen halt einfach auch ergreifen muss. Dafür ist es erforderlich, Flexibilität, Engagement, Durchhaltungsvermögen und Teamspirit mitzubringen.

► **Mobbing gibt es nicht?**

◀ Nein! Wir legen sehr viel Wert auf offene Kommunikation, auch wenn dies nicht immer ganz einfach ist.

► **In der Rolle einer Vorgesetzten darf man nicht hoffen, dass man geliebt wird. Können Sie damit umgehen?**

◀ Dies ist eine nach innen gerichtete Frage. Die Vorgesetztenfunktion definiert sich für mich nicht über das Thema „geliebt zu werden“. Vorgesetzte zu sein bedeutet für mich auch automatisch, im Fokus zu stehen und damit natürlich auch bewertet zu werden. Mein Ziel ist es nicht, beliebt zu sein bei meinen Mitarbeitern, sondern loyal zu sein, Vorbild zu sein, Ansprechpartner in brisanten Situationen zu sein, die Entwicklung all meiner Mitarbeiter im Blick zu haben und gemeinsam Spaß an der Arbeit zu haben.

► **Wie sieht ein durchschnittlicher Tag bei Ihnen aus?**

◀ Jeder Tag ist anders. Heute beispielsweise ist ein reiner Bürotag. Die Lohnabrechnung fällt an. Ab kommender Woche haben wir einen neuen Auftrag. Wir setzen uns heute zusammen und sprechen uns ab, wer wann welche Prioritäten bearbeitet. In zehn Tagen haben wir schon wieder eine Neu-Einrichtung. Auch hier werden wir heute noch die Planung aufsetzen. Des Weiteren werde ich noch mit einer Mitarbeiterin das Qualitätsmanagement für eines ihrer Objekte besprechen. Es gibt also immer wieder neue Herausforderungen.

Vielen Dank für dieses Gespräch!

■ **INTERVIEW: DOROTHEA KAMMERER**