



PROGRAMM 2021-2023 SDC

Gemeinsame Erklärung über die Entwicklung des Postsektors

DIE ARBEITSWELT IM POSTSEKTOR IM JAHR 2030

POSTCHARAKTERE DER ZUKUNFT

PostEurop[•]

UAI global
union
europa
post & logistics

CESI
ALL WORKERS COUNT



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS FINANZHILFE-VEREINBARUNG
SOZIALER DIALOG 2021/2023
IM POSTSEKTOR VS/2021/0034

PROGRAMM
2021-2023 SDC

Gemeinsame Erklärung über
die Entwicklung des Postsektors

DIE ARBEITSWELT
IM POSTSEKTOR
IM JAHR 2030

POSTCHARAKTERE
DER ZUKUNFT



Mit Unterstützung der GD Beschäftigung, Soziales
und Integration der Europäischen Kommission

INHALT

1. DANKSAGUNGEN	5
2. EINLEITUNG	9
A. Entstehungsgeschichte des Projekts	9
B. Beschreibung des Projekts und seiner Hauptziele	16
C. An dem Projekt beteiligte Akteure	16
3. KOMMENTARE DER PROJEKTLEITER	19
4. METHODOLOGIE	22
Ein innovatives Verfahren	22
5. DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DES PROJEKTS	30
A. Die Berufsgruppen	30
B. Die 13 Postcharaktere	32
6. INTERVIEW DER TEILNEHMER	42
Wie sehen Sie als Teilnehmer, die nicht aus dem Postsektor kommen, dieses Projekt?	42
Welche Vorstellungen haben Sie als Arbeitgeber- und Gewerkschaftsvertreter von diesem Projekt?	42
7. SCHLUSSFOLGERUNGEN	46
ANHANG	47

Die Erstellung dieser Publikation ist den Anstrengungen der Mitglieder der Arbeitsgruppe ‚Entwicklungen im Postsektor‘ des Europäischen Ausschusses Sozialer Dialog Post und der Unterstützung von PostEurop, CESI und UNI Europa zu verdanken.

Selektive Verteilung. Nicht zum Verkauf. Alle Rechte vorbehalten.

Ohne die schriftliche einvernehmliche Genehmigung des Europäischen Ausschusses Sozialer Dialog Post darf kein Teil dieser Publikation aus welchem Grund auch immer in beliebiger Form oder mit beliebigen, weder elektronischen noch mechanischen Mitteln einschließlich von Fotokopierern oder Mikrofilmen, vervielfältigt oder verwendet werden.

1. DANKSAGUNGEN

Der Erfolg des Projekts hängt weitgehend von dem Projektteam und der fruchtbaren Zusammenarbeit zwischen den europäischen Sozialpartnern ab. Unser besonderer Dank gilt daher auf Gewerkschaftsseite Stéphane Chevet von der CFDT, Dimitris Theodorakis von UNI Europa und Hendrik Meerkamp von der Europäischen Konföderation Unabhängiger Gewerkschaften (CESI) und auf Arbeitgeberseite Maja Mostarčić von HP - Hrvatska pošta d.d., Jürgen Joos von der DHL Group sowie Anthony Deydier und Margaux Meidinger von La Poste Groupe, die das Projekt geleitet und umgesetzt haben. Ihr Engagement hat dazu beigetragen, dass dieses Projekt ein Erfolg wurde. PostEurop ebenso auch eine wesentliche Rolle bei der Projektleitung und der Organisation der wichtigsten Veranstaltungen. Ein besonderer Dank geht an Antonino Scribellito und sein Team, um Waqas Ahsen und Angjelo Andoni zählen, für deren Unterstützung bei allen Etappen des Projekts.

Unser Dank gilt auch den vier Postbetreibern, die die verschiedenen Workshops veranstaltet haben, die für den Erfolg des Projekts von entscheidender Bedeutung waren: HP - Hrvatska pošta d.d., Österreichische Post, PostNL und Cyprus Post. Ihr herzlicher Empfang sorgte für ein produktives Arbeitsumfeld.

Wir danken auch den Beratern von InProcess, die uns in den verschiedenen Phasen des Projekts unterstützt haben. Sie fassten die Ergebnisse der Sozialpartner zusammen, die zur Schaffung der Postcharaktere führten. Gemeinsam mit Madeleine Ferland und Samia Bouzenad von La Poste Groupe beteiligten sie sich auch an der Moderation der Breakout-Sitzungen. Lucie Guitton von La Poste Groupe unterstützte die Fertigstellung des Projekts.

Die ständige Unterstützung der Europäische Kommission, insbesondere der GD EMPL, die jeden Schritt des Projekts verfolgte, war für die Durchführung dieses Projekts entscheidend. Wir möchten uns herzlich bei Guillaume Roty von GD GROW bedanken, der uns während der Abschlusskonferenz einen Einblick in die Perspektive der Europäischen Kommission zu deren Zukunftsstudie über den Postsektor gegeben hat.

Ein besonderer Dank geht an Botond Szebeny, Generalsekretär von PostEurop, und Oliver Roethig, Regionalsekretär von UNI Europa die Abschlusskonferenz offiziell eröffneten und ihre Gedanken zu uns Chancen und Herausforderungen im Postsektor mit uns teilten.

Zudem möchten wir allen anderen Rednern unseren Dank aussprechen, die während der Abschlusskonferenz strategische Einblicke in deren Zukunftsvisionen gewährten. Zuallererst möchten wir uns bei den branchenfremden Rednern Marie-Hélène Chavigny von Carrefour, Sarah de Greef von Yeast One und Nicolas Petitjean von Collectivehood bedanken, die während der Konferenz über die Möglichkeiten der Umgestaltung in anderen Branchen berichteten. Zahlreiche wertvolle Beiträge von Vertretern aus dem Postsektor, darunter Javier Esplugas Cuadrado von DHL Group, Dovile Konciene von Lietuvos Pastas, Samuël Goldberg von CNV Connectief und Seán McDonagh von CWU Irland bereicherten die Veranstaltung.

Ein besonderer Dank gilt schließlich allen Teilnehmern der verschiedenen Workshops, die sich aktiv an der Gestaltung der Postcharaktere beteiligten. Erst deren kontinuierliches Engagement und aktive Mitwirkung während der Ideenfindungsphasen der Workshops ermöglichte die Erarbeitung solider Postcharaktere. Die Teilnehmer werden auch eine wesentliche Rolle bei der Verteilung der erarbeiteten Projektergebnisse innerhalb ihrer Unternehmen spielen, um Veränderungen auf den Weg zu bringen.

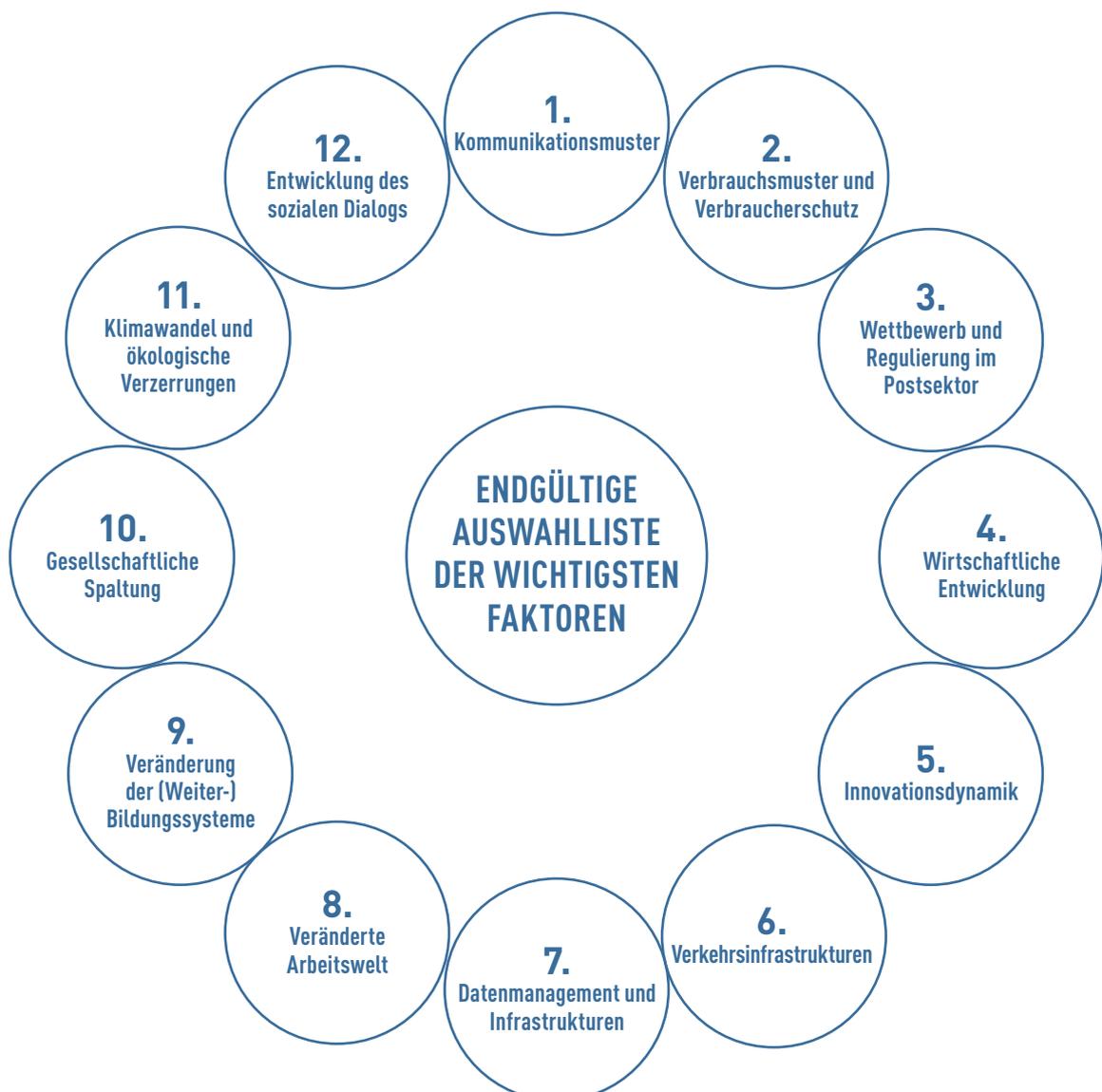
2. EINLEITUNG

A. ENTSTEHUNGSGESCHICHTE DES PROJEKTS

Im Rahmen des vorherigen Projekts des Europäischen Ausschusses für den sozialen Dialog im Postsektor, der „Trendforschung für den Postsektor im Jahr 2030“, das zwischen 2017 und 2019 durchgeführt wurde, wurden fünf Szenarien entwickelt, um die Zukunft des Postsektors anhand verschiedener Trends zu antizipieren. Dieses Projekt ermöglichte es, Hypothesen darüber aufzustellen, wie der Sektor und die Welt im Jahr 2030 aussehen könnten.

Das damalige Projekt basierte auf einer soliden Zukunftsforschungs-Methodik, die es den europäischen Sozialpartnern durch einen schrittweisen Ansatz ermöglichte, fünf Szenarien zu entwickeln:

IDENTIFIZIERUNG VON 12 RELEVANTEN MEGATRENDS



DIE MORPHOLOGISCHE BOX

KOMMUNIKATIONS- MUSTER	VERBRAUCHSMUSTER UND VERBRAUCHERSCHUTZ	WETTBEWERB UND REGULIERUNG IM POSTSEKTOR	WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG	INNOVATIONS- DYNAMIK	VERKEHRS- INFRASTRUKTUREN	DATENMANAGEMENT UND INFRASTRUKTUREN	VERÄNDERTE ARBEITSWELT	VERÄNDERUNG DER (WEITER-) BILDUNGSSYSTEME	GESELLSCHAFTLICHE SPALTUNG	KLIMAWANDEL UND ÖKOLOGISCHE VERZERRUNGEN	ENTWICKLUNG DES SOZIALEN DIALOGS
											
Digitale Hochkultur	Hauptsächlich auffälliger Konsum, geringer Verbraucherschutz	Starker Wettbewerb (neue Akteure als Marktführer), zögerliche Regulierung	Neue Wachstumsmuster (durchschnittliches EU-Wachstum über 3%)	Inkrementelle Änderung, Inkrementelle Akzeptanz	Benachteiligte Infrastruktur aufgrund von Unterinvestitionen	Hyperverbundene Welt, Internet von Allem	Hybride Arbeitswelt, wachsende Unterschiede/Differenzierungen	Geringer Zugang, überwiegend traditionelle Strukturen	Wachsende gesellschaftliche Spaltung und Spannungen	Hoher Temperaturanstieg, schnelle Verschlechterung der ökologischen Bedingungen	Business as usual (inkrementelle Anpassung)
Digitale Fragmentierung, hybride Nutzung	Hauptsächlich bewusster Konsum, hoher Verbraucherschutz	Starker Wettbewerb (neue Akteure als Herausforderer), hoher politischer Regulierungswille	Kontinuierlicher Wachstumspfad (durchschnittliches EU-Wachstum zwischen 2% und 2,5%)	Durchschlagender Wandel, erzwungene technologische Offenheit	Leuchtturmprojekte, während andere Infrastrukturen marode sind	Meist geschlossene Systeme (Splinternet)	Neue Arbeit setzt sich durch, abnehmende Variationen/Differenzierungen	Breiter Zugang, Entwicklung traditioneller Strukturen	Lückenschluss, neue Formen der Kohärenz	Pariser Abkommen Welt: Eindämmung des Klimawandels, hohe Regulierung	Erneuerung und neue Formen des sozialen Dialogs
Digitale Ermüdung	Hauptsächlich bewusster Konsum, geringes Interesse an Verbraucherrechten	Reduzierter Wettbewerb (Traditionelle mit Nischenanteil), zögerliche Regulierung	Verlangsamtes Wachstum und Stagnation in Europa	Verlangsamung der Innovationsdynamik, technologische Skepsis	Gute Infrastruktur in Städten, meist marode auf dem Land	Ausbau der digitalen Kluft zwischen Ländern und Regionen	Neue Arbeit setzt sich durch, wachsende Variationen/Differenzierungen	Breiter Zugang, neue Ansätze	Fragmentierte Gesellschaften (differenzierte Lebenswelten), meist tolerant	(Überraschende) Eindämmung des Klimawandels, geringere Regulierung	Verschlechterung des sozialen Dialogs
	Hauptsächlich serviceorientiert, hohes Interesse an Verbraucherrechten	Reduzierter Wettbewerb (Rückzug neuer Akteure), hohe Regulierung	Verschlechterung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, neue Wirtschaftsindikatoren		Infrastrukturboom mit hohen Investitionen				Fragmentierte Gesellschaften (differenzierte Lebenswelten), meist indifferent		Ende des sozialen Dialogs

Die Sozialpartner haben die potenziellen Entwicklungen für jeden dieser 12 Schlüsselfaktoren sorgfältig analysiert. Wenn man beispielsweise die Kommunikationsmuster betrachtet, können sie sich auf drei verschiedene Arten entwickeln: 1) Eine hochgradig digitalisierte Gesellschaft, 2) Digitale Ermüdung und 3) Digitale Kluft.

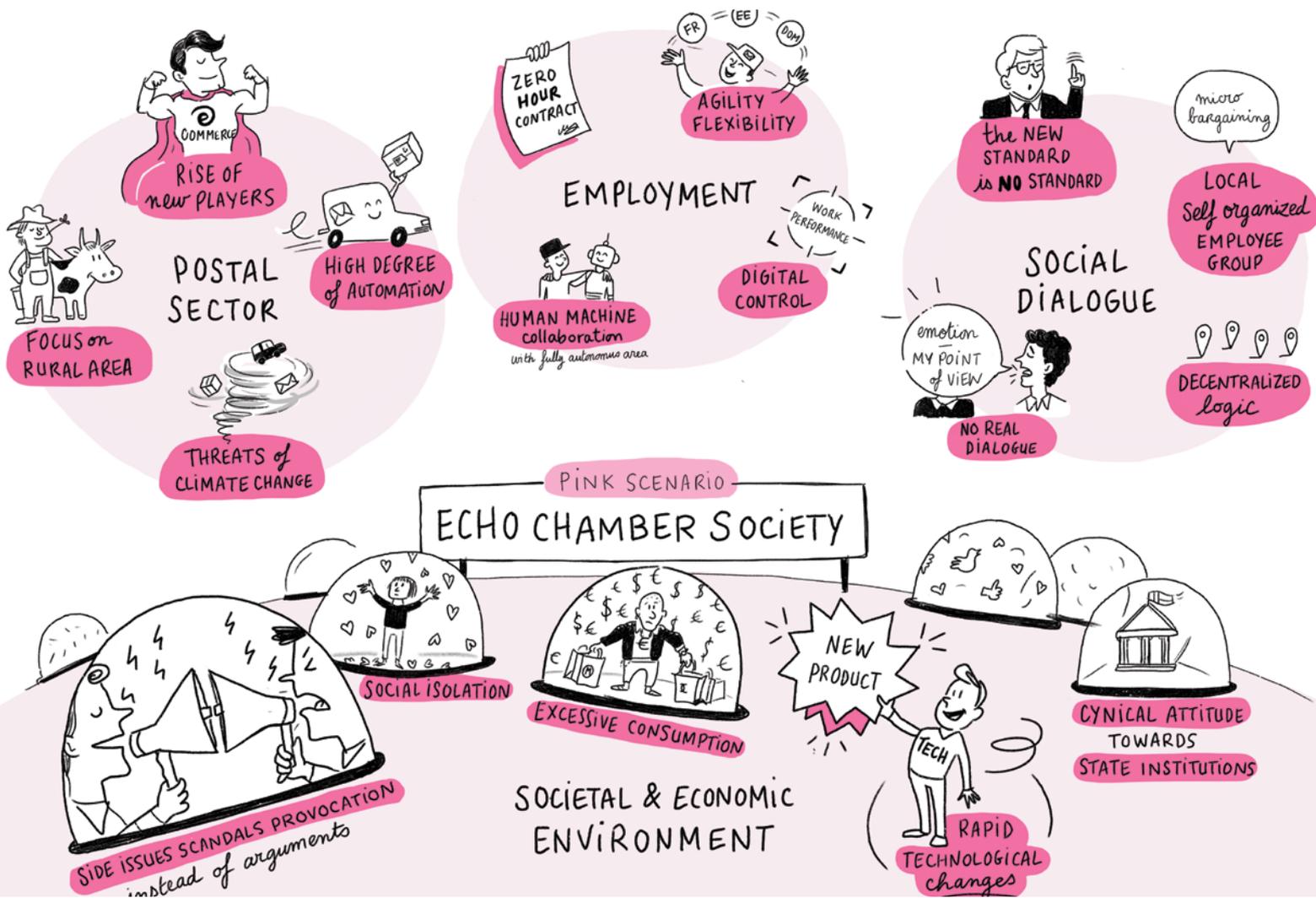
Durch die Kombination verschiedener Zukunftsprognosen zu denkbaren Entwicklungen einzelner Faktoren lässt sich eine morphologische Box erstellen, aus welcher sich 5 Szenarien ergeben.

DIE 5 SZENARIEN ÜBER DIE MÖGLICHE ZUKUNFT DES POSTSEKTORS IM JAHR 2030

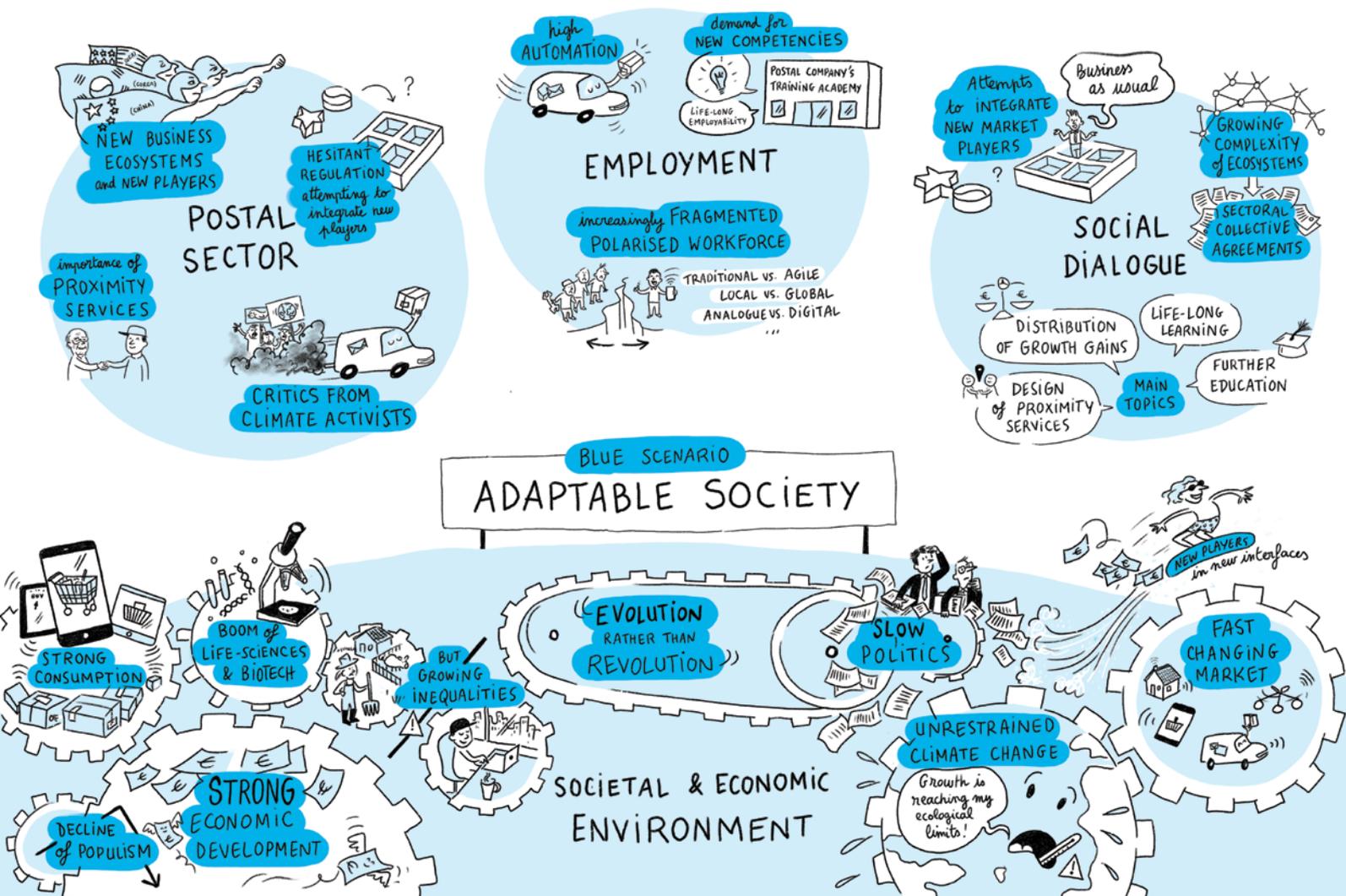
1. Die standardisierte Gesellschaft: Der technologische Wandel könnte sich beschleunigen und zu einer raschen Digitalisierung der Gesellschaft führen. Algorithmen durchdrängen das tägliche Leben, um Effizienzsteigerungen zu erzielen. Daten wären ein Allgemeingut und der offene Zugang zu Daten löste eine neue Welle des Unternehmertums aus. Dieser neue Status quo führte zu einer radikalen Umgestaltung der Aktivitäten des Postsektors, mit neuen Dienstleistungen wie intelligenten Datenangeboten und E-Government-Diensten. Der soziale Dialog würde erneuert werden, um neue Standards für die radikal veränderte Arbeitswelt auszuhandeln.



2. Die Echokammergesellschaft: Die Digitalisierung führte zu einer stärkeren Individualisierung und Polarisierung der Gesellschaft. Bürger lebten in digitalen geschlossenen Blasen mit Gleichgesinnten leben. Die Ungleichheiten in der Gesellschaft spiegelten sich in der Wirtschaft wider. Die Aktivitäten der Post und der Postämter erreichten einen neuen Rekordtiefstand, und die Universaldienstverpflichtung auf ein Minimum reduziert werden. Große Personallücken beeinträchtigten die Solidarität unter den Postmitarbeitern und die Gewerkschaften. Mikroverhandlungsplattformen in dezentraler Form ersetzten die Tarifverhandlungen.



3. Die anpassungsfähige Gesellschaft: Die Politik passte sich nur allmählich an die neuen dynamischen Bedingungen an und setzte alte Instrumente ein, um mit neuen Phänomenen fertig zu werden. In einer boomenden Wirtschaft könnten neue Akteure im Postsektor entstehen, indem außereuropäische Technologieunternehmen auf die europäischen Märkte drängten. Eine langsame Regulierung dieser neuen Akteure führte zu einem verzerrten Wettbewerb. Die Universaldienstverpflichtung würde auf alle relevanten Akteure, einschließlich der Nachbarschaftsdienste, ausgedehnt.



4. Die innovative Gesellschaft: Ein starker sozialer Dialog förderte eine proaktive Regulierung zum Abbau von Ungleichheiten in einer digital hypervernetzten Welt. Es würden hohe öffentliche Investitionen in Infrastruktur, Bildung und Klimaschutz getätigt. Die Postbetreiber diversifizierten ihr Dienstleistungsangebot durch Nachbarschaftsdienste und E-Government-Lösungen, während viele dieser neuen Dienste Teil der Universalienpflichtung werden würden. Die Beschäftigungsformen diversifizierten sich, gingen aber mit vergleichbaren Rechten und Zugang zur sozialen Sicherheit einher. Der soziale Dialog würde sowohl erweitert als auch erneuert werden, wobei mehr Akteure, wie z. B. die Plattformunternehmen, einbezogen wären.



5. Die Teufelskreis-Gesellschaft: Durch die Fokussierung auf Sicherheit und die Angst vor Cyberkriminalität könnten die Bürger zu autoritären Tendenzen und Protektionismus neigen. Die Zusammenarbeit zwischen den EU-Mitgliedstaaten würde erheblich erschwert, und die Gesellschaft könnte durch den Abbau grenzüberschreitender digitaler Infrastrukturen einen technologischen Rückschlag erleben. Dies führte zu einer Wiederbelebung des Postgeschäfts, während der elektronische Handel stagnierte. Der Wettbewerb im Postsektor nähme ab, aber das Geschäftsumfeld bliebe schwierig, da die Infrastruktur marode und die Haushaltsmittel begrenzt wären. Wirtschaftliche Not und hohe Arbeitslosigkeit schürten die Angst vor Arbeitsplatzverlusten. Der soziale Dialog verschlechterte sich vor dem Hintergrund der allgemeinen Spannungen in der Gesellschaft und konzentrierte sich hauptsächlich auf den Abbau von Arbeitsplätzen und Beschäftigungsgarantien.



B. BESCHREIBUNG DES PROJEKTS UND SEINER HAUPTZIELE

Die verschiedenen Workshops mit Gewerkschafts- und Arbeitgebervertretern, die zur Entwicklung dieser fünf Szenarien führten, unterstrichen die Notwendigkeit, der Zusammenarbeit beider Seiten, um für die Zukunft zu planen und die Entwicklung der Trends zu antizipieren. Die fünf sehr unterschiedlichen Szenarien wurden als wahrscheinlich erachtet und umfassen sowohl positive als auch schwierigere potenzielle Veränderungen für die Gesellschaft und den Sektor. Diese Szenarien zeigen, dass globale Krisen wie Klimawandel, Pandemien und Kriege alle Teile der Bevölkerung und der Gesellschaft als Ganzes betreffen können, aber gleichzeitig Chancen für Veränderungen bieten.

Die fünf Szenarien bildeten die Grundlage des Projekts. Die Sozialpartner hielten es für notwendig, die Szenarien stärker auf den Postsektor und seine Arbeitsplätze auszurichten. „Die Arbeitswelt im Postsektor im Jahr 2030“ zielte darauf ab, die zukünftigen Arbeitsplätze im Postsektor zu untersuchen und die entscheidenden Qualifikationen zu ermitteln, die benötigt werden könnten.

Zu diesem Zweck ermöglichten die Projekte die Schaffung von 13 Postcharakteren, die die Vielfalt der Positionen und Tätigkeiten im Postsektor verkörpern. Diese Charaktere sind die Übertragung der Szenarien in konkrete Arbeitsplätze in der Postbranche. Im Rahmen des Projekts werden auch die Beziehungen zwischen künftigen Arbeitnehmern in einem im Wandel befindlichen Arbeitsumfeld analysiert.

Da sich der Postsektor in Zukunft stark wandeln wird, ermöglichen diese Charaktere Überlegungen darüber, welche Postarbeitsplätze in den gegebenen Szenarien entstehen, sich entwickeln oder sogar verschwinden werden oder wie sich die Arbeitsplätze in verschiedene Richtungen entwickeln können. Diese Charaktere ermöglichen es, über die Anpassung der Belegschaft und des Geschäftsmodells der Postbetreiber in einer unsicheren Welt nachzudenken. Sie erleichtern die Diskussion zwischen den Beteiligten, um vorausschauend zu denken und künftige Entwicklungen zu antizipieren und vorzubereiten.

Insgesamt zielt dieses Projekt darauf ab, durch die Personifizierung zukünftiger Veränderungen eine vorausschauende und innovative Reflexion über die Arbeitswelt im Postsektor im Jahr 2030 zu ermöglichen. Es untersucht die Aufgaben, Instrumente, Missionen und das Arbeitsumfeld der zukünftigen Postangestellten. Eines seiner Ziele ist es, Vorschläge zu entwickeln, wie die Arbeitsorganisation an die neuen Herausforderungen in einem sich schnell verändernden Postsektor angepasst werden kann.

C. AN DEM PROJEKT BETEILIGTE AKTEURE

Dieses Projekt wurde von der Arbeitsgruppe Entwicklung des Postsektors (Postal Sector Evolution (PSE)) des Europäischen Ausschusses für den sozialen Dialog im Postsektor (Social Dialogue Committee for the Postal Sector (SDC)) durchgeführt, einem 1999 gegründeten gemeinsamen Ausschuss von Postunternehmen und Gewerkschaften in den 27 EU-Mitgliedstaaten. Die SDC hat seit 2006 mehrere von der EU kofinanzierte Projekte durchgeführt, um die wichtigsten sozialen Entwicklungen im Postsektor besser zu verstehen, insbesondere in Bezug auf die Bewältigung des Wandels und die Diversifizierung der Tätigkeiten sowie die Entwicklung des weiteren Umfelds. Die PSE-Arbeitsgruppe wird von Margaux Meidinger von La Poste Groupe geleitet, ihr Sprecher ist Stéphane Chevet von der CFDT. Das Projekt ist ein weiteres gutes Beispiel für einen fruchtbaren sozialen Dialog zwischen Vertretern von Arbeitgebern und Gewerkschaften.

3. KOMMENTARE DER PROJEKTLIMITER

3. KOMMENTARE DER PROJEKTLEITER

Dieses zweite SDC-Projekt baut auf der Zukunftsforschungsstudie auf und ist eher operativ ausgerichtet, indem es Postcharaktere identifiziert, die auf die Herausforderungen und Chancen der jeweiligen Szenarien reagieren. Die Vertreter von Arbeitgebern und Arbeitnehmern schufen anderen Arbeitsdynamik als üblich. Im normalen Geschäftsalltag ist es oft schwierig, vorausschauend zu denken und zu planen. Die allgemeine Tendenz geht dahin, eine Lösung zu finden, wenn eine Krise auftritt, und nicht, bevor sie eintritt. Bei diesem Projekt ist es von entscheidender Bedeutung, Teil eines Transformationsprozesses zu sein, ohne genau zu wissen, welcher Art dieser sein wird oder wann er genau stattfinden wird. Es geht darum, proaktiv und integrativ zu sein. Alle Aspekte eines Szenarios sind transparent, und sämtliche Akteure im Unternehmen sind daran beteiligt. Diese einladende Methode setzt ein hohes Maß an Reife und gegenseitigem Vertrauen zwischen den Sozialpartnern voraus. In den vergangenen Jahren haben unsere durchgeführten Projekte verdeutlicht, dass es stets möglich ist, über die alltäglichen Probleme und potenziellen Konflikte hinwegzusehen und den erforderlichen Schritt zu gehen, um zum Wohle unseres Sektors erfolgreich zusammenzuarbeiten.

Am Ende unserer Arbeit erscheint die Methode, die wir für diese beiden Zukunftsforschungsprojekte angewandt haben, klar und einfach. Diese Arbeitsmethode zeichnet sich durch ihre außergewöhnliche Qualität und Intensität aus. Wir haben die Worte, die Einstellung und das Engagement gefunden, die notwendig sind, um diesen gemeinsamen Erfolg zu erreichen. Dies ist umso wichtiger, als die Ergebnisse dieser beiden Projekte nicht das Ende der Methode darstellen. Die Haltung, die wir auf europäischer Ebene eingenommen haben, muss im sektoralen sozialen Dialog, aber auch in jedem unserer Länder, in unseren Diskussionen zur Anpassung unserer Unternehmen an die gegenwärtigen und zukünftigen Veränderungen fortbestehen. Diese Methode ist der Weg zum gemeinsamen Erfolg.

Niemand weiß, was morgen sein wird, geschweige denn übermorgen. Wenn es um die Zukunft geht, können wir uns keiner Sache sicher sein. Niemand weiß genau, wie stark und wie schnell sich die sozialen und gesellschaftlichen Veränderungen auswirken und welchen Einfluss neue Instrumente wie KI und vorausschauender Konsum haben werden. Was auch immer geschieht, die europäischen Bürger brauchen eine soziale Verbindung und die Garantie, dass ihre Daten sicher und geschützt sind. Nur die Postbetreiber können diese Garantien bieten. Daher ist es wichtig, dass wir zusammenarbeiten und uns in einer Art Spiegeleffekt wandeln, mit Störungen sowohl in den Unternehmen als auch in den Gewerkschaften. Wir alle sind an diesem Prozess beteiligt, also sind wir auch alle Akteure in diesem Prozess. Gemeinsames Ziel ist es, zusammen zu wachsen, Neues zu erschaffen und sich eine Zukunft vorzustellen – nicht notwendigerweise in konkreten Einzelheiten, sondern vielmehr in der Fähigkeit, diese potenzielle Zukunft willkommen zu heißen. Es ist essenziell, weiterhin aktiv an einem Prozess teilzuhaben, welcher es uns erlaubt auf das zu hören, was die Zukunft uns bringen wird und gleichsam die Mittel und Wege zu erkennen, um gemeinsam neue Arbeitsplätze in den Postunternehmen der Zukunft zu schaffen.



Margaux Meidinger
PSE Arbeitsgruppe Vorsitz



Stéphane Chevet
PSE-Arbeitsgruppe Stellvertretender Vorsitzender

4. METHODOLOGIE

„Die Arbeitswelt im Postsektor im Jahr 2030“ ist ein 30-monatiges Projekt, das im Mai 2021 begann. Es baute auf dem vorangegangenen Projekt „Trendforschung für den Postsektor im Jahr 2030“ auf, indem es die innovative Arbeitsweise der europäischen Sozialpartner nutzte. Sie verfolgte einen vorausschauenden Ansatz, indem sie die europäischen Sozialpartner in eine Zukunftsforschungs-Übung einbezog, bei der der Personas-Ansatz auf Poststellen angewendet wurde. Die Teilnehmer des Projekts untersuchten die Entwicklung von Arbeitsplätzen in Schlüsselbereichen des Postsektors: 1) Zustellung von Postsendungen, 2) Poststellennetze und 3) Back-Office-Aktivitäten. Zur Erstellung der Personas fanden zwischen Mai 2021 und Mai 2023 zwei digitale Workshops sowie vier physische Treffen statt. Das Projekt endete mit einer Abschlusskonferenz, die darauf abzielte, die Ergebnisse einem breiteren Publikum zugänglich zu machen. Die verschiedenen Veranstaltungen, die damit verbundenen Vor- und Nachbereitungen stellten für die europäischen Sozialpartner eine intensive Arbeit über 2,5 Jahren dar.

EIN INNOVATIVES VERFAHREN

Ein durchgängiges Motto, das sich durch das Projekt zog, war die Aufforderung an die Teilnehmer, über den Tellerrand hinauszuschauen. Dieses spezielle Arbeitsumfeld wurde durch den Einsatz neuer Instrumente und äußerst interaktive Sitzungen in kleinen Gruppen ermöglicht. Der Ansatz löste eine Dynamik aus, die über die üblichen Gewohnheiten der meisten Teilnehmer hinausging und zu einer neuen Arbeitsweise der kooperativen Konstruktion, Interaktion und Ideenfindung führte. In den offenen Mikrofon-Momenten war jede Frage, Anregung oder Bemerkung herzlich willkommen. Der Prozess blieb während des gesamten Projekts agil und flexibel. Durch die Erfassung des Feedbacks und der Erwartungen der Teilnehmer konnten die nächsten Schritte entwickelt, vorangeschritten und die herausragendsten Ideen ausgewählt werden. Die Nutzung einer unvoreingenommenen kollektiven Intelligenz eröffnete neue Perspektiven für Diskussionen und den Austausch zwischen allen Teilnehmern. Durch diese Atmosphäre entstand eine anpassungsorientierte Denkweise, die auf beiden Seiten viel Kreativität und Optimismus freisetzte. Die Teilnehmer waren äußerst motiviert, sich an Live-Diskussionen und kreativen Übungen zu beteiligen und die Ergebnisse ihrer Überlegungen in konkreter Form entstehen zu sehen. Ein schrittweiser Prozess sowie zahlreiche Brainstorming-Sitzungen bei jedem Treffen unterstützten die Sozialpartner bei der Ausarbeitung der Postcharaktere. Alle Projektteilnehmer schätzten diese Erfahrung und viele betonten die Notwendigkeit, diesen Ansatz weiter zu verfolgen. Es ist hervorzuheben, dass viele Teilnehmer an mehr als einem Workshop teilgenommen haben und während des gesamten Projekts Einsatz zeigten. Die innovative Methodik, die in diesem Projekt angewandt wurde, verdeutlicht die zukunftsorientierte Haltung des Postsektors.

Bei jedem Workshop wurde besonderes Augenmerk auf die kollektive Dynamik gelegt, mit mehreren auflockernden und engagierenden Momenten. Das Ziel dieser Momente war es, die Gruppe zusammenzubringen und ihre Energie zu steigern. Die Schaffung von Synergien zwischen den Teilnehmern war ein entscheidender Faktor für eine produktive Ideenfindungsphase und die Entwicklung von Lösungen. Der Arbeitsprozess basierte auf einer Kombination aus digitalen und physischen Workshops, wobei die durch die Covid-Krise entstandenen Zwänge und Möglichkeiten berücksichtigt wurden. Die digitalen Sitzungen bereiteten die physischen Sitzungen vor, indem sie es den Teilnehmern ermöglichten, sich an die fünf Szenarien zu erinnern und die Chancen und Herausforderungen in jedem von ihnen besser zu verstehen. Die physischen Workshops, die für ein effektives Brainstorming entscheidend sind, begannen Anfang 2022.



ERSTER VIRTUELLER WORKSHOP - 08.12.2021

Der erste virtuelle Workshop fand am 8. Dezember 2021 statt. Er ermöglichte es 31 Teilnehmern, sich mit den ersten beiden Szenarien (Standardisierte Gesellschaft und Echokammergesellschaft) erneut anzueignen und die Grundlagen für weitere Diskussionen und Debatten zu schaffen. Die Teilnehmer wurden in zwei Arbeitsgruppen aufgeteilt, die sich jeweils mit einem dieser Szenarien befassten. Sie untersuchten die vier Teile eines jeden Ökosystems, d.h. 1) das gesellschaftliche, 2) das wirtschaftliche, 3) das beschäftigungspolitische und 4) das den sozialen Dialog betreffende Umfeld sowie die spezifischen Auswirkungen auf den Postsektor. Visuelle Inspirationsstimuli bereiteten die Szenarien vor und gaben einen Vorgeschmack auf deren Atmosphäre. Die Teilnehmer erläuterten die Kernelemente und untersuchten die Auswirkungen der verschiedenen Faktoren. Die Diskussionen ließen viel Raum für Feedback und Austausch. Dieser erste virtuelle Workshop diente dazu, die wichtigsten Ergebnisse des vorangegangenen Projekts „Trendforschung für den Postsektor im Jahr 2030“ in Erinnerung zu rufen.



ZWEITER VIRTUELLER WORKSHOP - 23.02.2022

Der zweite virtuelle Workshop fand am 23. Februar 2022 statt. Er ermöglichte es 39 Teilnehmern, die Herausforderungen von zwei weiteren Szenarien zu identifizieren: die anpassungsfähige Gesellschaft und die Teufelskreis-Gesellschaft. Nach der gleichen Methodik wie beim ersten virtuellen Workshop erstellten die Teilnehmer eine Liste aller Störfaktoren und erkannten die wichtigsten Probleme und Herausforderungen für diese beiden Szenarien. Auch hier wurden die Teilnehmer in zwei Gruppen aufgeteilt, die nacheinander die einzelnen Szenarien bearbeiteten. Die Ergebnisse der beiden Gruppen wurden in einer Plenarsitzung vorgestellt. Die Überlegungen und Gedanken der Teilnehmer wurden ausgetauscht und diskutiert.

ÜBERGANG VON VIRTUELLEN ZU PHYSISCHEN WORKSHOPS

In Anbetracht der mit Covid verbundenen Arbeit und der Reisebeschränkungen wurden die ersten beiden Sitzungen virtuell abgehalten. Die Workshops zielten darauf ab, die Dynamik aufrechtzuerhalten und die Kollegen zu ermutigen, an dem Projekt teilzunehmen und sich weiter zu engagieren. Sie boten den Teilnehmern die Möglichkeit, sich mit dem Projekt vertraut zu machen, sich einen Überblick über die komplexen Szenarien zu verschaffen und die nächsten persönlichen Treffen vorzubereiten. Digitale Werkzeuge wie Miro oder Mentimeter regten interaktive Diskussionen an, belebten die Workshops und förderten die Verbindung zwischen den Teilnehmern. Der Ausschuss ist so schnell wie möglich von Online-Sitzungen zu Präsenzsitzungen übergegangen, da persönliche Treffen viel produktiver und effizienter sind. Physische Workshops förderten das Brainstorming und erleichterten Debatten, was bei dieser Art von kreativen und gemeinschaftlichen Übungen unerlässlich ist.



ERSTER PHYSISCHER WORKSHOP - ZAGREB, KROATIEN, 31.03.2022 BIS 01.04.2022

Der erste physische Workshop wurde von der kroatischen Post ausgerichtet und fand vom 31. März bis 1. April 2022 in Zagreb statt. An diesem Treffen nahmen 25 Personen teil, und eine Online-Gruppe wurde über „Touch-up-Points“, die in der Tagesordnung vorgesehen waren, einbezogen. Die Hauptziele waren die Ausarbeitung der Postcharaktere für die ersten beiden Szenarien: die standardisierte Gesellschaft und die Echokammergesellschaft, und die Einbeziehung der Teilnehmer in neue Arbeitsweisen. Zu diesem Zweck erstellten die Teilnehmer Ideenkarten und ordneten sie Postcharakteren zu, um Vorlagen für Postcharaktere mit den entsprechenden und benötigten Ressourcen, Werkzeugen und Fähigkeiten zu definieren. Ein kurzes Eintauchen in die Szenarien und die damit verbundenen Herausforderungen ermöglichte es den Teilnehmern, sich auf denselben Informationsstand zu bringen. In der Ideenfindungsphase wurden Lösungen für die ermittelten Herausforderungen erarbeitet, wobei die Teilnehmer das Wort ergriffen und die Charaktere gemeinsam gestalteten. Der Berater brachte auch Beispiele aus anderen Branchen und Sektoren in die Überlegungen ein, um zusätzliche Ideen zu erhalten, die für den Postsektor 2030 relevante Arbeitsplätze, Fähigkeiten und Instrumente inspirieren könnten. Dieser erste physische Workshop bot den Sozialpartnern die Gelegenheit, die mit den ersten beiden Szenarien zusammenhängenden Aufgaben zu erörtern und sich einen Überblick über das weitere Umfeld der Postbetreiber zu verschaffen, wobei auch die wirtschaftlichen Fragen und die sozialen Bedingungen dieser möglichen Zukünfte berücksichtigt wurden. Die Teilnehmer stellten Überlegungen darüber an, wie die operative Realität des Postsektors im Jahr 2030 aussehen wird, und zwar sowohl in Bezug auf die Aufgaben als auch auf die Instrumente.



ZWEITER PHYSISCHER WORKSHOP - WIEN, ÖSTERREICH, 21.06.2022 BIS 22.06.2022

Der zweite physische Workshop wurde von der Österreichischen Post veranstaltet und fand am 21. und 22. Juni 2022 in Wien statt. Diese Sitzung konzentrierte sich auf zwei weitere Szenarien: die Teufelskreis-Gesellschaft und die anpassungsfähige Gesellschaft, um die damit verbundenen Postcharaktere herauszuarbeiten. Die Teilnehmer diskutierten intensiv über die Aufgaben, Instrumente und Fähigkeiten der Postmitarbeiter, die unter den spezifischen Bedingungen dieser beiden Szenarien benötigt werden. Die Teilnehmer wurden in mehrere Arbeitsgruppen aufgeteilt und dazu angeregt, ihre Ideen und Überlegungen mitzuteilen. Das Brainstorming war produktiv, und es kristallisierten sich erste gemeinsame Berufsgruppen heraus. Dieser zweite physische Workshop zielte auch darauf ab, alle Teilnehmer durch neue und innovative Übungen, wie z. B. Rollenspiele, aktiv einzubinden.





DRITTER PHYSISCHER WORKSHOP - DEN HAAG, NIEDERLANDE, 27.10.2022 BIS 28.10.2022

Der dritte physische Workshop wurde von PostNL ausgerichtet und fand am 27. und 28. Oktober 2022 statt. Es wurden zwei Untergruppen gebildet, um die Arbeit zwischen den Teilnehmern aufzuteilen und die Diskussionen zu erleichtern. Die erste Gruppe bearbeitete das Szenario der innovativen Gesellschaft, um sich mit den spezifischen Herausforderungen vertraut zu machen. Aufbauend auf dem, was in den vorangegangenen Workshops erarbeitet wurde, arbeitete die andere Gruppe an der Definition von Postcharakteren innerhalb der vier anderen Szenarien und erstellte Kategorisierungen und Charakterfamilien. Diese Gruppe begann mit den Überlegungen zu den Projektergebnissen, insbesondere dem Abschlussbericht und den operativen Verbreitungsinstrumenten mit dynamischer und visueller Kommunikation, die die Postcharaktere und ihr Ökosystem darstellen. Diese beiden Tage waren entscheidend für die Bereicherung der Postcharaktergalerie. Die Aktivitäten förderten Diskussionen, aktives Zuhören und Ideenfindung während der Präsentation der Ergebnisse.



VIERTER PHYSISCHER WORKSHOP - LIMASSOL, ZYPERN, 25.04.2023 BIS 26.04.2023

Die vierte physische Sitzung wurde durch die zypriotische Post in Limassol am 25. und 26. April 2023 veranstaltet. Rund 50 Vertreter von Arbeitnehmern und Arbeitgebern nahmen an dem Workshop teil, der der Vertiefung und Feinabstimmung aller Postcharaktere diente. Die Teilnehmer wurden gebeten, die Aktivitäten, Aufgaben, Fähigkeiten und Werkzeuge der 13 Postcharaktere zu anzureichern. Die Teilnehmer beschäftigten sich auch mit potenziellen Aktivitäten, in Situationen, in denen jeder Postcharakter besonders notwendig wäre und gebraucht würde. Potenzielle Auswirkungen bestimmter Trends wie Klimawandel, Digitalisierung oder Stromausfall führten zu Diskussionen über mehr betriebliche Realitäten und Prognosen. Darüber hinaus überlegten die Teilnehmer, welche Verbindungen zu den bestehenden Postfunktionen bestehen und ob und inwieweit die neu gestalteten Charaktere eine Veränderung für den Sektor darstellen. Die Zuhörer diskutierten über operationelle Empfehlungen, die sich an die Postunternehmen, aber auch an die Vertreter des sozialen Dialogs richten, um die Entstehung der neuen Postcharaktere zu ermöglichen. Ein Dutzend Mitarbeiter der zypriotischen Post aus den verschiedensten Bereichen nahmen an diesem Workshop teil und hatten die Gelegenheit, sich über die bisher geleistete Arbeit zu informieren.





ABSCHLUSSKONFERENZ - BRÜSSEL, BELGIEN, 20.06.2023

Die Abschlusskonferenz fand am 20. Juni 2023 in Brüssel statt. Rund 80 Teilnehmer, darunter Vertreter von Postunternehmen und Gewerkschaften, aber auch Experten der Kommission, nahmen an dieser Veranstaltung teil, die der Verbreitung der wichtigsten Projektergebnisse diente. Die Veranstaltung bestand aus Podiumsdiskussionen, aber auch aus einer Break-out-Sitzung.

Einleitung

Die Konferenz wurde offiziell von Botond Szebeny, Generalsekretär von PostEurop, und Oliver Roethig, Regionalsekretär von UNI Europa, als den europäischen Sozialpartnerorganisationen der DEZA, eröffnet. Als neue Teilnehmer dieser Konferenz beitraten, erinnerten die Projektleiter an die Entstehung des Projekts „Die Arbeitswelt im Postsektor im Jahr 2030“, das auf die fünf Szenarien zurückgeht. Sie gaben einen kurzen Überblick über die Geschichte und den Inhalt des Projekts, um die innovative Methodik dieses europäischen Projekts hervorzuheben.

Break-out-Sitzungen, um die endgültigen Postcharaktere aus erster Hand zu erfahren

Die Teilnehmer teilten sich in kleine Gruppen auf, die vier Berufsgruppen zugeordnet waren. Sie hatten die Aufgabe, ein attraktives Stellenangebot für jede der im Laufe des Projekts erarbeiteten Postcharaktere zu erstellen. Diese Breakout-Sitzung ermöglichte es den Teilnehmern, sich in den Prozess einzubringen, auch denen, die nicht an den vorherigen Workshops teilgenommen hatten. Diese Übung bot den Teilnehmern die Möglichkeit, die 13 letzten Postcharaktere in einem neuen Kontext zu entdecken und vor allem in eine Berufsgruppe des Post-Ökosystems einzutauchen. Die Teilnehmer wurden gebeten, sich zu jeder Berufsbeschreibung zu äußern und schließlich den Postcharakter zu wählen, der ihrer Meinung nach am repräsentativsten oder am sinnbildlichsten dafür ist, wie der Postsektor im Jahr 2030 aussehen wird. Die vier Berufe wurden dann in einer Plenarsitzung allen vorgestellt.

Anregende Diskussionen

Darüber hinaus wurden bei zwei hochrangig besetzten Diskussionsrunden Transformations- und Zukunftsstudien sowie soziale, wirtschaftliche und regulatorische Entwicklungen erörtert. An der ersten Veranstaltung nahmen drei Redner von außerhalb des Postsektors teil, um sich über Veränderungsmanagement und sozialen Wandel auszutauschen. Die zweite Veranstaltung befasste sich mit den Herausforderungen und Veränderungen des Postsektors und wurde von vier Vertretern von Seiten Postarbeitgeber und -gewerkschaften geleitet.

Schließlich ermöglichte es ein Interview mit G. Roty, stellvertretender Referatsleiter der GD GROW, der den Umfang und die Ziele der von der Europäischen Kommission durchgeführten Zukunfts-Studie vorstellte, die Sichtweise der Europäischen Kommission zu den wichtigsten Chancen und Herausforderungen des Postsektors zu erfahren.



5. DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DES PROJEKTS

5. DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DES PROJEKTS

A. DIE BERUFSGRUPPEN

Das Ergebnis dieses Projekts sind 13 Postcharaktere mit spezifischen Fähigkeiten und Aufgaben, die im Jahr 2030 nützlich sein könnten. Diese Charaktere werden in vier Berufsgruppen eingeteilt: Vor Ort, Front-Office, Back-Office-Daten und Back-Office-Personalwesen. Diese Berufsgruppen spiegeln die Vielfalt der Maßnahmen und Tätigkeiten der europäischen Postbetreiber wider.

DIE BERUFSGRUPPE „VOR ORT“

Die Berufsgruppe „Vor Ort“ erfasst, was mit aktuellen Zustellern in Verbindung gebracht werden kann. Das sind die Menschen, die jeden Tag im Außeneinsatz arbeiten. Es wird jedoch erwartet, dass diese traditionelle Posttätigkeit aufgrund massiver Veränderungen der Bedürfnisse und einer raschen Entwicklung des Arbeitsumfelds einem starken Wandel unterworfen sein wird. Der Rückgang des Postaufkommens wird zur Schaffung neuer Arbeitsplätze führen, die den Herausforderungen der Gesellschaft, wie der Alterung der europäischen Bevölkerung oder dem Klimawandel, gerecht werden. Drei Charaktere verkörpern den zukünftigen Arbeitsalltag der Postmitarbeiter im Außendienst, der sich grundlegend von den gegenwärtigen Gegebenheiten unterscheiden wird. Diese Personen erbringen Dienstleistungen in der Nähe, die als vertrauenswürdige Dritte einen Mehrwert für die Gesellschaft darstellen.

DIE BERUFSGRUPPE „FRONT OFFICE“

Die Berufsgruppe „Front Office“ umfasst Mitarbeiter, die in Postämtern arbeiten. Dank ihres ausgedehnten Netzes sind die Postbetreiber auf dem gesamten Staatsgebiet präsent¹. Dieses Netz stellt eine direkte Verbindung zu den Kunden dar und ist mitunter die einzige Möglichkeit, in ländlichen Gebieten öffentliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Mit der Zunahme der digitalen Kommunikation und der sozialen Netzwerke wird die Notwendigkeit der physischen Präsenz und des persönlichen Kontakts im Post-Covid-Kontext noch wichtiger. Darüber hinaus wurden Postunternehmen bereits in der Vergangenheit als Schlüsselinfrastrukturen identifiziert, insbesondere während der Covid-19-Pandemie, die eine größere Rolle als nur die Unterstützung der Zustellung auf der letzten Meile übernehmen. Daher ist das Netz der Postämter ein wertvolles und wichtiges Gut des Postsektors. Die Unterhaltung dieses Netzes wird jedoch immer teurer und unrentabler. Bei der Ausarbeitung der fünf Charaktere dieser Berufsgruppe wurden also der digitale Wandel und die Forderung nach menschlichen Kontakten und Interaktionen berücksichtigt, um bessere und effizientere Dienstleistungen zu erbringen und gleichzeitig dem physischen Postnetz einen anderen Zweck zu verleihen.

DIE BERUFSGRUPPE „BACK-OFFICE-DATEN“

Daten stellen für die Postunternehmen einen enormen Wert dar, und es muss sichergestellt werden, dass die Daten auf sichere und konforme Weise verarbeitet werden. In einer zunehmend vernetzten Welt machen sich die drei Charaktere dieser Berufsgruppe die große Menge an verfügbaren Daten zunutze, analysieren sie und treffen auf dieser Grundlage fundierte Entscheidungen. Diese Berufsgruppe muss mit allen technologischen Innovationen Schritt halten, um alle anderen Aufgabenbereiche der Postunternehmen zu versorgen. Diese Personen arbeiten im Innendienst, sind aber weitgehend auf die Mitarbeiter vor Ort angewiesen, um diese Daten zu sammeln.

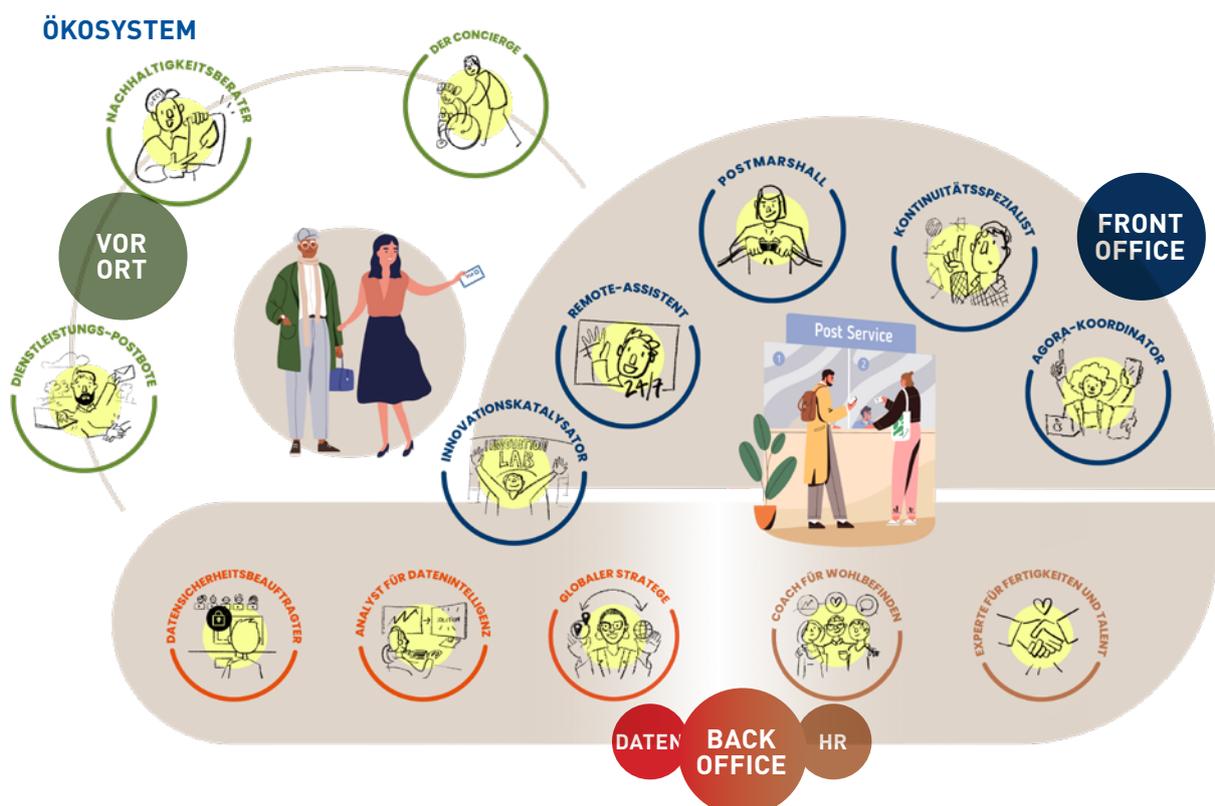
¹ Für diejenigen Postbetreiber, die noch eigene Postämter betreiben.

DIE BERUFSGRUPPE „BACK-OFFICE PERSONALWESEN“

Die Berufsgruppe „Back-Office-Personalwesen“ spiegelt den Wandel auf dem Arbeitsmarkt und die sich verändernden Erwartungen der künftigen Arbeitnehmer wider. Die Postangestellten sind das wertvollste Gut der Postunternehmen, und die Erfüllung der Bedürfnisse der Arbeitskräfte ist entscheidend, um wettbewerbsfähig und attraktiv zu bleiben. Der Postsektor ist in der Tat ein arbeitsintensiver Wirtschaftszweig, weshalb die Postunternehmen in allen europäischen Ländern zu den größten Arbeitgebern gehören. Dennoch entwickelt sich der Arbeitsmarkt rasant und verändert sich drastisch. Die Menschen haben eine längere berufliche Laufbahn, wechseln aber leichter von einem Unternehmen zum anderen. Die Zahl der Postmitarbeiter wird also sehr unterschiedlich sein. Folglich wird es von entscheidender Bedeutung sein, Postmitarbeiter zu schulen, um ihre Fähigkeiten zu aktualisieren und ihre Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern. Außerdem werden Work-Life-Balance und Lebensqualität am Arbeitsplatz immer wichtiger, um neue Talente anzuziehen und zu halten. Die Arbeitnehmer erwarten immer häufiger, dass auf ihre spezifischen Bedürfnisse eingegangen wird. Die beiden Charaktere der Familie der Gruppe „Back-Office Personalwesen“ sind dazu da, diese Herausforderungen zu bewältigen.

EIN ÖKOSYSTEM AUS VIER BERUFSGRUPPEN

Die vier Berufsgruppen stehen in ständiger Wechselwirkung und beeinflussen sich gegenseitig, da jede von ihnen für die anderen unerlässlich ist. Die engen Beziehungen zwischen allen Beteiligten unterstreichen ihre gegenseitige Abhängigkeit und die Notwendigkeit, zusammenzuarbeiten, um die Ambitionen der Postbetreiber und die Umstellung auf effiziente Weise zu erreichen. Die Back-Office-Funktionen bilden die Grundlage für den reibungslosen Ablauf der Tätigkeiten vor Ort und der Front-Office-Aktivitäten. Sie unterstützen operative Tätigkeiten und Mitarbeiter, die in direktem Kontakt mit Kunden stehen. Die beiden Backoffice-Gruppen sind also die Bausteine, auf die sich die operativen Funktionen stützen, um ihren Auftrag zu erfüllen. Sie sind das Fundament, das den Wandel in den betrieblichen Positionen ermöglicht. Die Mitarbeiter, die vor Ort tätig sind, sammeln dank ihres täglichen Kontakts und ihrer Nähe zur örtlichen Bevölkerung Daten. Sie übermitteln die Daten an die „Backoffice-Daten“, die dann für die Aggregation und Analyse der Daten zuständig sind, um sie optimal zu nutzen und neue Geschäftsmöglichkeiten zu schaffen und das Geschäftsmodell zu verbessern. Die „Front-Office“-Gruppe sammelt auch wertvolle Daten und sendet sie an die „Back-Office-Daten“-Gruppe, um den Überblick über den Postbetreiber zu konsolidieren und Konsistenz zwischen lokaler und nationaler Ebene herzustellen.



B. DIE 13 POSTCHARAKTERE

POSTCHARAKTERE ALS DENKANSTOSS

Im Rahmen des Projekts wurden 13 Postcharaktere geschaffen. Einige dieser Postcharaktere sind innovativer als andere, während andere Charaktere ebenso gut hätten gestaltet werden können. In einigen reiferen Postunternehmen können Elemente einiger Charaktere bereits vorhanden sein, während sie in anderen noch weit davon entfernt sind, Realität zu werden. Diese Charaktere haben nicht den Anspruch, Realität zu werden, aber sie sollen neue Ideen einbringen, um den Wandel des Postsektors und seine Notwendigkeit zur Anpassung an eine neue Normalität zu signalisieren. Es ist auch wichtig zu beachten, dass einige Personas angesichts des breiten Spektrums ihres Fachwissens und ihrer Aktivitäten nicht unbedingt eine einzige Berufsrolle darstellen, sondern eher einer Gruppe von Aufgaben entsprechen könnten, die von einer ganzen Abteilung ausgeführt werden würden. Postbetreiber und Postgewerkschaften sollten die Personas an ihre eigenen zukünftigen Realitäten anpassen und könnten sie als Grundlage und Inspirationsquelle für weitere interne Diskussionen nutzen.

CHARAKTERE IN DER BERUFSGRUPPE „AUßENDIENST“

Die Berufsgruppe „Außendienst“ umfasst die Zustellfunktionen und die Postmitarbeiter, die in direktem Kontakt mit der lokalen Bevölkerung stehen. In dieser Gruppe wurden drei künftige Berufe entworfen: der Concierge, der Nachhaltigkeitsberater und der Postzusteller. All diese Arbeitsplätze können zusätzlich zur Zustellung von Briefen und Paketen als Dienstleistungen mit sozialem Mehrwert, aber auch als Einnahmen gesichert werden. Ein wesentlicher Bestandteil dieser Charaktere ist ihre Kenntnis der lokalen Bevölkerung und ihrer spezifischen Bedürfnisse, da sie davon profitieren, dass die Postmitarbeiter täglich in der Nähe sind. Diese Charaktere integrieren sich voll und ganz und erfüllen die voraussichtlich großen Herausforderungen des 21. Jahrhunderts. Der Concierge entspricht vor allem dem Bedürfnis nach Nähe und menschlichen Kontakten im Kontext einer alternden europäischen Bevölkerung. Der Nachhaltigkeitsberater trägt dazu bei, den Klimawandel anzugehen und mit den unsicheren Energiepreisen umzugehen, indem er eine Analyse des Energieverbrauchs durchführt. Der Postbote oder die Postbotin erfüllt die Anforderungen einer Gesellschaft, die sich verstärkt auf Dienstleistungen konzentriert. Diese drei vor Ort tätigen Personen besitzen vergleichbare Fähigkeiten in Beziehungsmanagement und Kommunikation, um eine spezielle Bindung zur örtlichen Gemeinschaft aufzubauen und aufrechtzuerhalten.





Der Concierge ist ein Anbieter von Sozialdienstleistungen. Er ² unterstützt ältere Menschen, überprüft ihr Wohlbefinden, liefert Mahlzeiten aus und kümmert sich um Kinder. Sein umfangreiches und vielseitiges Wissen über die Region und ihre Bewohner basiert auf strukturierten sowie informellen Datenerhebungen, um ihre Bedürfnisse effektiv zu verstehen und zu erfüllen. Außerdem verfügt er über ein solides Netzwerk von Mitarbeitern. Als bekannte Persönlichkeit ist er weithin bekannt und wird als primärer Ansprechpartner für wichtige Dienstleistungen angesehen. Diese Aufgabe erfordert ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, um den Kunden einfühlend unterstützen zu können. Gute Kommunikationsfähigkeiten sind entscheidend für die Interaktion mit Kunden sowie Fachleuten und lokalen Behörden, besonders im Gesundheitswesen. Ein grundlegendes Verständnis von medizinischen und pflegerischen Aspekten ist hilfreich, um eine angemessene Betreuung von Kindern und älteren Menschen zu gewährleisten. Kenntnisse über die Region sind ebenfalls wichtig, um die Bedürfnisse der Kunden optimal zu erfüllen und die einzigartigen lokalen Merkmale durch lokale Führer und Blogs zu fördern. Digitale Fähigkeiten sind von Vorteil, um auf Aufgaben zuzugreifen, mit Kollegen zusammenzuarbeiten und Informationen auszutauschen. Dieser Charakter wird besonders relevant, wenn die zukünftige Arbeitswelt vermehrt auf Multitasking setzt oder Teilzeitarbeit ein neues Arbeitsmodell darstellt, da die Stundenanzahl für diese Tätigkeit äußerst flexibel gestaltet werden kann. Diese Rolle würde an Bedeutung gewinnen, wenn Lokalität zur vorherrschenden Lebensweise wird oder eine wachsende Skepsis gegenüber der Digitalisierung besteht, begleitet von einem verstärkten Bedürfnis nach Nähe und persönlichen Kontakten.



Der Nachhaltigkeitsberater ist für die Messung, Berechnung und Analyse des Energieverbrauchs und der Energieeffizienz zuständig, um Möglichkeiten zur Verbesserung der Praktiken und zur Verringerung der Energiebilanz der Kunden zu ermitteln. Durch seine Sensibilität für Umweltfragen fördert der Nachhaltigkeitsberater das Bewusstsein für umweltfreundliche Lösungen sowohl innerhalb des Postunternehmens als auch bei den Einwohnern. Diese Position beinhaltet sowohl operative als auch theoretische bzw. administrative Aufgabenbereiche. Der Nachhaltigkeitsberater fungiert gleichzeitig als Außendienstmitarbeiter und ist auch im Backoffice tätig. Er knüpft Beziehungen zu Fachleuten, externen Partnern und Universitäten, um sich über neue Entwicklungen bei Messmethoden und Nachhaltigkeitsinitiativen zu informieren. Dabei sucht er auch nach finanziellen Möglichkeiten, um Kunden konkrete Energieeinsparungen zu ermöglichen. Der Nachhaltigkeitsberater benötigt technische und analytische Fähigkeiten, um den Energieverbrauch zu berechnen und zu analysieren. Zudem sind digitale Fähigkeiten wichtig, um maßgeschneiderte Tools, Software und Kommunikationsplattformen zu nutzen und die gegebenen Ratschläge umzusetzen. Analytische Fähigkeiten sind ebenfalls entscheidend, um Schlussfolgerungen zu ziehen und dem Kunden konkrete Empfehlungen zu geben. Der Nachhaltigkeitsberater verfügt über lokale und praxisbezogene Kenntnisse, um Netzwerke und Partnerschaften mit örtlichen Behörden, Energieversorgern und Fachleuten im Energiesektor aufzubauen. Er interessiert sich für Wissenschaft, neue Trends und innovative Initiativen. Zudem verfügt er über grundlegendes Wissen zu geltenden Gesetzen und Vorschriften, um stets über aktuelle rechtliche Entwicklungen auf nationaler und europäischer Ebene in den Bereichen Energieeffizienz und Corporate Social Responsibility (CSR) informiert zu bleiben.



Die Hauptaufgabe des **Dienstleistungs-Postboten** ist es, den Zugang zu Post- und Sozialdiensten für die Menschen in ländlichen Gebieten zu gewährleisten und die Präsenz der Post als einen Mehrwert für alle zu etablieren. Er ist ein Multitalent im Multitasking mit einer doppelten Verantwortung. Er sammelt einerseits Daten über das Gebiet und leitet sie dann an den Data Intelligence Analysten weiter, der die zusammengefassten Informationen analysiert. Andererseits bietet er grundlegende Sozial- und Gesundheitsdienste für die Einwohner an. Der Postbeamte ist Teil des Notfall- und Krisenteams unter der Leitung des Postmarschalls, das für die Kontinuität und die Bewältigung schwerwiegender Störungen zuständig ist. Er besitzt die gleichen grundlegenden Fähigkeiten wie die anderen Postmitarbeiter vor Ort, darunter zwischenmenschliche Fertigkeiten, Gründlichkeit, Organisationstalent und ein fundiertes Wissen über sein Arbeitsgebiet. Zusätzlich dazu muss er auch über Kenntnisse im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) verfügen und in der Handhabung technischer Hilfsmittel zur Datenerfassung geschult sein. Im Streben nach höchster Dienstleistungsqualität bleibt er offen, kreativ und flexibel, da sich seine Aufgaben und Funktionen weiterentwickeln können. Er ist eine bekannte Persönlichkeit in seiner Region, und die Menschen vertrauen darauf, dass er da ist, wenn sie ihn brauchen. In Krisenzeiten ist er in der Lage, wichtige Dienstleistungen zu erbringen. Seine Rolle trägt zur Diversifizierung der Postaktivitäten bei und befähigt die Postbetreiber, voranzukommen und innovative Dienste weiterzuentwickeln.

2. Haftungsausschluss: Für eine bessere Lesbarkeit wird in diesem Text die männliche Form verwendet. Personenbezogene Substantive und Pronomen wie "er, sein, ihm" gelten jedoch gleichermaßen für alle Geschlechter.

DIE BERUFSGRUPPE „FRONT OFFICE“

Die Mitarbeiter des Front Office arbeiten in den Postämtern. Sie begrüßen die Kunden und koordinieren die Postpräsenz sowie die operativen Aktivitäten in den lokalen Gebieten. Das Front Office ist ein bedeutender Akteur in der Umgebung und pflegt gute Beziehungen zu anderen wichtigen lokalen und nationalen Akteuren. Es dient als Anlaufstelle für ein breites Netzwerk an bedeutenden Partnern. Die Mitarbeiter des Front Office integrieren die digitale Transformation der Postämter vollständig, indem sie Innovationen in ihre täglichen Aktivitäten einfließen lassen. Sie reagieren auch auf das Bedürfnis nach persönlichem Kontakt. Die Front Office-Familie sorgt für Kontinuität in Krisensituationen, indem sie Notfälle sowohl vorhersieht als auch darauf reagiert. Daher benötigen diese Postcharaktere Führungsfähigkeiten und die entsprechenden Befähigungen, um diese Rolle auszufüllen. Fünf Charaktere bilden die Front Office-Gruppe: der Postmarschall, der Remote-Assistent, der Kontinuitätsspezialist, der Agora-Koordinator und der Innovationskatalysator.



Der Postmarschall spielt eine wesentliche Rolle in der Katastrophenschutzstrategie der Postbetreiber. In einer zunehmend unsicheren Welt, in der sich die Krisen vervielfachen, gewährleistet er die Kontinuität der Dienste. Wenn ein Stromausfall die neuesten Technologien außer Betrieb setzt, koordiniert er den reibungslosen Übergang zu altbewährtem Know-how. Er ist auch dafür da, lokale Gemeinschaften zu unterstützen und im Falle einer Naturkatastrophe den Kontakt zu den entsprechenden Hilfsdiensten herzustellen. Er verfügt über ein fundiertes lokales Wissen in seinem Tätigkeitsgebiet und agiert entsprechend den örtlichen Gegebenheiten.

Er besitzt ein weitreichendes und engmaschiges Netzwerk von Akteuren, das er im Notfall mobilisieren kann. Er wendet die Sicherheitsrichtlinien vor Ort an und sorgt dafür, dass alle Grundlagen für einen sicheren Dienst jederzeit gegeben sind. In Zeiten ohne Notfälle ist er kontinuierlich mit der Risikoprävention und -politik beschäftigt, führt regelmäßige Überprüfungen der Planung sowie vorausschauender Protokolle durch. Er interagiert mit den wichtigsten Akteuren der Post vor Ort, wie dem Agora-Koordinator und dem Postbeamten, sowie mit Experten aus der Ferne, wie dem Kontinuitätsspezialisten, die ihn über die detaillierte Entwicklung der Situation auf dem Laufenden halten und wichtige Schulungen und Hilfsmittel bereitstellen. Der Postmarschall besitzt praktische Kenntnisse in Low-Tech-Zustelltechniken sowie ein breites Spektrum an Fähigkeiten, die auf die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs ausgerichtet sind. Er engagiert sich fortlaufend in Weiterbildungen, um den Anforderungen neuer Herausforderungen gerecht zu werden. Der Postmarschall muss seine Führungsfähigkeiten entwickeln, da er in Krisenzeiten, die von starkem Stress und möglicher Desorganisation geprägt sind, die Reaktion koordiniert. Aus diesem Grund sollte er wissen, wie er sein Team fokussiert, stärkt und sicher durch diese Zeiten führt.



Der Remote-Assistent hilft bei der Ermittlung der besten Lösung auf der Grundlage des Problems und der vom Kunden getätigten Angaben. In einer zunehmend digitalisierten Welt, in der Selbstbedienungspostämter zur neuen Norm werden, sind Kunden vollkommen autonom und können dank KI alles selbst erledigen. Wenn jedoch ein Kunde in der Poststelle Hilfe benötigt, steht der Remote-Assistent bereit, um den Kunden virtuell zu unterstützen oder sogar jemanden aus seinem Team zu entsenden, um physisch zu helfen. Der Remote-Assistent ist besonders nützlich

für digital Unkundige oder im Falle eines möglichen technischen Ausfalls. Er bietet den Kunden auch administrative Unterstützung aus der Ferne, ohne dass sie das Postamt aufsuchen müssen, z. B. für Steuerzahlungen und Transaktionen. Obwohl er in ständiger Verbindung mit dem Boden steht, kann der Fernassistent von zu Hause aus arbeiten, was seine Arbeit flexibler macht. Seine Arbeitszeiten sind flexibel, und er hat die Wahl, ob er Vollzeit oder Teilzeit arbeiten möchte. Er ist nicht nur in der digitalen Welt versiert, sondern besitzt auch ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten über Telefon, E-Mail und Instant Messaging. In Zeiten hoher Nachfrage kann er sich selbst organisieren, verschiedene Anfragen bearbeiten und schnell reagieren.



Der Kontinuitätsspezialist sorgt dafür, dass der Postdienst unter allen Umständen weiterläuft. Er stellt sich verschiedene Krisenszenarien vor, wie etwa Gesundheits- oder Klimakrisen, und entwickelt darauf basierend Pläne für Ressourcen und Prozesse, um die Postdienstleistungen auch unter solchen Bedingungen aufrechtzuerhalten. Er kooperiert mit einer Vielzahl interner und externer Akteure. Intern arbeitet er mit Managern zusammen, um die Postdienste zu entwickeln, mit Postmitarbeitern vor Ort, die ihn mit aktuellen Informationen versorgen, und mit Einsatzteams, die von Postmarschalls geleitet werden und Kontinuitätspläne

umsetzen können. Er kooperiert intensiv mit Datenanalysten, um Risiken vorherzusagen. Extern koordiniert er mit nationalen und lokalen Behörden, um Katastrophenschutzpläne zu entwickeln und zu koordinieren, welche alle Beteiligten einbeziehen. Extern arbeitet er mit nationalen und lokalen Behörden zusammen, um Katastrophenschutzpläne zu erarbeiten und zu koordinieren, die alle Beteiligten einbeziehen. In Krisenzeiten ist es wichtig, dass der Spezialist für Kontinuität über Führungs- und Stressmanagementfähigkeiten verfügt. Durch seine technischen Kenntnisse ist er auch in der Lage, die Risiken verschiedener Situationen (Erdbeben, Stromausfälle usw.) zu verstehen und zu bewerten. In präventiven Zeiten muss er kreativ sein, sich Krisenszenarien vorstellen und langfristig denken können. Er verfügt über fundierte Kenntnisse im Projektmanagement und ausgezeichnete zwischenmenschliche Fähigkeiten, um eine umfangreiche Gruppe von Akteuren zu koordinieren und effektive Kontinuitätspläne zu erstellen.



Der Agora-Koordinator überwacht das Agora-Postamt, das als Zentrum des öffentlichen Lebens und der lokalen Wirtschaftsentwicklung fungiert. Das Verlangen nach mehr Nähe und menschlicher Interaktion hat dazu geführt, dass sich die Postämter zu einladenden und flexiblen Orten für soziale Interaktionen, Projekte und vielfältige Aktivitäten entwickelt haben. Postämter bieten beispielsweise bei der Arbeitssuche oder lokalen Kunstprojekten Unterstützung. Zudem bieten sie Informationen über touristische Attraktionen in der Umgebung sowie über Sport-, Kultur- oder humanitäre Vereine. Der Agora-Koordinator überwacht das geschäftige Geschehen im Agora-Postamt. Er fungiert als Vermittler und Bindeglied zwischen allen Front Office-Aktivitäten und

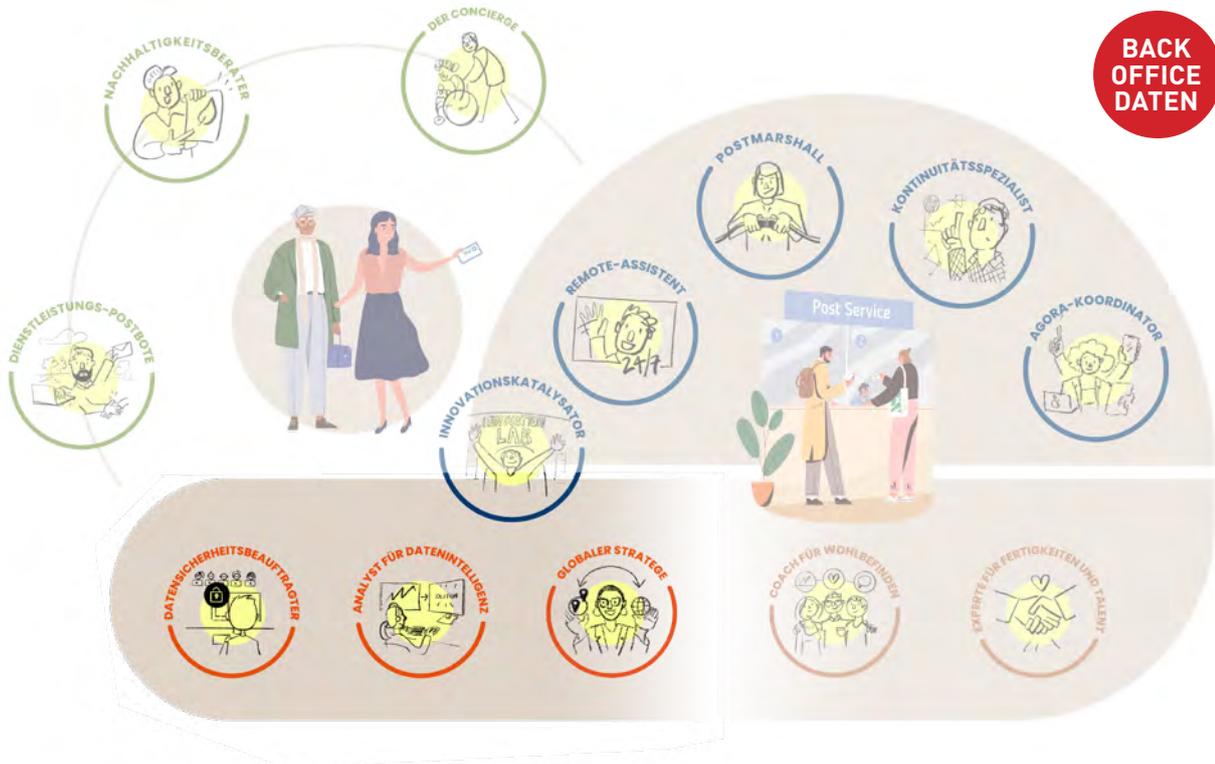
fördert Synergien zwischen ihnen. Er kooperiert ebenfalls mit dem Netzwerk der Agora-Postämter in europäischen Ländern und gewährleistet die Einheitlichkeit des Service und die Relevanz der angebotenen Aktivitäten auf lokaler Ebene. Der Agora-Koordinator besitzt logistische und organisatorische Fähigkeiten, um einen reibungslosen Ablauf der Agora-Postämter sicherzustellen und die Aktivitäten in diesem Raum zu unterstützen. Er kennt die Aktivitäten und Bedürfnisse der örtlichen Gemeinschaft sehr gut. Er ist lösungsorientiert und verfügt über gute Beziehungsfähigkeiten im Umgang mit verschiedenen Akteuren. Er erweist sich besonders wertvoll, wenn digitale Werkzeuge ausfallen, um einen kontinuierlichen Kontakt zwischen den Menschen zu gewährleisten und dennoch die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen. Auch in einer bargeldlosen Gesellschaft kann er aktiv sein, um sichere Geldtransfers zu gewährleisten und den Austausch von Dienstleistungen zu organisieren. In Zeiten einer Wirtschaftskrise fördert er die Unterstützung der Gemeinschaft und die Nutzung lokaler Ressourcen.



Der Innovationskatalysator koordiniert und leitet alle Aktivitäten des Postinnovationslabors und der regionalen F&E-Zentren. Er koordiniert und leitet Arbeitssitzungen zwischen Postmanagern, der F&E-Abteilung, Laborforschern und Ingenieuren, um die Bedürfnisse der Post und Bereiche, in denen Innovationen erforderlich sind, zu ermitteln. Er organisiert auch Veranstaltungen wie Tage der offenen Tür im Labor, um die neuesten Innovationen zu präsentieren und die Postämter über die neuesten Trends zu informieren. Er führt Marktforschungen und Benchmarks durch und analysiert weltweite Trends, um die besten Erfahrungen für die Kunden zu ermitteln. Der Innovationskatalysator ist gleichermaßen kreativ und analytisch und besitzt Managementfähigkeiten, da er das Labor leitet. Darüber hinaus besitzt er ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten, um seine Ideen zu vermitteln und andere Beteiligte zu engagieren. Der Innovationskatalysator erweist sich als äußerst nützlich in Zeiten vollständiger Digitalisierung und technologischer Expansion oder in Konflikten um natürliche Ressourcen, indem er effektive Lösungen entwickelt, um den Missbrauch lokaler Ressourcen zu verhindern. Die Aufstockung dieser Funktion bedeutet, dass die Postämter, die als lokale Innovationslabors fungieren, in hohem Maße dezentral verwaltet werden und eine sehr große Autonomie bei den Aktivitäten haben, die sie entwickeln und anbieten können.

DIE BACKOFFICE-DATENFAMILIE

Die Back-Office-Daten-Charaktere analysieren die von den Postmitarbeitern vor Ort gesammelten Daten, um sie in Geschäftsmöglichkeiten umzuwandeln. Sie setzen IT-Technologien und KI in großem Umfang ein, um sie bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen und die große Menge heterogener Daten zu verarbeiten. Sie erstellen statistische Modelle, um die Bedürfnisse und Gewohnheiten der Bevölkerung zu verstehen, was es den Postbetreibern ermöglicht, gezieltere Dienstleistungen anzubieten. Sie sind eine Brücke zwischen Menschen und intelligenten Technologien, um Werte zu schaffen. Die Backoffice-Datenpositionen erfordern sowohl analytisches als auch technisches Fachwissen, um die erforderlichen Waren und Maßnahmen vorauszusehen. Die Familie der Backoffice-Daten besteht aus drei Postcharakteren: dem Data Intelligence Analysten, dem Datensicherheitsbeauftragten und dem „glokalen“ Strategen.





Der Analyst für Datenintelligenz setzt die gesammelten Daten in Geschäftsmöglichkeiten für Stellen um. Er nutzt und interpretiert die Daten, um nützliche Geschäftsbeobachtungen abzuleiten und strategische Empfehlungen für lokale Postämter zu formulieren, aber auch um neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und die Leistung des Gesamtunternehmens zu verbessern. Er hat auch ein Auge auf neue Instrumente zur Verbesserung der Datenanalyse. Seine analytischen Fähigkeiten und seine strategische Denkweise sind entscheidend, um schwierige Entscheidungen zu treffen, komplexe Geschäftsprobleme zu lösen und relevante Geschäftsempfehlungen zu geben. Er beherrscht Big-Data-Tools und Informatiksysteme. Er weiß auch, wie man Cybersicherheitsrisiken analysiert und Lösungen dafür entwickelt. Der Data-Intelligence-Analyst ist vor allem im Falle der vollständigen Digitalisierung von Bedeutung, um von den vielfältigen verfügbaren Daten zu profitieren, oder im Falle einer Wirtschafts- und Finanzkrise, um Lösungen und Geschäftsstrategien zu finden. Er ist auch im Falle eines Cyberangriffs nützlich, um den Grad des Risikos zu analysieren.



Der Datenschutzbeauftragte arbeitet eng mit dem Data Intelligence Analysten zusammen, um den Schutz der von den Postbetreibern erhobenen und verarbeiteten Daten zu gewährleisten. Er ist auch für die Sensibilisierung von Mitarbeitern und Nutzern für die Einhaltung des Datenschutzes zuständig. Sein Ziel ist es, den Kunden, den Menschen und der Gesellschaft ein Gefühl der Sicherheit in Bezug auf ihre persönlichen Daten zu geben. Er schult das Postpersonal, das an der Datenerfassung und -verarbeitung beteiligt ist, und stellt sicher, dass die geltenden Datenschutzvorschriften eingehalten werden. Er schärft das Bewusstsein für Fragen der Datensicherheit innerhalb der Organisation. Er führt Maßnahmen zur Löschung personenbezogener Daten ein, um sicherzustellen, dass sensible Nutzerdaten entsprechend der Zustimmung des Nutzers sinnvoll verwendet und gespeichert werden. Seine Arbeiten umfassen daher nicht nur technische, sondern auch rechtliche, ethische und menschliche Aspekte. Er verfügt über technisches Fachwissen in Bezug auf Daten, sollte aber auch in Kontakt stehen mit regulierungsexperten, die die rechtlichen Entwicklungen auf nationaler und europäischer Ebene verfolgen. Er ist pädagogisch begabt und verfügt über gute Kommunikationsfähigkeiten, um in einfachen Worten über technische datenbezogene Prozesse und Regeln zu sprechen. Der Datenschutzbeauftragte ist vor allem im Falle der Vollautomatisierung und Digitalisierung als Vermittler zwischen Mensch und KI von Bedeutung. Im Falle von Cyberangriffen beruhigt er das Unternehmen und die Nutzer und beugt ihnen durch Datenmanagement im Vorfeld vor. Im Falle eines Stromausfalls liefert er wichtige Informationen, die auf andere Weise gespeichert werden.



Der "glokale" (globale/lokale) Strategie untersucht die Bedürfnisse und Herausforderungen abgelegener Gebiete, um Möglichkeiten für das Gedeihen der lokalen Gemeinschaft zu ermitteln. Er ist ein starkes Bindeglied zwischen der Zentralregierung und einem lokalen Gebiet, das er sehr gut kennt und dessen soziale und wirtschaftliche Entwicklung er genau verfolgt. Er prüft die Bedürfnisse und Herausforderungen des Gebiets, um Entwicklungsmöglichkeiten zu erkennen, die der lokalen Bevölkerung zugute kommen. Er sammelt verschiedene Daten und tauscht sich ständig mit den Mitarbeitern vor Ort aus, um ein gutes Gespür für die lokalen Prioritäten zu haben. Dann koordiniert er mit der Zentralregierung, um Budgets und Ressourcen für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen bereitzustellen, ohne dabei das Gesamtbild der globalen Herausforderungen aus den Augen zu verlieren. Er fördert die geforderte Innovation und setzt sie in einer für die Menschen und ihr Umfeld sinnvollen Weise um. Darüber hinaus fördert er die lokale Aus- und Fortbildung entsprechend den Strategieplänen. Er hat einen vermittelnden und ergebnisorientierten Ansatz, der alle Beteiligten einbezieht. Er beherrscht das Zuhören, um lokale Besonderheiten zu verstehen, und verfügt über ein multidisziplinäres Instrumentarium, um politische, anthropologische, ökologische und finanzielle Fragen zu bewältigen. Er beherrscht auch die Öffentlichkeitsarbeit und koordiniert sich mit anderen globalen Strategen, um eine gemeinsame Strategie zu gewährleisten.

DIE GRUPPE DES BACK-OFFICE-PERSONALRESSOURCEN

Die Gruppe des Backoffice-Personalwesens ist für die Anpassung des Arbeitsumfelds bei den Postdienstleistern an die Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt zuständig. Ihre Aufgabe ist es, die Bedürfnisse der derzeitigen und künftigen Mitarbeiter zu erfüllen, um Talente für den Postsektor zu gewinnen und zu halten. Personen aus dieser Berufsfamilie verfügen über Kenntnisse in den Bereichen menschliches Verhalten und Psychologie und sind gute Zuhörer. Sie haben anregende Persönlichkeiten und sind aufgeschlossen. Sie verfügen über hervorragende Kommunikationsfähigkeiten, um Menschen zu motivieren und zu überzeugen. Entsprechend der in jedem Land etablierten Struktur des sozialen Dialogs steht diese Gruppe in direktem Kontakt mit den Gewerkschaften und setzt die Strategien zur Anpassung der Arbeitsumgebung der Postbetreiber um, die in jedem Kontext entwickelt wurden. In der Familie der Human Resources gibt es zwei Postcharaktere: den Kompetenz- und Talentexperten und den Wohlfühlcoach.





Der Experte für Fähigkeiten und Talente findet neue Talente für sein Postunternehmen. Nach ihrer Einstellung unterstützt er sie bei ihrem Integrationsprozess und ihrem beruflichen Fortkommen landesweit- und wenn möglich europaweit. Er ist auch für die Ausbildung zuständig. Er arbeitet eng mit dem Coach für Wohlbefinden zusammen, um den Bedarf der Mitarbeiter an technischen Schulungen und Soft Skills zu ermitteln, und bietet den Mitarbeitern dann entsprechende Schulungen an. Er sorgt dafür, dass sich die Mitarbeiter wohlfühlen und ihr Potenzial voll entfalten können. Er hilft beim Aufbau neuer Karrierewege und berücksichtigt dabei sowohl die persönlichen Neigungen der Mitarbeiter als auch die Bedürfnisse im Zusammenhang mit der Umsetzung der Vision und Strategie des Unternehmens. Er steht in engem Kontakt mit Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften. Er steht in ständigem Kontakt mit Universitäten, Ausbildungszentren und anderen Postorganisationen in ganz Europa, um die neuesten Ausbildungsinitiativen zu bewerten und neue Talente zu finden und zu fördern. Er fördert die Mobilität und unterstützt die Weiterentwicklung der Mitarbeiter in ganz Europa. Eine seiner Hauptaufgaben ist es, die Menschen in ihre eigene Entwicklung einzubinden und ihnen relevante Weiterbildungs- und Umschulungsmöglichkeiten zu bieten. Daher braucht er Beziehungs- und Zuhörfähigkeiten, um die wahren Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter zu erkennen. Sein praktischer Ansatz ermöglicht es ihm, mit gutem Beispiel voranzugehen und Nähe und Vertrauen zu den Mitarbeitern zu schaffen. Er verfügt über Kenntnisse in Psychologie und menschlichem Verhalten, um die Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen der Mitarbeiter zu verstehen und zu antizipieren. Er beherrscht die neuesten Bildungstechnologien wie die Erstellung innovativer Inhalte und spezieller digitaler Plattformen. Der Experte für Fähigkeiten und Talente ist besonders dann von Bedeutung, wenn die Wirtschaft von selbständigen Unternehmern dominiert wird oder wenn Teilzeitjobs zur Regel werden, um mit neuen Einstellungs- und Integrationsprozessen ein Gemeinschaftsgefühl rund um den Postdienstleister zu schaffen. Er ist ein Freund der Abstimmung, arbeitet direkt mit Vertretern der Postangestellten und Gewerkschaften zusammen und unterstützt den Dialog zwischen den Beteiligten, um durch Umschulungsmöglichkeiten für alle eine konstruktive Richtung einzuschlagen.



Der Coach für Wohlbefinden kümmert sich um alle Mitarbeiter und fördert ein motivierendes Arbeitsumfeld. Da Angst und psychische Gesundheit aktueller denn je sind, müssen Postbetreiber das emotionale und soziale Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter am Arbeitsplatz berücksichtigen, um eine leistungsfähigere und nachhaltigere Belegschaft aufzubauen und Leistung zu erzielen. Der Coach für Wohlbefinden führt regelmäßige Untersuchungen durch, um die Entwicklung der Mitarbeiter während ihres gesamten Lebens und ihrer Karriere zu verfolgen. Besonderen Wert legt er darauf, sie bei beruflichen Übergängen und neuen Aufgaben zu begleiten. Seine

Aufgabe ist es, das Engagement der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten und ihnen eine neue Perspektive zu geben, damit sie konstruktiv in die Zukunft blicken können. Er sensibilisiert auch auf organisatorischer und individueller Ebene für die Bedeutung von Emotionen am Arbeitsplatz. Er fungiert als Vermittler zwischen Arbeitnehmern und zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgebern, indem er sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene arbeitet. Er ist in der Lage, einen sinnvollen sozialen Dialog zu führen, der die Perspektiven der Postangestellten und der Gewerkschaften mit den von den Postbetreibern umgesetzten Strategien zusammenbringt. Er kann Schlichtungsmaßnahmen durchführen und Konflikte innerhalb von Gruppen und zwischen Einzelpersonen bewältigen. So sorgt er für die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Er braucht viel Einfühlungsvermögen und beherrscht die Beziehungsarbeit. Er kennt die Struktur und die Abläufe der Postorganisation sehr gut, so dass er in seinem Coaching-Input immer auf den Punkt kommt. Darüber hinaus verfügt er über Fähigkeiten in den Bereichen Design Thinking und Moderation sowie über die Fähigkeit, Menschen zu verbinden. Der Coach für Wohlbefinden ist besonders dann sinnvoll, wenn die Mitarbeiter mit Herausforderungen in ihrer Work-Life-Balance konfrontiert sind oder mit Herausforderungen, die große psychologische Auswirkungen haben.

DIE ENTWICKLUNG DIESER POSTCHARAKTERE ZULASSEN

Sowohl die Postdienstleister als auch die Gewerkschaften müssen ihre Organisationen und ihre Denkweise nicht nur auf vorhersehbare Veränderungen, sondern auch auf neue und unvorhersehbare Herausforderungen, Chancen und Krisen vorbereiten. Der Wandel ist in erster Linie eine Frage der Einstellung, und diese Art der Vorausschau ist ein Schritt in diese Richtung. Postbetreiber und Gewerkschaften sollten für den Wandel offen sein, indem sie einen entsprechenden Rahmen schaffen. Zu den günstigen Bedingungen gehört die Umsetzung eines Rahmens und einer Methodik für eine effiziente Wandlung. Wie dieses Projekt gezeigt hat, sollten die Sozialpartner **Fragen offen ansprechen, bevor sie zu einem Problem werden**. Beide Parteien sollten für die Zukunft planen, potenzielle Herausforderungen antizipieren und **zusammenarbeiten**, um diese Herausforderungen im Postsektor zu bewältigen. Die Transformationsstrategie sollte von beiden Parteien gemeinsam erarbeitet werden, wobei der Schwerpunkt auf der Suche nach dem richtigen Gleichgewicht zwischen den Interessen des Unternehmens und denen der Arbeitnehmer liegen sollte. Arbeitgeber und Gewerkschaften sollten **von Anfang an** in alle Aspekte des Transformationsprozesses einbezogen werden. Ein ständiger Dialog ist notwendig, um eine Verbindung aufrechtzuerhalten und Informationen zu übermitteln. Da die Welt immer unsicherer wird und sich schnell und tiefgreifend verändert, haben Arbeitgeber und Gewerkschaften nicht alle Antworten auf die Frage, was getan werden sollte, aber sie teilen einige gemeinsame Ansichten.

Die Beschäftigten bleiben das wichtigste Kapital der Postbetreiber. Berufe, bei denen es auf soziale Kompetenz und zwischenmenschliche Kontakte ankommt, werden in Zukunft immer wichtiger werden, insbesondere im Zuge der Digitalisierung, die den Bedarf an Nähe und menschlichem Kontakt erhöhen wird. Die **Postunternehmen sollten ihre Mitarbeiter während des Transformationsprozesses unterstützen** und sicherstellen, dass jeder Mitarbeiter seinen Platz in diesem Wandel findet. Daher sollten Postbetreiber und Gewerkschaften **konkrete Maßnahmen wie Ausbildung, Umschulung und Höherqualifizierung erörtern, um die Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitskräfte zu verbessern und den Beschäftigten die Instrumente an die Hand zu geben, mit denen sie den Wandel unterstützen** können. Sie spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, neue Karrierewege zu ermitteln und die neuen Qualifikationen und Arbeitsplätze festzuhalten, die in der Zukunft benötigt werden, sowie die Instrumente zur Unterstützung dieser Veränderungen einzuführen. Diese gemeinsam erarbeiteten Maßnahmen würden es ermöglichen, sowohl die Interessen der Unternehmen als auch die der Arbeitnehmer zu schützen und die Unterstützung der Unternehmen für den Wandel zu verdeutlichen.

Die Umgestaltung der Postbetreiber findet in einem breiteren Umfeld statt, welches sich ebenfalls rasch verändert, insbesondere durch die Entwicklung neuer Technologien, die sich die Postbetreiber zunutze machen sollten. Die Postbetreiber brauchen in der Tat **neue, geeignete Instrumente**, um die Herausforderungen zu bewältigen und den Wandel umzusetzen. Da beispielsweise die meisten Finanztransaktionen digital sind und die Postaktivitäten zunehmend über digitale Plattformen abgewickelt werden, sollten die Postbetreiber über **die notwendige Ausrüstung** verfügen, um **Cyberangriffen zu begegnen**.

Die Postunternehmen sollten ihre Mitarbeiter darin schulen, wie sie künstliche Intelligenz und die Digitalisierung in Zukunft am besten nutzen und einsetzen können. Allerdings verfügt nicht jeder Postbetreiber über Mitarbeiter, die über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um Datenverwaltungsfunktionen wahrzunehmen. Einige qualifizierte Mitarbeiter sind in den Postunternehmen vorhanden, aber es müssen auch externe Mitarbeiter eingestellt werden, um den Pool an Daten und digitalbezogenen Funktionen zu erweitern. Da Postunternehmen als vertrauenswürdige Dritte angesehen werden, **ist Cybersicherheit eine Priorität, und alle Mitarbeiter sollten über Kenntnisse im Umgang mit diesem Thema verfügen**, sowohl aus ethischer als auch aus technischer Sicht. Datenschutzvorschriften, wie z. B. die GDPR, müssen berücksichtigt werden. Daher besteht **sowohl ein Bedarf an externen Mitarbeitern als auch an interner Aus- und Weiterbildung, damit die Postunternehmen für die bevorstehenden digitalen Entwicklungen gerüstet sind, sowie an speziellen Geräten und Anwendungen zum Schutz und zur Verwaltung von Daten**. Es wäre notwendig, sowohl interne als auch externe Kampagnen durchzuführen, um Talente für diese neuen qualifizierten Arbeitsplätze zu gewinnen. Für die Begleitung dieser Phase der Digitalisierung werden spezielle Finanzmittel benötigt. Es wird auch wichtig sein, vorbildliche Vorgehensweisen vor Ort zu beobachten.

Die Empfehlungen im Hinblick auf den zu erwartenden Wandel der Postbeschäftigung in der Zukunft müssen im Rahmen eines wirksamen sozialen Dialogs auf allen Ebenen diskutiert werden. Der soziale Dialog ist ein Hebel, um die anstehenden Veränderungen der Postunternehmen zu antizipieren, zu begleiten und im Interesse von Arbeitgebern und Arbeitnehmern umzusetzen.

6. INTERVIEW DER TEILNEHMER

6. INTERVIEW DER TEILNEHMER

Während der Abschlusskonferenz des Projekts in Brüssel haben wir mehrere Teilnehmer befragt, die in verschiedenen Phasen und aus unterschiedlichen Perspektiven an dem Projekt beteiligt waren. Einige Teilnehmer besuchten alle Workshops, während andere das Projekt und seine Ergebnisse erst auf der Abschlusskonferenz kennenlernten. Wir sammelten ihre Rückmeldungen, Gefühle und Wahrnehmungen über die Arbeit, die im Rahmen des Projekts geleistet wurde, und über dessen wichtigste Ergebnisse.

WIE SEHEN SIE ALS TEILNEHMER, DIE NICHT AUS DEM POSTSEKTOR KOMMEN, DIESES PROJEKT?



Marie-Hélène Chavigny, Carrefour

„Ich finde Ihre Arbeit sehr interessant, sehr ausgereift und gut strukturiert. Ich habe selten einen Ansatz von solcher Qualität gesehen. Vor allem finde ich es sehr interessant, dass es zu etwas Konkretem geführt hat, nämlich der Wandlung von Postcharakteren. Ich glaube fest daran, dass die Mitarbeiter sich selbst als Teil des Wandels vorstellen können und den Wandel unter den bestmöglichen Bedingungen begreifen werden.“

„Es reicht nicht aus, sich für einen Wandel zu entscheiden; der Postsektor muss die Rahmenbedingungen für den Wandel schaffen, was bedeutet, Vertrauen zu schaffen.“

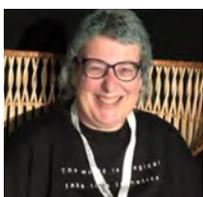


Nicolas Petitjean, Collectivehood

„Ich denke, diese Diskussionen sind sehr wichtig. Es ist an der Zeit, die bevorstehenden Veränderungen gemeinsam zu bewerten. Heutzutage ist der Wandel, mit dem wir in Bezug auf die Arbeitsumgebung konfrontiert sind, so gewaltig, dass wir ihn nicht mehr allein bewältigen können.“

„Die durchgeführten Workshops sind ein hervorragendes Mittel, um den Sozialpartnern die notwendigen Mittel an die Hand zu geben, um die bevorstehenden Veränderungen zu planen und zu begleiten. Ich bin sehr gespannt, wie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer danach gemeinsam handeln werden.“

WELCHE VORSTELLUNGEN HABEN SIE ALS ARBEITGEBER- UND GEWERKSCHAFTSVERTRETER VON DIESEM PROJEKT?



Maja Mostarčić, HP - Hrvatska pošta d.d. (Arbeitgebervertreter, Kroatien)

„Ich erwarte, dass neue Leute, die bisher nicht an dem Prozess beteiligt waren, in der Lage sein werden, die Botschaft dessen zu vermitteln, was wir getan haben, und auch die Figuren, die wir uns ausgedacht haben. Wir hatten einige wirklich interessante Ideen, dank der unterschiedlichen Leute, die zu verschiedenen Workshops kamen.“



Inga Rinkeviciene, Lietuvos Pastas (Arbeitgebervertreterin, Litauen)

„Es war wirklich schön, in diesem Projekt zu kommunizieren und neue Leute kennenzulernen. Es war wirklich interessant, an diesem Projekt teilzunehmen, insbesondere nach der Pandemie. Es war aufregend, an den Diskussionen teilzunehmen und Vertreter der vielen europäischen Postunternehmen kennenzulernen kennenzulernen. Ich glaube, dass die Zukunft des Postsektors glänzend ist und dass es viele neue Kompetenzen in dieser Branche geben werden wird. Ich hoffe wirklich, dass wir die Erkenntnisse umsetzen können.“



Deimante Zebrauskaite, Lietuvos Pastas (Arbeitgebervertreter, Litauen)

„Ich erwarte, dass ich mehr Informationen erhalte und mich auf das sich verändernde Beschäftigungsumfeld im Postsektor vorbereiten kann.“



Soulla Michaelidou, Cyprus Post (Arbeitgebervertreter, Zypern)

„Wir sind uns alle darüber im Klaren, dass die Postbediensteten heutzutage weitere Qualifikationen benötigen, um die neuen Herausforderungen der Zukunft bewältigen zu können. Im Rahmen dieses Projekts haben wir neue Fähigkeiten entwickelt, und jedes Land hat seine eigene Meinung zu diesen Post Charakteren beigetragen. Es war wirklich interessant zu sehen, welche neuen Dinge auf den Markt kommen. Ich ermutige alle Länder, die an diesem Thema interessiert sind, die Gelegenheit zur Teilnahme und zum Austausch mit anderen Ländern zu diesem Thema nicht zu verpassen. Diese Methode ermutigt die Menschen zur Teilnahme und Interaktion, das war wirklich gut. Viele Menschen haben manchmal ziemlich unterschiedliche Meinungen, manchmal sind die Überzeugungen sehr ähnlich.“



Ibrahim Damatoglu, Gewerkschaft für Medien, Kommunikation und Postangestellte HABER-SEN (Gewerkschaftsvertreter, Türkei)

„Ich halte dieses Projekt für sehr nützlich und sehr produktiv. Wir haben zum Beispiel empfohlen, Austauschprogramme wie das Erasmus-Programm für Universitäten einzuführen: Austauschprogramme für die Postämter.“

„Es ist wichtig, die Mitarbeiter mit den notwendigen Fähigkeiten für die Zukunft auszustatten, damit sie die Dienstleistungen für die Unternehmen auf effiziente Weise erbringen können. Es ist wichtig, mit den Arbeitgebern in diesem Bereich und Beruf zu sprechen. Meine Gewerkschaft schließt sich dieser Art von nachhaltigen und produktiven Initiativen gerne an.“



Régis Crunchant, CGT (Gewerkschaftsvertreter, Frankreich)

„Auf internationaler Ebene gibt es viel mehr Diskussionen als auf nationaler Ebene. Zu sehen, dass sich in anderen Ländern etwas bewegt, gibt uns Hoffnung und zeigt, dass die Gewerkschaftsbewegung kein abstrakter Begriff ist, sondern einen Zweck erfüllt. Es wäre schön, wenn wir auf der Grundlage der Erklärungen, die auf europäischer Ebene abgegeben werden, gemeinsam vorankommen könnten.“



Kadri Kangur, Estonian Trade Union Pro (Gewerkschaftsvertreter, Estland)

„Dieses Projekt hat mir sehr gut gefallen. Für einige Länder ist es etwas, das wir bereits nutzen, für andere ist es neu und sie lernen, es zu nutzen.“

„Ich mochte dieses Gefühl, als wir während des Workshops zusammenarbeiteten, als wir mit anderen Ländern, Gewerkschaften und Arbeitgebern sprachen. Das ist ein tolles Gefühl. Hoffentlich wird es noch mehr solcher Workshops geben.“



Alfredo Manas, UGT SP (Gewerkschaftsvertreter, Spanien)

„Ich hoffe, dass wir diese Art von Treffen und Workshops auch in Zukunft fortsetzen werden. Das Jahr 2030 steht vor der Tür und wir sollten positiv und proaktiv sein. Die Einstellung ist sehr positiv, wir arbeiten in die richtige Richtung. Was wir tun, ist sehr effektiv und funktioniert wirklich. Ich freue mich darauf, die Ergebnisse und Vorschläge zu lesen.“

7. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Als Ergebnis unseres Projekts konnten wir auf Grundlage der Szenarien mehrere Charaktere identifizieren, die die Bedürfnisse der Gesellschaft im Jahr 2030 erfüllen können. Ziel ist es nicht, die Arbeitsplätze der Zukunft festzulegen, sondern Trends zu identifizieren, die auch Perspektiven für neue Aufgaben jenseits der derzeitigen Aktivitäten der Postunternehmen darstellen können, um den sich entwickelnden Bedürfnissen besser gerecht zu werden. Die Postbetreiber können mit ihrem Poststellennetz, ihrem logistischen Fachwissen und ihrer Kenntnis neuer Nutzungsmöglichkeiten auf die sich entwickelnden Bedürfnisse der Gesellschaft eingehen. Die digitale Kluft in einer zunehmend vernetzten Gesellschaft wird eine Herausforderung für den sozialen Zusammenhalt in Europa darstellen. Auch hier bleiben die europäischen Stellen durch ihre territoriale Präsenz und ihr geschultes Personal wichtige Akteure, um die digitale Kompetenz zu fördern und allen Bürgern unabhängig von ihren digitalen Fähigkeiten den Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen zu ermöglichen.

Dieses Projekt steht im Einklang mit den laufenden Initiativen auf europäischer Ebene. Die Ergebnisse des Projekts könnten ein gemeinsamer Beitrag zu der von der Europäischen Kommission in Auftrag gegebenen Zukunftsstudie über den Postsektor sein. Sie trägt auch zu den umfassenderen Überlegungen über die soziale Dimension Europas im Hinblick auf die neue Arbeitswelt und die Gesellschaft von morgen bei. Die Postbetreiber müssen mit den europäischen Vertretern zusammenarbeiten, um den Herausforderungen der Gesellschaft auf nachhaltige Weise zu begegnen und die negativen Auswirkungen dieser Entwicklungen abzumildern.

Arbeitgeber und Gewerkschaften sollten diese Ergebnisse nun verteilen und sie proaktiv in ihren Unternehmen und Organisationen vorstellen. Ziel ist es auch, alle europäischen Stellen in diesen Ansatz einzubeziehen, um sowohl die Ergebnisse als auch die Methodik zu vermitteln. Die Postcharaktere regen zum Nachdenken an und sollten auf Unternehmensebene gefördert und diskutiert werden.

Insgesamt werden die Postbetreiber wichtige Akteure bei der bevorstehenden Umgestaltung der Gesellschaft sein, vor allem durch die Gewährleistung der sozialen Anbindung. Ihre territoriale Verankerung gibt ihnen die Legitimität und die Kraft, weiterhin neue Dienstleistungen anzubieten. Um der Notwendigkeit von Veränderungen gerecht zu werden, müssen die Postbetreiber strategische Entscheidungen über ihre Geschäftsmodelle treffen.



VOR
ORT

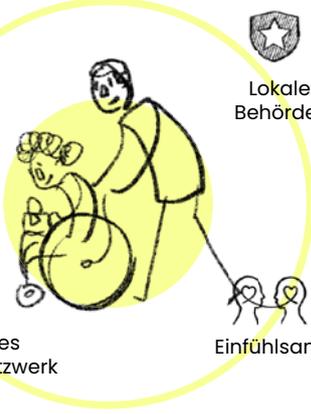
DER CONCIERGE



Förderung
des lokalen
Know-hows



Lokale
Behörden





Ein robustes
Mitarbeiter Netzwerk



Einfühlsam

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Nach mehreren Jahren als Postzusteller in einer Großstadt entschied ich mich dafür, in meine Heimatregion zurückzukehren. Ich wollte die Nähe zu meiner Familie genießen und wieder eine Verbindung zu meinen Wurzeln herstellen. Daher habe ich mich entschieden, Vollzeit-Concierge bei der Post zu werden. Was mich an meinem vorherigen Zustellungsjob besonders ansprach, war der soziale Aspekt – die Möglichkeit, persönlich bei den Leuten vorbeizuschauen und ihnen zu helfen. Heute bedeutet mir diese Chance, mehr als ich von einem Job erwarten könnte, insbesondere in **einem Viertel, das ich gut kenne und in dem ich mich stets wohlfühlt habe**. In dieser Umgebung, in der die Gemeinschaft sich kennt, ist die Arbeit als Concierge besonders motivierend, insbesondere wenn man über die erforderlichen Fähigkeiten und Ressourcen verfügt. Kurz gesagt, **ich erbringe soziale Dienstleistungen. Das beinhaltet die Unterstützung älterer Menschen, die Betreuung von Kindern, die Anleitung von Kunden und mehr. Dank meiner umfassenden Kenntnis des Dorfes, in dem ich arbeite, gelingt es mir leichter, den Anforderungen meiner Arbeit gerecht zu werden.**

 **MEINE FÄHIGKEITEN ...**

- **Soziale Kompetenz und Menschenkenntnis:** den Kunden helfen und ihnen das geben, was sie brauchen
- **Kommunikationsfähigkeit:** Fähigkeit zur einfühlsamen Kommunikation mit Kunden und mit Fachleuten (z. B. im Gesundheitswesen)
- **Kenntnisse der Grundlagen des Gesundheitswesens** (Kinder- und Altenpflege), ohne ein Experte zu sein
- **Digitale Fähigkeiten:** die Fähigkeit, digitale Plattformen zu nutzen, um auf meine Aufgaben zuzugreifen und mit Kollegen zusammenzuarbeiten, um Informationen auszutauschen
- **Lokales Know-how:** um die Bedürfnisse der Kunden bestmöglich zu erfüllen und die lokalen Besonderheiten durch lokale Führer und Blogs zu fördern



VOR
ORT

BACK
OFFICE
DATEN

NACHHALTIGKEITSBERATER



Das
Bewusstsein
schärfen



Messen,
Berechnen und
Analysieren





Verbindung zu
Experten und Universitäten

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Nachhaltigkeit ist nicht nur für Unternehmen, sondern auch für Haushalte zu einer Notwendigkeit geworden. In diesem Sinne und mit meinem "grünen" Gespür habe ich mein Studium und meine Karriere mit dem **Ziel** verfolgt, das **Bewusstsein für die Bedeutung umweltfreundlicherer Lösungen zu schärfen**. Heute kann ich als Postangestellter mein Wissen in die Praxis umsetzen. Der Titel des Beraters umfasst **sowohl die praktische als auch die theoretische Seite, kombiniert die Funktion eines Außendienstmitarbeiters mit der eines Sachbearbeiters**. Mit anderen Worten: Ich beobachte die Haushalte der Kunden, um **den Energieverbrauch und die Energieeffizienz zu messen, zu berechnen und zu analysieren und so Möglichkeiten zur Verbesserung der Praktiken zu ermitteln, um den Energie-Fußabdruck der Kunden zu verringern**. Ich **arbeite auch mit externen Experten und Universitäten zusammen, um die Öffentlichkeit für „grüne“ Lösungen zu sensibilisieren**. Ich muss mich auch **über die neuesten Nachhaltigkeitsinitiativen und die verschiedenen „grünen“ Lösungen, die entwickelt werden, auf dem Laufenden halten, ebenso wie über die finanziellen Möglichkeiten, die unseren Kunden helfen könnten, umweltfreundlicher zu werden und konkrete Energieeinsparungen zu erzielen**.

 **MEINE FÄHIGKEITEN ...**

- **Technische und analytische Fähigkeiten:** Messung, Berechnung und Bewertung des Energieverbrauchs und der Energienutzung
- **Digitale Kompetenzen:** Einsatz von Tools und Software zur Messung des Verbrauchs und Nutzung von Kommunikationsplattformen zur Weiterverfolgung der Beratung
- **Kommunikation und soziale Kompetenz:** Sensibilisierung und Verständnis für die Bedürfnisse der Verbraucher in Bezug auf grüne Lösungen
- **Lokale und praktische Kenntnisse,** um Netzwerke und Partnerschaften mit lokalen Behörden, Energieversorgern und Energieexperten aufzubauen
- **Neugier** auf Wissenschaft und neue Trends: Halten Sie sich über die neuesten Forschungen und Initiativen im Bereich umweltfreundlicher Lösungen auf dem Laufenden



VOR ORT

DIENSTLEISTUNGS-POSTBOTE



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Sie fragen sich vielleicht, was sich hinter meinem Titel verbirgt? Nun, ich arbeite daran, **die Präsenz der Post, insbesondere in ländlichen Gebieten, in einen Mehrwert für alle zu verwandeln**. Meine Stelle kann in **Teilzeit** zusätzlich zu einer **Vollzeitbeschäftigung ausgeübt werden**. Ich bin ein Multitalent mit einer doppelten Aufgabe:

> **Ich sammle Daten über das Gebiet** (Soziales, Klima, Verkehr, Topografie...), die ich dann an den **Data Intelligence Analysten** weiterleite.

> **Ich stelle den Einwohnern soziale und grundlegende Gesundheitsdienste zur Verfügung** (z. B. Gesundheitsselbstkontrollkits oder Mahlzeiten).

Meine Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass die Einwohner, insbesondere die in ländlichen Gebieten (mit schlechterem Zugang zu Postämtern und anderen Dienstleistungen), **den besten Zugang zu sozialen Dienstleistungen** erhalten, und gleichzeitig **zum Gesamtbild des Wissens beizutragen**, das es der Post ermöglicht, die Bedürfnisse meines Gebiets **zu antizipieren**. In **Notfällen** und bei schweren Störungen werde ich Teil des Kontinuitätsteams unter der **Leitung des Postmarschalls**.

MEINE FÄHIGKEITEN ...

Meine **grundlegenden Fähigkeiten als Briefträger sind nach wie vor entscheidend**

- Beziehungsfähigkeit und Kundenorientierung
- Gründlichkeit und Organisation
- Kenntnis meines Gebiets

Darüber hinaus erfülle ich meinen vielseitigen Auftrag mit einer Reihe von Fähigkeiten:

- IT-Kenntnisse für die Datenerfassung, Beherrschung der technischen Hilfsmittel und Verfahren
- Kommunikations- und Beziehungsfähigkeiten, da meine Beziehung zu den Nutzern weitreichender ist als früher
- Medizinisches Grundwissen (Tests usw.)
- Offenheit, Kreativität und Flexibilität: Als Postbeamter weiß ich, dass sich meine Aufgaben und Funktionen weiterentwickeln können, und ich bin immer bereit, mit dem Fluss der Veränderungen mitzugehen, um den besten Service zu bieten

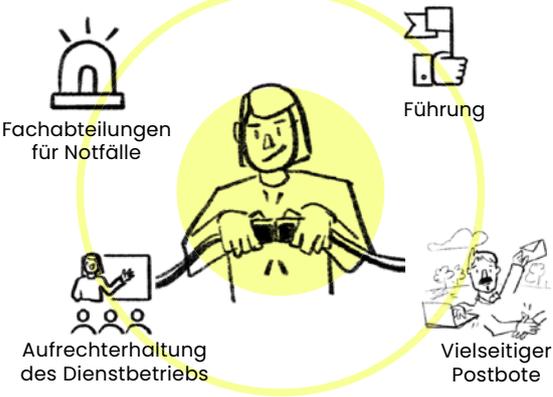
FRONT OFFICE





FRONT
OFFICE

POSTMARSCHALL





Fachabteilungen
für Notfälle



Führung



Aufrechterhaltung
des Dienstbetriebs



Vielseitiger
Postbote

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Ich spiele eine wesentliche Rolle in der **Katastrophenschutzstrategie der Post**. Der Klimawandel hat zu häufigen und unvorhersehbaren Naturkatastrophen geführt, die sich auf die territorialen und infrastrukturellen Einrichtungen sowie auf die Energieversorgung im gesamten Gebiet auswirken. Mein Einsatz ist gefragt, um die **Servicekontinuität sicherzustellen**, falls ein Stromausfall die neueste Technologie außer Kraft setzt und nur die bewährten „alten Methoden“ den Tag retten können. Meine Tätigkeit ist ortsbezogen, ich kenne mein Gebiet und sein Netz von Akteuren, die ich im Notfall aktivieren kann, sehr gut. Ich wende die Sicherheitsrichtlinien vor Ort an und Sorge dafür, dass alle Grundlagen für einen sicheren Dienst zu jeder Zeit gewährleistet sind. Ich koordiniere mich mit den Hauptakteuren der Post vor Ort (**Agora-Koordinator, Postbeamter**) und mit Experten aus der Ferne, die mich über die Entwicklung der Situation aus der Vogelperspektive auf dem Laufenden halten und mir wichtige Schulungen und Hilfsmittel zur Verfügung stellen (**Kontinuitätsspezialist**).

MEINE FÄHIGKEITEN ...

Territoriale Kenntnisse: Ich kenne die Besonderheiten und die wichtigsten öffentlichen und privaten Akteure in meiner Region gut.
Low-Tech-Zustelltechniken: Meine grundlegende Fähigkeit ist das praktische Wissen, wie man Postdienste mit Low-Tech-Methoden zustellen kann. Darüber hinaus verfüge ich über eine Reihe von Fähigkeiten, die auf die Kontinuität des Dienstes ausgerichtet sind:

- **Planung und vorausschauende Protokolle:** Wenn es keine Notfälle gibt, kümmere ich mich ständig um Risikoprävention und Richtlinien und führe planmäßige Untersuchungen durch
- **Budgetverwaltung**, um meine Krisenwerkzeuge auf dem neuesten Stand und einsatzbereit zu halten
- **Ausbildung von „Sicherheitsbeauftragten vor Ort“**, die im Notfall zu meinem Team werden (z. B. der Postbote, der sich in ein Mitglied einer lokalen Taskforce verwandelt)

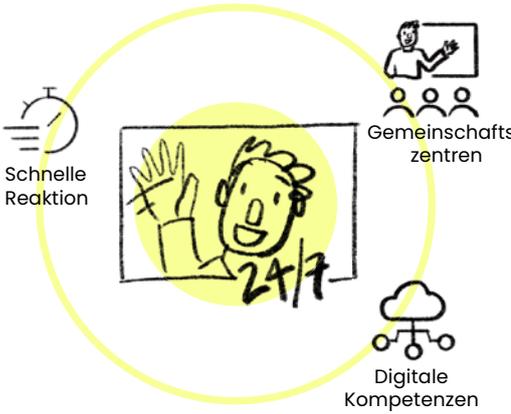
Inmitten einer Krise ist meine wichtigste Fähigkeit die Führung, um meine Teams vor Ort konzentriert, befähigt und sicher zu halten.

Evolutive Instrumente
 Die Instrumente sind je nach Katastropheneignis unterschiedlich. Die Instrumente werden von der Fachabteilung für Notsituationen unter Berücksichtigung des Unglücks empfohlen. Unverzichtbare Instrumente sind: hochmoderne Kommunikationskanäle, Live-Mapping der Unterstützung durch Support-Teams vor Ort.



FRONT
OFFICE

REMOTE-ASSISTENT





Schnelle
Reaktion



Gemeinschafts-
zentren



24/7



Digitale
Kompetenzen

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Das Postamt, in dem ich arbeite, ist zu einem Selbstbedienungspostamt geworden; **es ist völlig autonom und die Kunden können dank der KI alles selbst erledigen**. Glauben Sie, dass dies Auswirkungen auf die Menschen haben wird, die früher in Postämtern gearbeitet haben, mich eingeschlossen? Nun, das ist nicht der Fall.

Ich bin jetzt Remote-Assistent, und aus persönlichen und familiären Gründen passt das gut zu mir, weil ich **von zu Hause aus arbeiten kann**. Wenn einer der Kunden in der Postfiliale, der ich zugeordnet bin, Hilfe benötigt, **entscheide ich anhand des Problems und der Angaben des Kunden über die beste Lösung**.

Sollte die Technik versagen oder für manche Menschen kompliziert zu bedienen **Ist es meine Aufgabe, virtuell zu helfen oder jemanden aus unserem Team direkt zu entsenden, um physisch zu helfen, wenn es nötig ist**.

>Außerdem biete ich den Kunden administrative Unterstützung aus der Ferne an, ohne dass sie zum Postamt gehen müssen (Steuerzahlungen, Transaktionen usw.)

Meine Arbeitszeiten sind ebenfalls flexibel. **Ich kann wählen, ob ich Vollzeit oder Teilzeit arbeiten möchte**.

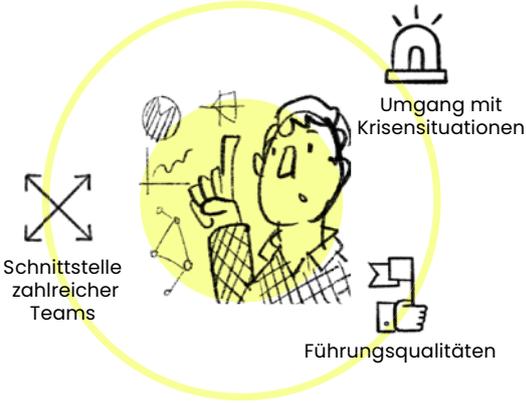
MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Digitale Kompetenzen:** die Fähigkeit, Kommunikationsplattformen mit Kunden und Kollegen zu nutzen, sowie Tools, die es mir ermöglichen, meine Arbeit richtig zu erledigen
- **Kommunikations- und pädagogische Fähigkeiten** per Telefon, E-Mail und Instant Messaging
- **Zeitmanagement und Organisationstalent:** In Zeiten hoher Nachfrage muss ich in der Lage sein, verschiedene Anfragen nach Priorität und Dringlichkeit zu organisieren und zu verwalten
- **Frühere Erfahrungen im Front Office**



FRONT OFFICE

KONTINUITÄTSSPEZIALIST



Umgang mit Krisensituationen

Schnittstelle zahlreicher Teams

Führungsqualitäten

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR







Mich treibt ein grundlegendes Ziel an: **sicherzustellen, dass der Postdienst unter keinen Umständen eingestellt wird.** Ich bin sowohl in Krisenzeiten involviert, um schnell einen Kontinuitätsplan aufzustellen, als auch in „normalen“ Zeiten, um jede Risikosituation vorzubereiten und zu antizipieren. Meine Arbeit besteht darin, mir eine **Vielzahl von Krisenszenarien** (Gesundheit, Klima usw.) vorzustellen und zu definieren und dann die angemessenen Ressourcen und Prozesse zu planen, die es erlauben würden, die Postdienste weiterhin zu erbringen. **Ich arbeite an der Schnittstelle zahlreicher Teams:** gemeinsam mit Managern, die die Postdienste entwickeln, Postmitarbeitern vor Ort, die mich mit wertvollen, aktuellen Informationen versorgen, und Einsatzteams, die unsere Kontinuitätspläne umsetzen können **(Postmarshall).** **Ich koordiniere mich mit nationalen und lokalen Regierungen,** um Katastrophenschutzpläne zu erstellen, die lokale Akteure einbeziehen. Und schließlich brauchen neue, wirksame Protokolle Innovation: Deshalb **arbeite ich mit einer Gruppe von Forschern zusammen, um unsere Protokolle** mit den neuesten Erkenntnissen und Technologien auf dem neuesten Stand zu **halten.**

MEINE FÄHIGKEITEN ...

Ich jongliere mit verschiedenen Fähigkeiten und interagiere mit einem breiten Spektrum von Fachleuten. Meine Tätigkeit ist vielseitig und erfüllend. Ich muss bereit sein, in unterschiedlichen Geschwindigkeiten zu arbeiten. **In Krisenzeiten sind meine Schlüsselkompetenzen:**

- Führung
- Effektive Kommunikation
- Stressbewältigung
- Technisches Wissen, das es mir ermöglicht, die Entwicklung und die Risiken verschiedener Situationen zu verstehen (Erdbeben, Stromausfälle, Überschwemmungen...)

In Zeiten der Antizipation und Prävention sind meine Schlüsselkompetenzen:

- Kreativität: sich Krisenszenarien vorstellen und mit ihnen spielerische durch iterative Tests umzugehen
- Nachhaltige Ausrichtung und langfristiges Denken: Ich plane vorausschauend für das kommende Jahr, aber auch für die nächsten 100 Jahre
- Projektmanagement und Beziehungsfähigkeit, um eine große, vielfältige Gruppe von Technikern zu koordinieren und wirksame Kontinuitätspläne zu erstellen
- Gute Kenntnisse und Beziehungen zu staatlichen Stellen, auf die wir uns bei der Erstellung unserer Kontinuitätspläne verlassen
- Datenanalyse: ein entscheidender Vorteil für die Risikovorhersage



FRONT OFFICE

AGORA-KOORDINATOR



Beziehungsfähigkeit

Planer

Ein Verbindungselement

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR







Das Postamt deckt heute ein **breites Spektrum an Bedürfnissen ab und erbringt zahlreiche Dienstleistungen,** bietet einen Raum für soziale Interaktionen, Projekte und Aktivitäten... Es ist zu einem Knotenpunkt des Gemeindelebens geworden und unterstützt die lokale wirtschaftliche Entwicklung, die Schaffung von Arbeitsplätzen und die Vermittlung von Arbeitsplätzen, die lokale Kunst, die Entscheidungsfindung und die Beilegung von Konflikten... Wie die Agora im antiken Griechenland **ist das Postamt der Agora ein Ort, an dem sich das öffentliche Leben entfalten kann.** Ich bin die **vielseitige, sehr beziehungsfreudige Fachkraft,** die das rege Treiben auf der Agora überwacht. In erster Linie bin ich Vermittler und Bindeglied zwischen allen Aktivitäten der Agora, fördere Synergien und mache Platz für die wichtigsten Projekte, die der Gemeinschaft zugute kommen. **Mein Ziel ist es, die Agora als ein einladender Ort für alle erkannt wird und dass sie agil bleibt,** immer bereit, sich neuen Anforderungen zu stellen und sie in einen Erfolg für die Bewohner zu verwandeln. **Ich koordiniere das Agora-Netzwerk in den europäischen Ländern:** Wir sorgen dafür, dass der Service einheitlich ist und unsere Aktivitäten auf lokaler Ebene relevant bleiben.

MEINE FÄHIGKEITEN ...

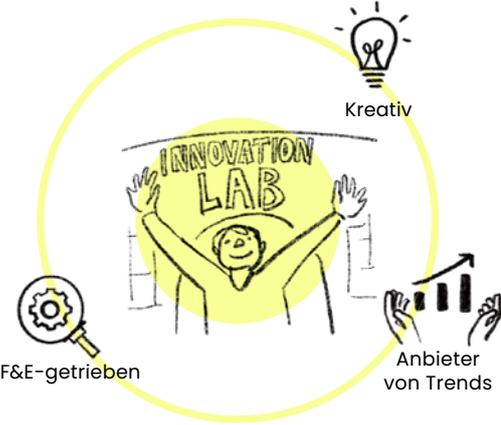
- **Logistische Fähigkeiten:** Gewährleistung des reibungslosen Funktionierens der Agora
- **Organisationstalent:** Organisation, Planung und Durchführung von Agora-Aktivitäten
- **Lösungsorientiertes Denken:** Entwicklung von Zielen und Lösungen nach Erkundung und Analyse der aktuellen Probleme
- **Gute Kommunikationsfähigkeiten:** für den Umgang mit den verschiedenen Interessengruppen und die Beratung der Bürger
- **Gute Kenntnis des Gebiets und seiner wichtigsten Akteure**
- **Soft Skills:** Flexibilität, Anpassungsfähigkeit, Selbstorganisation, Strenge und Beziehungsfähigkeit



FRONT
OFFICE

BACK
OFFICE
DATEN

INNOVATIONSKATALYSATOR



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR







Jede europäische Region hat ihr eigenes Co-Innovationslabor. Ich bin **der Katalysator** für eines dieser regionalen Innovationszentren. Für mich ist es eine anregende Tätigkeit, die mir die Möglichkeit gibt, einen Blick in die Zukunft zu werfen.

Ich koordine und leite Arbeitssitzungen zwischen Postmanagern, der F&E-Abteilung, Laborforschern, Ingenieuren sowie Kunden und dem externen Ökosystem, um die Bedürfnisse der Post und Bereiche, in denen Innovationen erforderlich sind, zu ermitteln.

Ich organisiere auch Veranstaltungen: Ich habe Tage der offenen Tür im Labor veranstaltet, um die neuesten Innovationen zu präsentieren und Postämter und Kunden mit den neuesten Informationen und Trends zu versorgen.

Ich koordine nicht nur das Co-Innovationslabor, sondern bin auch als **Experte für globale Lösungen** bekannt, **da ich Marktforschung betreibt und weltweite Trends analysiere**, um die beste Erfahrung für unsere Kunden zu finden.

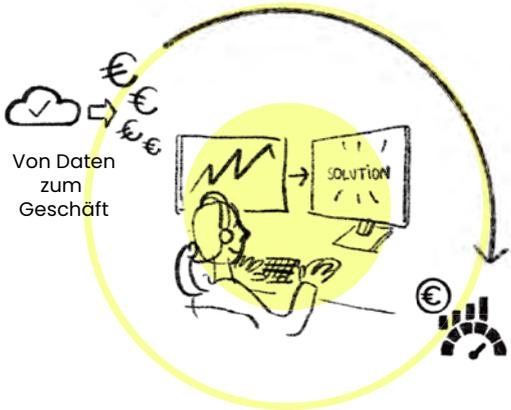
🔧 MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Innovatives und kreatives Denken:** Vorstellen und Bereitstellen der neuesten innovativen Lösungen für Postämter und Kunden
- **Managementfähigkeiten:** Verantwortlich für das Co-Innovationslabor und Koordination seiner Aktivitäten und Veranstaltungen
- **Analytische Denkweise und F&E:** Analyse von Markttrends
- **Gute Kommunikationsfähigkeiten:** um meine Ideen zu äußern und die Beteiligten einzubinden





ANALYST FÜR DATENINTELLIGENZ



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



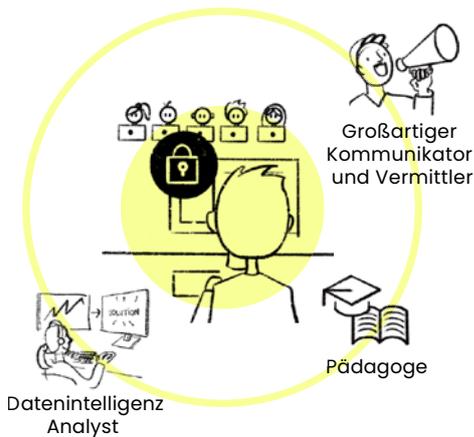
Daten sind zu einem unvermeidlichen und wesentlichen Bestandteil unseres Lebens geworden. Ich spreche die Sprache der Daten und bin von ihr fasziniert. **Ich sammle und extrahiere die Datenquellen, die von unseren Mitarbeitern an der Rezeption und im Außendienst erfasst werden**, um die Daten zu nutzen und zu interpretieren und daraus nützliche Geschäftsbeobachtungen abzuleiten. Meine größte Stärke ist meine Fähigkeit, Daten in Geschäftsmöglichkeiten umzusetzen. **Meine Analysen dienen der Formulierung strategischer Empfehlungen für lokale Postämter, aber auch der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und der Verbesserung der Leistung des Postsektors.** Darüber hinaus halte ich **auch ein Auge auf neue Tools zur Verbesserung der Datenanalyse.**

MEINE FÄHIGKEITEN ...

- **Big-Data-Tools und Fachwissen:** Die Arbeit mit Daten bedeutet die Arbeit mit Systemen, die sie verarbeiten und analysieren
- **Analytische Fähigkeiten:** Ich habe die Fähigkeit, bei der Analyse von Daten kritisch zu denken, schwierige Entscheidungen zu treffen und komplexe Geschäftsprobleme zu lösen
- **Geschäftliches und strategisches Denken:** Abgabe von Geschäftsempfehlungen an verschiedene Interessengruppen
- **Fähigkeit, mit verschiedenen Fachleuten zusammenzuarbeiten und zu koordinieren**
- **Risikoanalyse:** Kommunikation und Analyse des Risikoniveaus vor und während Cyberangriffen und Entwicklung von Cybersicherheitslösungen



DATENSICHERHEITSBEAUFTRAGTER



EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Ich gehöre zur Datenabteilung und arbeite eng mit dem **Data Intelligence Analysten** zusammen. Meine Aufgabe ist es, **den Schutz der von der Post erhobenen und verarbeiteten Daten zu gewährleisten.** Ich bin auch **für die Sensibilisierung** der Mitarbeiter und Nutzer **für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen zuständig.**

- > **Ich schule das Postpersonal, das an der Datenerhebung und -verarbeitung beteiligt ist, und stelle sicher, dass die geltenden Datenschutzvorschriften eingehalten werden**
- > **Ich führe Maßnahmen zur Löschung personenbezogener Daten** durch, um sicherzustellen, dass die Daten der Nutzer (z. B. Gesundheitsdaten) aus gutem Grund und nicht über die vereinbarte Frist für die Verarbeitung hinaus gespeichert werden

MEINE FÄHIGKEITEN ...

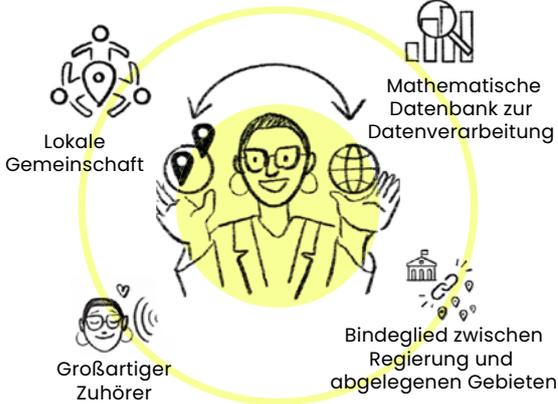
Ich arbeite im Spannungsfeld zwischen **technischen, rechtlichen, ethischen und menschlichen** Aspekten. Meine Fähigkeiten umfassen:

- **Fachwissen über Big Data und Datenverarbeitung.** Ich mache das nicht selbst, aber ich bin in der Lage, die Funktionsweise und die technischen Aspekte dieses Bereichs zu verstehen
 - **Juristisches Fachwissen:** Wissen über Gesetze und Vorschriften, immer auf dem neuesten Stand der rechtlichen Entwicklungen auf nationaler und europäischer Ebene
- Im Bereich der Soft Skills:
- Ich bin ein hervorragender **Kommunikator und Vermittler**
 - **Pädagogische Fähigkeiten**, die es mir ermöglichen, datenbezogene Prozesse und Regeln im Rest meiner Organisation **bekannt zu machen**
 - In meiner persönlichen Einstellung bin ich vorsichtig und respektiere den Datenschutz: Ich respektiere Grenzen und bin gut darin, „den Raum zu lesen“, um zu wissen, was wann mitgeteilt werden kann. Das macht mich zu einem **vertrauenswürdigen Kollegen, dem man sensible Informationen anvertrauen kann**

BACK OFFICE DATEN



GLOBALER STRATEGIE



Bindeglied zwischen Regierung und abgelegenen Gebieten

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR



Ich bin ein wichtiges Bindeglied zwischen der Regierung und den abgelegenen Gebieten, also EINEM Gebiet, das ich sehr gut kenne und dessen soziale und wirtschaftliche Entwicklung ich genau verfolge. Meine Aufgabe ist es, die Bedürfnisse und Probleme des Gebiets zu durchleuchten, um Möglichkeiten zu erkennen, die lokale Gemeinschaft zum Blühen zu bringen. Ich sammle verschiedene Daten und tausche mich ständig mit den Menschen vor Ort aus, um ein gutes Gespür für die lokalen Prioritäten zu haben. Dann stimme ich mich mit der Regierung ab, um Budgets und Ressourcen für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zu erhalten, wobei ich das Gesamtbild der nationalen und europäischen Interessen im Auge behalte. Meine Aufgabe ist es, Innovationen zu fördern, die einem Gebiet nicht aufgezwungen werden, sondern die für die Menschen und ihr Umfeld sinnvoll sind und umgesetzt werden. Ich fördere auch die Ausbildung und Umschulung vor Ort entsprechend dem Strategieplan, und ich lege Wert darauf, vorhandene Ressourcen und verfügbare Mitarbeiter für neue Projekte zu nutzen, immer in Absprache mit den lokalen Parteien.

✂ MEINE FÄHIGKEITEN ...

Ich stehe zwischen der Regierung und den lokalen Kräften, und mein vermittelnder, diplomatischer und dennoch ergebnisorientierter Ansatz ist für die Erfüllung meiner Aufgaben von entscheidender Bedeutung.

Auf lokaler Ebene muss ich Folgendes beherrschen:

- genaues Zuhören, um lokale Besonderheiten zu verstehen
- multidisziplinäres Instrumentarium, um politische, anthropologische, ökologische und finanzielle Herausforderungen zu verstehen und zu bewältigen

Auf der globalen Seite muss ich Folgendes beherrschen:

- Öffentlichkeitsarbeit: Was ich über "meine" Region sage und verbreite, wird einen großen Einfluss auf die Entwicklung lokaler Dienstleistungen und Möglichkeiten haben
- Koordination mit anderen globalen Strategen, um eine gemeinsame europäische Strategie zu gewährleisten, die grundlegende Möglichkeiten für alle bietet

Mein digitaler und physischer Werkzeugkasten besteht aus:

- Regionaler Datenbank (Bedürfnisse, Vermögenswerte, Beziehungen)
- Arbeitsplatz für die Datenerfassung
- Mathematischen Modellen zur Datenverarbeitung

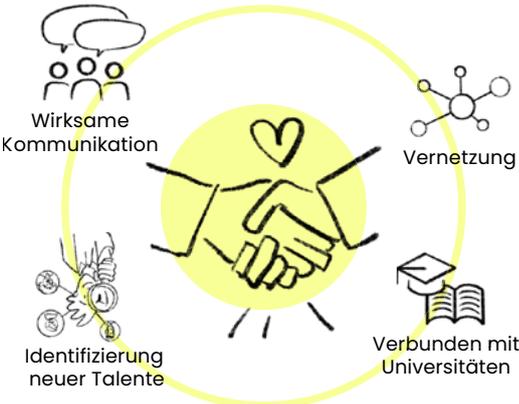
BACK OFFICE HR





BACK
OFFICE
HR

EXPERTE FÜR FERTIGKEITEN UND TALENT



Wirksame Kommunikation

Vernetzung

Identifizierung neuer Talente

Verbunden mit Universitäten

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop*


Ich gehöre zum Team der Personalabteilung und **meine Aufgabe ist es, neue Talente für mein Postunternehmen zu finden**. Sobald sie an Bord sind, unterstütze ich sie in ihrem Integrationsprozess und in ihrem beruflichen Fortkommen auf nationaler und europäischer Ebene. Außerdem bin ich dafür verantwortlich, dass unsere Mitarbeiter gut geschult sind. Dazu arbeite ich eng mit **dem Coach für Wohlbefinden** zusammen, um den Bedarf der Mitarbeiter an fachlicher Weiterbildung und Soft Skills zu ermitteln und sie dann an geeignete Weiterbildungsangebote oder Mentoren zu vermitteln. **Dafür brauche ich ein gutes Ausbildungsnetzwerk**. Deshalb stehe ich ständig in Kontakt mit Universitäten, Ausbildungszentren und anderen Postorganisationen in ganz Europa, um herauszufinden, was anderswo in Sachen Ausbildung, **Schaffung neuer Arbeitsplätze, die den Bedürfnissen der neuen Generation entsprechen, und Identifizierung und Förderung neuer Talente** geschieht.

MEINE FÄHIGKEITEN ...

Ein großer Teil meiner Arbeit ist beziehungsorientiert, da ich die Menschen in ihre eigene Entwicklung einbeziehen und fördern muss. Meine Schlüsselkompetenzen sind:

- **Effektive Kommunikation** und Führung
- Management- und Entscheidungsfindungsprozesse
- **Pädagogische Fähigkeiten**
- Genaues Zuhören, um die wahren Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter zu erkennen
- Praktischer Ansatz, mit gutem Beispiel vorangehen, Nähe und Vertrauen zu den Mitarbeitern aufbauen
- **Wissen über menschliches Verhalten und Psychologie** in einer komplexen Organisation
- Networking und Öffentlichkeitsarbeit, Vermitteln und Übersetzen, um Bedürfnisse und Möglichkeiten zu überbrücken.

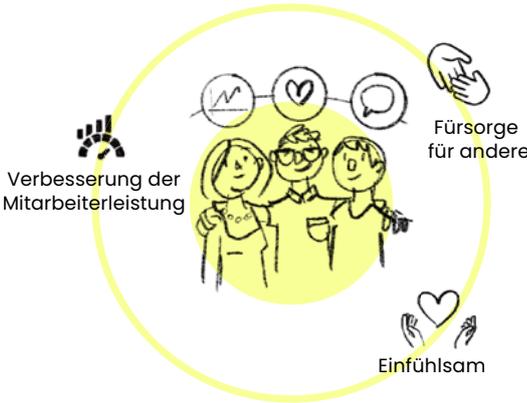
Wenn es darum geht, Mitarbeiter weiterzubilden und umzuschulen, **muss ich auch die neuesten Bildungstechnologien beherrschen**:

- Digitale Fähigkeiten: souveräner Umgang mit Bildungsplattformen und -tools
- Innovative Inhaltserstellung



BACK
OFFICE
HR

COACH FÜR WOHLBEFINDEN



Verbesserung der Mitarbeiterleistung

Fürsorge für andere

Einfühlsam

EUROPÄISCHER AUSSCHUSS SOZIALER DIALOG IM POSTSEKTOR

PostEurop*


In einer Welt, in der **psychische Gesundheit, Wohlbefinden und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben aktueller denn je sind**, ist meine Rolle unerlässlich geworden. Die Unternehmen verstehen zunehmend, dass Leistung nicht ohne das emotionale und soziale Wohlbefinden der Mitarbeiter am Arbeitsplatz erreicht werden kann. Meine Aufgabe in der Personalabteilung der Post ist es, **mich um das Wohlergehen aller Mitarbeiter zu kümmern und ein förderliches Arbeitsumfeld zu schaffen, sei es im Büro, im Außendienst oder in der Ferne**. Ich habe **regelmäßige Kontrollen** eingeführt, um die Entwicklung der Mitarbeiter im Laufe ihres Jahres und ihres Lebens zu verfolgen, und ich lege besonderen Wert darauf, **sie bei Arbeitsplatzwechseln und neuen Funktionen zu begleiten**. Ich arbeite daran, auf organisatorischer und individueller Ebene **die Bedeutung von Emotionen bei der Arbeit** zu verbreiten und zu zeigen, wie man mit ihnen (und nicht gegen sie) vorgehen kann, um eine leistungsfähigere und langeligere Belegschaft aufzubauen. Ich stelle den Mitarbeitern Hilfsmittel zur Verfügung, damit sie ihre Bedürfnisse zum Ausdruck bringen und angemessene Lösungen finden können, um problematischen Situationen vorzubeugen oder sie zu bewältigen.

MEINE FÄHIGKEITEN ...

Meine Arbeit erfordert viel **Einfühlungsvermögen und Zuhören** sowie ein fundiertes Wissen über menschliches Verhalten und Psychologie.

- **Beziehungsfähigkeiten**: Einfühlungsvermögen, genaues Zuhören, gewaltfreie Kommunikation

Gleichzeitig muss ich ein Experte für die Struktur und die Prozesse der Organisation sein, um mit meinen Coaching-Inputs immer relevant zu sein

- Beherrschung der HR-Struktur, -Ziele und -Praktiken sowie ein gutes Netzwerk von HR-Experten
- Kenntnisse über gewerkschaftliche Prozesse und den sozialen Dialog



PostEurop



Mit Unterstützung der GD Beschäftigung, Soziales und Integration der Europäischen Kommission