

## Schulung und Training von verhaltensrelevanten Themen - Wie wichtig sind die „soft skills“ im Pflegealltag?



**Eine qualifizierte Fachkraft muss zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben über die entsprechende Handlungskompetenz verfügen. Darunter versteht man neben dem Fachwissen auch die sogenannten „soft skills“ in Form von gelebter und erlebbarer Sozial- und Persönlichkeitskompetenz. Die Professionalität in Form von theoretischem Wissen und dem Beherrschen entsprechender Anwendungstechniken ist nur ein Teil der täglich zu erbringenden Dienstleistungsqualität. Die Pflegequalität wird meist als „Gesamtpaket“ vom Bewohner ihrer Einrichtung, dem Hausgast und den Familienangehörigen wahrgenommen. Besonders die Sozialkompetenz der Mitarbeiter/innen steht dabei ständig im Fokus, ihr kommt eine besondere Bedeutung zu. Heute ist daher längst klar, dass die „soft skills“ eine Schlüsselqualifikation darstellen und unabdingbarer Bestandteil einer regelmäßigen Schulung sein sollten.**

### Ausgangslage:

Die Akquise von qualifizierten Fachkräften in der Altenpflege darf aus der Sicht der Einrichtungen als dramatisch bezeichnet werden. Eine ausgeschiedene Fachkraft, häufig aber auch schon eine Hilfskraft können oft monatelang personell nicht ersetzt werden. Die Personalbeschaffung ist, nicht nur durch die demografische Entwicklung, mittlerweile fast flächendeckend zum massiven Problem geworden. Darüber hinaus hat sich die Attraktivität des Pflegeberufes offenkundig deutlich verschlechtert. Viele Mitarbeiter/innen reklamieren neben

einer zu hohen Arbeitsbelastung auch einen reduzierten Kontakt zum Pflegebedürftigen, dafür aber einen überproportionalen Anstieg pflegefremder Aufgaben.

Es fehlt also allenthalben an qualifiziertem und motiviertem Personal. Das alles ist bekannt, Ursachen und Fakten werden diskutiert, Verantwortung dafür hin und her geschoben. Natürlich ist erkannt worden, dass Schulungen zu verhaltensrelevanten Themen hier lösungsorientiert entgegenwirken können. Hierfür Personal auf Reisen an ferne Seminarorte zu schicken und hohe Ausfallzeiten in Kauf zu nehmen ist vielen Einrichtungen kaum möglich. Die Inanspruchnahme von sogenannten Inhouse-Schulungen und Coachings von Kleingruppen steigt daher ständig.

### Erfahrungen vor Ort:

Als Leiter der PEG-DIE AKADEMIE, aber auch als praktischer Trainer und Referent stehe ich in engem Kontakt zu zahlreichen Personalverantwortlichen in Senioren- und Pflegeeinrichtungen. Dabei wird allorts die Sorge spürbar, zukünftig ohne Personal da zustehen, weil die organisatorischen Bedürfnisse des Unternehmens und die menschlichen Bedürfnisse der Mitarbeiter/innen häufig nicht in ein harmonisches Miteinander zu bringen sind. Die Frage „Lassen sich Mitarbeiter/innen motivieren, obwohl die Rahmenbedingungen oft nicht stimmen?“ wird dabei sehr häufig gestellt. Eine pauschale Antwort ist nicht möglich, aber eine Tendenz zeigt sich in meiner Seminararbeit vor Ort deutlich. Jeder Seminarteilnehmer spürt die Wertschätzung, die ihm das Unternehmen entgegenbringt, weil es in ihn „investiert“. Wer die Möglichkeit zur Weiterbildung bietet, zeigt „du bist uns wichtig“ und „wir möchten, dass du deinen Arbeitstag leichter bewältigen kannst“. Diesen grundsätzlich motivierenden „Nebeneffekt“ sollte jeder Personalverantwortliche nutzen.

Die Seminarplanung in den Einrichtungen erfolgt meiner Erfahrung nach meist nicht ausreichend vorausschauend und prozessorientiert, sondern überwiegend aufgrund der knappen Ressourcen kurzfristig und zeitbegrenzt. Das ist verständlich, bleibt aber bedauerlich. Erst dann, wenn Verhalten auffällig wird, wird durch den Einkauf eines Trainings darauf geantwortet. So wird häufig nur reagiert, statt regel- und planmäßig zu agieren.

Förderliche und wichtige Impulse für die Mitarbeiter/innen können so in deren Bewusstsein nicht langfristig verankert werden.

Die Mitarbeiter/innen haben zum Thema „soft skills“ eine klare Meinung. Diese zeigt sich nicht nur im persönlichen Gespräch, sondern auch in der schriftlichen Dokumentation. Denn jede Seminarbeurteilung durch die Teilnehmer/innen beinhaltet die Frage „Welche Seminar-Themen interessieren sie außerdem noch?“. Die verdichtete Auswertung dieser Rückmeldungen zeigt:

- Wer in Führungsverantwortung steht benötigt „Werkzeuge“ um bei schwierigen Rahmenbedingungen lösungsorientiert zu handeln.
- „Belastete“ Mitarbeiter/innen suchen nach Bewältigungstechniken und Wegen zur Stressprophylaxe.
- Jedes Team registriert interne Spannungen als deutliche Motivationsbremse und sucht nach dem richtigen Umgang bei der Teamfindung und dem lösungsorientierten Bearbeiten von Konflikten.
- „Richtige“ Kommunikation wird als Arbeitserleichterung im Innenverhältnis und als „Visitenkarte der Einrichtung“ nach Außen verstanden. Viele Mitarbeiter/innen halten eine förderliche Gesprächsführung für unverzichtbar und möchten darin geschult sein/ werden.
- Mitarbeiter/innen analysieren ihr eigenes Zeitmanagement häufig erst dann, wenn es zu Problemen kommt. Auch hierzu wird oft nach Möglichkeiten gesucht, die Organisation der eigenen Person zu verbessern.

#### Der Weg zum Seminar-Konzept:

Häufig wird erst wenn es „brennt“ kurzfristig ein Seminar organisiert. Ein Tag soll hierzu am besten genügen, und dabei klar werden „das sollst du tun, das lassen“. Dieses Vorgehen würde in die Sackgasse führen, denn Wissensvermittlung geht schnell, (Selbst-)Erfahrung



aber nicht. Um es deutlicher zu machen: Nein, „soft skills“ kann man auch nicht aus E-Learning-Programmen, oder Internet-Systemen erlernen. Bücher helfen bei der Entwicklung der Fach- und Methodenkompetenz, zur Sozialkompetenz tragen sie wenig bei. Es geht nicht um Wissen, es geht um Verhalten. Das heißt, Seminare und Trainings sind unverzichtbar, sollten aber als ganzheitliches Erfahrungskonzept für alle Mitarbeiter/innen verstanden und geplant werden. Gegebenenfalls sind vorhandene Leitlinien der Zusammenarbeit mit zu berücksichtigen. Im Mittelpunkt stehen also die Fragen:

- Welche Mitarbeiter/innen benötigen Unterstützung durch welche „soft skills“ und warum?
- Welche Priorität haben welche Themen im Interesse der Einrichtung?
- Welche Budgetplanung mit welchem Umsetzungszeitraum ist realistisch?
- Sind die Erwartungen und Ziele klar definiert?

In der Fort- und Weiterbildung gilt grundsätzlich die Formel, wenig Zeit + wenig Geld = wenig Qualität. Das heißt aber nicht, dass viel Zeit und viel Geld auch viel Qualität bringt. Das Preis-Leistungsverhältnis und die sorgfältig aufeinander abgestimmte Planung der Themen sind entscheidend und müssen passen. Der Einkauf von Seminaren ist auch aus diesem Grund Vertrauenssache und für jede Einrichtung und deren Bedürfnisse gesondert zu planen. Wir beraten Sie hierzu individuell im persönlichen Gespräch und zeigen Ihnen unsere Möglichkeiten, Referenzen und Erfahrungen bei Inhouse-Schulungen und Coachings gerne auf.



**Bei Interesse kontaktieren Sie bitte:**  
**Andreas Boerger**  
**Leitung PEG - DIE AKADEMIE**  
**Mobil 0176/12302016**  
**andreas.boerger@peg-einfachbesser.de**