

# Zeigen, was man kann!

## Ein Kommunikationstraining für Dienstleistungsberufe

Tobias Zimmermann, Kurt-Georg Ciesinger

Dienstleistungen sind durch einen hohen Anteil immaterieller Wertschöpfung gekennzeichnet. Dies hat unter dem Blickwinkel der Wertschätzung zur Folge, dass die Anerkennung für eine geleistete Arbeit nicht so sehr durch das Endresultat an sich bestimmt wird. Es gibt kein physisches „Produkt“, das man anschauen und bewerten kann. Vielmehr hängt die Wertschätzung der Dienstleistung in besonderem Maße von der erlebten Interaktion mit dem Kunden ab. Der Kommunikationsprozess selbst ist also Grundlage für die Bewertung und damit der Wertschätzung.

Im Rahmen des Projektes „Berufe im Schatten“ wurde aber festgestellt, dass Altenpfleger/-innen ihre Profession und sich selbst nicht so positiv darstellen, wie dies auf der Basis ihrer beruflichen Kompetenzen zu erwarten wäre. Ursache hierfür ist ein kommunikatives „Fehlverhalten“, das im Projekt „mangelnde Kompetenzkommunikation“ genannt wurde. Der Begriff der

„Kompetenzkommunikation“ beschreibt die Fähigkeit, die eigene Kompetenz im Kommunikationsprozess mit dem Kunden deutlich zu machen (ausführlicher dazu siehe den Beitrag von Rüdiger Klatt und Kurt-Georg Ciesinger in dieser Ausgabe).

So kommt es allzu häufig vor, dass Altenpfleger/-innen bei der Beschreibung ihrer Tätigkeit gegenüber Patienten, Angehörigen oder Kollegen nicht über die Darstellung von Vorgängen hinauskommen. Sie erklären das *was*, aber nicht das *warum*, und unterschlagen gerade damit den Wert ihrer Arbeit. Beispielsweise lässt sich niemand vom Aufräumen und Auflesen herumliegender Gegenstände beeindrucken. Hört man jedoch die Erklärung, dass hinter dieser banal anmutenden Tätigkeit das Konzept der Wegesicherheit steht, welches speziell für alte Menschen entwickelt wurde, wird deutlich, warum diese Arbeit besser von einer Fachkraft für Altenpflege als von einem Laien geleistet werden sollte.

Wenn Altenpfleger/-innen ihre Kompetenzen als Basis der qualifizierten Dienstleistung dem Kunden gegenüber deutlich machen sollen, um Anerkennung und Wertschätzung für ihre Dienstleistung zu „ernten“, so muss das Kommunikationsverhalten von Altenpflegern/-innen gezielt auf die Vermittlung ihrer fachlichen Kompetenz hin geschult werden. Dementsprechend wurde ein Curriculum für den Erwerb der Fähigkeit zur „Kompetenzkommunikation“ entwickelt.

In dem Seminar „Kompetenzkommunikation“ erlernen die Altenpfleger/-innen durch die Hilfe eines ausgebildeten Coaches die Fähigkeit der Professionalitätsdarstellung und erlangen – quasi als Nebeneffekt – noch verloren gegangenes berufliches Selbstbewusstsein zurück.

In den Lehrplänen und Curricula für die Ausbildung des Altenpflegeberufes finden sich zwar Punkte, welche auch die Darstellung der eigenen Fähigkeiten im Kommunikationsprozess

enthalten, aber die Praxis hat gezeigt, dass dies nicht ausreichend ist, weil Wissenserwerb (in der Ausbildung) und Wissensanwendung (in der späteren beruflichen Praxis) zu weit auseinanderklaffen. Bereits vorhandene Erfahrungen in der beruflichen Praxis schaffen ein deutlich verbessertes Problemverständnis bei den Altenpfleger/-innen, sodass Lernerfolg und Wissenstransfer in die tägliche Arbeit effizienter sind. Entsprechend wurde ein praxisgerechtes Weiterbildungsmodul entwickelt. Das Seminar (sechs halbe Tage) gliedert sich in drei aufeinander aufbauende Teilbereiche.

- ⌘ Kommunikation und ihre Grundlagen
- ⌘ Situative Anpassung von Stil und Sprache
- ⌘ Professionelles Selbstverständnis und Kompetenzdarstellung

Im ersten Modul wird eingehend ein Grundlagenwissen zum Thema Kommunikation erarbeitet und dadurch die Sensibilität der Pflegekräfte für die Bedeutung der einzelnen Gesprächsbestandteile erhöht. Auf diese Weise wird das Kommunizieren als ein selbstständiger und bedeutsamer Prozess eingeübt und verstanden. Größere Interaktionsmöglichkeiten und ein stärkeres kommunikatives Repertoire sind die Folge und ermöglichen eine selbstbewusstere Eigendarstellung im Gespräch. Anschließend daran werden die Funktion und Wirkung einer dem Gesprächspartner angemessenen Ausdrucksweise und des bewussten Einsatzes von Fachvokabular evaluiert. Ein sichereres Auftreten und ein zielgerichteter Umgang der Altenpfleger/-innen mit unterschiedlichen Gesprächspartnern wird so ermöglicht. Dieses zusätzliche Wissen der Altenpflegekräfte und die zusätzliche Sensibilisierung für die Bedeutung des Gespräches, von dessen Führung und der verwendeten Sprache hilft in vielen Fällen einem Scheitern oder Fehllaufen der Kommunikation vorzubeugen. Beispielsweise sollte eine Pflegekraft verstärkt auf das Fachvokabular ihrer Profession zurückgreifen, sofern ihr Gegenüber dieses verstehen und einordnen kann. Im gegensätzlichen Fall, wenn also Fachvokabular nicht die Kommunikation effektiviert, muss zu einer eher kleinschrittigen Erklärweise übergegangen werden. Methoden zur Diagnose der Gesprächssituation und des Kommunikationspartners sowie die Wahl

### Modul 1: Kommunikation und ihre Grundlagen

Lerneinheit 1: Kommunikationsmodelle

Lerneinheit 2: Zuhören und Verstehen

### Modul 2: Situative Anpassung von Stil und Sprache

Lerneinheit 3: Gesprächssituationen diagnostizieren

Lerneinheit 4: Stil und Sprache modulieren

### Modul 3: Professionelles Selbstverständnis

Lerneinheit 5: Selbstreflexion der Professionalität

Lerneinheit 6: Selbstbewusste Kompetenzkommunikation

Die Module und Lerneinheiten des Trainingsprogramms „Kompetenzkommunikation“

adäquater Kommunikationsniveaus und -stile werden im Seminar an konkreten Alltagssituationen geübt.

Darüber hinaus wird bei den Teilnehmer/-innen ein Bewusstsein für den gesellschaftlichen Stellenwert ihrer Profession geschaffen, um einer zu defensiven Selbstdarstellung vorzubeugen. Hier ist vor allem hilfreich, die einzelnen Pflegeverrichtungen offensiv im Kontext von Pflegemodellen zu kommunizieren. Im abschließenden Lernmodul steht entsprechend diese Notwendigkeit der Darstellung von Konzepten im Vordergrund. Da an dieser Stelle die Kommunikationsgewohnheiten der Pflegenden „auf den Kopf gestellt werden“, nimmt das Einüben der Vermittlung von Pflegekonzepten in der alltagspraktischen Beschreibung der Tätigkeit einen großen Raum ein.

Somit verlassen jetzt Altenpflegekräfte das Seminar „Kompetenzkommunikation“, die ihre Arbeit als notwendige und wichtige Profession darstellen können und wollen, die neben ihren ausdrucksstechnischen Fähigkeiten ihr Selbstbewusstsein als Altenpfleger/-in gestärkt haben und die mit neuer, zusätzlicher Motivation an ihre Arbeit gehen.

Auf diese Weise kann das Seminar „Kompetenzkommunikation“ letztlich einen Gewinn für alle Beteiligten darstellen, dessen größter Anteil aber jenen zugute kommt, die daran gearbeitet haben. Den Altenpflegekräften selbst. Angepasst an die jeweiligen Besonderheiten eines Berufes kann das Seminar „Kompetenzkommunikation“ auch als Blaupause für die Interaktionssituationen in anderen Berufen die-

nen und somit einen ersten Anstoß leisten, dass sich gesellschaftlich weniger angesehene Dienstleistungsberufe selbst verloren gegangenes Renommee zurückerkämpfen.



Tobias Zimmermann, Kurt-Georg Ciesinger

#### Die Autoren

Politikwissenschaftler Tobias Zimmermann beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit Themen der (politischen) Kommunikation, der wissenschaftlichen Politikberatung und der Öffentlichkeitsarbeit. Er hat im Rahmen des Projektes „Berufe im Schatten“ zentral an der Erstellung und Konzeption des Curriculums für das Seminar „Kompetenzkommunikation“ mitgewirkt.

Kurt-Georg Ciesinger, Geschäftsführer der gaus gmbh – medien bildung politikberatung, Dortmund, ist Leiter des Umsetzungsprojektes im Verbundvorhaben „Berufe im Schatten“.

**gaus** | medien bildung politikberatung

*Altenpflegekräfte, die das Seminar „Kompetenzkommunikation“ verlassen, können und wollen ihre Arbeit als notwendige und wichtige Profession darstellen. Neben ihren ausdrucksstechnischen Fähigkeiten haben sie ihr Selbstbewusstsein gestärkt und gehen mit neuer, zusätzlicher Motivation an ihre Arbeit.*

