

Ausgangspunkt des Projektes: Das Wirkungsmodell zur Kompetenzkommunikation

Paul Fuchs-Frohnhofen, Kurt-Georg Ciesinger, Sarah Scheen

Die Idee des Projektes KoWeP basiert auf einem hypothetischen Wirkungsmodell zur Kompetenzkommunikation, das in seinen Grundzügen bereits im Jahre 2011 im Projekt *Berufe im Schatten* beschrieben wurde (Ciesinger et al., 2011).

Es besagt im Kern, dass die Wertschätzung des Pflegeberufs seitens der Gesellschaft – nicht nur, aber auch – daraus resultiert, wie Pflegekräfte selbst über ihren Beruf und ihre Kompetenzen sprechen. In diesem Kontext wurde auch der Begriff der Kompetenzkommunikation geprägt: die Kenntnisse und Fähigkeiten, so mit anderen zu kommunizieren, dass die eigene Kompetenz sichtbar wird.

Dieses Modell, das auf Einzelbeobachtungen gründete, wurde in einer ersten Phase des Projektes mit Blick auf die aktuelle Literatur überprüft, schließlich liegen die ursprünglichen Arbeiten aus dem Jahr 2011 schon mehr als zehn Jahre zurück. Die Frage war, ob sich die wissenschaftliche Community seitdem mit dem Thema beschäftigt und die Konzepte weiterentwickelt hat. Die Ergebnisse werden in diesem Heft im Beitrag von Kraus, Luft und Müller berichtet.

Im Rahmen von qualitativen und quantitativen Erhebungen sowie zahlreichen Diskussionen mit der Praxis wurden die Tragfähigkeit der Annahmen und die praktische Plausibilität der Wirkungszusammenhänge des Modells überprüft. Dies erfolgte in Form qualitativer Befragungen in mehreren Fokusgruppen mit Studierenden und wissenschaftlichen Expert*innen (siehe den Beitrag von Luft, Kraus und Müller in diesem Heft). Gleichzeitig wurden Alten-, aber auch Gesundheits- und Krankenpflegende sowie Lehrende im Rahmen einer quantitativen Befragung bezüglich ihrer Einschätzung zur Ausprägung der Kompetenzkommunikation in der Pflege befragt. Die Ergebnisse stellt Michael Isfort in diesem Heft vor. Auf Basis der gemeinsam mit Vertreter*innen aus Wissenschaft und Praxis im Rahmen quantitativer und qualitativer Erhebungen gewonnenen Erkenntnisse wurde das Wirkungsmodell erneut diskutiert, konkretisiert und angepasst. So entstand eine aktualisierte Version, welche der Entwicklung von Schulungskonzepten in den nachfolgenden Projektphasen zugrunde liegt (siehe Abbildung).

Die Wirkungskette Kompetenzkommunikation

Das aktuelle Wirkungsmodell zur Kompetenzkommunikation verbindet nun zwei Ebenen, nämlich die individuelle Perspektive der Pflegenden, die im oberen Teil des Schaubildes dargestellt ist, und die gesellschaftliche Perspektive im unteren Teil.

Die individuelle Wirkungskette lässt sich dabei folgendermaßen darstellen:

1. Erfolgreiche Kompetenzkommunikation, in der es Pflegenden gelingt, ihre Tätigkeit, ihre Profession und ihre Kompetenz nach außen hin verständlich und angemessen darzustellen, führt zu einer sogenannten Kompetenzvermutung beim Gegenüber: Die Pflegefachkraft wird als kompetent wahrgenommen.
2. Diese Wahrnehmung der Kompetenzen in einer solchen individuellen Kommunikationssituation wirkt dem Bild der Pflege als „Jedermannstätigkeit“ entgegen. Sie führt in der Summe – kurzfristig auf individueller oder mittel- bzw. langfristig auf gesellschaftlicher

Ebene – zu einer Einschätzung der Pflege als kompetenzbasierte Profession und damit zu einer höheren Wertschätzung der Pflege in der Gesellschaft.

3. Diese höhere soziale Wertschätzung wird sich, verstärkt auch durch positive Erlebnisse in konkreten Interaktionen, individuell in einem höheren Berufsstolz manifestieren. Dieser Berufsstolz ist damit wieder Ausgangspunkt für die Kompetenzkommunikation: Pflegekräfte sind stolz auf ihren Beruf und zeigen das auch anderen.
4. Im Endeffekt trägt dies alles – die Rückmeldung der Kompetenzvermutung in Interaktionen, die höhere soziale Wertschätzung des Berufes und die Ausbildung von individuellem und kollektivem Berufsstolz – dazu bei, dass die Pflegekräfte ein professionelles Selbstbewusstsein entwickeln. Die Wirkungskette schließt sich an dieser Stelle, da ein gesteigertes Selbstbewusstsein positive Voraussetzungen für eine erfolgreiche Kompetenzkommunikation schafft.



Wirkungskette Kompetenzkommunikation



Die Dos und Don'ts der Kompetenzkommunikation

Aus dem Modell lässt sich bereits eine Reihe von „Techniken“ ableiten, was Pflegekräfte tun oder vermeiden sollten, um ihre Kompetenz herauszustellen.

Der untere Teil des Modells beschreibt mögliche sozioökonomische Folgewirkungen: Die Effekte gelungener Kompetenzkommunikation, wie sie im Vorangegangenen beschrieben wurden, allen voran die soziale Wertschätzung des Berufes, werden auf der einen Seite zu Zufriedenheit, Erfüllung und damit zu Motivationseffekten bei den Pflegefachkräften führen. Dies kann sich in einer höheren Arbeits- und Dienstleistungsqualität niederschlagen.

Auf der anderen Seite können eine höhere Wertschätzung des Berufes und die Anerkennung der kompetenzbasierten Professionalität dazu führen, dass auch Arbeitgeber und Kostenträger sich des Wertes der Pflegefachkräfte bewusster werden und sich die Arbeitsbedingungen verbessern. Dies führt wiederum zu höherer Zufriedenheit und Motivation.

Schließlich schaffen bessere Arbeitsbedingungen Möglichkeiten für die Rekrutierung und Einwerbung von qualifiziertem Nachwuchs, was zu einer Steigerung der Dienstleistungsqualität führen kann.

Der untere sozioökonomische Wirkungsbereich ist eher hypothetisch zu sehen und der individuelle Beitrag der Kompetenzkommunikation zur Lösung der Branchenprobleme Fachkräftemangel und Dienstleistungsqualität ist sicherlich nicht unmittelbar wirkmächtig. Es wird aber deutlich aufgezeigt, dass es bei der Frage von Kompetenzkommunikation, Berufsstolz und Wertschätzung nicht nur um die Schaffung einer „Komfortzone“ für die Beschäftigten geht, sondern um die Behandlung eines branchenimmanenten Problemkreises.

In erster Linie ist es wichtig, unterschiedliche sogenannte Sprachregister zu beherrschen, um mit verschiedenen Zielgruppen adäquat sprechen zu können. Es besteht die Gefahr der Übertragung des Sprachregisters aus der Kommunikation mit Pflegebedürftigen, bei dem es oftmals darum geht, Pflegehandlungen „herunterzuspielen“, um Angst und Scham zu reduzieren. Diese Form der vereinfachenden sprachlichen Darstellung der eigenen Pflegearbeit, welche die pflegerische Handlung unbedeutend darstellt und Kompetenzen schwer wahrnehmbar werden lässt, ist in anderen Kontexten, wie z. B. der Kommunikation mit Fachpersonen anderer Berufsgruppen, kontraproduktiv.

Generell wirkt auch die Beschreibung von einzelnen Verrichtungen – im Gegensatz zur Beschreibung der Pflegekonzepte, aus denen die Verrichtungen resultieren – problematisch, weil der Beruf in dieser Darstellung als eine Aneinanderreihung einfacher, alltagsnaher Tätigkeiten erscheint – als „Jedermann Tätigkeit“ eben. Insgesamt sollte nach dem obigen Wirkungsmodell die Kompetenzkommunikation offensiv (statt defensiv) und selbstbewusst sein. Sie sollte ausstrahlen: „Ich bin Pflegekraft, ich bin professionell und stolz darauf.“

An diesen und vielen weiteren Punkten wird das Schulungsprogramm ansetzen, das in seinen Grundzügen im Beitrag von Ciesinger, Fuchs-Frohnhofen, Großmann und Yüzer vorgestellt wird.

PROJEKT



Paul Fuchs-Frohnhofen



Kurt-Georg Ciesinger



Sarah Scheen

Die Autor*innen

Dr. Paul Fuchs-Frohnhofen ist Geschäftsführer, Sarah Scheen wissenschaftliche Mitarbeiterin der MA&T GmbH Mensch, Arbeit und Technik. Kurt-Georg Ciesinger ist Leiter der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW.

Literatur

Ciesinger, K.-G.; Fischbach, A.; Klatt, R.; Neuendorff, H. (Hrsg., 2011). *Berufe im Schatten. Wertschätzung von Dienstleistungsberufen: Entwicklung neuer Modelle und Konzepte einer praxisorientierten Unterstützung*. Berlin: Lit.



Bildung schafft Zukunft.

