

Ausblick auf das Schulungsprogramm: Der Leuchtturm der Kompetenzkommunikation

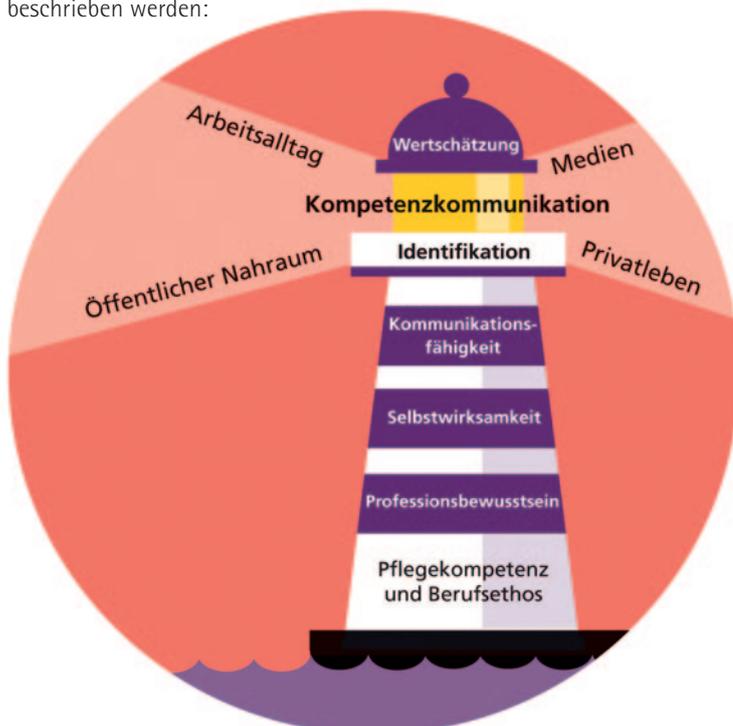
Kurt-Georg Ciesinger, Paul Fuchs-Frohnhofen, Heidrun Großmann, Elif Yüzer

Das Ziel des Projektes „Kompetenzkommunikation und Wertschätzung in der Pflege“ ist die Entwicklung eines hybriden Schulungskonzeptes, das Auszubildende und Pflegekräfte sensibilisiert, motiviert und unterstützt, durch eine bessere Kompetenzkommunikation in der und über die Pflege zur Wertschätzungssteigerung des Pflegeberufs beizutragen. Pflegefachkräfte sollen im Rahmen von zwei Präsenzveranstaltungen, die durch eine Online-Selbstlernphase flankiert werden, lernen so zu kommunizieren, dass ihre fachliche und überfachliche Kompetenz sichtbar wird.

In der Entwicklungsphase des Schulungskonzeptes wurde in Workshops mit Expert*innen aus Wissenschaft und Praxis schnell deutlich, dass die Teilnehmer*innen nach den Schulungen nicht nur wissen sollen, warum Kompetenzkommunikation wichtig ist, sondern Wissen, Wollen und vor allem Können gefördert werden müssen. Teilnehmer*innen sollen lernen, Kompetenzkommunikation tatsächlich und nachhaltig zu praktizieren. Dieses Ziel war ein wichtiger Leitgedanke bei der Ausarbeitung des Schulungskonzeptes.

Was aber sind die Voraussetzungen für eine gelingende Kompetenzkommunikation? Zur Veranschaulichung wird ein Leuchtturm als Metapher herangezogen (siehe Abbildung).

Die Aufgabe eines Leuchtturms ist es, in verschiedene Richtungen auszustrahlen. Hierzu ist ein stabiler Unterbau notwendig, der durch mehrere, aufeinander aufbauende Ebenen gebildet wird. Übersetzt auf das Thema der Kompetenzkommunikation kann der Leuchtturm folgendermaßen beschrieben werden:



Leuchtturm der Kompetenzkommunikation

Pflegefachkräfte strahlen durch ihre Kommunikation in und über Pflege wie ein Leuchtturm in verschiedene Richtungen aus:

- æ Im Arbeitsleben sind sie in der Lage, ihre Kompetenz in Interaktionen nicht nur mit Pflegebedürftigen, sondern auch mit Berufskolleg*innen, Angehörigen und Fachleuten aus anderen Berufsgruppen darzustellen.
- æ Im Privatleben vermitteln sie ihre Kompetenzen und ihren Beruf so, dass sie als wichtig und kompetent wahrgenommen werden und Wertschätzung erlangen.
- æ Im öffentlichen Nahraum, also z.B. bei Veranstaltungen, werden sie als kompetente und positive Vertreter*innen des Pflegeberufs wahrgenommen.
- æ In der medienbezogenen Kommunikation – sei es in Zeitungen, Rundfunk, Fernsehen oder den sozialen Netzwerken – berichten sie kompetent, wertschätzend und realistisch über den Beruf und ihre Arbeit. Hierzu benötigen sie verschiedene Kompetenzen, die in der Abbildung als Ebenen des Leuchtturms symbolisiert werden.

Das Fundament: Pflegekompetenz und Berufsethos

Das Fundament wird durch Pflegekompetenzen gelegt, die für fachgerechtes, zielorientiertes und sozial verantwortliches Pflegehandeln erforderlich sind und die Umsetzung des branchenspezifischen Berufsethos einschließen. Der Kern dieser Kompetenzebene lässt sich in folgendem Satz zusammenfassen:

„Ich weiß, welche Kompetenzen und ethischen Grundsätze professionelle Pflege auszeichnen, und setze diese in der Praxis bewusst um.“

Diese Kompetenzebene wird im Schulungsprogramm von KoWeP nicht vermittelt, da sie das Ergebnis von Berufsausbildung und praktischer Berufsausübung ist, aber sie wird in den Schulungen zur Kompetenzkommunikation reflektiert und geschärft.

1. Ebene: Professionsbewusstsein

Das KoWeP-Schulungsprogramm setzt bei der nächsten Ebene, dem Professionsbewusstsein, an. Um seine eigene Kompetenz durch entsprechende Kommunikationstechniken sichtbar zu machen, muss man sich dieser professionellen Kompetenzen bewusst sein:

„Ich bin eine kompetente Fachkraft und verdiene Wertschätzung.“

Die Schulung beginnt also mit der Herausbildung eines Bewusstseins für die eigenen professionellen Kompetenzen und für den Wert und die Bedeutung des Berufsfeldes Pflege.



Kurt-Georg Ciesinger, Paul Fuchs-Frohnhofen, Heidrun Großmann, Elif Yüzer

2. Ebene: Selbstwirksamkeit

Kompetenzkommunikation setzt voraus, dass Teilnehmende ihren eigenen Beitrag zur Verbesserung des Berufsimages und damit der Wertschätzung sehen und verstehen.

„Ich weiß, dass ich die Wertschätzung meines Berufes selbst verbessern kann.“

Nur wenn diese Selbstwirksamkeitserwartung vorhanden ist, wenn die Pflegefachkräfte also davon überzeugt sind, durch ihre eigene Kommunikation eine Veränderung erzielen zu können, werden sie Kompetenzkommunikation erlernen und später anwenden wollen.

3. Ebene: Kommunikationsfähigkeit

Auf dieser Ebene geht es darum, die Regeln guter Kommunikation sowie die Bandbreite der Sprachregister zu kennen und diese adäquat in verschiedenen Situationen bei unterschiedlichen Zielgruppen einsetzen zu können. Die Förderung des Reflexionsvermögens und das Training für eine situationsangepasste und zielgruppenspezifische Kommunikation schafft Grundlagen für eine adäquate Kompetenzkommunikation für die verschiedenen Wirkungsfelder. Die entsprechende Kompetenz versinnbildlicht dieser Satz: *„Ich kann über meine Arbeit so sprechen, dass meine Kompetenz wahrgenommen wird.“*

4. Ebene: Identifikation

Ein umfangreiches Repertoire an Techniken und Sprachregistern ist Voraussetzung, aber nicht hinreichende Bedingung für Kompetenzkommunikation. Erst wenn die motivationale Komponente der Identifikation dazukommt, wird aus Wissen und Können Handeln.

„Ich bin bereit, durch mein Handeln an der Wertschätzung meines Berufs mitzuwirken.“

Im Interesse einer konkreten Handlungsumsetzung wird eine entsprechende Selbstverpflichtung in der Schulung verankert.

Entsprechend der skizzierten Abfolge von Kompetenzen in der Leuchtturm-Metapher ist auch das Schulungsprogramm mit diesen Schwerpunkten organisiert:

1. Professionsbewusstsein,
2. Selbstwirksamkeitserwartung,
3. Kommunikationsfähigkeit,
4. Identifikation.

Ausblick: Wie wird die Schulung konkret aussehen?

Das Schulungsprogramm ist als Präsenzschiung mit einem korrespondierenden Onlinetraining konzipiert. Aufgrund der unabsehbaren Einschränkungen im Zuge der Corona-Pandemie sind die Präsenzteile aber auch online als Videokonferenzen möglich.

Am ersten Tag werden die beiden Ebenen Professionsbewusstsein und Selbstwirksamkeitserwartung bearbeitet. Zunächst wird durch verschiedene Übungen verdeutlicht, welche Kompetenzen für die Ausübung des Berufs erforderlich sind und dass diese Kompetenzen durchaus dazu berechtigen, stolz auf den Beruf und die eigene Leistung zu sein.

Im Selbstlerntool

- æ wird zur optionalen Nutzung Grundlagenwissen (zentrale Begriffe, Konzepte und Erkenntnisse) zu den Leuchtturmebenen kompakt aufbereitet,
- æ ergänzen Veranschaulichungen, Videos, Selbsttestverfahren, Übungen und Umsetzungsbeispiele das Lernangebot und
- æ dienen punktuell Reflexions- und Einreichungsaufgaben der Wissensvertiefung.

Der zweite Tag dient dazu, das Kommunikationsrepertoire der Teilnehmenden zu erweitern und Zusammenhänge von Kompetenzkommu-

nikation und Wertschätzung auf verschiedenen Ebenen zu erkunden. Einen Schwerpunkt bilden praktische Übungen, wie die Professionalität des Pflegeberufs und die eigenen Kompetenzen dem Anlass und der Zielgruppe entsprechend kommuniziert werden können.

In der nächsten Ausgabe der *care transfær* werden wir detaillierter über das Schulungskonzept sowie die Erfahrungen und Ergebnisse seiner Anwendung berichten.

Die Autor*innen

Kurt-Georg Ciesinger ist Leiter, Elif Yüzer wissenschaftliche Mitarbeiterin der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW.

Dr. Paul Fuchs-Frohnhofen ist Geschäftsführer der MA&T Sell & Partner GmbH. Dr. Heidrun Großmann ist wissenschaftliche Mitarbeiterin bei MA&T.



Bildung schafft Zukunft.

