


Kommunikation  *Mit den Wittener Werkzeugen wurde ein umfassender Gesprächsansatz entwickelt, der Pflegenden zeigt, wie sie eine förderliche Beziehung zum Bewohner gestalten und gleichzeitig für sich selbst sorgen können.*

Text: Prof. Dr. Angelika Zegelin

Hungrig nach Zuwendung

> Beruflich Pflegende sind die wichtigsten Ansprechpartner für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf. Sie sind am „dichtesten dran“ und stellen die größte professionelle Gruppe in einer Einrichtung dar. Alle Bewohner sind auf Gespräche angewiesen, sie brauchen Informationen, müssen beraten sowie getröstet werden und benötigen Kontakte, Hoffnung und Humor.

Leider führt die Interaktionsarbeit in der Pflege bis heute ein Schattendasein oder wird als Schwatz nebenbei empfunden. Auch Pflegende selbst geben bei steigendem Arbeitsdruck Gespräche schnell

wieder auf und verlassen ihre Arbeit mit einem schlechten Gewissen. In Ausbildungen, Pflege-theorien, Leitbildern usw. nimmt die Kommunikation einen großen Stellenwert ein. Auch in den Vorgaben des SGB XI wird auf eine menschenwürdige Pflege hingewiesen, jedoch berücksichtigen Minutenkorridore, Leistungskomplexe usw. die so wichtigen Gespräche im Alltag nicht. Einzig die Pflegeberatung wurde betont – als definierte organisatorisch-rechtliche Leistungsberatung. Häufig wird sie aber von anderen Berufsgruppen wie Sozialarbeiter oder Versicherungsangestellten durchgeführt.

Die Gesprächsvielfalt im Pflegealltag ist damit nicht gemeint, hier sind Alltagsunterhaltungen, Freude, Informationen und kurze Schulungen notwendig – ganz abgesehen von Kontakten zu Angehörigen und der beruflichen Kommunikation zur eigenen und zu anderen Berufsgruppen. Während sich Information und Schulung gut abgrenzen lassen, bildet das Feld „Beratung“ ein weites Spektrum. In vergangenen Jahrzehnten sind dazu viele Konzepte aus der Psychologie und Psychotherapie in die Pflegearbeit transportiert worden. Die „Seelenarbeit“ in der Pflege ist absolut



Wittener Werkzeugstern: Die zehn Double Care-Elemente



Der Wittener Werkzeugstern zeigt, wie der Double Care-Beratungsansatz fünf auf den Klienten bezogene Anteile (PatientCare, hier in rot) mit fünf auf den Pflegenden bezogene Anteile (SelfCare, hier in orange) kombiniert.

notwendig, sie läuft aber „nebenbei“ – obwohl Menschen sich in existenziellen Krisen an den Nächsten wenden.

In der Psychotherapie verabreden sich Menschen regelmäßig und begegnen sich in ruhiger Umgebung – dieser Ansatz passt jedoch meist nicht in den Pflegezusammenhang. In der Pflegearbeit kommen Anfragen „ad hoc“, also während der Durchführung konkreter Maßnahmen, und umfassen ein weites Spektrum. Zeit und Raum sind dafür nicht vorgese-

hen. Manchmal sind mehrere Pflegende involviert – je nach Beziehung und Vertrauen.

Die Wittener Werkzeuge

Vor diesem Hintergrund wird im Department für Pflegewissenschaft der Universität Witten/Herdecke seit Jahren an einem spezifischen Beratungsansatz für die Pflegeberufe gearbeitet: den Wittener Werkzeugen. Begleitet wird die Gruppe, die aus ehemaligen Pflegestudierenden

besteht, von dem Psychologen Günter G. Bamberger („Lösungsorientierte Beratung“). Der Ansatz versteht sich noch „in Entwicklung“ und wird stets weiter verfeinert. Er firmiert zwar unter der Überschrift „Beratung“, beinhaltet aber ein umfassendes Kommunikationsprogramm mit deutlichen Anteilen zur Förderung der Selbstpflege von Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeitern.

Bisher ist er in zwei großen Krankenhäusern umgesetzt worden, das Brüderrankenhaus in Trier versteht sich dabei als Referenzkrankenhaus. Grundlage ist dabei ein achttägiger Lehrgang für Pflegende. Daneben gibt es Schnupperseminare und andere Formate. Um Nachhaltigkeit zu erreichen, sind Folgeaktivitäten nötig, möglichst durch die Einrichtungen selbst. Die Wittener Werkzeuge sind bekannt geworden durch zahlreiche Publikationen und Vorträge, vielfach sind sie in Ausbildungen und Studiengänge eingegangen.

In der Altenpflege wurde das Grundseminar vor kurzem erstmalig durchgeführt – bei der Altenhilfe der Stadt Augsburg, initiiert aufgrund der Wirkungen der Wittener Werkzeuge, die ein Mitarbeiter der Augsburger Altenhilfe bei einer Qualitätsprüfung im Krankenhaus Trier feststellte. Auf diesem Weg konnte die Geschäftsführung der Altenhilfe

Marianne Borovetz, Wohnbereichsleitung bei der Altenhilfe Augsburg


„Es ist wichtig, auf die Selbststärkung zu achten“

Welche Erfahrungen haben Sie mit den Wittener Werkzeugen gemacht?

„Zunächst schienen mir die Ausführungen etwas zu akademisch. Es hat eine Weile gedauert, bis ich wahrgenommen habe, welche Kraft in der Anwendung der Werkzeuge liegt. Für mich selber sind Verhaltensweisen wie die Achtsamkeit gegenüber Bewohnern normal. Wenn man jedoch den Arbeitsalltag in der Pflege anschaut, merkt man, dass sich viele Mitarbeiter noch stärker in die Rolle der Senioren und Angehörigen hineinversetzen müssten, um deren Bedürfnisse besser zu erkennen. Konfrontationen und Missverständnisse in der Kommunikation könnten mit mehr Fingerspitzengefühl vermieden werden. Selber habe ich festgestellt, wie wichtig es ist, auf meine Selbststärkung zu achten. Denn wenn es mir als Pflegekraft nicht gut geht, dann kann ich auch anderen nicht mit

Geduld und Respekt begegnen oder einem Bewohner Kraft geben. Damit diese positive Selbststärkung direkt im Wohnbereich aktiviert wird, haben wir uns ein kleines Kästchen angeschafft, in dem wir alle Dank- und Lobkarten an unser Team aufbewahren. Beim Lesen in der Pause schöpfen die Mitarbeiterinnen daraus viel Kraft. Gleichzeitig ist mir wichtig, mein Team daran zu erinnern, wie wichtig der gemeinsame Austausch über den Pflegealltag untereinander ist. In puncto Achtsamkeit und Selbstpflege habe ich insofern viel gelernt und möchte dieses Wissen an meine Mitarbeiter weitergeben.“



Double Care  *Durch die Implementierung der Wittener Werkzeuge in den Einrichtungen der Altenhilfe Augsburg haben deren Mitarbeiter eine stärkere berufliche Wertschätzung erfahren.*

Text: Susanne Greger

Die Mischung macht's

> Zufriedenheit, Gesundheit und Achtsamkeit lassen sich nicht allein durch eine Verbesserung von Strukturen und Prozessen in einem Pflegebetrieb verbessern. Wir müssen in der Pflege da ansetzen, wo der Mitarbeiter als Person durch seine persönliche Erfahrung und seine mentale Kraft einen Beitrag leisten kann, das „große Ganze“ zu unterstützen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflege erbringen ihren Einsatz entsprechend ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten. Sie haben hohe Ansprüche an sich selbst und andere an sie. So sind sie

im Arbeitsalltag oft „Zehnkämpfer“ mit dem Ziel, die bestmöglichen Resultate zu erbringen. Da stellt sich die Fragen: Wie bleiben sie sich dabei selbst treu? Wo und wann achten sie auf die eigene Empfindsamkeit und ihre physischen und psychischen Ressourcen?

Die Altenpflege ist per se durch schwer zu vereinbarende Maßstäbe gefordert: Zwischen Fremdkontrolle, Fremdbestimmung, generationsübergreifenden Biografien und Kulturen sowie den eigenen Ansprüchen gleicht sie mitunter einem Akt auf dem Hochseil, der ohne die richtige Balance und einem

helfenden Instrument zur Ausgewogenheit nicht gelingen kann.

Selbstgestaltung im Mittelpunkt

Der Ausgangspunkt dafür, die Wittener Werkzeuge in die Altenhilfe zu holen, war daher die tiefe Überzeugung, dass man mit dem „Double Care-Ansatz“ Einfluss auf das Ergebnis bewusster und unbewusster Gestaltungsvorgänge nehmen kann. Maßgeblich wichtig dabei ist, die Selbstgestaltung der Mitarbeiter in den Mittelpunkt zu stellen. Denn sie sind es, die alle Standards, Leitlinien und Vorgaben des Unternehmens effi-

Augsburg schnell überzeugt werden, dass Pflegemitarbeiter durch die Wittener Werkzeuge eine stärkere Wertschätzung und Stärkung für ihren Beruf erhalten. Insgesamt 16 Mitarbeiter – von der Wohnbereichsleitung über die Pflegedienstleitung bis zu Einrichtungs- und Fachbereichsleitungen – nahmen daran teil und waren begeistert davon, welche Wirkungen sich erzielen lassen.

Die Altenpflege scheint ein besonders wichtiger Ort zur Gesprächsqualifizierung von Pflegenden zu sein. Menschen, die hier einziehen, sind hungrig nach Zuwendung – sie brauchen eine Begleitung, um ihre Lebensbilanz zu ziehen. Andererseits wird die Altenpflege gesellschaftlich stets abgewertet, von Sonntagsreden

abgesehen. Eine minimale Personalbesetzung, wenig Anerkennung, und eine steigende Zahl von Hilfskräften sind nur einige Punkte, die das deutlich machen.

Das Konzept der Wittener Werkzeuge umfasst zunächst klientenbezogenen Elemente (PatientCare):

- Achtsamkeit,
- Einlassung,
- Mitgefühl,
- Ermutigung und
- Berührung.

Letzteres ist ein spezifisches Merkmal des Wohltuns in der Pflege. Diese Kategorien gehen auf einfache Gesprächsphänomene zurück: es wird geschaut, gehört, gefühlt, gesprochen und etwas ge-

tan. Allerdings bleiben diese Werkzeuge wirkungslos, wenn nicht der Berater selbst „ganz bei sich“ ist und die Werkzeuge lebt. Aus diesem Grund widmen sich fünf Elemente dem Befinden des Pflegenden (SelfCare):

- Selbstachtung,
- Intuition,
- Selbst-Spürung,
- Selbst-Ermutigung und
- Selbst-Stärkung.

In den letzten Jahren stellten sich besonders diese Self Care-Aspekte als wichtig heraus. Pflegende sind oft überarbeitet und ausgebrannt – die Empfehlungen, etwas für sich zu tun, kennen sie kaum. „Double-Care“ verbindet also „Patient-



Foto: Werner Krüper

ative gehemmt. Es stellte sich damit für die Altenhilfe der Stadt Augsburg die Frage, wie mit dieser Erkenntnis umzugehen ist und welchen Beitrag man als Unternehmen leisten kann, um Mitarbeiter dauerhaft positiv zu motivieren. Die Wittener Werkzeuge haben uns gezeigt, dass dieses Instrument dazu beitragen kann, dass Mitarbeiter ihre eigene Innenwelt ausbauen und das Wissen darüber, was sie sich wert sind, festigen. Das wiederum hilft ihnen, ihre eigene Zufriedenheit zu erhalten.

Mehr zum Thema

🔗 **Kontakt:**
susanne.greger@augzburg.de
www.altenhilfe-augsburg.de



Susanne Greger
 ist Werkleiterin der Altenhilfe
 der Stadt Augsburg

zient und qualitativ voll bewältigen; und auch sie sorgen dafür, dass Aufgaben erfüllt werden und Bewohner sich wohlfühlen und ebenfalls zufrieden sind.

Aber Achtung: Es soll nicht darum gehen, die Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern grenzenlos zu steigern – wobei es teilweise wirklich erstaunlich ist, wel-

che gut entwickelten Verfahren einzelne Abteilungen und Wohnbereiche bereits vorhalten. Oftmals bereitet die Tätigkeit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Probleme, die geleistete Arbeit in einem wertschätzenden Licht zu sehen. Dadurch wird mitunter die Entwicklung von Arbeitsfreude und innovativer Initi-

Care“ und „SelfCare“, und erst diese Kombination ermöglicht eine für beide Seiten gelungene, erfüllende Begegnung und Kommunikation. Alle Werkzeuge zeigen Überlappungen, letztlich geht es um die Herausbildung einer neuen Haltung (siehe Abbildung auf Seite 57).

Im Seminarverlauf werden die Werkzeuge vorgestellt und durch Übungen bekannt gemacht. Erfahrungsrunden und -spaziergänge, Fallbeispiele sowie Film- und Tonausschnitte gehören zum Repertoire – dazu ein umfangreicher Materialordner zum Späterlesen. Das Konzept geht davon aus, dass die Teilnehmer sich ein oder zwei Werkzeuge „aneignen“ und für sich passend verändern – es handelt sich also nicht um ein starres Training

von Vorgaben. Die acht Tage teilen sich in der Regel auf drei bis vier Termine auf, dazwischen gibt es kleine Aufgaben.

Es ist Zeit vorgesehen, um auf die Wünsche der Gruppe einzugehen. Folgende Vertiefungen wurden bisher u. a. in den Seminaren thematisiert:

- Veränderungsmanagement
- Was ist das Selbst?
- Stolz auf den Beruf
- Durchwursteltechnik
- Ressourcenorientierung
- Kollegiale Beratung

Zudem wird jedes Mal ein Meditationsverfahren mit einer Übung kurz vorgestellt. Das Grundseminar wird von der Universität Witten/Herdecke administ-

riert, die TeilnehmerInnen erhalten eine entsprechende Bescheinigung.

Die bisherigen Erfahrungen mit den Seminaren sind ermutigend, die Evaluationen zeigen sehr positive Ergebnisse.

Mehr zum Thema

📄 **Online:** www.wittener-werkzeuge.de

🔗 **Kontakt:**
tanja.segmuller@hs-gesundheit.de



Prof. Dr. Angelika Zegelin
 war als Pflegewissenschaftlerin
 im Institut für Pflegewissenschaft
 der Universität Witten/Herdecke
 tätig und befindet sich seit
 August 2015 im Ruhestand