



Merkmale arbeits(platz)bezogener Grundbildung: unter der Lupe der Evaluation

Rosemarie Klein (Hrsg.)

Verlag:
Institut für angewandte
Kulturforschung e.V. Göttingen
www.ifak-goettingen.de

Arbeitsplatzanforderungen in der Altenhilfe aus Sicht der Beschäftigten – Ergebnisse von Arbeitsplatzhospitationen

Daniela Meller

1. Ausgangslage

Auch formal Geringqualifizierte¹ in Einrichtungen der Altenhilfe sind mit aktuellen gesellschaftlichen Wandlungsprozessen konfrontiert. Neben einer zunehmenden Dienstleistungs- und Kundenorientierung werden auch soziale Kompetenzen und Kommunikationsfähigkeiten seitens der Führungskräfte aller betrieblichen Ebenen immer stärker gefordert. (vgl. Alke 2009, S. 116) Darüber hinaus ist die Fähigkeit zum Beobachten und Dokumentieren und das heißt vor allem auch, lesen und schreiben zu können, mehr und mehr Grundvoraussetzung – auch auf den so genannten Einfacharbeitsplätzen. (vgl. Badel/Niederhaus 2009, S. 157) Insgesamt sind auch dort die Anforderungen gestiegen. „Einfache Arbeit erweist sich als Tätigkeit, für die Arbeitnehmer durchaus gewisse Qualifikationen und Kompetenzen vorweisen müssen. Hierzu zählen vor allem grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten im mathematischen und sprachlichen Bereich sowie dementsprechende soziale und kommunikative Basiskompetenzen.“ (Badel/Niederhaus 2009, S. 148)

Welche Anforderungen die Zielgruppe jedoch selbst an sich gestellt sieht, kann beispielsweise aus Befragungen und teilnehmenden Beobachtungen erschlossen werden. In den GiWA-Teilprojekten FAKOM und Kombüse wurden insgesamt 20 Mitarbeiter/innen – allesamt Teilnehmende an den Grundbildungsangeboten in den Projekten – unterschiedlicher Altenhilfeeinrichtungen und Tätigkeitsbereiche bei ihrer Arbeit begleitet und befragt. Etwa die Hälfte hat einen Migrationshintergrund. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die verschiedenen Arbeitsbereiche und veranschaulicht die Geschlechterverteilung. Durchgeführt wurden die Arbeitsplatzhospitationen von den für die wissenschaftliche Begleitung des GiWA-Verbundprojektes zuständigen Mitarbeiter/innen des bbb Büro für berufliche Bildungsplanung, Dortmund.

Arbeitsbereiche	Weiblich	Männlich	Gesamt
Pflege	6	0	6
Alltagsbegleitung	3	1	4
Reinigung/Wäscherei	4	9	4
Küche	3	9	3
Weitere	0	3	3
Gesamt	16	4	20

Tabelle 1

¹ „Als gering qualifiziert gelten ungelernte Arbeitnehmer/innen ohne Berufsabschluss, Arbeitnehmer/innen mit Abschluss, die mindestens seit vier Jahren in an- oder ungelerner Tätigkeit berufs fremd arbeiten und ihre erlernte Tätigkeit nicht mehr ausüben können.“ (Bundesagentur für Arbeit 2008, <http://www.ba-arbeitgebernews.de/archiv/4190.pdf>)

¹ Rosemarie Klein (Hrsg.): Merkmale arbeits(platz)bezogener Grundbildung: unter der Lupe der Evaluation, Göttingen 2010 – ISBN: 978-3-9812885-5-1

Der Geschlechterunterschied lässt sich unmittelbar erkennen: Während 16 Frauen begleitet wurden, waren es nur vier Männer. Dies weist auf den allgemeinen Unterschied zwischen den Geschlechtern in Pflegeberufen hin (vgl. Statistisches Bundesamt²) und es ist zu vermuten, dass diese Auswahl auch repräsentativ für die Einrichtungen ist. Das Personal in Pflegeheimen besteht zu 84,5% aus Frauen, wobei vor allem die in diesem Kontext relevanten Bereiche „Staatlich anerkannte/r Altenpfleger/in“ bzw. „Staatlich anerkannte/r Altenpflegehelfer/in“ mit einem Frauenanteil von 85,6% bzw. sogar 91,2% den Geschlechterunterschied besonders verdeutlichen.

Grundlage der folgenden Ausführungen sind 20 Protokolle von Arbeitsplatzhospitationen in unterschiedlichen Altenhilfeeinrichtungen. Befragt bzw. begleitet wurden so genannte Geringqualifizierte aus den in der Tabelle aufgeführten Arbeitsbereichen. Die grundlegende Fragestellung hierbei lautet: *Welche Arbeitsanforderungen werden von den Teilnehmer/inne/n benannt und welche spiegeln sich in den Beschreibungen der Arbeitsplätze und -abläufe wider?*

Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt und erläutert. In einem nächsten Schritt geht es um den Vergleich dieser Ergebnisse mit den Anforderungen, die in der ersten Bestandsaufnahme der wissenschaftlichen Begleitung und anderen Projekten von den betrieblichen Akteur/inn/en bei der Beschreibung der Tätigkeitsprofile benannt wurden. Auf Grundlage dessen soll es schließlich auch darum gehen, Vergleiche zu ziehen und nach Unterschieden im Hinblick auf tatsächlich erlebte und theoretisch beschriebene Anforderungen zu fragen sowie erste Interpretationen hinsichtlich benötigter Kompetenzen vorzustellen.

2. Arbeitsplatzanforderungen aus Sicht der Zielgruppe

Bei den durchgeführten Arbeitsplatzhospitationen wurden Mitarbeiter/innen aus unterschiedlichen Arbeitsbereichen begleitet (siehe Tabelle 1), anhand derer die Ergebnisse im Folgenden strukturiert werden.

2.1 Pflege

Insgesamt sechs Mitarbeiter/innen, hauptsächlich Pflegehelfer/innen, wurden bei ihrer Arbeit begleitet. Neben klassischen pflegerischen Tätigkeiten wie zum Beispiel *„Blutdruck messen, Sonden legen, Verbände machen, waschen, duschen, anziehen, mobilisieren, Essen und Trinken eingeben“* werden direkt auch darüber hinausgehende Anforderungen wie *„bei persönlichen Veranstaltungen dabeisein, Freundlichkeit, Kommunikation, auf den Bewohner eingehen, es so machen, wie die Bewohner es möchten“* deutlich. Ein/e Mitarbeiter/in sagt außerdem, *„Geduld und Ruhe“* seien ebenso notwendig wie Wissen über den Umgang mit Bewohner/innen, die einen Schlaganfall hatten und deshalb unter einer Lähmung leiden oder demenzkrank sind. Aus den Gesprächen und Beobachtungen lässt sich weiterhin schließen, dass der Kontakt zu den Patient/inn/en in allen Varianten ganz klar im Vordergrund der selbst empfundenen Anforderungen der Pflege(hilfs)kräfte steht. Hierbei ist es wichtig, beispielsweise klare und eindeutige Anweisungen geben zu können (*„Bitte aufstehen!“*, *„Bitte am Geländer festhalten!“*) sowie immer freundlich zu sein.

Wichtig zu sein scheint aus Sicht der Mitarbeiter/innen ebenfalls, Körperkontakt – im Sinne von *„umarmen“*, *„über den Kopf streicheln“*, *„Küsschen auf die Wange“* etc. – mit den Bewohner/inne/n zu haben und diese sowie ihre Patientenakten gut zu kennen und über ihre Besonderheiten Bescheid zu wissen. Abgesehen von pflegerischen Tätigkeiten kommt dem Dokumentieren von Arbeitsabläufen mehr und mehr Bedeutung zu, so dass Schreiben ebenfalls eine grundlegende Anforderung an die so genannten Geringqualifizierten in der Altenhilfe darstellt. Darüber hinaus wird von eine/m/r Mitarbeiter/in beschrieben, dass vernetztes Denken *„wie in einem Puzzle“* notwendig ist, um verschiedenste Vorschriften, Informationen und Handlungen miteinander in Verbindung bringen zu können. Immer wieder wird deutlich, dass alle Mitarbeiter/innen eine *„gute Beziehungsebene mit den Bewohnern, Menschlichkeit und Herzlichkeit“* als Hauptanforderungen ihrer Arbeit verstehen. Die Mitarbeiter/innen müssen jedoch ebenfalls mit verschiedenen Vorschriften vertraut sein, wie zum Beispiel Hygiene- und

² Statistisches Bundesamt (2003):

<http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Publikationen/Querschnittsveroeffentlichungen/WirtschaftStatistik/SozialeLeistungen/Personalpflegeeinr.property=file.pdf>

² Rosemarie Klein (Hrsg.): *Merkmale arbeits(platz)bezogener Grundbildung: unter der Lupe der Evaluation*, Göttingen 2010 – ISBN: 978-3-9812885-5-1

rechtlichen Vorschriften, sowie Wissen über die Krankheitsbilder und Hintergrundinformationen haben. So brauchen sie letztlich auch ein gutes Gedächtnis und das Engagement, sich immer wieder mit neuen Regelungen auseinanderzusetzen. Die Kommunikation mit Bewohner/inne/n und Angehörigen wird ebenfalls als eine der Hauptanforderungen betont. Es wird deutlich, dass es ebenso notwendig ist die Bewohner/innen gut zu kennen, um auch bei möglichen Verhaltensänderungen reagieren zu können, was darauf schließen lässt, dass eine gewisse Lebenserfahrung und ein „Bauchgefühl“ wichtig sind.

2.2 Alltagsbegleitung

Alltagsbegleiter/innen sollen „Hilfe für ältere Menschen und Entlastung des pflegenden Personals“ (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2009³) leisten. „Die Tätigkeit ist Bindeglied zwischen Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und Angehörigen“, sagt Erika Faust, Leiterin der Agentur für Arbeit Villingen-Schwenningen. „Wichtig dabei ist neben den fachlichen Voraussetzungen eine Neigung zur Betreuung von Menschen, Geduld und viel Herz“, erläutert Faust.⁴ Arbeitsbereiche für Alltagsbegleiter/innen können ambulante Dienste, private Haushalte, Wohngruppen und stationäre Einrichtungen sein.

Insgesamt vier Mitarbeiter/innen, die in Wohnbereichen von Einrichtungen der Altenhilfe arbeiten, wurden begleitet. Ein/e Mitarbeiter/in betont im Gespräch mehrmals, dass das größte Anliegen ist, *„den Bewohnern Freude zu machen“*. Dazu gehört, dass mit den Bewohner/inne/n solche Tätigkeiten durchgeführt werden, die ihnen Spaß machen, dass mit ihnen über Themen gesprochen wird, die sie interessieren. Hier zeigt sich wiederum, dass eine gute Kenntnis aller Bewohner/innen für die Mitarbeiter/innen unabdingbar ist, da diese individuelle Fallbezogenheit sonst nicht möglich wäre. Ein/e Alltagsbegleiter/in drückt es so aus: *„Ich möchte, dass die Bewohner durch meine Arbeit glücklich sind und ein Stück Heimat finden.“* Der spontane und flexible, vor allem aber sehr individuelle Umgang mit den Bewohner/inne/n verlangt viel von den Alltagsbegleiter/inne/n. Hier sind keine standardisierten Arbeitsabläufe möglich. Nicht nur jede/r Bewohner/in ist anders, auch die Stimmungen eines Bewohners/einer Bewohnerin können von Mal zu Mal sehr schwanken.

Aufgaben wie *„vorlesen, spazieren gehen, Snoezelen⁵, Handmassage, basale Stimulation, Essen anreichen, zuhören, gelegentlich gemeinsam kochen“* gehören zum Arbeitsalltag, aber auch Kreativität und Spontaneität sind gefordert, beispielsweise bei der Aktivierung von Bewohner/inne/n mit Handpuppen. Die Alltagsbegleiter/innen müssen darauf achten, die Bewohner/innen mit einzubeziehen, je nach deren Wünschen, Vorlieben und Interessen. Sie müssen außerdem Ideen entwickeln, was (mit wem) gemacht werden kann (vorlesen, Gespräche initiieren, 10-Minuten-Aktivierungen). Auch an dieser Stelle wird wieder deutlich, dass sie die Eigenheiten der Bewohner/innen kennen und darauf eingehen können müssen. Bei solchen Aufgaben werden von den Beschäftigten Einfühlungsvermögen und Empathie verlangt. Der liebevolle Umgang mit den Bewohner/innen wird nicht nur sprachlich zum Ausdruck gebracht, sondern auch durch viel Körperkontakt (*„Küsschen auf die Wange, Wange streicheln, über den Kopf streicheln, Umarmen“*).

Doch auch mit Veränderungen müssen die Mitarbeiter/innen umgehen können, dabei flexibel und belastbar sein (*„Jeder Tag ist anders“*). Daneben wird angesprochen, dass *„man nicht für jeden Bewohner immer dasein kann“* und man auch mit der emotionalen Belastung umgehen können bzw. sich teilweise auch davon *„befreien“* muss. *„Man muss die (belastenden) Dinge am Ende des Arbeitstages dort lassen können.“* Das heißt, man muss trotz all der Nähe zu den Bewohner/inne/n eine gewisse (innere) Distanz wahren können.

³ Agentur für Arbeit Freiburg (2009): http://www.arbeitsagentur.de/nn_1260/nn_168632/Dienststellen/RD-BW/Villingen-Schwenningen/AA/Presse/Presseinformationen/2009/Alltagsbegleiter-fuer-Demenzkrankte.html

⁴ Agentur für Arbeit Freiburg (2009): http://www.arbeitsagentur.de/nn_1260/nn_168632/Dienststellen/RD-BW/Villingen-Schwenningen/AA/Presse/Presseinformationen/2009/Alltagsbegleiter-fuer-Demenzkrankte.html

⁵ Snoezelen ist ein Konzept für eine vorwiegend in Innenräumen gestaltete Umgebung, in der durch steuerbare Reize Wohlbefinden ausgelöst wird. In den speziell dafür eingerichteten Räumen wird eine Vielfalt sensorischer Anregungen geboten. Der Benutzer kann auf eine Entdeckungsreise durch die Welt der Sinne gehen, indem er die Einzelwirkung bzw. einzigartige Kombinationen von Musik, Tönen, Klängen, Lichteffekten, taktile Stimulation und Düften erlebt. (Deutsche Snoezelen Stiftung)

³ Rosemarie Klein (Hrsg.): Merkmale arbeits(platz)bezogener Grundbildung: unter der Lupe der Evaluation, Göttingen 2010 – ISBN: 978-3-9812885-5-1

Koordinationsfähigkeit wird sowohl bei Absprachen mit Kolleg/inn/en, um sich z.B. Aufgaben zu teilen, verlangt als auch im Umgang mit den Bewohner/inne/n. Gerade die Alltagsbegleiter/innen sehen sich vor die Aufgabe gestellt, gleichzeitig unterschiedliche Beschäftigungsangebote zu machen, da die Interessen der Bewohner/innen divergieren. Die Mitarbeiter/innen müssen hier einerseits den Überblick behalten, andererseits aber auch individuell auf die einzelnen Bewohner/innen eingehen können.

2.3 Reinigung/Wäscherei

Die Reinigungskräfte beschreiben, dass auch in ihrem Arbeitsalltag vielerlei Anforderungen an sie gestellt werden. So müssen sie nicht „nur“ die Zimmer reinigen, sondern auch wissen und beachten, welcher Lappen oder welcher Mopp für welche Oberfläche verwendet wird, welche verschiedenen Putzmittel es gibt, wann welches benutzt werden muss und wie die Dosierung zu handhaben ist. Jeden Morgen vor der Arbeit ist der Wagen mit allen Lappen, Mopps, Eimern und Mitteln selbstständig zusammenzuräumen. Es wird deutlich, dass die Reinigungskräfte eine hohe Selbstverantwortung haben und ihre Zeit ebenfalls selbst strukturieren müssen. Die Mitarbeiter/innen müssen eigenständig entscheiden, was sie wann reinigen und in welcher Reihenfolge und Intensität sie dies tun. So ist es beispielsweise wichtig, zu beachten und sich zu überlegen, welche/r Bewohner/in wann zum Frühstück geht, da sich dieser Zeitpunkt zum Zimmerreinigen anbietet. Es gibt außerdem verschiedene Pläne, wie zum Beispiel Wochenputzplan, Fensterputzplan, Dienstplan, Putzplan für einen Raum etc., die es zu verstehen und vor allem umzusetzen gilt. Es zeigt sich, dass die Aufgaben und Anforderungen durchaus umfangreich sind.

In den Protokollen wird außerdem deutlich, dass auch alle Mitarbeiter/innen aus dem Bereich Reinigung/Wäscherei ein sehr liebevolles und herzliches Verhältnis zu den Bewohner/inne/n haben, obwohl man vielleicht nicht unbedingt erwarten würde, dass sie überhaupt in Kontakt mit den Bewohner/inne/n stehen. Ein/e Mitarbeiter/in erklärt, dass es sogar zu ihren Aufgaben gehört, Auffälligkeiten bei den Bewohner/inne/n an die Mitarbeiter/innen aus der Pflege weiterzugeben. Solche Auffälligkeiten könnten zum Beispiel sein, dass der/die Bewohner/in nichts getrunken hat oder sich anders verhält als üblich (etwa apathisch). Und da auch die Reinigungskräfte zum Teil intensiven Kontakt mit den Bewohner/inne/n haben, bedeutet das im Umkehrschluss, dass sie mit diesen umgehen können und die Bewohner/innen gut kennen müssen (Name, Zimmernummer, Gesicht, Eigenarten). Es wird ersichtlich, dass die Reinigungskräfte unter enormem Zeitdruck stehen, vor allem wenn der Umgang mit den Bewohner/inne/n „dazwischen“kommt. Dies scheint eine große Herausforderung darzustellen, denn die Reinigungskräfte haben (an sich selbst) nicht nur den Anspruch, ihre Reinigungstätigkeiten im Zeitplan zu erledigen, sondern auch einfühlsam mit den Bewohner/inne/n umzugehen.

2.4 Küche

Zu den Aufgaben der Mitarbeiter/innen aus der Küche gehört es, die Spülmaschine einzuräumen, das Essen kleinzuschneiden, die Tische abzuräumen... Sie haben außerdem relativ viel mit Dokumentationen zu tun (Etwa: Wie viele Personen sind am nächsten Tag da? Wer will was essen?), brauchen also ebenfalls Lese- und Schreibfähigkeiten. Sie müssen die Essgewohnheiten der Bewohner/innen kennen und das Essen auch dementsprechend austeilen, wobei wiederum ein gutes Gedächtnis und ein gewisses Organisationstalent notwendig sind. Doch auch die Küchenkräfte haben recht viel Kontakt mit den Bewohner/inne/n, d.h. auch von ihnen werden Erfahrung und Sensibilität im Umgang mit diesen erwartet. Wissen über die Handhabung frischer Lebensmittel sowie die vorgeschriebenen Temperaturen im Kühlschrank und Hygienevorschriften wird vorausgesetzt.

2.5 Weitere Arbeitsfelder in Altenhilfeeinrichtungen

Neben den bereits beschriebenen sind auch formal Geringqualifizierte begleitet worden, die an der Pforte oder in der Haustechnik tätig sind. Zu den Aufgaben dieser Mitarbeiter/innen zählt beispielsweise: auf allen Stationen und Zimmern Getränke verteilen, Wäsche und Müll von den Stationen holen und in den Keller fahren, die Pflege der Außenanlagen übernehmen (Blumen pflanzen, Rasen mähen), Kontakt mit Firmen und Lieferanten halten, Reparaturarbeiten vornehmen, Hygienevorschriften kennen (im Umgang mit dem Müll und der Wäsche), dokumentieren und Einkäufe erledigen, die Post öffnen und weiterleiten, Besucher/innen empfangen, begrüßen und ankündigen, Rechnungen dokumentieren für die Buchhaltung, Telefondienst machen, Kaffeemarken verkaufen, kopieren, faxen,

Briefe schreiben, den Toilettenschlüssel für die Besucher/innen verwalten, Schlüsselversorgung für den Fuhrpark, aber auch „immer ein offenes Ohr für die Bewohner/innen haben“. Auch von ihnen werden Selbstständigkeit und Eigeninitiative erwartet (wenn sie sich beispielsweise in Selbstrecherche über bestimmte Dinge informieren müssen). Deutlich wird, dass „Multitasking“ vorausgesetzt wird und teilweise sehr viele Aufgaben parallel erledigt werden sollen. Außerdem sind für einige Mitarbeiter/innen EDV-Kenntnisse erforderlich. Höflichkeit, Freundlichkeit und Offenheit sind ebenfalls wichtige Kompetenzen, die gefordert werden. Genauso müssen die Mitarbeiter/innen flexibel sein, Aufgaben spontan erledigen können, auch wenn sie gerade mit etwas anderem beschäftigt sind. Eine gewisse Kritikfähigkeit muss gegeben sein, denn auch wenn Fehler gemacht werden, müssen die Mitarbeiter/innen trotzdem stets freundlich bleiben.

Auch in diesen Arbeitsfeldern zeigt sich, dass alle Mitarbeiter/innen – unabhängig von ihrem eigentlichen Arbeitsbereich – immer Kontakt mit den Bewohner/inne/n der Einrichtungen haben. Das heißt, auch hier muss also eine gewisse Fähigkeit bestehen und ein Wissen vorhanden sein, beispielsweise im Umgang mit Demenzkranken, dass Betroffene Schwierigkeiten bei der räumlichen und zeitlichen Orientierung sowie Wortfindungsstörungen haben können.

2.6 Erste Schlussfolgerungen

Abschließend lässt sich festhalten, dass neben den jeweiligen Fachkompetenzen in Pflege, Alltagsbegleitung, Reinigung, Küche, Pforte oder Haustechnik von allen Mitarbeiter/inne/n weitere Kompetenzen, beispielsweise soziale und personale, gefordert sind. (vgl. Abbildung 1) Wie beschrieben, benannten Mitarbeiter/innen aus allen Arbeitsbereichen Anforderungen wie „Flexibilität, Einfühlungsvermögen, Spontaneität und Herzlichkeit“. Von fast allen Mitarbeiter/inne/n wird außerdem „eine gute Beziehung (zu den Bewohner/inne/n) haben“ als Grundanforderung ihrer Tätigkeit genannt – unabhängig vom Einsatzgebiet. Offen bleibt in den Ausführungen jedoch, was diese „gute Beziehung“ denn im Einzelnen ausmacht.

Eine weitere wichtige Anforderung stellt darüber hinaus die Kommunikationsfähigkeit dar. Die Mitarbeiter/innen sind mit unterschiedlichen Formen der Kommunikation konfrontiert. Neben Gesprächen mit Kolleg/inn/en und Vorgesetzten müssen sie vor allem mit den Bewohner/inne/n kommunizieren, aber darüber hinaus auch mit deren Angehörigen. In der Kommunikation mit Bewohner/inne/n und Angehörigen werden jedoch jeweils sehr unterschiedliche Anforderungen an die Mitarbeiter/innen gestellt, wie Abbildung 2 zeigen will.

Aus den Aussagen der Mitarbeiter/innen sowie den Beschreibungen der Hospitant/inn/en lassen sich ganz konkret folgende Arbeitsplatzanforderungen ableiten:

Soziale Kompetenzen	Personale Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> ○ Achtung/Anerkennung/Respekt ○ Empathie/Perspektivenübernahme ○ Kompromissfähigkeit ○ Durchsetzungsfähigkeit ○ Herzlichkeit ○ Kritikfähigkeit ○ Interkulturelle Kompetenz ○ Kooperationsfähigkeit ○ Kommunikationsfähigkeit ○ Integrationsfähigkeit ○ Verständnisbereitschaft ○ Vorurteilsfreiheit ○ Offenheit ○ Teamfähigkeit ○ Konfliktfähigkeit ○ Wertschätzung 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Flexibilität ○ Spontaneität ○ Geduld/Durchhaltevermögen ○ starke Nerven/Belastbarkeit ○ Selbstverantwortung/Selbstorganisation ○ analytisches Denken ○ Rollendistanz ○ Frustrationstoleranz ○ Menschenkenntnis ○ Übernahme von Verantwortung

Fachkompetenzen	Aktivitätskompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wissen ○ Können ○ Erfahrungen → aus dem jeweiligen Arbeitsbereich	<ul style="list-style-type: none"> ○ Engagement ○ Initiative ○ Dynamik ○ Ausdauer ○ Motivation ○ steuernd eingreifen können

Abb. 1

Die Grenzen zwischen den Kompetenzen – vor allem sozialen und personalen – sind dabei teilweise fließend. Personale Kompetenzen sind primär auf die eigene Person gerichtet. Dazu gehören beispielsweise persönliche Arbeitstechniken, welche zu einem bedeutenden Maß die persönliche Effektivität und Effizienz jedes Einzelnen bestimmen. Soziale Kompetenzen dagegen sind notwendig, um angemessen mit *anderen* Menschen umgehen zu können. Wobei, wie bereits angedeutet, die Unterscheidung zwischen personaler und sozialer Kompetenz nicht immer trennscharf ist. (vgl. Ripplinger⁶)

Im Folgenden nun einige Überlegungen zu der oftmals erwähnten, aber doch recht unklar gebliebenen „guten Beziehung“ zu den Bewohner/innen, die sich aus den Beschreibungen und Beobachtungen der Arbeitsabläufe als wesentliche Anforderung an die Mitarbeiter/innen erschließen lassen:

- Respekt vor der Person und ihrer Autonomie und, soweit möglich, deren Förderung
- Freundlichkeit
- Unterstützung bieten
- Umgang mit einer eventuell eigenen Betroffenheit positiv bewältigen
- Ziel: Selbstständigkeit und Selbstbestimmung fördern
- Verständnis haben/zeigen
- Wertschätzung der Person
- sich Zeit nehmen
- Besonderheiten kennen und erwähnen, z.B. über Themen reden, von denen man weiß, dass sie für die betreffende Person von Interesse sind
- Vertrauen aufbauen, Zuverlässigkeit.

Auch die Kommunikationsfähigkeit ist eine wichtige Anforderung, die an alle Mitarbeiter/innen der Einrichtungen gestellt ist. Wie bereits angedeutet, gibt es hier jedoch unterschiedliche Formen. Die beiden hauptsächlich *kundenorientierten* Kommunikationsarten – einerseits Kommunikation mit den Bewohner/innen selbst, andererseits mit den Angehörigen – werden hier etwas genauer betrachtet:

Kommunikation mit den Bewohner/innen	Kommunikation mit den Angehörigen
<ul style="list-style-type: none"> ○ laut, deutlich und langsam sprechen, mit Betonung ○ sehr geduldig sein und dabei immer freundlich bleiben ○ verständlich und eindeutig sein ○ über alle Arbeitsschritte aufklären/informieren und immer wieder mit einbeziehen ○ Informationen von den Bewohnern merken/diese wieder aufgreifen ○ individuelle Gespräche führen können ○ nonverbale Kommunikation (Mimik (Lächeln), Gestik, Körperkontakt, Blickkontakt, freundliche Stimme) ○ zugewandte Körperhaltung ○ Entscheidungskompetenz der Bewohnerin/ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ die Situation des Bewohners erklären und deutlich machen ○ Tipps oder Regeln im Umgang mit dem Patienten erklären, aber vorsichtig formulieren ○ zuhören (Ängste, Schwierigkeiten, Probleme, Vorwürfe, etc.) ○ Verständnis für den Bewohner vermitteln ○ sensibel sein, keine Vorschriften machen ○ die Situation des jeweiligen Bewohners gut kennen, um auch mit Nachfragen umgehen zu können ○ Konfliktfähigkeit, Vorwürfe „ertragen“ ○ Vertraulichkeit ermöglichen ○ Störungen vermeiden

⁶ www.bildung-staerkt-menschen.de/service/downloads/Sonstiges/Broschuere_Mehrwert_Lernziel%20Sozialkompetenz.pdf

⁶ Rosemarie Klein (Hrsg.): Merkmale arbeits(platz)bezogener Grundbildung: unter der Lupe der Evaluation, Göttingen 2010 – ISBN: 978-3-9812885-5-1

des Bewohners berücksichtigen (→ etwa durch Fragen stellen), wenn möglich	<ul style="list-style-type: none"> ○ Blickkontakt, Hand geben, mit Namen ansprechen ○ sich mit Namen vorstellen, eventuell Funktion nennen ○ Nähe/Distanz regulieren ○ aktiv zuhören ○ sich Zeit für das Gespräch nehmen, aber auch den Zeitrahmen mitteilen/vorher klar definieren
---	--

Abb. 2: Kommunikationsanforderungen

Die hier beschriebenen Ergebnisse weisen Ähnlichkeiten zu Befunden anderer Untersuchungen auf, weshalb ein Vergleich ausgewählter Aspekte erfolgen soll. So beschäftigte sich Huthmachen (1991) beispielsweise mit dem Thema, welche Ansprüche Angehörige gegenüber Mitarbeiter/innen haben. Dabei kam er zu folgenden Ergebnissen (nach Tigges-Limmer 2007):

- ❖ *Gewissheit einer optimalen Versorgung des Patienten*
- ❖ *offene, ehrliche (nicht widersprüchliche) Antworten erhalten*
- ❖ *in klarer, einfühlsamer einfacher Sprache über den Zustand informiert werden*
- ❖ *über Art und Durchführung von Behandlungen informiert werden*
- ❖ *auch zu Hause angerufen werden, wenn sich der Zustand ändert*
- ❖ *die Prognose kennen*
- ❖ *einen konkreten Ansprechpartner haben, wissen, an wen man sich wenden kann*
- ❖ *Hoffnung auf Heilung des Kranken.*

Die Angehörigenkommunikation scheint allerdings bei den hier befragten Mitarbeiter/inne/n im Vergleich zur Bewohner/innen-Kommunikation eine eher untergeordnete Rolle zu spielen, so dass sich in den Aussagen nicht alle der von Huthmachen beschriebenen Anforderungen wiederfinden lassen. Dennoch zeigt sich, dass die Grundaussage übereinstimmt: Angehörige verlangen einen offenen und ehrlichen Ansprechpartner, der sie über alles den Patienten betreffenden informiert.

Bezogen auf das Thema der Kompetenzen hat beispielsweise Hulskers (2001) eine Aufstellung von sozialen Kompetenzen vorgenommen, die seiner Auffassung nach in der pflegerischen Beziehungsgestaltung von Bedeutung sind⁷:

- ❖ *Autonomie fördern: Autonomie hat die Dimensionen der Selbstbestimmung, Zielorientierung, Wahlmöglichkeit, Freiwilligkeit und Individualität. Wichtige Aufgabe in der Pflege ist es, Pflegebedürftige in Entscheidungsprozesse einzubeziehen, sie in den eigenen Entscheidungen über ihre täglichen Aktivitäten zu unterstützen. Grundlage hierfür sind adäquate Informationen. Respekt vor der Privatsphäre und der Würde des Menschen sind wichtige Faktoren zur Förderung der Autonomie.*
- ❖ *Vertrauen aufbauen: Kern des Vertrauens ist das Gefühl, dass der Interaktionspartner verlässlich ist und positive Absichten hegt. In einer professionellen Beziehung ist ein weiteres wichtiges Moment die Einschätzung, dass der Interaktionspartner über relevantes Wissen verfügt. Das Gefühl der Wertschätzung, Ausdruck individuellen und umfassenden Versorgtseins, gehört ebenfalls dazu.*
- ❖ *Unterstützen: Als Unterstützung werden verschiedene pflegerische Verhaltensweisen beschrieben: aufmuntern, trösten, beruhigen, Hoffnung vermitteln, Erklärungen anbieten, beraten und Vorschläge machen, Wärme vermitteln, Einfühlsamkeit und Verständnis zeigen. (Motyka et al. 1997)*
- ❖ *Fürsprechen (advocacy): Fürsprache bedeutet, den Pflegebedürftigen so zu unterstützen, dass er selbst die beste Entscheidung treffen kann, und ähnelt daher dem Begriff der Befähigung.*
- ❖ *Befähigen (empowerment): Dieser Begriff bedeutet die Vermittlung von Fähigkeiten, Ressourcen, Möglichkeiten und Autorität an Personen, die diese aufgrund ihrer Lage (noch) nicht besitzen. Für die Pflege heißt dies, bei Pflegebedürftigen Ressourcen zu fördern, um ein Gefühl der Handlungsfähigkeit entwickeln zu können.*

⁷ nach <http://www.geroweb.de/krankenpflege/pflegebeziehung.html>

⁷ Rosemarie Klein (Hrsg.): Merkmale arbeits(platz)bezogener Grundbildung: unter der Lupe der Evaluation, Göttingen 2010 – ISBN: 978-3-9812885-5-1

- ❖ Sicherheit vermitteln: Auch hier wird der Zusammenhang zu den anderen Kategorien deutlich, wenn Strategien für die Sicherheitsvermittlung an Pflegebedürftige genannt werden: Vorhersagen machen, Unterstützung geben, Handlungsfähigkeit stimulieren, ablenken, in Aktion treten.
- ❖ Partizipieren: Grundlage ist die Auffassung Pflegenden, dass Pflegebedürftige eigene Entscheidungskompetenz haben und darin unterstützt werden sollen.

Im Vergleich zeigt sich, dass fast alle dieser Anforderungen auch von den hier befragten Mitarbeiter/innen benannt wurden oder aus den ausgeübten Tätigkeiten erschlossen werden konnten. Auch diese Untersuchung stützt somit die durch die Arbeitsplatzhospitationen gewonnenen Erkenntnisse.

3. Vergleich der Anforderungen aus Sicht der Zielgruppe und der betrieblicher Akteure

Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme aus GiWA zeigen, dass aus Sicht der befragten betrieblichen Akteure (Leitungen, direkte Vorgesetzte, Mitarbeiter/innen/vertretungen) soziale und personale Kompetenzen wie Sensibilität, Empathie, Kommunikationsfähigkeit, Mütterlichkeit, Ruhe, Neugier, Motivation, ein guter Umgang mit Distanz und Offenheit, Reflexionsfähigkeit sowie eine wertschätzende Haltung und die Fähigkeit zur (positiven) Beziehungsgestaltung wichtige Anforderungen an die Mitarbeiter/innen in Altenhilfeeinrichtungen sind. Daneben spielen auch fachliche Aspekte, wie beispielsweise das Wissen um bestimmte Krankheitsbilder, eine Rolle, scheinen aber den sozialen Kompetenzen nachgeordnet zu sein. (vgl. Roßmann 2009, S. 176) Grundsätzlich lassen sich diese basalen Arbeitsplatzanforderungen unterteilen in fachspezifische, strukturell-organisatorische und persönlich-soziale. (vgl. Klein/Stanik 2009, S. 29) Diese Aussagen stimmen größtenteils mit denen der Mitarbeiter/innen überein und wurden so oder ähnlich benannt. Jedoch scheinen die Arbeitgeber/innen auch Kultur- und Geschichtswissen (beispielsweise deutsche Volks- und Weihnachtslieder) von ihren Mitarbeiter/innen zu erwarten. (vgl. Alke 2009, S. 121) Hier fällt auf, dass dies von der Zielgruppe selbst nicht so artikuliert wurde.

Hauswirtschaftliche Fähigkeiten sowie Fachwissen in den jeweiligen Arbeitsbereichen werden wiederum sowohl von den Expert/inn/en als auch von der Zielgruppe aufgeführt. Bezogen auf die Grundkompetenzen Lesen und Schreiben sind vor allem Dokumentationsfähigkeiten gefragt, wozu das Lesen von Bereichsprotokollen und Arbeitsplänen oder das Führen von Einfuhrlisten und Essprotokollen gehören kann. (vgl. Roßmann 2009, S. 178) Anscheinend gibt es hier wenige oder nur geringe Diskrepanzen zwischen den formulierten Anforderungen der Arbeitgeber/innen und den erlebten Anforderungen der Mitarbeiter/innen. Dennoch betont die Zielgruppe den Kontakt zu den Bewohner/innen deutlicher und stärker, wodurch auch ein möglicherweise bestehender Druck, „es den Bewohnern recht zu machen“ entstanden sein könnte. Dabei schildern die Mitarbeiter/innen, dass die Ansprüche der Bewohner/innen (und Angehörigen) in letzter Zeit gestiegen sind. Vor allem sind sie aus Sicht der Befragten individualisierter geworden. (vgl. Alke 2009, S. 115) So entstehen darüber hinausgehende Anforderungen. Es wird von allen Mitarbeiter/innen erwartet, dass sie ihr Handeln am Bewohner und seinem Wohlbefinden ausrichten. (vgl. Alke 2009, S. 115) Und obwohl jede/r Bewohner/in individuelle Besonderheiten und Bedürfnisse hat, die viel Zeit in Anspruch nehmen würden, stehen die Mitarbeiter/innen unter großem Zeitdruck. Denn wie berichtet wird, gibt es nicht ausreichend Pflegepersonal.

Die Ergebnisse aus anderen (nicht GiWA-) Projekten und Untersuchungen, wie zum Beispiel von Badel und Niederhaus, belegen, dass eine Vielzahl an Kompetenzen von den Beschäftigten erwartet wird, um in den Bereichen Pflegehilfe, Hauswirtschaft/Küche und Reinigung arbeiten zu können. (vgl. Badel/Niederhaus 2009, S. 163) Vor allem Zuverlässigkeit wird in allen betrachteten Bereichen als unverzichtbar angesehen. Im Bereich Pflegehilfe sind darüber hinaus Kommunikationsfähigkeit, Herzenswärme, Einfühlungsvermögen, Motivation, Höflichkeit und Geduld von besonderer Wichtigkeit. In der Hauswirtschaft/Küche dagegen sind es Ehrlichkeit und Belastbarkeit. Schließlich ist im Bereich der Reinigung eine selbstständige Arbeitsweise essenziell. Diese Ergebnisse zeigen, dass es durchaus unterschiedliche Schwerpunkte der Kompetenzanforderungen in den genannten Arbeitsbereichen gibt. (vgl. Badel/Niederhaus 2009, S. 163)

4. Zusammenfassung und Ausblick

Die Fähigkeit, sich auf unterschiedliche Menschen einzustellen, einen Bezug zu alten und kranken Menschen aufzubauen und mit Einfühlungsvermögen auf die Pflegebedürftigen einzugehen, werden als erlebte Anforderungen von allen Mitarbeiter/innen der Altenpflegeeinrichtungen – unabhängig von ihrem Tätigkeitsbereich – benannt. Umfangreiche soziale Kompetenzen sind ebenfalls unabdingbar, genauso wie Flexibilität und Organisationsfähigkeit. Als nur kurze Zusammenfassung einiger der wichtigsten Anforderungen deutet dies bereits an, dass die Arbeit auf den so genannten Einfacharbeitsplätzen sehr komplex zu sein scheint. Inwieweit sich dies in den nächsten Jahren noch verstärken wird, bleibt abzuwarten und wird sicherlich Gegenstand vieler Untersuchungen sein.

Im Hinblick auf die unterschiedlichen Einschätzungen der Anforderungen von Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen zeigt sich, dass diese nur recht gering ausgeprägt sind und ein allgemeiner Konsens darüber besteht, welche Kompetenzen grundlegend und wichtig sind. Lediglich in der Einschätzung der Wichtigkeit gibt es vereinzelt unterschiedliche Schwerpunktsetzungen. Ob diese Einigkeit auch weiterhin bestehen bleibt, oder die betrieblichen Akteure nicht möglicherweise dazu neigen, mit der Zeit immer weitergehende Anforderungen zu stellen, bleibt ebenfalls abzuwarten.

Literatur:

Alke, M. (2009): Arbeitsplatzanforderungen als Orientierung für Grundbildung? In: Klein, R. (2009): „Lesen und Schreiben sollten sie schon können“. Sichtweisen auf Grundbildung. Göttingen

Badel, S./Niederhaus, C. (2009): Sind einfache Tätigkeiten wirklich einfach? Anforderungen an Grundbildung in ausgewählten Branchen. In: Klein, R. (Hrsg.) (2009): „Lesen und Schreiben sollten sie schon können“. Sichtweisen auf Grundbildung. Göttingen

Bundesagentur für Arbeit (2008): Newsletter für Arbeitgeber.

Online: <http://www.ba-arbeitgebernews.de/archiv/4190.pdf> [Datum der Recherche 22.03.2010]

Bundesagentur für Arbeit/Agentur für Arbeit Freiburg (2009): Alltagsbegleiter für Demenzkranke. Online: URL: http://www.arbeitsagentur.de/nn_1260/nn_18632/Dienststellen/RD-BW/Villingen-Schwenningen/AA/Presse/Presseinformationen/2009/Alltagsbegleiter-fuer-Demenzkrankte.html [Datum der Recherche: 22.03.2010]

Klein, R./Stanik, T. (2009): Grundbildung ist kontextgebunden. In: Klein, R. (Hrsg.) (2009): „Lesen und Schreiben sollten sie schon können“. Sichtweisen auf Grundbildung. Göttingen

Pfaff, H. (2003): Personal in Pflegeeinrichtungen. Ergebnisse der Pflegestatistik zum 15. Dezember 2001. In: Statistisches Bundesamt (2003): Auszug aus Wirtschaft und Statistik. Online: http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Publikationen/Querschnittsveroeffentlichungen/WirtschaftStatistik/Sozialleistungen/Personalpflegeeinr_property=file.pdf [Datum der Recherche: 11.03.2010]

Ripplinger, J.: Lernziel Sozialkompetenz. Online: http://www.bildung-staerkt-menschen.de/service/downloads/Sonstiges/Broschuere_Mehrwert_Lernziel%20Sozialkompetenz.pdf [Datum der Recherche: 25.03.2010]

Roßmann, E. (2009): Grundbildung in der Altenhilfe – Anforderungen aus Expertensicht und konzeptionelle Folgerungen. In: Klein, R. (Hrsg.) (2009): „Lesen und Schreiben sollten sie schon können“. Sichtweisen auf Grundbildung. Göttingen

Senioren-Pflege-Informationsportal: Beziehung in der Pflege.

Online: <http://www.geroweb.de/krankenpflege/pflegebeziehung.html> [Datum der Recherche: 11.03.2010]

Tigges-Limmer, K. (2007): Kommunikation mit Angehörigen. Online: URL: http://www.htchirurgie.uniklinikum-jena.de/img/htchirurgie_Fortbildungen/Tigges-Limmer/angehoerigenkommunikation.pdf [Datum der Recherche: 15.03.2010]

Zisenis, D. (2009): Über wen und mit wem sprechen wir eigentlich? In: Klein, R. (Hrsg.) (2009): „Lesen und Schreiben sollten sie schon können“. Sichtweisen auf Grundbildung. Göttingen

Die Autorin:



Daniela Meller, Studentin der Erziehungswissenschaften (Diplom) an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster mit dem Schwerpunkt Erwachsenenbildung, aktuell Mitarbeiterin im Praktikum beim bbb Büro für berufliche Bildungsplanung, dort Mitarbeit im GiWA-Verbundprojekt ‚Grundbildung in Wirtschaft und Arbeit – mehrperspektivisch‘

Das diesem Beitrag zugrunde liegende Vorhaben wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 01AB072102 (GiWA Grundbildung in Wirtschaft und Arbeit – mehrperspektivisch/wissenschaftliche Begleitung) gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei der Autorin.