

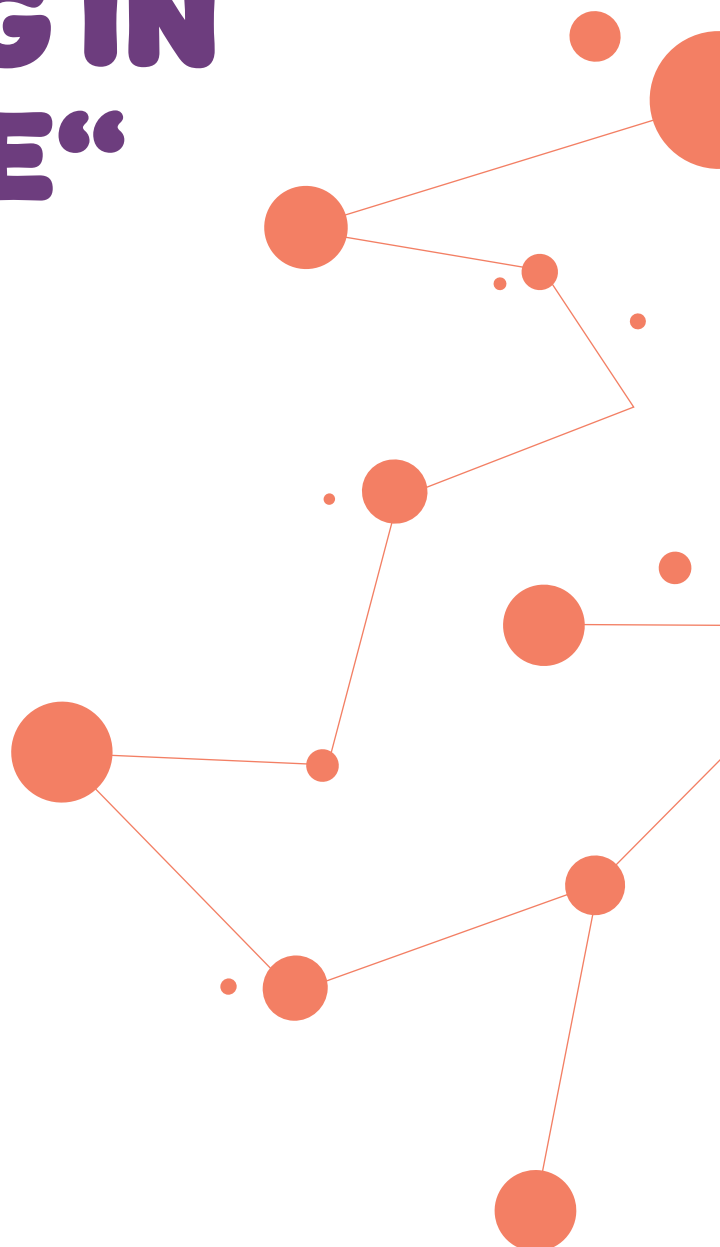
# **„KOMPETENZ- KOMMUNIKATION UND WERT- SCHÄTZUNG IN DER PFLEGE“ (KOWEP)**

Eine Handreichung  
zu den im Projekt  
erarbeiteten  
Schulungsmaterialien

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Gesundheit



# LIEBE INTERESSIERTE,

wir freuen uns, dass Sie auf das Schulungskonzept KoWeP gestoßen sind und Interesse daran haben, die Schulung in Ihrer Einrichtung umzusetzen. **Warum ist die Kommunikation über Kompetenzen so wichtig? Und wie können Pflegekräfte dazu gebracht werden, im Alltag leichter über ihre Fähigkeiten zu sprechen?**

Das wurde im Projekt KoWeP untersucht. Im Ergebnis sind Schulungsmaterialien entstanden, die Sie in Ihrer Einrichtung nutzen können. Es handelt sich um eine Mischung aus digitalen und analogen Lerneinheiten, die die Kompetenzkommunikation von Pflegekräften und Auszubildenden zu beruflich Pflegenden in verschiedenen Modulen thematisiert. Die Module beinhalten Selbstlernzeit und Übungen sowie Gruppenanteile, die idealerweise einen Austausch im Team fördern und fordern.

Sie können in Ihrer Einrichtung das Konzept

- a) **selbstständig** mit den zur Verfügung gestellten Unterlagen durchführen oder
- b) **extern** begleiten lassen.

Dies kommt auf die jeweiligen Bedingungen und Ressourcen in Ihrer Einrichtung an. Die vorliegende Handreichung unterstützt Sie nicht nur bei dieser Entscheidung, sondern gibt auch Tipps und Hinweise zur Durchführung der Schulung. Es können auch nur Teile der Schulung oder einzelne Module genutzt werden.

**Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg!**

Das Projekt-Team von KoWeP

**Hinweis:**  
Die Bearbeitungszeit der Materialien wird mit ca. 8 Stunden angegeben.  
**Hier finden Sie das Schulungsmodul auf der Website des Pflegenetzwerks Deutschland.**

## WAS HAT DIE SCHULUNG BEWIRKT?

**Das haben Teilnehmende über die Schulung gesagt:**

„Denke auf jeder Station und in jedem Setting kann man diese Schulung anwenden.“

„Sehr verständnisvoll, knackig und auch viel Praktisches.“

„Kommunikation lässt sich bei jedem anwenden, der mir begegnet und Interesse an meiner Arbeit zeigt.“

„Man hat erst jetzt realisiert, was das (die Kommunikation) für eine Auswirkung hat und ändert es.“

# TEIL 1: DURCHFÜHRUNG

## Hinweis:

Über den Reiter „Dozierendenportal“ der Online-Schulungsübersicht werden die jeweiligen Übungen, Lösungen sowie weiteres Zusatzmaterial aus den fünf Modulen zur Verfügung gestellt.

## Übersicht der Module

Das KoWeP-Schulungsprogramm ist aus fünf Modulen aufgebaut, die jeweils unterschiedliche Ebenen adressieren: das Professionsbewusstsein, die Selbstwirksamkeit, die Kommunikationsfähigkeit, die Identifikation und die Kompetenzkommunikation.

Diese fünf Ebenen werden wie folgt verstanden:

### 1 Professionsbewusstsein:

Man muss sich der Kompetenzen des eigenen Berufs bewusst sein, um sie durch entsprechende Kommunikationstechniken sichtbar zu machen.

### 2 Selbstwirksamkeit:

Eine gelungene Kompetenzkommunikation setzt voraus, dass die Teilnehmenden ihren eigenen Beitrag zur Verbesserung des Berufs-Images und der Wertschätzung sehen.

### 3 Kommunikationsfähigkeit:

Eine gute Kommunikationsfähigkeit, die Förderung des Reflexionsvermögens und das Training für eine situationsangepasste und zielgruppenspezifische Kommunikation schaffen die Grundlagen für eine adäquate Kompetenzkommunikation mit verschiedenen Personengruppen und in unterschiedlichen Situationen.

### 4 Identifikation:

Aus Wissen und Können kann nur dann Handeln erfolgen, wenn es eine gewisse Motivation und Identifikation mit dem Thema gibt. Durch die gemeinsame Sammlung von Ideen und die Vorstellung von Best Practice Beispielen – also einer Identifikation mit der Aufgabe – soll die Motivation und Bereitschaft zur Stärkung kompetenzorientierter Kommunikation in konkrete Handlungsziele überführt werden.

### 5 Kompetenzkommunikation:

Im praktischen Training werden prototypische Beispiele in verschiedenen Situationen getestet und darüber diskutiert, ob und wie gut eine Vermittlung von Professionalität und Kompetenz des Pflegeberufs gelungen ist.

Die fünf genannten Ebenen bilden die fünf zentralen Module des Schulungsprogramms. Für die Vermittlung der Lerninhalte werden Texte zum Lesen, Veranschaulichungen über Abbildungen, Videos und Aufbereitungen zum Hören, Reflexionsfragen, Beispiele und Übungsaufgaben sowie Praxisanregungen zur Verfügung gestellt.

„Ich kenne Regeln guter Kommunikation und kann diese in der Praxis zielgruppengerecht und situationsadäquat anwenden.“

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

„Ich kann über meine Arbeit so sprechen, dass meine Kompetenz wahrgenommen wird.“

„Ich bin eine kompetente Fachkraft und verdiene Wertschätzung.“

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

# TEIL 2:

## TIPPS ZUR VORBEREITUNG DER SCHULUNG

### 1. Ist die Schulung das Richtige für uns als Einrichtung?

Eine Pflegeeinrichtung ist Lebenswelt und Wohnort für Bewohnerinnen und Bewohner, aber sie ist auch ein Arbeitsplatz der beruflich Pflegenden und darüber hinaus ein großer Kommunikationsraum, in dem viele verschiedene Parteien und Akteurinnen und Akteure aus der Gesundheitsversorgung miteinander und untereinander kommunizieren. Dies gilt insbesondere auch für die beruflich Pflegenden – die mit ihren unterschiedlichen Fähigkeiten und Kompetenzen auf verschiedensten Ebenen und Konstellationen im Austausch mit anderen sind: mit Angehörigen, mit Ärztinnen und Ärzten, mit den zu Pflegenden sowie untereinander.

Das vorliegende Schulungskonzept hat das Ziel, die Aufmerksamkeit auf eine wertschätzende Kompetenzkommunikation bei Pflegefachkräften und Auszubildenden zu lenken und die Sensibilität aller am Pflegeprozess beteiligten und aktiven Personen dafür zu stärken.

Das Konzept kann an die Bedarfe und Bedingungen der jeweiligen Einrichtung angepasst werden. Jede und jeder kann sich im eigenen Tempo und mit individueller Intensität mit den Inhalten der Schulung auseinandersetzen. In dem auf zwei Tage angelegten Kurs können von den Beteiligten eigene Schwerpunkte gesetzt werden, je nachdem, was in der eigenen Einrichtung oder im eigenen Alltag als besonders relevant erachtet wird. Ziel ist es, wenn möglich, Veränderungsprozesse im Kleinen und Großen herbeizuführen oder zu verstärken. Diese Veränderungen gilt es, in der Einrichtungskultur, den Strukturen und im Miteinander aufzunehmen und daraus – im Sinne einer gemeinsamen an der Alltagsgestaltung ansetzenden Organisationsentwicklung – etwas Neues entstehen zu lassen. In einem ersten Schritt müssten Sie als Einrichtungsleitung sich daher fragen, ob Sie bzw. Ihre Einrichtung für eine solche Entwicklung bereit bzw. offen sind.

### 2. Für wen ist die Schulung, und wie ist sie aufgebaut?

Der Kurs richtet sich an berufliche Pflegenden in der Ausbildung sowie an bereits ausgebildete Pflegefachkräfte. Spezielle Vorkenntnisse sind nicht nötig.

### 3. Welche Kosten kommen auf uns zu?

Der Kurs kann online im Selbststudium erfolgen oder in einer Einrichtung selbst durchgeführt werden. Die Schulungsmaterialien stehen kostenfrei zur Verfügung. Ggf. vor Ort auftretende Kosten für die Miete von Räumen, die begleitende Verpflegung der Kurs-Teilnehmenden oder eine externe Begleitung müssen von der jeweiligen Einrichtung selbst übernommen bzw. berücksichtigt werden.

### 4. Wer begleitet den Prozess ?

Die Schulung kann von Einrichtungsleitungen oder anderen Schlüsselpersonen (z. B. betriebliches Bildungspersonal, Mitarbeitende im Bereich Praxisanleitung, Qualitätsmanagement, Koordination von Wohnbereichen oder Stationen, Beauftragte für Advance Care Planning; ggf. auch von Trägerseite) in der Einrichtung durchgeführt werden. Alle benötigten Materialien stehen frei zur Verfügung. Die Inhalte dieser Handreichung begleiten den Umsetzungsprozess.

Für die **Rolle der Moderation** ergeben sich einige Voraussetzungen, die dabei helfen, einen gelingenden Schulungsprozess zu gewährleisten. Das folgende Profil kann bei der Entscheidung für die passende Begleitung unterstützen:

## Empfehlung für Moderierende

Als Moderierende kommen sowohl interne Schlüsselpersonen als auch externe Personen aus der beruflichen Bildung in Frage. Folgende Erfahrungen sind hilfreich:

- Durchführung von Moderationen und/oder Trainings im Gesundheitswesen
- Arbeit mit unterschiedlichen und heterogenen Gruppen (Alter, Sprache, kultureller Hintergrund, etc.)
- Fähigkeit und Fertigkeit, sowohl auf die Bedarfe der Organisation als auch auf die Bedürfnisse ihrer Mitglieder im Lernprozess einzugehen und den Ablauf bzw. die Methoden flexibel daran anzupassen

Von Vorteil, aber nicht erforderlich, kann zusätzlich Erfahrung in der Anwendung von Blended Learning-Konzepten sein (Schlüsselkompetenzen: Methodenrepertoire, Kommunikationstechniken, Einfühlungsvermögen, Ambiguitätstoleranz bzw. Ambiguitätskompetenz, Rollensouveränität, Flexibilität und Reflexivität).

## 5. Wie mache ich das Thema bekannt und bekomme Teilnehmende?

Damit das Thema der Schulung bekannt wird und Teilnehmende für die Schulung gefunden werden können, ist es wichtig, Werbung in der Einrichtung zu machen. Hierfür können gezielt Personen angesprochen, die Schulung aber auch auf der Homepage, einem Newsletter o. ä. angekündigt oder mit einem Flyer/Aushang darauf aufmerksam gemacht werden. (Hier Vorlage für Terminankündigung herunterladen.)

## 6. Welche Schritte umfasst die Organisation der Schulung?

Sobald Sie sich dazu entschieden haben, die Schulung in Ihrer Einrichtung durchzuführen, ist es wichtig, die Verantwortlichkeiten zu klären:

- Wer übernimmt die Organisation (z. B. Sie selbst, eine Steuerungsgruppe, ggf. in Kooperation mit einer externen Moderation)?
- Wer ist Ansprechperson für Schulungsinteressierte und ggf. die späteren Teilnehmenden während der Schulung?
- Wer führt die Veranstaltungen durch (eine interne Person oder jemand von extern)?
- Wer nimmt ggf. Kontakt zu externen Personen (z. B. zur Moderation) auf?

Auf dieser Grundlage können Sie mit allen beteiligten Verantwortlichen gemeinsam die Vorbereitung, Durchführung und den Transfer in die Praxis planen. Legen Sie dafür frühzeitig die Termine für den Kick-Off sowie die Module fest. Für die Termine sind bestimmte Zeitrahmen vorgesehen. Verschaffen Sie sich zunächst einen Überblick über Inhalte und Ablauf, planen Sie darauf aufbauend den zeitlichen Rahmen für die Durchführung der Schulung. Hierbei unterstützen Sie die Schulungsunterlagen.

## 7. Was gilt es bei der Vorbereitung der Schulung zu beachten?

Das Schulungsmaterial steht digital zur Verfügung. Für ein analoges Bearbeiten von Aufgaben kann eine ausgedruckte Form sinnvoll sein. Kümmern Sie sich am besten rechtzeitig um das notwendige Material, da der Druck einige Zeit in Anspruch nehmen kann.

Übersicht über benötigtes Material und Räume (sofern die Schulung als Präsenzveranstaltung umgesetzt wird):

- ggf. Ausdrucke von Übungen (1 Exemplar pro teilnehmender Person)
- 1 – 2 Räume, ausreichend groß, um in Kleingruppen zu arbeiten
- Flipchart und Moderationswände
- weiteres Moderationsmaterial (u. a. Stifte, Karten)

## 8. Haben wir nichts vergessen?

In der folgenden Checkliste finden Sie die wichtigsten Vorüberlegungen und Vorbereitungen noch einmal zusammengefasst:

- Passt die Schulung zu unserem Bedarf?
- Wollen wir die Schulung extern oder intern durchführen?
- Wer soll die Schulung konkret durchführen?
- Wer sollte/möchte an der Schulung teilnehmen?
- Ist die Maßnahme ausreichend beworben worden?
- Sind die Termine festgelegt?
- Sind die Termine kommuniziert und die Teilnehmenden eingeladen?
- Sind die Verantwortlichkeiten geklärt?
- Sind die Räume organisiert?
- Ist die Verpflegung organisiert?

# TEIL 3: ALLGEMEINE HINWEISE

## Potenzial der Schulung

Ein zentrales Ziel der Schulungen ist, dass die Teilnehmenden danach nicht nur „wissen“, warum Kompetenzkommunikation wichtig ist. Es geht darum, Wissen, Wollen und vor allem Können zu fördern, so dass die Teilnehmenden lernen, Kompetenzkommunikation tatsächlich und nachhaltig zu praktizieren. Dieses Ziel der Ressourcenstärkung auf drei Ebenen war ein wichtiger Leitgedanke bei der Ausarbeitung des Schulungskonzepts.

## Grundlegende Perspektive

Die Schulung wird als Möglichkeit verstanden, den beruflich Pflegenden einer Einrichtung eine Weiterbildung zu ermöglichen. Dabei stehen nicht eventuelle Defizite im Vordergrund, sondern eine positive Bildungsperspektive. Im gemeinsamen Lernprozess geht es um die Entwicklung und Stärkung der Fähigkeiten zur Kompetenzkommunikation. Ziel ist es, diese im Anschluss praxisnah um- und einsetzen zu können.

## Transfer

Die Teilnehmenden sollen nach der Schulung in der Lage sein, durch eine kompetenzorientierte Kommunikation in und über Pflege – bildlich gesprochen wie ein Leuchtturm – in verschiedene Richtungen auszustrahlen:

- 1.** Im Arbeitsleben sind sie in der Lage, ihre Kompetenz in Interaktionen nicht nur mit Pflegebedürftigen, sondern auch mit Berufskolleginnen und -kollegen, Angehörigen und Fachleuten aus anderen Berufsgruppen darzustellen.
- 2.** Im Privatleben vermitteln sie ihre Kompetenzen und ihren Beruf so, dass sie als wichtig und kompetent wahrgenommen werden und Wertschätzung erlangen.
- 3.** Im öffentlichen Nahraum, also z. B. bei Veranstaltungen, werden sie als kompetente und positive Vertreterinnen und Vertreter des Pflegeberufs wahrgenommen.
- 4.** In der medienbezogenen Kommunikation – seien es Zeitungen, Rundfunk, Fernsehen oder die sozialen Netzwerke – berichten sie kompetent, wertschätzend und realistisch über den Beruf und ihre Arbeit.

## Alle Infos zur Schulung

Hier können Sie die Materialien der Schulung erhalten und mehr über das Projekt „Kompetenzkommunikation und Wertschätzung in der Pflege“ (KoWeP) erfahren:



[www.pflegenetzwerk-deutschland.de/  
kompetenzkommunikation](http://www.pflegenetzwerk-deutschland.de/kompetenzkommunikation)

**Pflege-  
Netzwerk  
Deutschland**

### Impressum:

#### Herausgeber:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)  
Referat 422 – Studien und Modellprojekte,  
Wissenstransfer und Kommunikationsmaß-  
nahmen  
[www.bundesgesundheitsministerium.de](http://www.bundesgesundheitsministerium.de)

### Inhalt und Konzept der Schulung:

KoWeP-Projektteam:  
Frankfurt University of Applied Science,  
Deutsches Institut für angewandte  
Pflegeforschung;  
MA&T GmbH Mensch, Arbeit und Technik;  
Deutsche Angestellten-Akademie NRW

### Redaktion Handreichung:

In Zusammenarbeit mit dem Redaktionsbüro  
des Pflegenetzwerks Deutschland  
(c/o ressourcenmangel an der Panke GmbH)

### Gestaltung:

ressourcenmangel an der Panke GmbH, Berlin