

# ZUGEHÖRIG SEIN

Unsere Absolventin Susanne Wegner erzählt aus ihrer Coaching-Praxis.

Campus Letter 03/2019



## SUSANNE WEGNER

...hat 2014 die Ausbildung zum Pflege- und Sozialcoach abgeschlossen. Sie ist examinierte Krankenschwester, PDL, QMB und war selbst Inhaberin eines ambulanten Pflegedienstes. Nach abgeschlossenem Psychologiestudium (B. Sc.) ist sie heute als Coach in eigener Praxis in Wuppertal für Pflegeeinrichtungen und Pflegeangehörige tätig. Zusätzlich führt Sie systemische Einzel- und Paarberatung durch.

Web [coaching-wegner.de](http://coaching-wegner.de)

Mail [info@coaching-wegner.de](mailto:info@coaching-wegner.de)

Fon 0202 2838162



**Campus Pflege**

Gesunde Führung, starkes Team.  
Wissen. Werte. Wandel. **Wir!**

## KLIENTIN: „DAS GANZE TEAM IST GEGEN MICH!“

So in etwa waren die Worte, die ich in einer meiner Erstgespräche vor die Füße geworfen bekam, nachdem ich meine Weiterbildung zum Pflege- und Sozialcoach absolviert hatte und innerbetriebliches Coaching durchgeführt habe.

Was macht man, bzw. was machte ich mit dieser Aussage. Das „man“ hatte ich mir relativ am Anfang meiner Coachinausbildung „abtrainiert“, was schon eine wirkliche Meisterleistung war. In diesem einen Satz meiner Klientin Elke (Name geändert) stecken bereits so viele Informationen, was mir vor der Ausbildung weniger bewusst war.

Nach dem Vierohrenmodell von Schulz von Thun war für mich die

- Sachebene als auch die
- Beziehungsebene („Ich gehöre nicht zum Team“) sowie auch die
- Selbstoffenbarung zu hören („Ich leide unter der Nichtzugehörigkeit“).
- Der Appell („Hilfe – ich möchte dazu gehören.“) war auch sehr deutlich.

In diesem Erstgespräch erarbeitete ich dann mit der Klientin, was sie sich denn stattdessen wünschen würde und was das Ziel eines Coachings sein könnte. Was sich so einfach anhört bedarf professionelles Erfragen über die berühmten W-Fragen, um dann wirklich einen konkreten Auftrag für ein Coaching zu erarbeiten.

Das Ziel dieser Mitarbeiterin war, ihre Arbeit, die ihr wirklich Freude bereite (Ressource), in einem ihr zugewandten Team zu erledigen.

## Kann sich ein ganzes Team ändern?

Grundsätzlich verändert sich das Verhalten der anderen erfolgreich nur dann, wenn ich selbst anders agiere. Genau das, also verändertes

Verhalten gekoppelt mit wertschätzender Sprache, erarbeiteten wir in den nächsten Sitzungen. Am Ende eines jeden Termins gab es Hausaufgaben, die bis zur nächsten Sitzung geprobt werden mussten, damit alternative Handlungsweisen trainiert werden konnten und ggf. auch modifiziert wurden.

---

„Das ‚man‘ hatte ich mir relativ am Anfang meiner Coachinausbildung abtrainiert.“

---

## Wertschätzenden Dialog pflegen

Konkret war eine Hausaufgabe z. B. in Zukunft nicht jede „Verfehlung“ der Kolleginnen anzusprechen. Wenn sie etwas bemerkte, was nicht optimal erledigt war, sollte sie einen wertschätzenden Dialog anstatt einer bewertenden Sprache nutzen. Z. B. *„Ich sehe, dass die Bettwäsche in der Spätschicht nicht gewechselt wurde. Ich weiß, dass unsere Patientin Frau Müller (Name geändert) sehr viel Wert auf frische Bettwäsche legt. Wäre es möglich, dass wir für die Zukunft festhalten können, dass jeden Tag im Spätdienst die Wäsche gewechselt wird, da morgens die Zeit so knapp ist?“*. Die Kollegin sah das ein und die Aufgabe erhielt einen festen Platz im Spätdienst. Vorher lief es anders: Der Spätdienst machte es sich aus Elkes Sicht eher „gemütlich“ – und die ganze Arbeit blieb häufig an ihr im Frühdienst hängen. Das führte bei ihr zu Unzufriedenheit.

Auch das innere Bild über die Kollegen in der Spätschicht (sie machen es sich „gemütlich“) hat sich gewandelt. Dieser innere Wandel zeigte sich dann auch im äußeren Kontakt mit der Spätschicht und wie miteinander fortan kommuniziert wurde.

---

*„Coaching ist keine Zauberveranstaltung, sondern ein Prozess.“*

---

Es dauerte einige Sitzungen bis sich Veränderungen einstellten. Aber Coaching ist ja auch keine Zauberveranstaltung, sondern ein Prozess. Die Mitarbeiterin merkte langsam, dass ihre Kolleginnen auch wahrnahmen, dass sie sehr viel entspannter und wertschätzender in den Kontakt ging. Die Kolleginnen öffneten langsam ihre zwar nicht sichtbaren, aber wahrnehmbaren Grenzen für die ratsuchende Mitarbeiterin. Sie integrierten die Kollegin mehr in Entscheidungsfragen, tauschten viel bereitwilliger Dienste bei Bedarf und lobten ihre Fachlichkeit.

## Die Rückmeldung und der Erfolg

Am Ende (nach ca. 6 Sitzungen) bekam ich die Rückmeldung, dass das Coaching den gewünschten Erfolg für die Mitarbeiterin hatte. Wenngleich sie

betonte, dass es für sie teilweise noch harte Arbeit sei, ihre alten Gewohnheiten zu verlieren und nicht in alte Verhaltensmuster zurück zu fallen – aber der Erfolg gab ihr recht. Sie arbeitet bis heute in diesem Team.

Diese und andere Geschichten mit unterschiedlichen Ausgängen zeigen mir immer wieder, dass der Dreh- und Angelpunkt die wertschätzende Haltung eines Jeden und die damit verbundene Kommunikation ist.

---

*„Dreh- und Angelpunkt ist die wertschätzende Haltung eines Jeden und die damit verbundene Kommunikation.“*

---

Heute – einige Jahre und um ein Psychologiestudium reicher – in systemischer Beratungsausbildung und mit eigener Praxis, werde ich immer wieder an Teilbereiche dieser Ausbildung zum Pflege- und Sozialcoach erinnert. Sie vermittelt sowohl Basiskompetenzen als auch einen „Werkzeugkoffer“ für erfolgreiche Kommunikation.

## Mein Appell an die Pflege

Verantwortungsvolle Dienstleister in der Pflege sollten, um dem Pflegenotstand durch Mitarbeiterbindung entgegenzutreten, den Austausch mit Fachleuten nicht scheuen, um auch schwierige Situationen im Alltag besser zu bewältigen. Ein Coaching oder die Ausbildung zum Pflege- und Sozialcoach kann ein sinnvoller Anfang sein.

*Susanne Wegner*

**Die Ausbildung zum Pflege- und Sozialcoach setzt am Verhalten, der Haltung, den Emotionen und der Kommunikation an. Der ganzheitliche Ansatz wird durch ein sinn-orientiertes Menschenbild getragen: Der Mensch ist ein nach Sinn strebendes Wesen.**

**Rufen Sie uns an, mailen Sie uns!**

**Fon: 02506 / 30 33 200**

**E-Mail: [dialog@campus-pflege.de](mailto:dialog@campus-pflege.de)**