

URHEBERRECHTLICHER HINWEIS

Dieses Manuskript ist urheberrechtlich geschützt und darf vom Empfänger ausschließlich zu rein privaten Zwecken genutzt werden. Jede Vervielfältigung, Verbreitung oder sonstige Nutzung, die über den in §§ 45 bis 63 Urheberrechtsgesetz geregelten Umfang hinausgeht, ist unzulässig.

© Axel Gauster/Nell-Breuning-Haus

Sende-Manuskript Interview (Radiofeature) mit Bernd Bogert in Medulin/Kroatien. September 2014 (0:08:40)

Sprecher:

Wir pflegen Menschlichkeit. Heißt es in dem Referat von Bernd Bogert. Er ist Geschäftsführer von Sankt Gereon Seniorendienste gGmbH in Hückelhoven aus Deutschland. Eine Konferenz vom zehnten bis zum zwölften September Zweitausend vierzehn in Medulin/Kroatien. Thema der Konferenz: Work-leisure-balance – best practice gegen Burnout, Mobbing und Co. Sein Vortrag stellt work-life-balance in diesem Unternehmen vor. Dafür gab es mehrfach den ersten Preis Great Place to Work® für Deutschland und den Spezialpreis work-life-balance.

O-Ton Bernd Bogert:

Wobei ich denke, dass trifft nicht ganz den Kern. Weil wir haben bei Sankt Gereon die Idee, dass es sozusagen eine Lebenszeit ist und es muss eine Lebensbalance sein. Weil Arbeit ist ein wesentliches Merkmal des Lebens. Was auch dafür sorgt, dass Menschen in der Lage sind ihre Miete zu bezahlen. Aber auch Freundschaften zu schließen. Ehen werden geschlossen. Auch auf der Arbeit. Bei der Arbeit muss auch die Lust kommen. Wir nennen das dann: Arbeit muss Spaß machen.

Sprecher:

Kennzeichen dieses Miteinander in einem Unternehmen ist das Gemeinsame. Die Pflegebedürftigen und das Pflegepersonal und die Administration sind in vernetzte Arbeitsabläufe verknüpft. Flexible Arbeitszeiten, Familienfreundlichkeit, Teilhabe an Unternehmensentscheidungen, Wertschätzung für die Fähigkeiten eines Menschen, viel Eigenständigkeit und Eigenverantwortung. Bernd Bogert nennt dieses Modell KRK.

O-Ton Bernd Bogert:

Kompetenz-, Ressourcen-, Kompensationsmodell. Wir versuchen die Arbeit, insbesondere die pflegerische Arbeit, in den Altenheimen etwas zu reduzieren. Indem wir auch einerseits den Mitarbeiter mit seiner Kompetenz sehen. Das ist der Kern. Aber um ihn herum hat er auch Ressourcen.

Sprecher:

Und diese Ressourcen, also Quellen, können zum Beispiel ...

O-Ton Bernd Bogert:

... die Bewohner sein, die in den Tagesablauf, einen handlungsbezogenen Tagesablauf eingebunden sind. Das heißt also: Dinge auch tun. Dinge auch leisten. Dinge die sie in ihrem Leben immer schon geleistet haben.

Sprecher:

Und so gibt es zirka dreißig Aktive aus dem Kreise der BewohnerInnen. Wie geht das denn? Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Man weiß, dass in den Alten- und Pflegeheimen ja zirka achtzig Prozent Frauen sind. Und die traditionell sozusagen viel eben auch mit Hausarbeit zu tun hatten. Und so war für uns die Idee, dass diese Damen aber auch Herren natürlich in den Alltag eingebunden werden und so Pflegekräfte auch entlasten. Aber auch deswegen entlasten, weil sie sich selbst nicht mehr allzu pflegebedürftig wahrnehmen. Sondern also auch sozusagen mitgestalten, ein Umfeld mitgestalten. Das ist das Eine. Das Angehörige mit eingebunden werden, die nach wie vor in Sorge um ihre Angehörigen im Pflegeheim sind. Und das also auch sozusagen mit ihnen besprochen wird. Und das auch durchaus entlastende Funktionen hat. Und dann natürlich auch die Kollegen.

Sprecher:

Zirka dreißig Bewohner sind also auch Mitarbeiter. Wie das?

O-Ton Bernd Bogert:

Ja. Wie das? Das kann sehr unterschiedlich sein. Das kann zum Beispiel die hauswirtschaftliche Tätigkeit sein. Zum Beispiel indem das Geschirr abgeräumt wird oder der Tisch eingedeckt wird. Indem die Hausgemeinschaftsgruppe oder der Wohnraum dann dieser Gruppe gekehrt wird. Indem Wäsche gefaltet wird. Indem vielleicht Wäsche geflickt wird. Aber das ist nur eine Facette. Was viel wichtiger noch ist, ist das es auch Bewohner gibt, die zum Beispiel gut zuhören können. Oder die gut erzählen können. Ich behaupte, auch falls das jetzt ein Sozialarbeiter hört: Aber da gibt es ja durchaus Talente, die uns da auch manchen Sozialarbeiter erspart. Einfach weil die Menschen haben Zeit. Sie können Zuwendung geben. Und das ist auch wichtig.

Sprecher:

Diese zirka dreißig mitarbeitenden BewohnerInnen sind aber jetzt nicht Vollzeit eingeplant. Es geht um die freie Entscheidung da mitzumachen. Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Die sich dem verpflichtet fühlen. Also das ist dann auch kein Zufallsprodukt. Und sagen: Ja da machen wir mit, wir gestalten dieses Umfeld mit. Die bekommen dann auch eine kleine Vergütung mit allem Drum und Dran. Also mit Sozialversicherung so wie sich das gehört. Aber der Betrag ist relativ niedrig. Fünfzig Euro im Monat maximal. Aber es ist auch eine Wertschätzung. Und darum geht es letztlich. Und die Menschen haben es nicht so gerne wenn man sagt: Naja das machen wir jetzt mit einem Vergelts Gott. Wenn dadurch einmal im Monat der Friseur möglich wird, dann finde ich das auch schön.

Sprecher:

Das waren jetzt die Kompetenzen und die Ressourcen. Was ist mit der dritten Säule in diesem KRK-Modell, der Kompensation? Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Wenn das dann nicht genügt, müssen wir organisatorisch die entsprechenden Hilfen natürlich anbieten.

Sprecher:

Es gibt noch ein weiteres Stichwort: Woll-So-Kö. Was ist das jetzt?

O-Ton Bernd Bogert:

Wollen, Sollen, Können in der Abkürzung. Wenn diese drei Dinge, das heißt der Mitarbeiter: Dass was er will; das was er kann, sein Talent und das was er soll. Weil es gibt natürlich Pflichten. Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen. Die natürlich auch Pflichten haben. Wenn die drei Dinge übereinander kommen, das heißt, wenn er seine Arbeit leisten kann und das was er eigentlich tun will, wenn er das umsetzen kann, dann hat er auch Erfolg in seiner Arbeit.

Sprecher:

Wie wird denn so ein gemeinsames Wollen-Sollen-Können gefunden? Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Für uns ist es wichtig zu wissen was der Mitarbeiter will. Sehr wichtig ist natürlich zu wissen was er kann. Das versuchen wir auch mit ihm gemeinsam zu ermitteln. Und wir versuchen dann sozusagen das, was er dann soll, übereinander zu kriegen. Passgenau. Das heißt: Das Bewohner und Mitarbeiter sozusagen zueinander passen.

Sprecher:

Gibt es dafür ein Beispiel?

O-Ton Bernd Bogert:

Es gibt Mitarbeiter, die können zum Beispiel sehr gut mit Menschen, die an einer Demenz leiden, haben die einen sehr guten Umgang. Das ist dann für beide sehr positiv. Und dann gucken wir eben, dass die dann auch eher zusammen kommen als wie das man sagt: Naja da ist jemand, der kann es nicht so gut mit dementen Menschen und warum soll der dann gerade die Pflege übernehmen? Aber das trifft auch für Behandlungspflege. Für Grundpflege. Für Beschäftigungsangebote und und und. Ich denke, dass ist einmal das Wichtigste: Das man überhaupt weiß, was will der Mitarbeiter. Was kann er. Und danach sollte man erst formulieren, was er denn auch soll. Das ist das Prinzip der Woll-So-Kö.

Sprecher:

Und was bringt das jetzt? Zum Beispiel auch für die dort arbeitenden Menschen. Bei der work-leisure-balance geht es ja um gute Arbeit, gute Arbeitsplätze, Zufriedenheit, um ein Gleichgewicht zwischen Arbeits- und Privatleben und um die Gesundheit. Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Das führt letztlich dazu, dass wir auch die Erfahrung haben, dass Mitarbeiter sehr zufrieden sind. Das sie ihren Arbeitsplatz auch selbst gestalten können; auch selbst verändern können; den beeinflussen können; für sich eigene Regeln auch aufstellen können. Zum Beispiel was die Zeiten angeht. Wer sagt denn, dass bei uns um Viertel vor Sieben der Dienst beginnt. Das können die dann auch selbst gestalten. Im Sinne eines Mitunternehmertums.

Sprecher:

Das ist jetzt ein starkes Wort: Mitunternehmertum. In diesem Beispiel heißt das: Mitarbeiter und Geschäftsführung legen gemeinsam konkrete Ziele fest, die alle erreichen wollen. Dazu gehören Stärkung der Eigenverantwortung, Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Gesundheitsförderung, berufliche und persönliche Entwicklung, Abbau von Arbeitsbelastungen. Und das funktioniert. Zum Beispiel ist der Krankenstand seit Jahren rückläufig. Und das Betriebsklima verbessert sich. Genial – könnte man jetzt sagen. Sind diese Erfolge das Ergebnis von work-life-balance? Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Die Frage ist ja immer: Was war denn zuerst? War erst ein gutes Ergebnis und dann haben wir gute Mitarbeiter? Solche Dinge die sind sehr langfristig angelegt. Das sind strategische Entscheidungen. Vor fünf, sechs Jahren haben wir uns sozusagen dem Mitarbeiter sehr viel mehr zugewandt. Wir haben Mitarbeiter eingebunden. Wir haben auch da gefragt: Was ist denn auch für dich wichtig? Weil Arbeit als Solches ist nicht das Wichtigste im Leben. Mitarbeiter haben das Ziel auch glücklich in ihrem Leben zu sein und dieses Streben nach Glück unterstützen wir. Das was uns möglich ist. Das Einfachste ist es, die Mitarbeiter zu fragen insgesamt. Wie zufrieden bist du mit dem Arbeitgeber? Wie zufrieden bist du mit dem Team? Wie zufrieden bist du mit dem Gesundheitsmanagement? Und und und. Und das haben wir vor vielen Jahren angefangen.

Sprecher:

Dieses Konzept wird überprüft. Und zwar im Rahmen der Aktion Great Place to Work®.

O-Ton Bernd Bogert:

Das machen wir jetzt seit fünf Jahren jedes Jahr. Um auch zu gucken wo unsere Baustellen sind. Aber immer auch natürlich mit dem Blick auf: Was macht das mit den Bewohnern? Es ist aber eine relativ einfache Formel: Zufriedene Mitarbeiter – zufriedene Bewohner. Weil der Mitarbeiter kann nur das weggeben was er zu viel hat. Wenn er selbst sozusagen in einer Notsituation ist und selbst Hilfe braucht – wir haben über Burnout gesprochen – wenn es ihm nahe ist, dann ist immer die Frage: Was kann der dann überhaupt noch leisten? Was kommt denn dann noch beim Bewohner an?

Sprecher:

Das alles findet natürlich nicht in einem leeren Markt statt. Sondern im Rahmen des heutigen kapitalistischen Wirtschaftssystems und vielen Wettbewerbern auch in der Gesundheitsbranche. Das Modell work-life-balance steht also im Spannungsfeld

zwischen Kosten, Nutzen, Gewinn und der Zufriedenheit von Mitarbeiter und Bewohner.
Bernd Bogert.

O-Ton Bernd Bogert:

Gerade in der Altenpflege unter – sagen wir einmal – Bedingungen, die nicht optimal sind, eher suboptimal. Weil wir sind chronisch unterfinanziert. Wir würden uns zum Beispiel grundsätzlich sehr viel mehr Mitarbeiter wünschen. Wir würden uns wünschen, dass es viel weniger Bürokratie gibt. Die Mitarbeiter die man hat, muss man aus Sicht des Arbeitgebers hegen und pflegen, um am Ende auch gute Ergebnisse zu haben. Die wir dann aber auch im Übrigen haben. Wir haben viel investiert in Mitarbeiter. Aber die investieren jetzt viel in die Bewohner. Das ist sozusagen die Grundformel.

