

Ein vertrauliches Gespräch

Psychologische Beratung für MitarbeiterInnen



Mit der Anstellung einer Psychologischen Beraterin für das Pflege- und Betreuungspersonal setzt das Soziale Zentrum St. Josef in Mils bei Hall ganz neue Akzente in der Altenarbeit Österreichs. In Form vertraulicher Gespräche bekommen MitarbeiterInnen Hilfestellungen, die ihnen die Arbeit mit den KlientInnen erleichtert und sie vor dem „Ausbrennen“ bewahrt.

Zufriedenheit durch gute Rahmenbedingungen

„Der immer intensiver werdende Wettbewerb um gutes Pflege- und Betreuungspersonal hat uns veranlasst, diesen neuen Schritt in der Personalentwicklung zu gehen. Nicht neues Personal zu gewinnen, sondern gute Rahmenbedingungen in der Arbeit zu schaffen, damit die MitarbeiterInnen lange und zufrieden ihre Tätigkeit als BetreuerInnen ausüben können, ist das vorrangige Ziel in unserer Einrichtung“, berichtet Heimleiter Dr. Matthias Walter. „Ausgeglichene MitarbeiterInnen, weniger zwischenmenschliche Konflikte und ein Rückgang der Personalfuktuation verdanken wir auch der guten Arbeit unserer Psychologischen

Beraterin“, freut sich die Heimoberin Sr. Maria Magna Rodler.

Gespräch mit „Ventil-Funktion“

Die aus Belgien stammende Psychologin und Pädagogin Marian Kairet ist seit einem Jahr in ihrem neuen Beruf tätig. Im Rahmen ihrer 20-Stunden-Anstellung im Sozialen Zentrum St. Josef steht sie den MitarbeiterInnen täglich in Form von Einzel- bzw. Gruppengesprächen zur Verfügung. Immer wieder sind es zwischenmenschliche Konflikte, die MitarbeiterInnen veranlassen, ein klärendes Gespräch mit Frau Kairet zu suchen. Neben beruflichen Anliegen sind es private Probleme und Krisen, die zu inneren Blockaden in der Betreuungstätigkeit führen. „MitarbeiterInnen, die früher ihrem Unmut in der Arbeit freien Lauf ließen und damit viel von ihrer Energie vergeudeteten, kommen nun zu mir und nützen das Gespräch als eine Art Ventil für angestaute negative Emotionen“, so Marian Kairet, die im August gerade ihr einhundertstes Einzelgespräch mit einer Mitarbeiterin geführt hat. „Oftmals habe ich den Eindruck, ähnlich einem Katalysator zu wirken. Das diffuse Gefühl, dass etwas in der Arbeit nicht passt, wird in einem klärenden Gespräch analysiert und auf das

eigentliche Problem hin fokussiert. Dieser Schritt ist eine wichtige Voraussetzung, um zu einer effektiven Lösung zu kommen“, ergänzt die Psychologische Beraterin. Eines der Hauptkonfliktfelder des Personals ist das Gefühl, zu wenig Anerkennung für die tägliche Arbeit zu bekommen. Regelmäßige Feedbackgespräche des Vorgesetzten mit seinen Teammitgliedern sind ein zentrales Führungswerkzeug, um das gefürchtete „Ausbrennen“ von Pflege- und BetreuungsmitarbeiterInnen zu vermeiden. Sind Gespräche zwischen MitarbeiterInnen nicht zielführend, steht Frau Kairet in der Funktion einer Mediatorin unterstützend zur Verfügung.

Erkennen zentraler Konfliktfelder

Entsprechend der Anzahl und der Inhalte der geführten Gespräche zeigten sich im Laufe eines Jahres folgende Schwerpunktthemen:

1. Konflikte zwischen ArbeitskollegInnen bzw. zwischen MitarbeiterInnen und Vorgesetzten
2. Private Probleme/Krisen
3. Zu hoher Arbeitsdruck und Stress mit der Gefahr von Burn-Out
4. Gefühl, zu wenig Anerkennung für die Arbeit zu bekommen
5. Arbeitskrisen (Konflikte mit BewohnerInnen; Arbeitsunfälle u.a.)
6. Sich Sorgen machen über eine/n ArbeitskollegIn
7. Überlegungen eines Jobwechsels
8. Wunsch nach Aus-, Fort- und Weiterbildung
9. Gespräch nach einer erfolgten Kündigung

Die Statistik zeigt, dass eine signifikant höhere Anzahl an MitarbeiterInnen zur



Weihnachtszeit sowie in der Haupturlaubszeit im Sommer das Einzelgespräch suchen. „Hier scheint es zu einer Verdichtung von Problemen zu kommen, die für MitarbeiterInnen sehr belastend sind“, so Marian Kairet. In ihrer Aufgabe kann sie beratend zur Seite stehen und immer wieder auch hilfreiche Methoden zur Lösung von Konflikten anbieten. In beratnerischen Grenzsituationen empfiehlt Frau Kairet den Hilfe suchenden Personen, sich in professionelle Begleitung eines/r (Psycho-)Therapeuten/in zu begeben.



Ergänzend zu den Einzelgesprächen suchen MitarbeiterInnen den Rat von Frau Kairet in Bezug auf pädagogische Fragen, welche die Begleitung von BewohnerInnen betreffen. Neben konkreten Anleitungen und neuen Methoden genügt oftmals eine Bestätigung, dass der/die MitarbeiterIn bereits die passenden Maßnahmen in der Betreuung gesetzt hat. Auch Literaturtipps werden sehr gerne angenommen. Regelmäßige Fachimpulse in Teamsitzungen ergänzen das breite Angebot.

Unabhängigkeit als wichtige Voraussetzung

Frau Kairet ist in ihrer Aufgabe als Psychologische Beraterin völlig unabhängig. Die Gespräche erfolgen absolut ver-

traulich. Ein monatlicher Bericht über die Anzahl der geführten Gespräche und die inhaltlichen Anliegen der MitarbeiterInnen ermöglichen der Heim- und Pflegedienstleitung entsprechende Maßnahmen zu setzen, um verbesserte Rahmenbedingungen für MitarbeiterInnen zu schaffen.

Beitrag zur Verbesserung des Berufsbildes

„Die positiven Rückmeldungen im Rahmen einer MitarbeiterInnenbefragung sind für mich eine Bestätigung für die Wichtigkeit dieses neuen Angebotes für PflegerInnen und BetreuerInnen in der Altenarbeit. Es würde mich freuen, wenn wir damit auch einen Beitrag leisten für ein verbessertes Berufsbild in den Alten- und Pflegeheimen. Die Lebensqualität der BewohnerInnen hat das Wohl unserer MitarbeiterInnen zur Voraussetzung“, so Heimleiter Dr. Walter abschließend.

Mehr Informationen erhalten Sie unter:
 marian.kairet@semh-zams.at
 Marian Kairet
 Psychologische Beraterin
 im Sozialen Zentrum St. Josef, Mils,
 eine Soziale Einrichtung der
 Barmherzigen Schwestern von Zams

Aktives Mitteilen – eigene Grenzen Ansprechen

12.10.2009, 10.30 - 17.30 Uhr

1030 Wien, Jugend am Werk,
 Landstrasser Hauptstraße 146/6

Seminarleitung:
 Dr. Elvira Hauska
 Seminarkosten: € 140,-

Anmeldung:
 Mag. Ruppilang
 0699-11 44 20 90
 gerda.ruppilang@m-o-b.at

Veranstalter:
 www.mediation-ohne-barrieren.at

STÜHLE

BÄNKE

TISCHE

MASSIVHOLZ

LH56

L & H

www.stuhl.at