

# *Anleitungs- und Beratungskompetenz*

**Michael Günnewig, RbP**


**Pflegegutachter**

**Lehrer für Pflegeberufe**

**Fachkrankenpfleger für Intensivpflege und Anästhesie**

# Der BeratungsStern

- 
1. Achtsamkeit
  2. Introspektion
  3. Einlassung
  4. Intuition
  5. Empathie
  6. SelbstSpürung
  7. Ressourcing
  8. Selbstermutigung
  9. Berührung
  10. Selbststärkung



**„Der Mensch ist  
die beste  
Medizin für den  
Menschen“**

**besagt ein  
chinesisches  
Sprichwort**

# Die Beratungswerkzeuge

1. Sehen, das heißt, den Patienten/Klienten wertschätzend wahrnehmen = Achtsamkeit
  2. Hören, das heißt, dem Patienten/Klienten sein Ohr schenken = Einlassung
  3. Fühlen, das heißt, dem Patienten in seiner Gefühlswelt begegnen = Empathie
  4. Sprechen, das heißt, den Patienten/Klienten inspirieren und ermutigen = Ressourcing
  5. Tun, das heißt, dem Patienten/Klienten Nähe vermitteln = Berührung
- All diese Werkzeuge greifen unmittelbar ineinander und entsprechend ergeben sich vielfältige sprachliche Überlappungen.

**SelfCare** heißt: “

Mit sich selbst in einer Art und Weise umgehen, die einen kraftvoller, ideenreicher und mutiger macht und selbstvertrauender handeln lässt.

**Double Care** heißt:

Mit sich selbst und anderen in einer Art und Weise umgehen, die kraftvoll, ideenreich und mutig macht – und mit einem größeren Vertrauen in sich selbst und in andere korrespondiert.

# Problembasiertes Lernen

Problembasiertes Lernen ist eine Lernmethode, der ein pädagogisch-didaktisches Verständnis des gemäßigten Konstruktivismus zugrunde liegt, das die Lernenden in die Eigenverantwortlichkeit führt.

Ziele sind:

- Selbständiges und strukturiertes Lösen von Problemen
- Entwicklung von begründeten Entscheidungen
- Ausbau von sozialen und kommunikativen Kompetenzen
- Anbahnen von Transferfähigkeiten in die Praxis
- Stärkung der Fähigkeiten zur Selbstreflexion

„Der Erfolg von ambulanten  
und stationären Einrichtungen  
der Altenpflege bemisst sich an  
ihrer Beratungskompetenz und  
ihren Beratungsangeboten!“

vgl. Jürgen Link, 2019, Kirchheim an Neckar

# BERATUNGSKOMPETENZ

Beratungskompetenz ist die Kompetenz andere Menschen so zu beraten, dass diese sich wahrgenommen fühlen, Vertrauen in den Berater entwickeln können und seine Hinweise als Grundlage ihrer Entscheidungen gut nutzen und umsetzen können.

# Es geht also bei der Beratungskompetenz im Wesentlichen um 3 Faktoren!

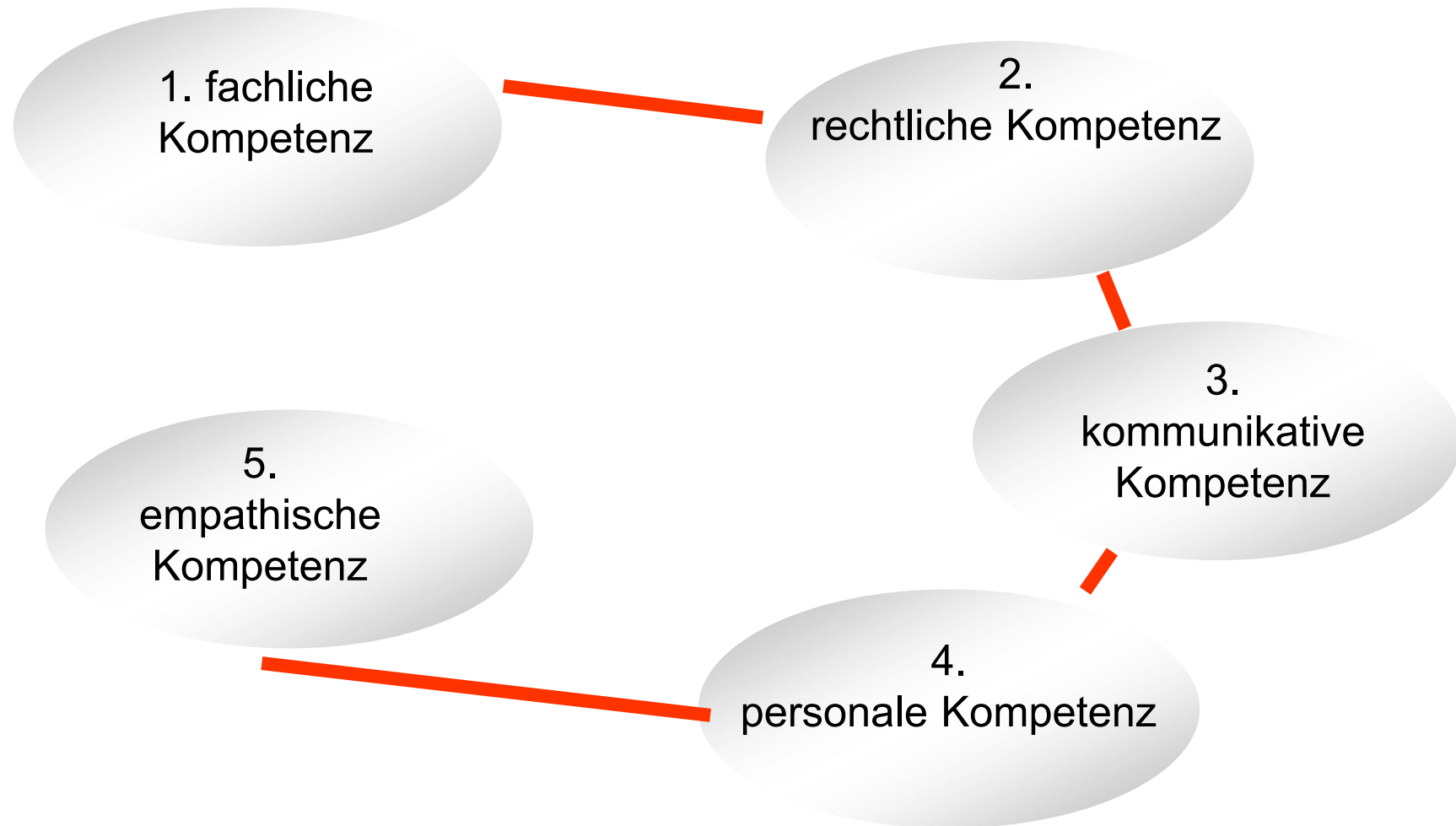
1. Individuelle Situation
2. Vertrauen schaffen
3. Realistische Hinweise

# Faktoren der Beratungskompetenz

Eigenschaften	Verhaltensweisen
ruhig	zuhören
empathisch	zuwenden
selbstbewusst	sicheres Auftreten
zurückhaltend	keine Lösungen aufdrängen
authentisch	ehrlich und offen
fürsorglich	<ul style="list-style-type: none"><li>• die Belange des Gegenüber im Blick haben</li><li>• fachlich sicher</li><li>• gut erklären können</li><li>• sich auf die Sprache des Ratsuchenden einstellen</li><li>• lösungsorientiert denken</li><li>• professionelle Distanz wahren</li></ul>



# Bausteine der Beratungskompetenz



# Bausteine der Beratungskompetenz

---

## 1. fachliche Kompetenz

Die fachliche Kompetenz eines Betreuers in der Altenhilfe umfasst das notwendige Wissen in allen Fragen der Grund- und Behandlungspflege, hauswirtschaftlicher Versorgung und sozialen Betreuung von pflegebedürftigen Menschen.

Dazu ist notwendig,

- den grund- und behandlungspflegerischen Bedarf in Abhängigkeit von den Einschränkungen, aber auch den Ressourcen des Pflegebedürftigen sachgerecht beurteilen zu können,
- die (häusliche) Situation umfassend zu betrachten,
- Die Ressourcen, aber auch die Grenzen der pflegenden Angehörigen zu erkennen,
- die Notwendigkeit einer sozialen Betreuung und sozialer Kontakte für den Pflegebedürftigen einzuschätzen.

# Bausteine der Beratungskompetenz

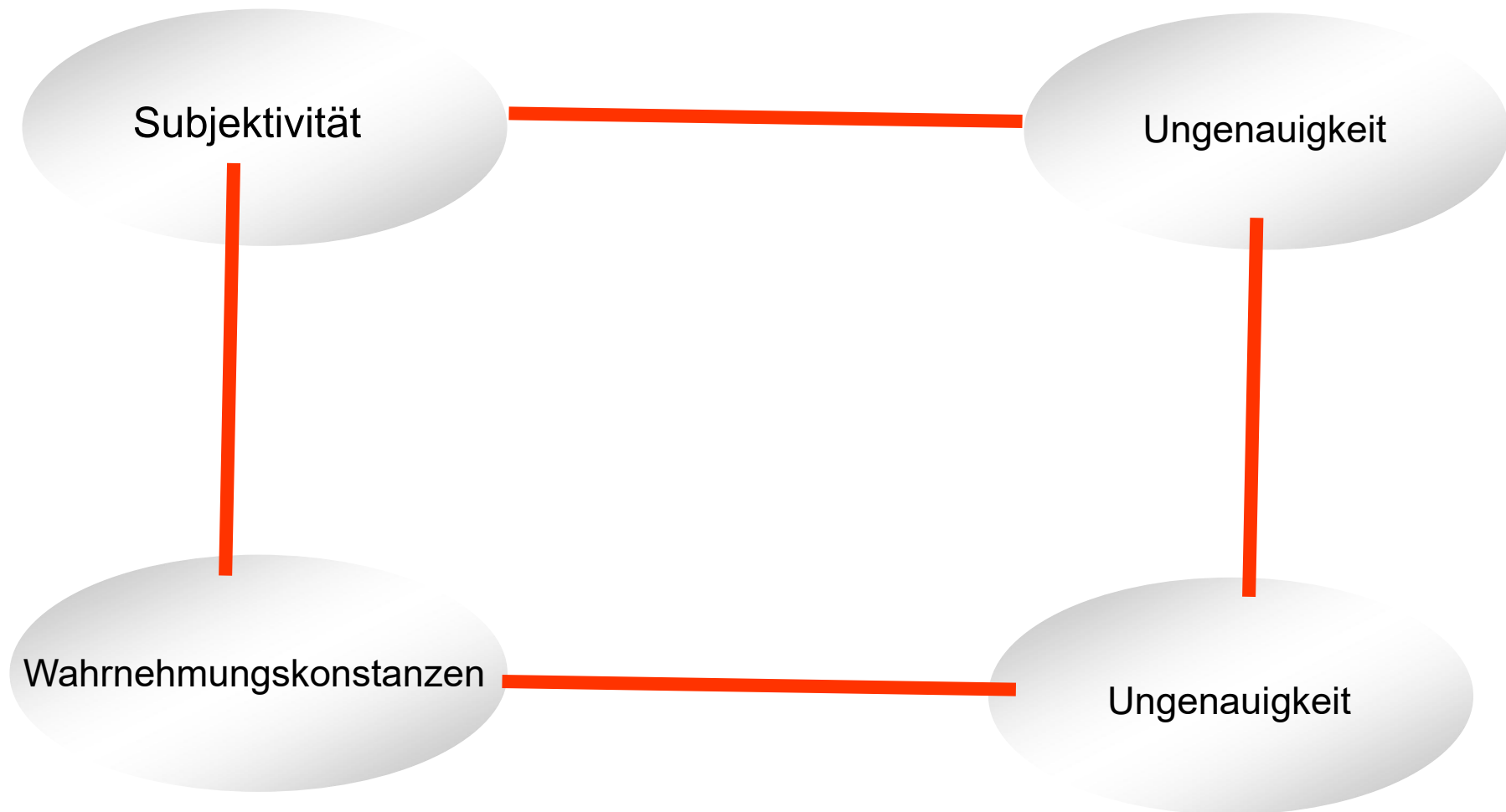
---

## 2. rechtliche Kompetenz

Neben der fachlichen Kompetenz benötigen Sie als Berater umfangreiche und vor allem aktuelle Kenntnisse aller relevanten Rechtsvorschriften aus dem Bereich des Krankenversicherungs- und des Pflegeversicherungsgesetzes, aber auch der Sozialhilfe. Daneben spielen auch die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches, z.B. das Vertragsrecht und die Geschäftsfähigkeit, eine Rolle. Auch das Betreuungsrecht ist in vielen Beratungssituationen von Bedeutung.

# Merkmale der Wahrnehmung

---

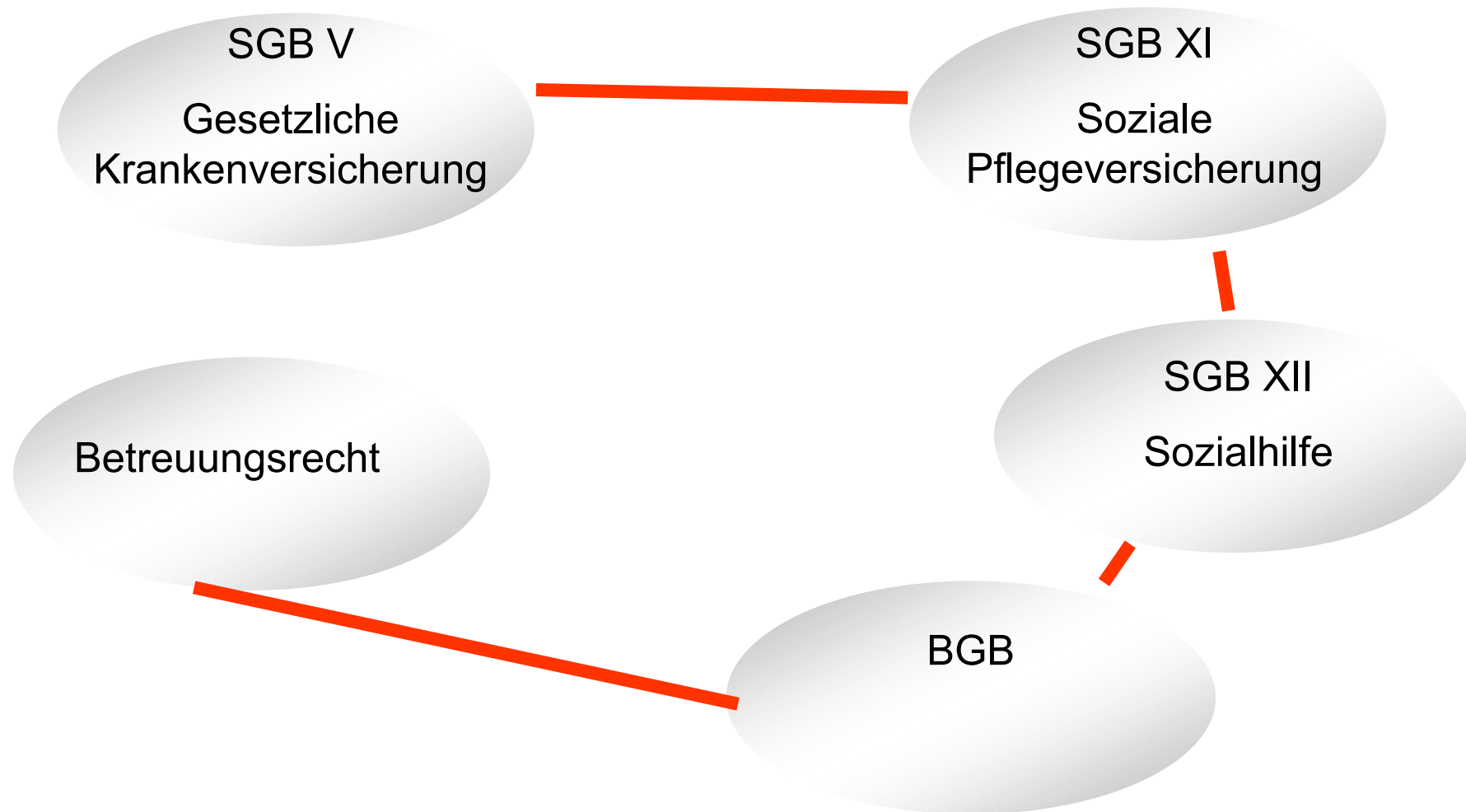


# Die Wahrnehmung

---

Die Wahrnehmung unterliegt dem Merkmal der Subjektivität. Die Bewertung einer Wahrnehmung ist immer abhängig vom Betrachter, von seiner Haltung, seinen Gefühle, seinen Erfahrungen und seiner Motivation.

# Wichtige Rechtsgrundlagen für die Beratung



## Bestandteile und Ziele eines Beratungskonzeptes

1. Was wollen Sie mit Ihrer Beratung erreichen?
2. Zu welchem Thema werden Sie beraten?
3. Welche Qualifikation haben Sie?
4. Wo setzen Sie einen Schwerpunkt bei der Beratung?
5. Wie definieren Sie eine gute und kompetente Beratung?
6. Welche Anforderungen stellen Sie an eine Beratung?
7. Welche Möglichkeiten der Beratung haben Sie?
8. Wie lange sollte eine gute Beratung dauern?
9. Ist Beratung wirtschaftlich?
10. Wie können Sie eine bessere Wirtschaftlichkeit erreichen?
11. Welchen Stellenwert nimmt Pflegeberatung für Sie / Ihr Unternehmen ein?
12. Woher bekommen Sie das notwendige Fach-Wissen für die Beratung?
13. Welche Voraussetzungen müssen für eine gute Beratung erfüllt sein?
14. Wie können Sie die Qualität einer Beratung überprüfen?
15. Wie können Sie feststellen, ob alles verstanden wurde?
16. Was bedeutet salutogenetische Beratung?
17. Was bedeutet personen-/klientenzentrierte Beratung = Empathie – Kongruenz - Akzeptanz

## 10 Tipps für beratende Pflegefachkräfte

- 1 **Sie müssen nicht immer einen helfenden Hinweis geben!** Es kann sein, dass Sie zum Beratungsbesuch kommen und alles in Ordnung ist. Alle Anträge sind gestellt und bewilligt, die Versorgung läuft problemlos und Klient und Angehörige sind mit der Situation zufrieden. Da gibt es nichts anderes für Sie zu tun, als ebenfalls zufrieden über die vorgefundene Situation zu sein. Sollte es nicht eigentlich immer so sein?
- 2 **Sie müssen bestimmte Situationen akzeptieren!** Wenn der Klient partout kein Hilfsmittel haben möchte, seine Teppiche nicht einrollen will oder die Angehörigen keine Hilfe annahmen möchten, dann müssen Sie das auch akzeptieren können. Sie haben Vorschläge gemacht, Adressen verteilt, Ihre Meinung geäußert, alles dokumentiert – mehr können Sie nicht tun.
- 3 **Es gibt nicht immer eine (perfekte) Lösung!** Das Wissen, dass es für bestimmte Probleme keine Lösung gibt, gibt Ihnen den Freiraum sich um Probleme zu kümmern, die lösbar sind. Die „Unlösbarkeit“ kann an fehlenden Hilfsmitteln liegen. Vielleicht ist das heute so und ändert sich mit der Zeit. Es kann aber auch sein, dass es für dieses Problem keine 100-prozentige Lösung gibt. Vielleicht finden Sie eine Kompromisslösung, mit allen Beteiligten zufrieden gestellt werden können.
- 4 **Sie können nicht alles wissen!** Schön, dass Sie sich engagieren und versuchen, das Beste für Ihre Klienten herauszuarbeiten, aber in Zeiten sich ständig veränderter Regeln, Richtlinien, Hinweisen und Gesundheitsreformen kann kein Mensch von Ihnen erwarten, dass Sie sämtliche Neurungen auf dem Gesundheitsmarkt kennen. Ständig informieren müssen Sie sich aber schon.
- 5 **Passen Sie sich Ihrem Gesprächspartner an!** Jemandem aus „einfachen“ Verhältnissen können Sie nicht unentwegt mit Fachwörtern kommen. Er wird Sie schlichtweg nicht verstehen und nicht mit Ihnen zusammenarbeiten. Haben Sie allerdings gut informierte und engagierte Angehörige und Betroffene als Gesprächspartner, müssen Sie sich darauf einstellen, dass Sie mit einer flapsigen Ausdrucksweise nicht gut ankommen.
- 6 **Verweisen Sie auf Fachleute!** Sie sind nicht für alles zuständig, aber Sie können Fachleute, z.B. für Wohnraumanpassung, mit Ihren Klienten zusammenbringen, wenn es gewünscht wird. Schaffen Sie sich eine Kartei an und vermitteln Sie bei Bedarf.
- 7 **Haben Sie Spaß dabei!** Der Tipp stammt von Fran London und wird auf vielen Seiten erläutert – zu Recht. Oder wären Sie darauf gekommen, dass eine Beratung auch Spaß machen soll? Betroffene und deren Angehörige nehmen sich Ihre Informationen viel mehr zu Herzen, wenn sie sie von einem sympathischen Menschen mit einer positiven Ausstrahlung erhalten. Oder möchten Sie gern das machen, was Ihnen ein mürrischer Mensch sagt?
- 8 **Wiederholen Sie Wichtiges!** Wichtige Informationen sollten Sie wiederholen. Je häufiger man etwas hört, sieht und liest, desto eher bleibt es hängen. Fragen Sie am Ende einer Beratung stets noch einmal nach, was und ob alles verstanden wurde.
- 9 **Visualisieren Sie Ihre Worte!** Unterstützen Sie Ihre Aussagen durch Aufschreiben oder Überreichen von Informationsmaterial. Bestes Beispiel dafür sind Visitenkarten und Ihr Namenschild, aber auch Prospekte und Anschauungsmaterial.
- 10 **Nutzen Sie Beispiele und Personifizierungen!** Anonyme Musterfälle und fremde Texte interessieren nicht so sehr wie konkrete Beispiele. Geben Sie bestimmten Informationen eine Hintergrundgeschichte, um besser verstanden zu werden. Schildern Sie doch einfach mal, wie der Umbau des neuen Bades oder das Einüben von Techniken bei Frau Maier verlaufen ist.



<b>Soft Skills (persönliche Fähig-/Fertigkeiten)</b>	<b>Hard Skills (berufliche Qualifikationen )</b>
„Mit dem Begriff wird eine Reihe von persönlichen Fähigkeiten, Eigenschaften, Kompetenzen oder Charakterzügen bezeichnet, deren Vorhandensein sich positiv auf die Bewältigung von Aufgaben auswirkt.“	„Mit dem Begriff wird eine Reihe von fachlichen Fähigkeiten gemeint, inklusive der Schul- und Berufsausübung und des Studiums.“
Einfühlungsvermögen und Verständnis mit den Pflegebedürftigen und dessen Angehörigen.	Kenntnisse der Leistungen der Pflegeversicherung.
Objektivität	Kenntnisse des Betreuungsrechtes
Zuhören können	Notwendige Formulare
Rhetorische Kenntnisse	Kenntnisse von Pflegehilfsmitteln
Belastungsfähigkeit, Disziplin	Kenntnisse im Umgang mit dem internen PC-Programm
Verständnis zeigen	Firmenwagen
Organisationsfähigkeit in Bezug auf Terminvereinbahrungen/Flexibilität	Telefon, Schreibtisch
Höflichkeit	Beratungsmappe
Teamfähigkeit	Kenntnisse der Leistungen des eigenen Unternehmens

# Gib niemals auf!



# Der BeratungsStern

**„Viele haben ein Gesicht,  
aber nicht Alle können  
damit was anfangen!“**

besagt ein chinesisches Sprichwort