

Lehrgang Abteilungscoach – mit Coaching zu mehr Arbeitszufriedenheit!

Abteilungscoach – die Idee

Hohe Belastungen, Stress, ungesunde Arbeitsbedingungen, sowie physische und psychische Belastungen führen zu Demotivation bei den MitarbeiterInnen im Gesundheitswesen (siehe Nurses Early Exit - Studie). Ein Ansatz zur Prävention ist der Abteilungscoach, welcher als neue Funktion in das Gesundheitssystem eingeführt werden soll. Aufgrund des innovativen Charakters der Abteilungscoaches ist deren Ausbildung und Implementierung in Gesundheitseinrichtungen als Pilotprojekt konzipiert, in das alle Beteiligten möglichst breit involviert sind.

Was sind die Abteilungscoaches?

Die Abteilungscoaches sind AnsprechpartnerIn für die KollegInnen bei persönlichen Krisen und Konflikten im Team und begleitet die KlientInnen bei der Umsetzung von Zielen im beruflichen Kontext. Der Fokus liegt auf der Stärkung der persönlichen Fähigkeiten, dem Finden neuer Möglichkeiten und der Hilfe zur Selbsthilfe.

Anders als bei den meisten herkömmlichen Coaching-Situationen kommen die Abteilungscoaches aus dem eigenen Haus und kennt somit die Strukturen, handelnden Personen und KollegInnen. Der/die Abteilungscoach hat eine fundierte Ausbildung aus dem Bereich Coaching im Gesundheitswesen und weist langjährige Erfahrung im Gesundheitswesen auf.

Dabei sollen vorhandene Strukturen wie z. B. externe Coaches oder BetriebsrätInnen keinesfalls konkurrenziert werden. Im Gegenteil, die Abteilungscoaches werden sich sanft in die vorhandenen Strukturen einbetten und Aufgaben übernehmen, die derzeit nicht oder nur in geringem Ausmaß wahrgenommen werden.

Die Herausforderung Abteilungscoach

Diese kurze Funktionsbeschreibung wirft schon einige Fragen auf, mit denen sich sowohl das Projekt als auch die zukünftigen Abteilungscoaches permanent auseinandersetzen:

- Wie kann in einem hierarchiebewussten, gegliederten System wie dem Gesundheitswesen eine neue Funktion geschaffen werden bzw. der/die Ab-

teilungscoach seinen Platz finden?

- Reicht der Lehrgang aus, um aus den TeilnehmerInnen gute Abteilungscoaches zu machen?
- Wo ziehen die Abteilungscoaches die Grenze zwischen Persönlichkeitscoaching und „Organisationscoaching“?

Diese Fragenliste könnte nun noch weitergeführt werden und sie zeigt die Herausforderungen, welche mit dem Projekt aufgenommen wurden. Einige Antworten auf diese Fragen können mit dem Projektablauf gegeben werden. Andere entwickeln sich im Laufe der Ausbildung zum Abteilungscoach.

Der Weg zum Abteilungscoach

Der Lehrgang „Abteilungscoach“ setzt sich aus zwei gleich bedeutenden Säulen zusammen: Zum einen aus der Trainingsphase im engeren Sinn, in der die TeilnehmerInnen zum Abteilungscoach ausgebildet werden. Zum anderen aus der Praxisphase, in der die TeilnehmerInnen ihre Funktion als Abteilungscoach in den beteiligten Gesundheitseinrichtungen ausüben. Diese Praxisphase wird in einem Zeitraum von mehreren Monaten je nach Abstimmung zwischen den einzelnen TeilnehmerInnen und den Kollegialen Führungen (Pflegedirektion) begonnen und kann in den laufenden Betrieb übergeführt werden.

Der Lehrgang Abteilungscoach

Zwischen September 2006 und April 2007 fand der erste Lehrgang Abteilungscoach statt. In acht jeweils dreitägigen Modulen wurden die Grundlagen für die Ausübung der neuen Funktion vermittelt. Dazwischen trafen sich die TeilnehmerInnen in so genannten Peer-Gruppen.

Die Abteilungscoaches des Lehrgangs sind keine zertifizierten Coaches, die ihre Tätigkeit frei anbieten können. Ihr Wirkungsbereich beschränkt sich auf die beteiligten Gesundheitseinrichtungen. Abteilungscoaches können in folgenden Fällen kontaktiert werden:

- Unterstützung bei schwierigen beruflichen Situationen
- Begleitung bei persönlicher Weiterentwicklung
- Erkennen von persönlichen Stärken und Ressourcen

- Hilfestellung bei persönlichen Krisen
- Klärungshilfe bei Entscheidungen
- Unterstützung bei Lebens- und Karriereplanung
- Hilfestellung bei Konflikten (für Einzelne und Gruppen)
- Burn out (Prävention)

Es ist auch klar, dass die Abteilungscoaches in ihrer Praxis mit Situationen konfrontiert werden, die sie nicht selber lösen können und besser bei externen Coaches aufgehoben sind. Dieses Erkennen, wann externe Coaches hinzugezogen werden müssen, ist Teil der Ausbildung.

Im Lehrgang wurde auch generell in das Gesundheitswesen und in Organisationsmanagement eingeführt. Die Funktion der Abteilungscoaches konzentrieren sich auf Persönlichkeitscoaching, jedoch werden die Coaches mit diesen Ausbildungselementen auch für Organisationsfragen gewappnet. Die Vermittlung dieses Basisverständnis ist notwendig, um die Grenze zu Organisationscoaching zu erkennen und sich gegebenenfalls abgrenzen zu können.

Abteilungscoaches in der Praxis

Vorzugsweise werden Abteilungscoaches in der gesamten Organisation tätig, damit eine möglichst hohe Anzahl von MitarbeiterInnen erreicht wird. Dieses breite Spektrum ist auch deshalb sinnvoll, um zu verhindern, dass die neuen Abteilungscoaches vertraute KollegInnen aus der gleichen Station/Abteilung coachen müssen. Dabei obliegt es jedoch den beteiligten Häusern, auf welcher Ebene die Abteilungscoaches eingesetzt werden.

Die folgenden Gesundheitseinrichtungen sind Pilotpartner des Projekts Abteilungscoach:

- Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser
- LKH Weiz
- St. Anna Kinderspital
- KH der Elisabethinen Linz
- Haus der Barmherzigkeit: Clementinum
- Caritas Wien

Die Zukunft des Abteilungscoach

Ziel ist es, dass die Funktion Abteilungscoach in den einzelnen Häusern implementiert wird und auch andere Gesundheitseinrichtungen in Zukunft interne Abteilungscoaches einsetzen möchten. Weiters soll der Lehrgang in Kooperation mit anderen PartnerInnen in absehbarer Zeit wiederholt werden.

Literatur

Hasselhorn, Hans-Martin; Müller, Bernd Hans; Tackenberg, Peter; Kümmerling, Angelika; Simon, Michael: Berufsausstieg bei Pflegepersonal. Arbeitsbedingungen und beabsichtigter Berufsausstieg bei Pflegepersonal in Deutschland und Europa. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Dortmund – Berlin – Dresden 2005.

AutorInnen

Mag. (FH) Christine Mösenbacher
Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Beraterin im KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung
Arbeitsschwerpunkte: Qualitätsmanagement, Organisationsstudien; Wirkungs- und Leistungssteuerung im öffentlichen Sektor und Interkommunale Zusammenarbeit
Mitarbeiterin im Projekt „Lehrgang Abteilungscoach“ – Modul 3 der Entwicklungspartnerschaft Gesundes Gesundheitswesen.
E-Mail: moesenbacher@kdz.or.at

Mag. Thomas Prorok
Senior-Berater und Trainer im KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung
Arbeitsschwerpunkte: Europäische Integration, Lokale Selbstverwaltung, Internationale Projektorganisation und E-Government
Projektleiter des Projektes „Lehrgang Abteilungscoach“ – Modul 3 der Entwicklungspartnerschaft Gesundes Gesundheitswesen
E-Mail: prorok@kdz.or.at

Kontakt

KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung
KDZ – Managementberatungs-WeiterbildungsgmbH
Guglgasse 13
1110 Wien
Tel: 01 / 892 34 92
Fax: 01 / 892 34 92-20
E-Mail: institut@kdz.or.at
Internet: www.kdz.or.at