

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept



Regina Schütz  
ASB-Gesellschaft für soziale Hilfen, Bremen

Fachtag „Es geht um mich...“  
Bremen, 27.9.2012

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

Die **ASB – Gesellschaft für soziale Hilfen mbH** bietet derzeit 74 Plätze in **fünf Wohnhäusern** in den Bremer Stadtteilen Osterholz, Gartenstadt-Vahr und Sebaldsbrück an

- **Wohnhaus Osterholzer Dorfstraße** (16 Einzelzimmer in zwei Wohnbereichen)
- **Wohnhaus Walliser Straße** (13 Einzelzimmer in zwei Wohnbereichen)
- **Wohnhaus Ehrhorner Straße** (13 Einzelzimmer in zwei Wohnbereichen; 3 Einzimmer-Apartments)
- **Wohnhaus Vahrer Straße** (14 Einzelzimmer in drei Wohnbereichen)
- **Wohnhaus An der Kämenade** (12 Einzelzimmer in zwei Wohnbereichen; 3 Einzimmer-Apartments)

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

- Betreutes Wohnen mit 50 Plätzen
- Ambulantes Wohntraining mit sechs Plätzen  
(wird derzeit aufgebaut)
- eine Tagesförderstätte mit 40 Plätzen
- Freizeitangebote
- Beratungsstelle zum Persönlichen Budget
- Familienunterstützung

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

**Der Weg zum Personzentrierten  
Konzept..**

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

- im Herbst 2001 eine bereichs- und häuserübergreifende zweitägige interne Fortbildung
- das Echo war außerordentlich positiv
- in der Folge wurde eine Projektgruppe ins Leben gerufen
- zwischen Herbst 2002 und Frühling 2003 wurde je ein Fortbildungstag mit allen Teams der Wohnbereiche sowie mit der Projektgruppe durchgeführt
- zudem wurden die Teams im Betreuten Wohnen und der Tagesförderstätte fortgebildet

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

- Entwicklung eines Leitfadens anhand der Grundlagen des Konzepts für seine Anwendung
- Bildung einer „Expertengruppe“
- Transfer der Arbeitsergebnisse in die Häuser/Bereiche (Verantwortung, Umsetzung, Aufnahme in die individuelle Hilfeplanung, Überprüfung der Durchführung und Effizienz vereinbarter Maßnahmen, Dokumentation)

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

## Internes Fortbildungskonzept

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

## Organisationsentwicklung und Veränderungsprozesse gestalten

Erfolgreiche Organisationsentwicklung setzt voraus, dass der Fokus nicht nur auf eines oder wenige Elemente gerichtet wird, sondern dass das ganze System und seine (gegenseitigen) Einflussfaktoren berücksichtigt werden

Ein Unternehmen ist auf MA angewiesen, die eine hohe Veränderungsbereitschaft zeigen. MA, die selbständig denken, die sagen, was sie denken und die positiv und kreativ auf Veränderungen reagieren. Voraussetzung dafür ist, dass Strukturen geschaffen werden, die es auch den MA möglich machen, ihre Ideen angstfrei äußern zu können (z.B. Ideen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe, Straffung der Abläufe, Entwicklung neuer Angebote, Veränderung der Strukturen usw.). Es gilt Verhältnisse zu schaffen, die es den MA erlauben, Verbesserungsvorschläge zu machen, dazulernen und sich weiterzuentwickeln.



# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

## Organisationsentwicklung und Veränderungsprozesse gestalten

- Pyramide zur Unternehmensentwicklung:
  - Visionen
  - Ziele: um die Vision zu realisieren
  - Strategien: um die Ziele zu erreichen
  - Konzepte und Lösungen: um die Strategien umzusetzen
- Ablauf von Veränderungsprozessen
  - Status quo
  - Motivation für Veränderung? Nein: Status quo
  - Motivation für Veränderung? Ja: Begeisterung, Aufregung, Zweifel, Einwände
  - Neue Wege beschreiten? Nein: Ablehnung: Status Quo
  - Neue Wege beschreiten? Ja: Turbulenzen, Irritationen:
    - Rückfall in bekannte Situationen
    - Positive Rückkoppelung, neue Möglichkeiten und Konsolidierung
- **Neuer Status Quo, neue Ordnung**

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

## Methoden des ASB

- Zeit investieren
- Leitung muss zu 100% dahinter stehen
- Beteiligung: bereichsübergreifend, hierarchieübergreifend, Projektgruppenbildung
- Verantwortung
- Zutrauen
- Auch das vorherige ist wichtig – keine Konfrontation, kein schwarz/weiß
- Begeisterung für die neuen Ziele: Zitate neue Ideen, neue Anregungen, Austausch, Spaß, Bestärkung meiner Arbeit, tolle Auffrischung, Motivation, Input für die konkrete inhaltliche Arbeit, Veränderung tut gut, mehr ausprobieren, neues ausprobieren, Arbeit macht Spaß

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept



2008 wurde die Projektgruppe von der Steuerungsgruppe Qualitätsmanagement beauftragt ein internes Fortbildungskonzept zu entwickeln

Voraussetzungen und Grundsätze der internen Fortbildungen sind:

- für die Koordination und Planung ist die Leitung der Projektgruppe verantwortlich
- die Durchführung der Fortbildungen erfolgt durch je zwei Mitglieder der Projektgruppe
- alle Mitglieder der Projektgruppe werden im Vorfeld zum Thema Moderationstechniken und Rolle des Moderators geschult

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

- jährlich finden insgesamt vier Tagesveranstaltungen statt
- je Veranstaltung nehmen häuser- und bereichsübergreifend ca. 10 – 12 Mitarbeiter/innen teil
- es werden alle pädagogischen Mitarbeiter/innen fortlaufend „geschult“ (ca. alle drei Jahre)
- bei Bedarf werden Mitarbeiter/innen geschult, die an Schnittstellen tätig sind
- am Jahresende erfolgt die Auswertung aller internen Fortbildungen und die Planung für das Folgejahr
- Beginn 2009

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

## Inhaltliche Ausgestaltung

- Vorstellungsrunde
- Einstieg in das Thema
- Theoretische Grundlagen
- Beispiele aus der Praxis
- Abschlussrunde
  
- **Teil 1 Vorstellungsrunde**
  
- **Teil 2 Einstieg in das Thema**

**Kartenfrage: Welche Begriffe fallen Euch zum personzentrierten Konzept ein?**

### **Erste Gruppenphase**

Die ModeratorInnen stellen ein von der Projektgruppe vorgegebenes Beispiel für eine Situation vor.  
Die TeilnehmerInnen sollen das Beispiel in Arbeitsgruppen diskutieren und vorstellen

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

## Inhaltliche Ausgestaltung

### Teil 3 Theoretische Grundlagen

- personzentriert arbeiten heißt:
- Handlungsgrundlagen
- Richtlinien bzw. Leitsätze
- den eigenen Anteil erkennen

### Teil 4 Beispiele aus der Praxis

- Zweite Gruppenphase: Frage: nennt Beispiele aus der Praxis, die problematisch sind

### Teil 5 Abschluss

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

## Arbeitsblatt für eine situationsbezogene Reflexion im Team

### A. Wie ist es?

1. Benennung des Problems
2. Beschreibung der Situation:  
Wie waren die äußeren Umstände?  
Wie hat A sich verhalten?  
Wie habe ich mich / haben wir uns verhalten?
3. Welchen Spielraum hatte A in dieser Situation?  
War das für ihn klar ersichtlich?
4. Wie war der genaue Rahmen der Situation?

### B. Was könnte verändert werden?

1. Was wurde bisher an Lösungsmaßnahmen unternommen?
2. Wann ist das Problem nicht aufgetreten?
3. Was haben Sie in diesen Zeiten anders gemacht?
4. Was haben andere in diesen Zeiten anders gemacht?

### C. Transfer

Was könnte ich/was könnten wir in solchen Situationen anders machen?  
Mit welchen Veränderungen kann angefangen werden?

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

## Haltung der Mitarbeiter

- Durch die internen Fortbildungen hat sich die Haltung der MA sichtbar verändert
- **Personzentriert Arbeiten heißt:**
- **nicht von Vorstellungen ausgehen, wie Menschen sein sollten, sondern davon wie sie sind und von den Möglichkeiten, die sie haben**
- andere Menschen in ihrer ganz persönlichen Eigenart verstehen und sie dabei unterstützen, eigene Wege zu finden, um sich – innerhalb ihrer begrenzten Möglichkeiten – mit der Realität zurechtzufinden
- **nicht für andere Menschen, sondern mit ihnen Wege finden und Lösungen suchen**
- nicht erklären, sondern verstehen
- nicht machen, sondern ermöglichen



# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

## Handlungsgrundlagen

- **Gleichgewicht zwischen Rahmen und Spielraum**
- Klarheit
- Erleben als zentraler Faktor
- **Nicht was fehlt, ist entscheidend, sondern was da ist**
- Die kleinen Schritte
- Der Weg ist ebenso wichtig wie das Ziel
- Vertrauen auf Entwicklungsmöglichkeiten
- **Selbstverantwortung**

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

## Richtlinien für den Alltag

- Zuhören
- Ernstnehmen
- Mit der „Normalsituation“ vergleichen
- Sich nicht von Vorwissen bestimmen lassen
- Erfahrungen ermöglichen
- Auf das Erleben eingehen
- Ermutigen
- **Nicht ständig auf das „Symptom“ starren**
- Eigenständigkeit unterstützen
- **Überschaubare Wahlmöglichkeiten geben**
- Stützen für selbstständiges Handeln anbieten
- Klar informieren
- Konkret bleiben
- **Die Sprache des Gegenübers finden**
- Die Situation ansprechen
- **Den eigenen Anteil erkennen**

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

## Konzept Frau N.

- **Zielformulierung**
- **Welche Stärken/Ressourcen hat Frau N.**
- **Wann fühlt sich Frau N. gut**
- **Haltung Mitarbeiter – Theoretische Grundlagen**
  - Personzentriert arbeiten heißt
  - Leitsätze zur Umsetzung des personzentrierten Konzepts
  - den eigenen Anteil erkennen
  - Richtlinien für den Alltag
  - **Welche Richtlinien/Handlungsgrundlagen haben bei Frau N. Priorität**
- **Lösungsmöglichkeiten von Konfliktsituationen**
  - Arbeitsblatt für eine situationsbezogenen Reflexion im Team

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

- **5.1 Grundhaltung:**
  - bevorzugte MA übernehmen **grundsätzlich alle Tätigkeiten**, wenn sie im Dienst sind
  - Frau N. gibt die Impulse, wenn sie von den nicht bevorzugten MA Unterstützung wünscht
- **5.2 Begrüßung**
  - bevorzugte MA öffnen die Tür
  - sind keine bevorzugten MA im Dienst, wird die Tür so geöffnet, dass Blickkontakt mit Frau N. vermieden wird. Frau N. gibt den Impuls, wenn sie Kontakt wünscht
  - F. N. wird von den nicht bevorzugten MA „ignoriert“. Sie bestimmt, wenn sie Kontakt möchte
- **5.3 Essenssituation**
  - bevorzugte MA geben Wahlmöglichkeiten
  - sind keine bevorzugten MA im Dienst, isst Frau N. grundsätzlich im Wohnzimmer oder in ihrem Zimmer (Konflikte mit ihr bzw. mit anderen Kunden verhindern)

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

- **5.4 Zahnpflege**
  - bevorzugte MA übernehmen die Zahnpflege am Abend
  - bevorzugte MA übernehmen den kompletten Frühdienst auf der Seite für die Zahnpflege am Morgen
  - nicht bevorzugte MA bieten Zahnpflege an – kommt es zum Konflikt, wird ein „nein“ akzeptiert
- **5.5 Duschen**
  - sind bevorzugte MA im Dienst, übernehmen sie den gesamten Frühdienst auf der Seite
  - nicht bevorzugte MA bieten die Badewanne an – lehnt sie das Baden ab, findet eine Basisversorgung statt – Haare waschen entfällt dann
- **5.6 Sonstige**

Zu den bevorzugten MA zählen aktuell nur: xy  
alle anderen MA zählen aktuell zu den nicht bevorzugten MA  
Alle MA halten sich konsequent an die Absprachen, damit das Konzept weiter entwickelt werden kann
- **5.7 Deeskalationsmanagement**

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personzentrierten Konzept

Weiterentwicklung der internen  
Fortbildung

# Das interne Fortbildungskonzept zum Personenzentrierten Konzept

- Teil 2 in Planung
- Start 2013
- Höhere Anforderungen
- Themen werden gezielt bearbeitet (Rechte, Selbstbestimmung, Regeln,...)
- Beispiele aus der Praxis