

Handlungskompetenzen weiterentwickeln

Bedarfsorientierte Weiterbildung in der Wohnungswirtschaft – ein zukunftsfähiges Konzept

Die demografische Entwicklung der Gesellschaft macht vor der Wohnungswirtschaft nicht halt. Ein Anstieg des Durchschnittsalters der Mieter, bauliche Anpassungen an veränderte Bedürfnisse der Mieter und Besonderheiten, die das Altern mit sich bringt – all dies sind Herausforderungen, denen sich die Mitarbeiter der Wohnungsgenossenschaften stellen müssen.



Kerstin Börner
Lehrstuhl Arbeitswissenschaft
und Innovationsmanagement
TU Chemnitz



Danny Ruffert
Lehrstuhl Arbeitswissenschaft
und Innovationsmanagement
TU Chemnitz

Die Altersstruktur der Bevölkerung in Deutschland ist durch eine steigende Lebenserwartung und geringe Geburtenzahlen gekennzeichnet. Die-

se Entwicklungen führen dazu, dass auch in den Wohnungsunternehmen das Durchschnittsalter der Mieter ansteigt und es mehr ältere Menschen

gibt. Die aktuelle Sozialbefragung unter den 220 Genossenschaften des Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V. (VSWG) ergab ein Durchschnittsalter von 61,5 Jahren, wobei die Gruppe der 71- bis 80-Jährigen mit 24% die größte Altersgruppe bildete. Bei den älter werdenden Menschen besteht Studien zufolge der Wunsch danach, so lange wie möglich selbständig in der Wohnung und dem Wohnumfeld zu leben.

Mit der Erarbeitung praktikabler Lösungen für ein lebenswertes Altern in der Gesundheits- und Dienstleistungsregion „Mittleres Sachsen“ beschäftigt sich das Forschungsprojekt Chemnitz+ (siehe Infokasten). Die Projektsäule Befähigung verfolgt dabei das Ziel, relevante Akteure, wie z. B. Mitarbeiter der Wohnungsgenossenschaften, in die Lage zu versetzen, dass sie einen wirksamen und effizienten Beitrag zu einem selbstbestimmten Leben von Menschen in der eigenen Wohnung leisten können.

CHEMNITZ+

Das Projekt „Chemnitz+ Zukunftsregion lebenswert gestalten“ ist eines von fünf durch das Bundesforschungsministerium (BMBF) geförderten regionalen Gesundheits- und Dienstleistungsnetzwerken in Deutschland. Das Projekt hat eine Laufzeit von vier Jahren (11/2014-10/2018) und wird vom Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V. (VSWG) geleitet und koordiniert. Projektpartner sind die Technische Universität Chemnitz, ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH, Begleitetes Wohnen e. V., IHD gGmbH, Chemnitzer Siedlungsgemeinschaft eG, Wohnungsgenossenschaft „Fortschritt“ Döbeln eG, SFZ Förderzentrum gGmbH, Sozialamt Chemnitz, ACX GmbH und Klinikum Chemnitz gGmbH (siehe auch DW 4/2016, S. 60).

Die Ausgangsthese lautet: Im Zentrum eines lebenswerten Alters steht die eigene Häuslichkeit, umgeben von einer effektiven und bedarfsgerechten Infrastruktur, die es erlaubt, möglichst lange in den eigenen vier Wänden zu leben. Ziel des Projekts ist deshalb die Entwicklung, Erprobung und Evaluation einer integrierten gesundheitlichen Versorgung in der Modellregion „Mittleres Sachsen“ mit unterstützenden und aktivierenden, am individuellen Bedarf ausgerichteten Gesundheits- und Dienstleistungsangeboten für ein langes und selbstbestimmtes Leben in der eigenen Wohnung und im Wohnumfeld. Dies erfolgt in den Projektsäulen Befähigung, Teilhabe, Begleitung und Unterstützung.

Berufliche Handlungskompetenz der Mitarbeiter stetig weiterentwickeln

Einen Schwerpunkt bildet die bedarfsorientierte Weiterbildung von Mitarbeitern der Wohnungswirtschaft im Zusammenhang mit dem beruflichen Umgang mit älteren Mietern. Zur Bedarfsermittlung wurden Fokusgruppengespräche mit Mitarbeitern von Wohnungsgenossenschaften (z. B. aus den Bereichen Wohnservice, Wohnberatung und Technik) und mit Mietern durchgeführt. Weiterhin fanden Experteninterviews mit Führungskräften (z. B. Bereichsleiter, Vorstände) statt, um die Bedarfsermittlung zu vervollständigen. Die erhobenen Bedarfe wurden analysiert und in einem Projektworkshop mit Projekt- und Transferpartnern reflektiert und priorisiert.



Weitere Informationen zum Projekt Chemnitz+:
www.zukunftregion-sachsen.de



Mitarbeiter der Chemnitzer Siedlungsgemeinschaft (CSg) im Alterssimulationsanzug beim Betrachten und Erfühlen verschiedener Fliesenoberflächen

Die Ergebnisse bildeten die Grundlage für die Konzeption und Ausarbeitung der bedarfsorientierten Weiterbildungsmaßnahmen. Diese orientieren sich an der Erweiterung der beruflichen Handlungskompetenz der Mitarbeiter. Dazu zählen unter anderem die Maßnahmen „Alter erleben“, „Kommunikation mit Älteren“ und „Informationsgestaltung für Ältere“. Die Maßnahmen bilden unabhängige Module, die entsprechend der Zielgruppe angepasst und nach dem jeweiligen Bedarf ausgewählt werden können. Alle Maßnahmen sind Bestandteile eines Kompetenzbaukastens, der die berufliche Handlungskompetenz der relevanten Akteure erweitert und somit zu einer erhöhten Expertise der Akteure bei der Bewältigung demografieorientierter Themen beiträgt.

Wie fühlt es sich an, alt zu sein?

Um insbesondere die Bedürfnisse älterer Menschen in der Wohnung und im Wohnumfeld zu erkennen, wurde die Maßnahme „Alter erleben“ erarbeitet. Die Teilnehmer werden mit Hilfe eines Alterssimulationsanzuges in die Situation eines älteren Menschen versetzt. Durch die Simulation verschiedener typischer altersbedingter körperlicher Veränderungen, wie Einschränkung des Sehens, Hörens und Fühlens sowie Reduzierung von Kraft und Beweglichkeit, können die

Teilnehmer selbst erfahren, wie es sich anfühlt, alt zu sein. Ein Ziel dieser ersten Maßnahme ist zum einen die Sensibilisierung für die ältere Kundenklientel und zum anderen das sprichwörtliche „Augenöffnen“ für Situationen, die letztendlich den selbstbestimmten Verbleib in der Wohnung gefährden oder unterstützen können. Beispielsweise kann durch die Einschränkungen des Sehens erlebt werden, inwieweit die Beleuchtung in der Wohnung bzw. im Wohnhaus optimal gestaltet ist. Gleiches gilt für Objekte in der Wohnung - Läufer oder Türschwellen stellen im Anzug potenzielle Stolperfallen dar.

Die Einschränkungen des Hörens stehen beim Wohnen in engem Zusammenhang mit der Klingelanlage, aber auch zu Signalen von Rauch- und Feuermeldern. Es kann vorkommen, dass entsprechende Anlagen nicht die nötige Lautstärke erreichen, um Bewohner auf die vorliegenden Situationen aufmerksam zu machen. Neben der Veränderung der Leistungsfähigkeit der Sinne kommt es auch bei den konditionellen und koordinativen Fähigkeiten zu einem Abbau. Besonders betroffen sind hierbei Muskelkraft, Ausdauer und Beweglichkeit. Ziel sollte es sein, eine dauerhafte Mobilität älterer Menschen und damit Teilhabe am Alltag zu gewährleisten, weswegen die Wohnungswirtschaft sich bemüht, Wohnung und Wohnumfeld weitestgehend barrierearm zu

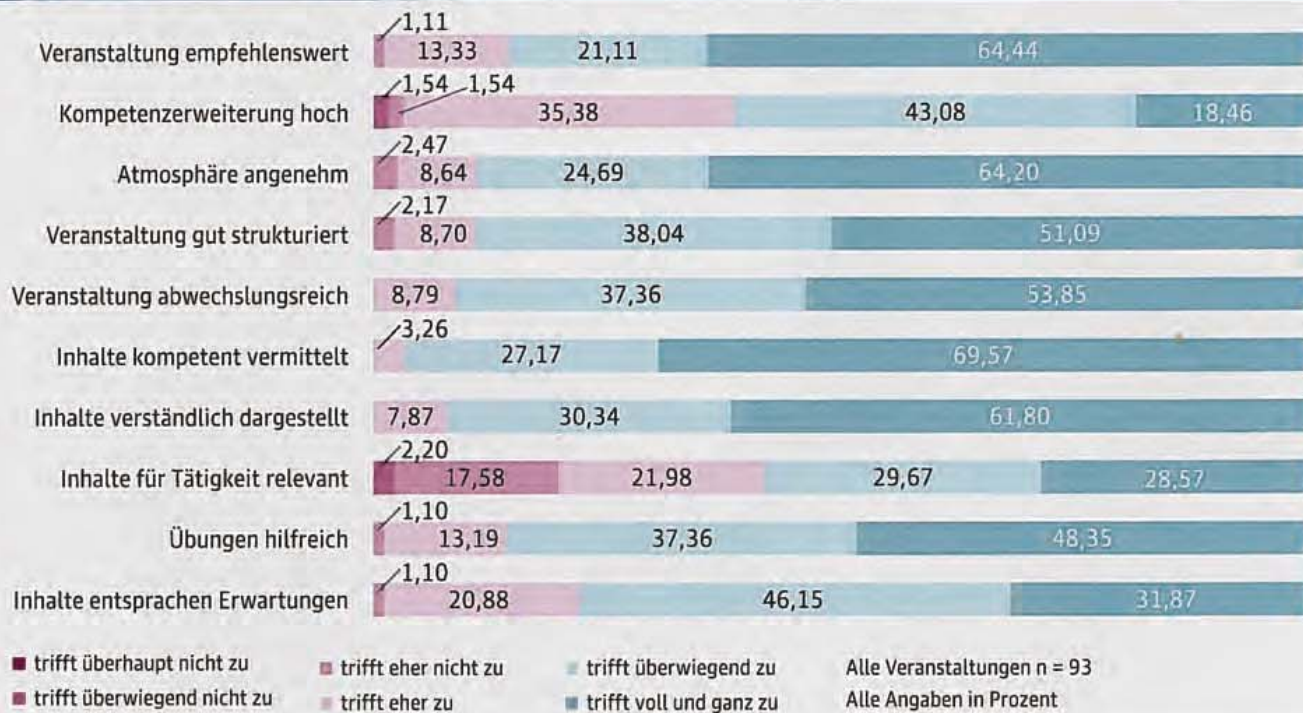
gestalten bzw. die Mieter durch Hilfsmittel zu unterstützen.

Die Erfahrungen aus der Schulung zeigen, dass die Teilnehmer Situationen zum Wohnen im Alter anders wahrnehmen, mehr Verständnis für ältere Menschen aufbauen und die Erfahrungen in ihrer beratenden und unterstützenden Tätigkeit für den älteren Kunden einsetzen können.

Kommunikationsbarrieren aus dem Weg räumen

Mitarbeiter von Wohnungsgenossenschaften pflegen als Vermittler und Dienstleister einen engen Kontakt zur Kundenklientel. Beratende Tätigkeiten stehen dabei genauso im Mittelpunkt wie Servicegespräche oder in nicht unerheblichem Maße auch Seelsorge. Die Mitarbeiter müssen in jedem Fall souverän auf die entsprechenden Situationen reagieren. Das Modul „Kommunikation mit Älteren“ nimmt sich zum Ziel, Teilnehmer für verschiedene Kommunikationssituationen fit zu machen und vor allem Besonderheiten bei der Kommunikation mit Älteren aufzuzeigen. Die altersbedingten körperlichen Veränderungen haben Einfluss auf die Kommunikation, z. B. Einschränkung des Gesichtsfeldes, Nachlassen des Hörvermögens oder eine Verringerung der Aufmerksamkeitsspanne. Diese individuellen Situationen zu erkennen und richtig zu deuten ist die ►

NUTZEN DER SCHULUNG FÜR DIE TEILNEHMER



Grundlage, um erfolgreich mit älteren Menschen kommunizieren zu können. In der Schulung werden diese Veränderungen thematisiert und können durch Hilfsmittel, z. B. Brille mit Gesichtsfeld einschränkung oder Kapselgehörschützer, von den Teilnehmern selbst erfahren werden. Anhand von praktischen Übungen und Gesprächssituationen werden ausgewählte Sachverhalte verdeutlicht. Die Teilnehmer bekommen Kommunikationsempfehlungen für ihre praktische Tätigkeit an die Hand, die je nach Situation eingesetzt werden können, denn Kommunikation ist so individuell wie die Menschen selbst.

Informationen gezielt an den Mann bringen

Eine weitere Maßnahme beschäftigt sich mit der altersgerechten Informationsgestaltung. Diese betrifft vor allem Mitarbeiter in Wohnungsgenossenschaften, die im Bereich Öffentlichkeitsarbeit, Service oder Beratung tätig sind und z. B. Veranstaltungen planen, die Mitgliederzeitung erstellen oder Broschüren/Informationsmaterial für Mieter auswählen. In vielen Fällen sind schriftliche Informationen wie Flyer, Hinweisschilder oder Havariepläne nicht an die Bedürfnisse der Zielgruppen angepasst. Die Teilnehmer erlernen in diesem Modul, auf was bei der Gestaltung oder Auswahl von Informationsmaterial geachtet werden sollte. Hintergrund sind die altersbedingten Veränderungen, z. B. Nachlassen der Sehstärke oder verminderte Kontrast- und Farbwahrnehmung. Diese Veränderungen werden anhand von plakativen Beispielen aufgezeigt und den Teilnehmern Empfehlungen für die praktische Umsetzung der Informations-

weitergabe vermittelt. Diese reichen von Hinweisen zu Schriftgröße oder Layoutgestaltung bis hin zu inhaltlichen und sprachlichen Richtlinien.

Und? Was bringt's?

Seit der Umsetzung der bedarfsorientierten Weiterbildungsmaßnahmen haben 93 Teilnehmer die Schulungen besucht. Neben Mitarbeitern von Wohnungsgenossenschaften waren dabei auch weitere professionelle Akteure aus dem Umfeld der älteren Mieter beteiligt, z. B. Pflegekräfte, Hauswirtschaftler und Handwerker. Das Spektrum reichte dabei von Auszubildenden bis hin zu langjährig erfahrenen Mitarbeitern. Die Schulungsmaßnahmen wurden zweistufig evaluiert, d. h. eine Befragung zur Veranstaltung und der potenziellen Nutzung von Inhalten im Arbeitsalltag direkt im Anschluss der Schulungsmaßnahme und eine zweite Befragung zur retrospektiven Nutzung ca. vier bis sechs Wochen nach der Veranstaltung. Insgesamt wurden die Veranstaltungen durchweg positiv bewertet, wie die Abbildung oben zeigt.

Besonderes Augenmerk gilt dabei den Inhalten. 81% der Teilnehmer gaben nach der Veranstaltung an, dass die Inhalte für ihre Tätigkeit relevant sind. Je häufiger die Teilnehmer mit älteren Menschen zu tun haben, desto mehr geben sie an, die erlernten Inhalte potenziell für ihre alltägliche Arbeit anwenden zu können ($r=0,591$; $p<0,01$; $n=64$). Ein ähnliches Bild zeigte sich auch in der Nachbefragung. Die Teilnehmerquote betrug 58% im Vergleich zur Ersterhebung und konnte nachweisen, dass die in der Schulung vermittelten Inhalte auch tatsächlich in der alltäglichen Arbeit ange-

wendet wurden ($r=0,677$; $p<0,01$; $n=37$). Diese Ergebnisse zeigen nicht nur die Notwendigkeit des Einsatzes der bedarfsorientierten Weiterbildungsmaßnahmen, sondern ebenso die nachhaltige Wirkung der vermittelten Inhalte.

Die Erfahrung aus den durchgeführten Schulungen offenbart, dass der eingeschlagene Weg in die richtige Richtung führt: Nicht nach dem Gießkannenprinzip, sondern bedarfsorientiert, eng mit der Praxis verbunden und nah am Geschehen, so dass sich die Teilnehmer in berufsbezogenen Situationen weiterbilden und neu erworbenes oder aufgefrischtes Wissen direkt in ihrer arbeitstäglichen Praxis anwenden können. Die Wissensvermittlung und -anwendung erzielt eine nachhaltige Wirkung über die eigentliche Schulung hinaus, wenn die Teilnehmer aktiv eingebunden sind, z. B. durch das „Lernen durch Erleben“ sowie den Einsatz praxisorientierter Methoden und Werkzeuge. Dieses Vorgehen, Wissen und Informationen direkt anzuwenden und zu verinnerlichen, ermöglicht es, ausgetretene Pfade zu verlassen, Perspektiven zu wechseln und Nachhaltigkeit zu erzeugen. ■

WEITERFÜHRENDE LITERATUR

- Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V. (Hrsg.) 2015: Selbstständiges Wohnen bis ins hohe Alter: Eine volkswirtschaftliche Analyse. Dresden. Download unter http://bit.ly/Wohnen_im_Alter