

# Handeln statt abwarten

Das Thema offensiv kommunizieren

„Das muss ja nicht jeder wissen, und außerdem weiß ich doch gar nicht genau, was auf mich zukommt.“ So denken viele Beschäftigte, die plötzlich mit der Situation konfrontiert sind, die Pflege von Angehörigen (neu) organisieren zu müssen. Und sie haben ja durchaus Recht: Weder sind die Reaktionen von Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten berechenbar noch die Pflegesituation und deren Entwicklung. Daran ändert auch die beste Planung nur bedingt etwas. Aber weniger Druck hilft, den neuen Alltag so gut wie möglich in den Griff zu bekommen. Den Druck zuhause müssen die Angehörigen selber bewältigen – den Druck am Arbeitsplatz senken können Sie: als Inhaber, Chefin, Kolleginnen und Kollegen.

Es muss sein! Von den fast 4 Millionen Menschen, die sich um pflegebedürftige Angehörige kümmern, sind rund 50 Prozent berufstätig - und mehr als 75 Prozent aller Beschäftigten zwischen 25 und 59 glauben, dass sich Beruf und Pflege nur schwer vereinbaren lassen.

Ein äußerst unproduktives Tabu, das Kommunikation erschwert, frühe und flexible Lösungsperspektiven verbaut und unnötige Zuspitzungen (Burn Out, Kündigung) fördert.

„Meistens meldet man sich erst, wenn es zuhause sehr knapp wird – und nur, wenn das Vertrauen zum Vorgesetzten da ist.“

pflegende Angehörige

Das Thema Vereinbarkeit von Pflege und Beruf aus der Tabuzone herauszuholen ist Ihr Auftrag – der dank vieler guter Vorbilder<sup>1</sup> mit System und Empathie gut zu bewältigen ist.

## Was sich bewährt hat:

- die Befragung von Beschäftigten – wichtig als Signal für Offenheit und Interesse, mit kleinem Aufwand und großem Erkenntnisgewinn. Denn gerade die, die bereits versuchen, Beruf und Pflege zu vereinbaren, haben oft überraschend einfache Vorschläge, was ein Betrieb tun kann, um sie zu unterstützen.
- Informationen auf „allen Kanälen“ – am schwarzen Brett, im Intranet, als Tagesordnung bei Betriebsversammlungen, begleitet von Infoveranstaltungen, Flyern etc.
- eine Pflegebox, die wichtige Informationen für pflegende Angehörige enthält und leicht zugänglich ist
- eine Übersicht über Regelungen, die Ihr Betrieb bereits hat – z. B. Arbeitszeitreduzierungen, Home-Office-Zeiten etc.
- Testimonials, Paten, Ansprechpersonen oder auch eine Arbeitsgruppe für familienbewusste Personalpolitik – denn nichts ist überzeugender als die wahren Beispiele, das Wissen und die Erfahrung anderer

Aber vor allem: Offenheit und aktives Handeln.

„Wir möchten einen Beitrag leisten, um das Bewusstsein für die Bedürfnisse pflegender Beschäftigter zu steigern, sie zum Thema in Betrieb und Öffentlichkeit zu machen. Während es selbstverständlich ist, andere an der Geburt eines Kindes Anteil haben zu lassen, hängt es am Arbeitsplatz kaum jemand an die große Glocke, wenn der Alltag plötzlich Kopf steht, weil Eltern oder Angehörige nicht mehr allein zurecht kommen.“

Geschäftsführender Gesellschafter eines mittelständischen Betriebes, der selber Erfahrung mit der Pflege eines Angehörigen gemacht hat

<sup>1</sup> Siehe u.a.: [www.arbeiten-pflegen-leben.de](http://www.arbeiten-pflegen-leben.de)

## Kompetenz in Kooperation

Das MEO-Kompetenzzentrum „Frau und Beruf“ ist eines von 16 Kompetenzzentren im Land NRW, initiiert und gefördert durch das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter (MGEPA).

Unsere Hauptaufgabe ist, die Frauenerwerbstätigkeit in kleinen und mittleren Unternehmen in der Region nachhaltig zu verbessern und zu steigern.

Wir arbeiten in einem dichten Netzwerk mit Partnerinnen und Partnern zusammen, die unsere Aktivitäten vielfältig und innovativ unterstützen. **Alle Infos dazu auf unserer Website.**

Träger: NRW Regionalagentur MEO e. V. im Verbund mit Die Spinnen e. V., Stadt Mülheim an der Ruhr, Stadt Essen und Stadt Oberhausen

## Ihr Kontakt

**Kompetenzzentrum Frau und Beruf MEO**  
Am Waldthausenpark 2 | 45127 Essen

**Ihre Ansprechpartnerin:** Emmi Markgraf  
**Telefon:** 0201 311071 | Fax: 0201 311072  
**E-Mail:** [competentia.markgraf@diespinnen.de](mailto:competentia.markgraf@diespinnen.de)

**[www.competentia.nrw.de/kompetenzzentren/kompetenzzentrum\\_MEO](http://www.competentia.nrw.de/kompetenzzentren/kompetenzzentrum_MEO)**

Sie haben Fragen, Anregungen oder möchten ein konkretes Anliegen besprechen? Wir freuen uns auf Sie: telefonisch, per Mail und ganz persönlich.

## Doppelt im Einsatz

Vereinbarkeit von Beruf und Pflege gut unterstützen – geht doch!

gefördert vom:  
**Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen**



**EUROPÄISCHE UNION**  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

**REGIONALAGENTUR MEO**

**DIE SPINNEN**  
Essener Fachstelle Frauen und Beruf

**Mülheim an der Ruhr**  
Die Oberbürgermeisterin

**STADT ESSEN**

**stadt oberhausen**

# Nicht zwischen Tür und Angel

Gespräche<sup>2</sup> gut führen – das können Sie doch längst

**Duden:** „Zwischen Tür und Angel“ meint eine „eilige, nur flüchtig zusammentreffende“ Begebenheit.

In vielen Unternehmen sind Vorgesetzte längst gut darin geschult, fürsorgliche Gespräche zu führen. Die Haltung, die für Gespräche mit pflegenden Beschäftigten notwendig ist, lässt sich einfach mit einem positiven Bild verstärken: Stellen Sie sich vor, wie viel Gelassenheit, Organisationstalent, Empathie ein Mensch aufbringt, der pflegt. Diese Stärken verdienen Anerkennung - und prägen die Beschäftigten auch bei der beruflichen Tätigkeit.

Auch dieses Bild hilft, die Situation der Betroffenen zu verstehen und zu erkennen, wie wichtig der Arbeitsplatz für sie ist: Mit der Ankunft im Betrieb, mit dem Hochfahren des PC oder dem Anlegen der Arbeitskleidung schlüpft der Kollege, die Kollegin in eine Rolle, mit der Erwartungen an professionelles Handeln verbunden sind – das stärkt die Persönlichkeit und lenkt ab von der Situation zuhause. Das gilt umso mehr, wenn all das in einer offenen Atmosphäre der Kollegialität passiert.

*„Das klingt vielleicht komisch, ist aber wahr: Ich war froh, als ich alles für meine Mutter geregelt hatte und zurück im Büro war.*

*Auch dort werde ich ja gebraucht, wird meine Leistung anerkannt.*

*Dort bin ich Frau X, an die sich die Kunden mit ihren Fragen wenden können und kompetent beraten werden. Aber es ist gut, wenn ich mit den Kolleg/innen offen darüber sprechen kann, was bei uns zuhause los ist und im Notfall auch von dort arbeiten kann.“*

Sarah M., Mitarbeiterin in einer Agentur, die in besonderen Situationen ihre Arbeit auch im Home-Office machen kann

## Auffrischung<sup>3</sup>: Empfehlungen für fürsorgliche Gespräche:

- Keine Gespräche zwischen Tür und Angel führen, einen guten Rahmen für das Gespräch zwischen Beschäftigten und Vorgesetzten schaffen – z. B. einen Zeitrahmen vereinbaren, Störungen ausschließen; damit zeigt man Wertschätzung.

- Mit einer offenen, positiven Haltung in das Gespräch gehen – sich bewusst machen: Gespräche über Lösungen schaffen Lösungen.
- Fragen nach Art und zeitlichen Umfang der Pflege – und nach unterstützenden Netzwerken.
- Auf die betrieblichen Unterstützungsmöglichkeiten verweisen – nach den Vorschlägen der Beschäftigten selbst fragen.
- Hilfreiche (regionale) Adressen und Kontakte bereithalten – hier lohnt sich die Zusammenarbeit mit Beratungsstellen in Ihrer Stadt/Region.
- Sie müssen nicht alles alleine machen – manchmal muss man sich Unterstützung z. B. bei der Personalabteilung holen, natürlich nur im Einverständnis mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter.

## Selbstcheck<sup>4</sup> – Regeln, Gesprächs- und Informationskultur: alles gut?

- Sind alle informiert, was der Betrieb tut? Werden Informationen kommuniziert und sind leicht zugänglich?
- Welche Vertrauenspersonen gibt es im Betrieb – und sind sie bekannt?
- Wie wird das Wissen über Einzelfalllösungen und Kollektivregelungen weitergegeben? Gibt es Ansprechpersonen?
- Ist sichergestellt, dass dieses Wissen auch erhalten bleibt, wenn diese Ansprechperson ausscheidet?
- Wie sind die Rahmenbedingungen für Gespräche mit pflegenden Beschäftigten – vom guten Ort bis zum Protokoll?
- Reichen die – auch informellen – Kommunikationsmöglichkeiten im Betrieb und erlauben sie auch das Sprechen über „heikle“ Themen?
- Wie ist der Wiedereinstieg von Beschäftigten geregelt, die wegen Pflege abwesend waren?

<sup>2</sup> Gute Anregungen für fürsorgliche Gespräche gibt es hier – mit Hinweisen für Vorgesetzte und Betroffene: pflegend-beschaefigte.net

<sup>3</sup> Ausführlich nachzulesen in: pflegend-beschaefigte.net

<sup>4</sup> Ausführlich nachzulesen in: pflegend-beschaefigte.net

# Kopieren erlaubt

Lösungen finden, von Beispielen profitieren

Lösungen für die Vereinbarkeit von Beruf und Pflege brauchen passgenaue Konzepte für den einzelnen Betrieb und seine Beschäftigten. Konzepte müssen aber weder kompliziert noch kostenintensiv sein. Zum Glück gibt es längst Vorreiter in vielen Regionen des Landes, von denen „Neulinge“ profitieren können. Wissen wird geteilt, Konzepte und kleine Lösungen für den betrieblichen Alltag finden sich auf vielen Plattformen – nicht nur im Internet. Niemand muss mehr bei null anfangen. Und die guten Beispiele machen Mut, einfach anzufangen:

## 4 gute Gründe, sich auf den Weg zu machen<sup>5</sup>:

- Wissen:** Der demografische Wandel ist kein Schreckensszenario, muss aber berücksichtigt werden. Das Verhältnis von Erwerbstätigen zu Pflegebedürftigen wird ungünstiger, Frauen sind im Erwerbsleben stärker beteiligt und werden gebraucht. Die „klassische“ Lösung von Vereinbarkeitsproblemen – Rückzug der Frauen aus dem Beruf – ist keine Option mehr. Auch Männer haben ein Vereinbarkeitsproblem.
- Vorsorgen:** Im Pflegefall schränken gut 50% der pflegenden Beschäftigten ihre Berufstätigkeit ein – im schlechtesten Fall geben sie sie ganz auf. Das muss nicht sein.
- Besser sein:** Familienbewusste Unternehmen sind besser – sie haben eine deutlich höhere Produktivität und Motivation der Beschäftigten und können Fachkräfte erfolgreicher binden; Fehlzeiten sinken signifikant, die Kundenbindung erhöht sich.
- Ideen austauschen:** ob flexible Regelungen für Arbeitszeitmodelle oder Bausteine eines betrieblichen Gesundheitsmanagements, ob Einzelfalllösungen oder Betriebsvereinbarungen – Sie müssen nicht jedes Rad neu erfinden. Gute Beispiele gibt es genug.

Zwei Ziele hat sich Ralf Stoffels mit hoher Priorität vorgenommen: „demografiebewusste Personalentwicklung und Qualifizierung der un- und angelernten Kräfte.“ Die Konkurrenz schläft nicht – wer als Arbeitgeber attraktiv und konkurrenzfähig bleiben wolle, müsse sich jetzt bewegen. Gut, wenn man Vorreiter ist und damit dem einen oder anderen Mitbewerber voraus.

Ralf Stoffels, geschäftsführende Gesellschafter bei BIW Isolierstoffe GmbH und beteiligt an der Kampagne arbeiten, pflegen, leben im EN-Kreis

Je nach Unternehmen und Beschäftigtenstruktur kann man aus einer Vielzahl möglicher Instrumente auswählen. Am häufigsten werden folgende Instrumente und Haltungen beschrieben<sup>6</sup>. Wichtig ist: Auf den Einzelfall eingehen – aber Instrumente bereithalten. Weil jeder „Fall“ anders ist, wird es immer nötig sein, individuelle Lösungen zu finden. Dafür gibt es Instrumente, die sich bewährt haben - allerdings passen nicht alle Instrumente für alle Unternehmen oder Abteilungen (Telearbeit z. B. funktioniert nicht, wenn die Beschäftigten am Band oder im Verkauf tätig sind).

## Bedarf ermitteln und für die Betroffenen die Suche nach hilfreichen Informationen abkürzen ...

Bedarf ermitteln durch Befragung der Beschäftigten, Hilfen publik machen - im Intranet, am Schwarzen Brett, in der Kantine, im Aufenthaltsraum und an vielen anderen Orten.

Das können zum Beispiel sein:

- Beratungsadressen (z. B. Pflege-, Wohnberatung ...)
- Formulare (z. B. Antrag für Darlehen zum Lohnausgleich)
- Informationen zu gesetzlichen Regelungen
- Broschüren von Beratungsstellen

<sup>5</sup> Quelle: [www.arbeiten-pflegen-leben.de/modelle.html](http://www.arbeiten-pflegen-leben.de/modelle.html)

<sup>6</sup> Siehe hierzu die FAQs zum Thema „Umsetzung in Unternehmen“ auf der Seite der Kampagne [www.arbeiten-pflegen-leben.de](http://www.arbeiten-pflegen-leben.de)

- Publikationen zum Thema
- eine Notfallmappe mit den wichtigsten Informationen und Adressen
- Informationen bei Personalversammlungen
- Info-Veranstaltungen in Unternehmen z. B. mit (kommunalen) Pflege- und Wohnberatungsstellen

## Kreative Arbeits(zeit)regelungen anbieten

Zum Beispiel:

- flexible Arbeitszeit- und Arbeitsorganisationsmodelle
- Telearbeit
- Arbeitsbefreiung in akuten Notfällen
- Vertretungsmanagement für kurzfristigen Ausfall
- Überstunden in der intensiven Zeit der Betreuung abbauen können
- Urlaub vorziehen
- unbezahlten Sondererurlaub gewähren
- Erreichbarkeit am Arbeitsplatz ermöglichen
- Telefonieren und Internetrecherchen am Arbeitsplatz ermöglichen

**Wir hoffen Ihnen hiermit einige nützliche Beispiele genannt zu haben, die es ermöglichen, dass auch in Ihrem Unternehmen das Thema „Doppelt im Einsatz“ kommuniziert wird und für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösungen gefunden werden.**

## Herausgeber:

Kompetenzzentrum Frau und Beruf Mülheim-Essen-Oberhausen

## Konzept und Texte:

Kompetenzzentrum Frau und Beruf Mülheim-Essen-Oberhausen

**Gestaltung:** Gathmann Michaelis und Freunde

**Druck:** Keuck Druck GmbH & Co. KG

## Externe (in bestimmten Branchen auch interne) Ressourcen nutzen

Zum Beispiel:

- unterstützende Dienstleistungen, z. B. Mitnahme von Kantinenessen, Wasch- und Bügelservice, andere haushaltsnahe Dienstleistungen „außen“ buchen
- externe Dienstleistungsunternehmen beauftragen z. B. für Hotline oder/und Information und Beratung.
- für Unternehmen der Gesundheits- und Pflegebranche: Ressourcen des eigenen Unternehmens nutzen - Ambulante Dienste, Pflege-Beratung, Essen auf Rädern und andere passgenaue Dienstleistungen wie z. B. Betreuung, Hausnotruf

## Auf allen Ebenen sensibilisieren und die Umsetzung sicherstellen

Zum Beispiel:

- Information und Qualifizierung von Führungskräften, Betriebsrat, Personalabteilung /Schlüsselpersonen
- Ansprechperson(en) im Unternehmen benennen und qualifizieren
- „Forum Pflege“ (Angehörigengruppe) einrichten
- Betriebsvereinbarungen und/oder „Fälle“/Vereinbarungen schriftlich fixieren
- familienbewusste Personalentwicklung betreiben



gefördert vom:

Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Stand: Juni 2016