

Ergebnisse

Skalenbenennung	Wert
Trifft nicht zu	1
Trifft weniger zu	2
teils/teils	3
Trifft eher zu	4
Trifft zu	5

Tabella 1: Likert-Skalenbenennung

Die Auswertungen werden in absoluten oder relativen Zahlen dargestellt und hängen vom Item ab.

Um Näheres über die Ausgangslage und das Befinden der Teilnehmenden zu erfahren, wurde eingangs gefragt, ob es den Teilnehmenden gut geht und sie sich wohl fühlen. Mit einem Mittelwert von 4.29 zeigte sich mehrheitlich eine gute bis sehr gute Befindlichkeit während der Beantwortung des Fragebogens. 2% zeigten eine weniger gute Stimmung und 12% schwankten in Ihrer Befindlichkeit.

Bei der allgemeinen Befragung konnte festgestellt werden, dass das Angebot des Online-Kommunikationstrainings primär von sehr erfahrenen Pflegenden in Anspruch genommen wurde. 62% der Teilnehmenden sind länger als zehn Jahre und 34,5% länger als fünf Jahre im Beruf.

Wie lange engagieren Sie sich schon im Beruf?

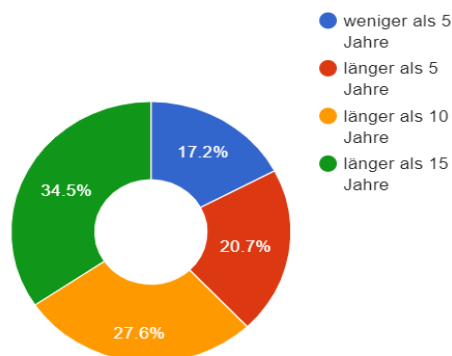


Abbildung 1: Berufserfahrung in Jahren :

1.1 Auswirkungen auf die Kommunikationskompetenz

Um herauszufinden, ob das Online-Kommunikationstraining zu einer erhöhten Kommunikationskompetenz führt, wurde bei der Erstellung der Fragen überlegt, wie die Fragen konzipiert sein müssen, um einen Teil der Forschungsfrage beantworten zu können. Kommunikationskompetenz wurde in verschiedenen Bereichen aufgegriffen und geschult, wie zum Beispiel nach den theoretischen Kommunikationsmodellen nach Rogers und nach Berne. Es wurde der Umgang mit Kritik, Feedback und weiteren Themenbereichen geschult (Vgl. Kapitel 2-3). Die folgende Tabelle zeigt die Fragen auf, welche mit dem Aufbau von Kommunikationskompetenzen in Verbindung gebracht wurden.

Fragen	Schwerpunkt der Befragung
F5	Die vier Grundhaltungen
F6	Anwendung der Grundhaltungen im Gespräch
F12	Zuhören und Wahrnehmung
F14	Das PERMA Modell
F16	Aktives arbeiten an positiven Beziehungen
F17	Stärkenorientierung
F24	Lösungsorientiertes Denken und Sprechen
F27	Wissen über Kritik
F31	Feedback – Feedup – Feedforward
F33	Erweiterung des Wortschatzes
F34	Schwierige Situationen
F38	Reflexion Denken, Sprache, Verhalten
F39	Verbesserung der Kommunikation mit Patient*innen
F40	Bewusstes und besseres kommunizieren

Tabelle 2: Fragen zum Themenschwerpunkt Kommunikationskompetenz

Die 14 obenstehenden Fragen wurden konsolidiert und mit dem Excel Programm ausgewertet. Betrachtet man die nachfolgende Graphik, welche in absoluten Zahlen dargestellt wird, wird deutlich, dass das O-KT einen klaren erkennbaren Zuwachs an Kommunikationskompetenz mit sich gebracht hat. Die x-Achse beschreibt die Antworten

auf die 14 Fragen der Teilnehmenden, was eine hohe Aussagekraft mit sich bringt. In relativen Zahlen ausgedrückt zeigt sich, dass 2% keinen Nutzen, 8% eher keinen Nutzen, 25% einen teilweisen Nutzen und 64% einen eher hohen oder einen hohen Nutzen aus dem Kommunikationstraining zogen.

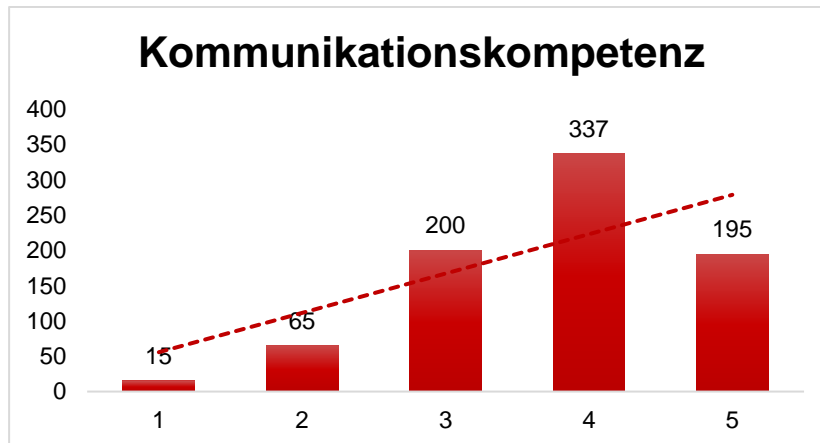


Abbildung 2: Gesamtergebnis Erwerb Kommunikationskompetenz

Die weiteren Graphiken untersuchen detaillierter das Thema Kommunikationskompetenz und deren Auswirkungen und zeigen damit ein differenzierteres Bild auf. Es werden Vergleiche zwischen Fragen gezogen, aber auch einzelne Fragen als Ergebnis präsentiert.

Kommunikationskompetenz im Pflegealltag

Mit den Fragen F39 und F40 wurde der Outcome auf die generelle Kommunikationskompetenz und auf die Gesprächskompetenz mit Patient*innen im Pflegealltag beleuchtet. Im Ergebnis lässt sich festhalten, dass bei 68% eine Zunahme der Kompetenz vermerkt wurde. 18% der Teilnehmenden konnten nur teilweise vom Training profitieren. Lediglich bei 14% scheint das Kommunikationstraining wenig bis keine Auswirkung gehabt zu haben.

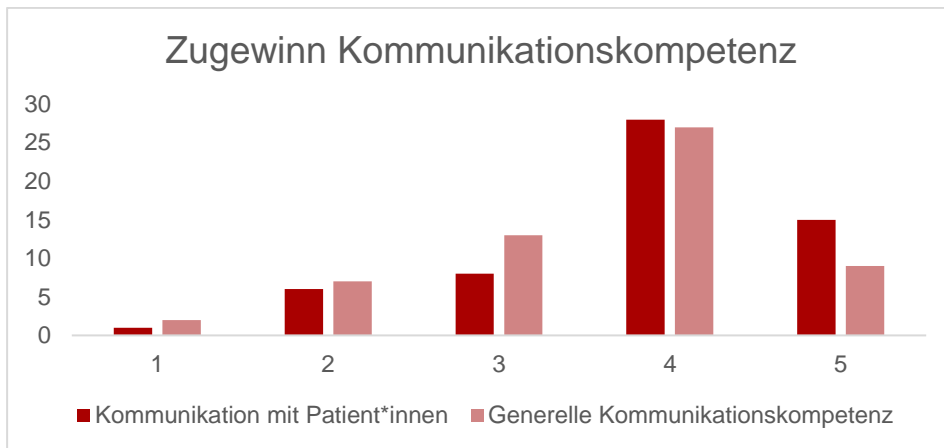


Abbildung 3: Steigerung der Kommunikationskompetenz im Pflegealltag

In der Literatur wurde beschrieben, dass eine wertschätzende Kommunikation und eine gelebte Feedbackkultur einen positiven Effekt auf die Zusammenarbeit im Team haben und Vertrauen bilden (Vgl. Kapitel 4.3). Dieser Effekt konnte nachgewiesen werden, indem die Fragen F27 und F31 verglichen wurden. Die Abbildung 15 zeigt, dass Wissen über Kritik und Feedback einen positiven Effekt auf die Zusammenarbeit im Team hat.

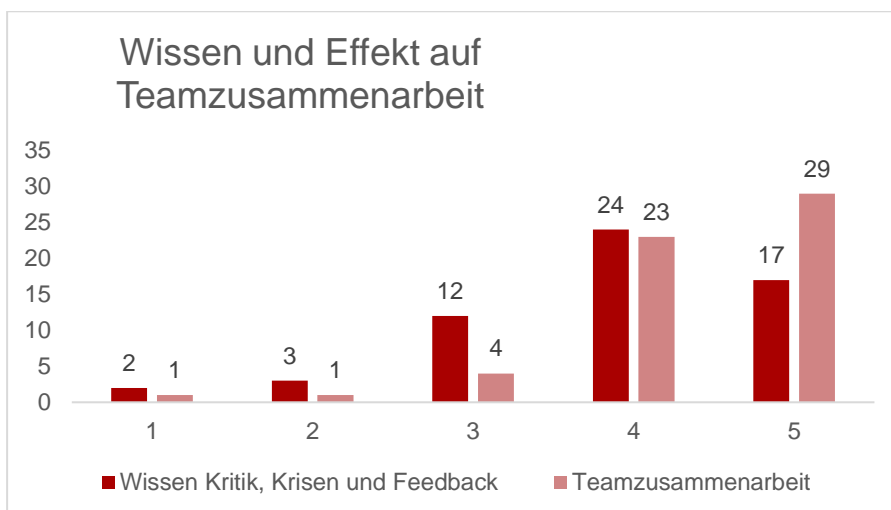


Abbildung 4: Kritikwissen und Auswirkung auf Teamzusammenarbeit

Kritik und Feedbackkultur

Beim Thema Kritik und Feedback (F26) wurde nachgefragt, was für die Teilnehmenden persönlich Kritik bedeutet. Dabei zeigte sich, dass Kritik und Feedback als Möglichkeit zur persönlichen Weiterentwicklung gesehen wird. Auch Ehrlichkeit und Wertschätzung spielen eine große Rolle. Den Antworten zufolge ist eine etablierte Feedbackkultur im Team anzustreben.

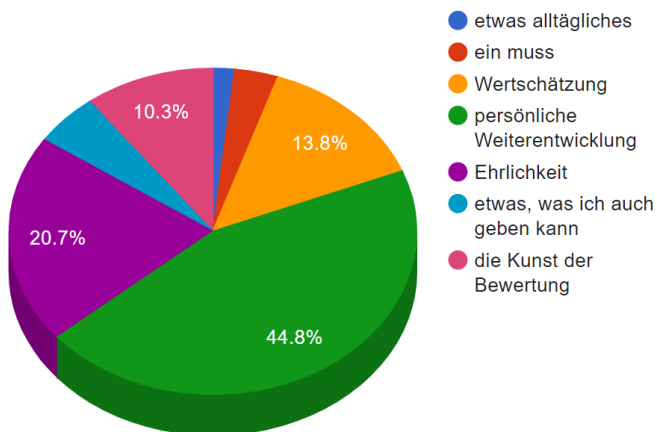


Abbildung 5: Kritik ist für mich...

Im Training wurde geschult, wie in Fehlersituationen korrekt mit Kollegin*innen umgegangen werden soll. Das kann in verschiedenen Pflegesettings geschehen; hier ein Beispiel: Der Diplomierten Pflegefachfrau Müller fällt auf, dass dem Kollegen Mayr ein Fehler bei der Berechnung der Bilanzierung unterlaufen ist. In der Literatur wurde aufgezeigt, dass über Kolleg*innen häufig gesprochen wird, wenn diese nicht anwesend sind (Vgl. Kapitel 4.3). Das Wissen (F29) um und die Sensibilisierung für Kritik und Feedback hat einen positiven Effekt gezeigt. 91,4% der Teilnehmenden besprechen die Fehlersituation zeitnahe mit der „direktbetroffenen“ Person und leisten damit einen wichtigen Beitrag für die betroffene Person, da Kritik und Feedback als hilfreich für die persönliche Weiterentwicklung sind und als Zeichen von Ehrlichkeit und Wertschätzung (Vgl. Abbildung 16) gesehen wird.

Wenn ich Fehlersituationen bei meinen Kolleg*innen sehe, dann bespreche ich das...

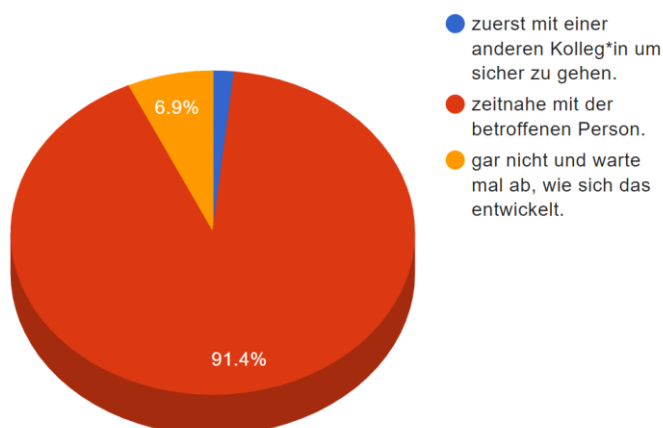


Abbildung 6: Umgang mit Fehlersituationen

Im Gesundheitswesen ist man in Einzelfällen mit herausfordernden Personen konfrontiert, welche den Dialog auf Augenhöhe nicht leben. Nichts hemmt mehr, als wenn über die Kommunikation bei anderen ein schlechtes Gefühl hinterlassen wird (Vgl. Kapitel 3.4). Im Online-Kommunikationstraining wurde bewusst auf schwierige Gesprächssituationen eingegangen und es wurde erfragt, ob man besser mit einer solchen Situation umgehen kann (F34). Es zeigte sich, dass die Teilnehmenden mehrheitlich mit 65% gelassener reagieren, was einen sehr positiven Impact hat. Der Mittelwert von 3.86 zeigt eine klare positive Entwicklung.

Ich habe gelernt, dass Menschen, die mich zwischenmenschlich oder sprachlich herausfordern, 'Lehrer*innen' sein können und ich die Chance habe, bewusst damit zu wachsen.

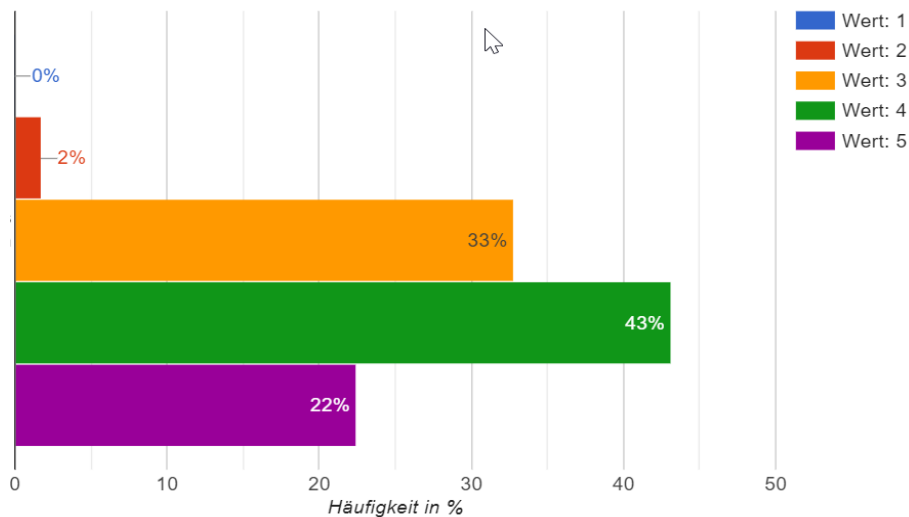


Abbildung 7: Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Theoretische Kommunikationsmodelle

Vergleicht man bei den vier Grundarten das Wissen (F5), welches im Modul 1 gelehrt wurde, und die Anwendung (F6) in der Praxis, zeigt sich, dass Wissen mehrheitlich angeeignet, aber nicht im selben Ausmaß im Pflegealltag angewendet wurde. Die Gegenüberstellung vom Mittelwert zeigt das Bild deutlicher: Mit 4.26 überwiegt die Wissensaneignung gegenüber der Umsetzung mit 3.76.

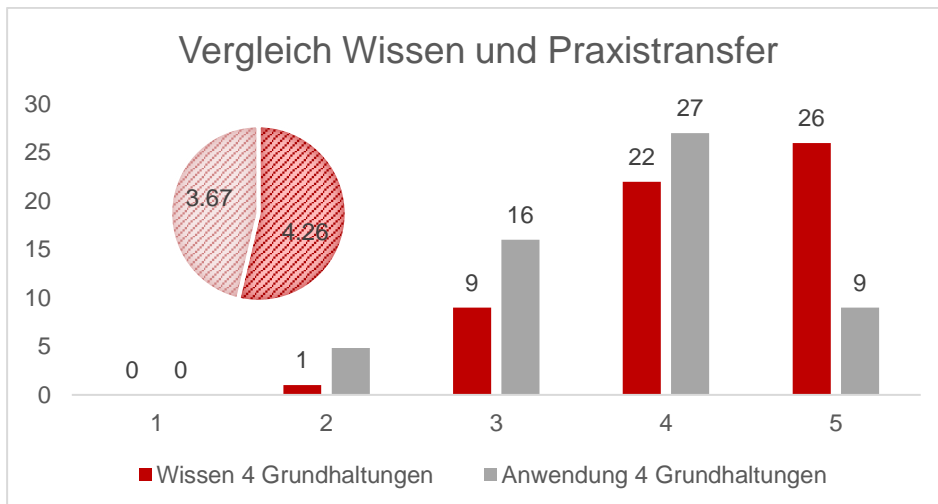


Abbildung 8: Wissen und Wissenstransfer vier Grundhaltungen

Beim PERMA-Modell (F14), welches analog der vier Grundhaltungen eine theoretische Basis mit hoher praktischer Relevanz aufweist, wurde von 41% gut bis sehr gut in der Praxis angewendet. Der überwiegende Teil, ebenfalls 41%, scheint das Modell weniger verankert zu haben und wendet das Modell nur situativ, wenn überhaupt in der Praxis an. 17% sehen wenig Nutzen des Modells. Als positiv zu werten ist, dass niemand gar keinen Nutzen in dem Modell sieht. Da das PERMA-Modell komplex ist und viel mit der eigenen Reflexion zu tun hat, kann sich die Verfasserin vorstellen, dass der vorgegebene zeitliche Rahmen zu kurz war und die Verankerung viel Übung für sich selber und Team benötigt.

Das PERMA Modell habe ich für mich reflektiert und wende es zunehmend im Alltag an.

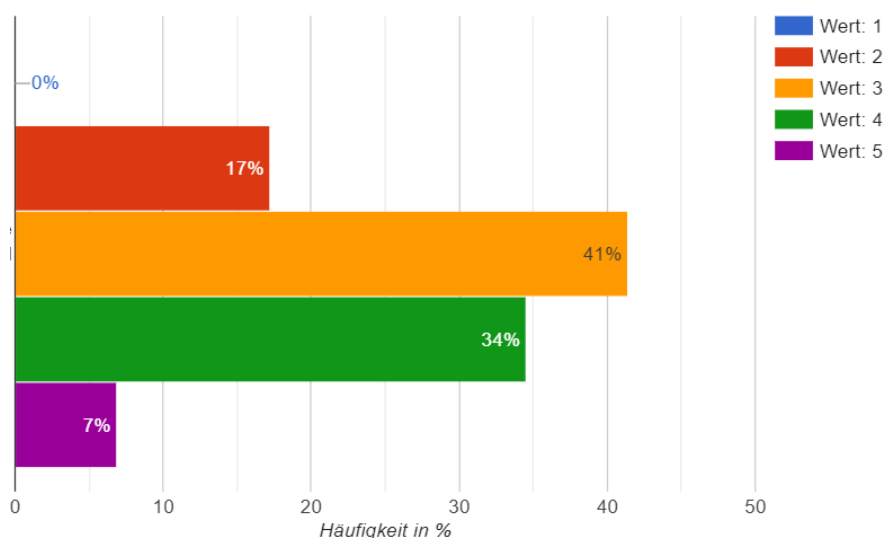


Abbildung 9: PERMA-Modell

Sprach- und Sprechkompetenz

Um professionell und positiv zu kommunizieren, braucht es Fachwissen und die richtigen Worte. Die Frage 33 hat sich damit beschäftigt, wie erfolgreich die Anreicherung des Wortschatzes mit salutogenetischen Wörtern gelungen ist. 64% der Teilnehmenden haben an der Anreicherung des Wortschatzes mit salutogenetischen Wörtern gearbeitet. 22% haben sich teils/teils und 13% eher nicht damit beschäftigt. Bei 3% wurden keine positiven Worte im Sprachschatz ergänzt. Insgesamt ergibt das einen Mittelwert von 3.59, was eine positive Tendenz bedeutet.

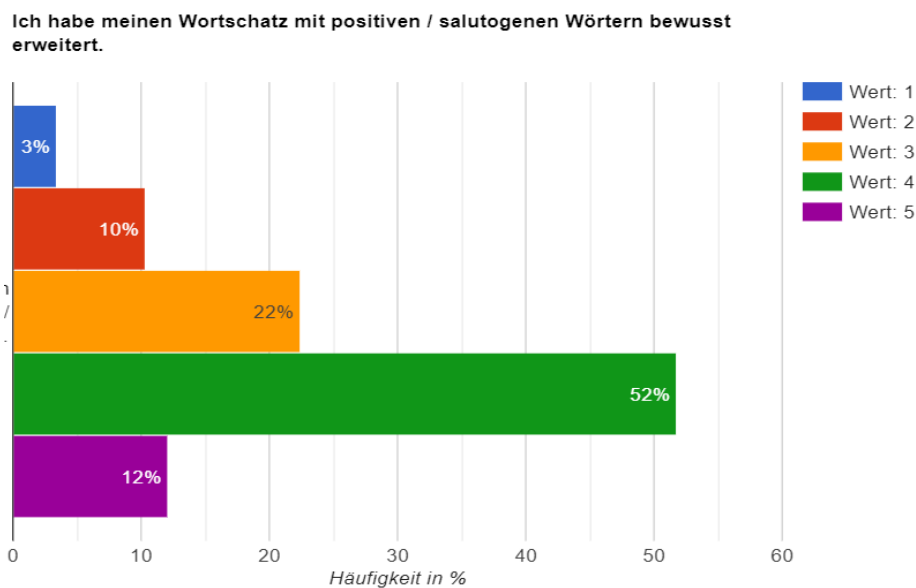


Abbildung 10: Erweiterung des Wortschatzes mit salutogenetischen Worten

Reflexionsfähigkeit

Die eigene Reflexionsfähigkeit ist eine wichtige Kompetenz für die persönliche Weiterentwicklung und die Sensibilisierung der eigenen Sprache und Worte. Bei den Textauswertungen wurde 38-mal genannt, dass durch das O-KT eine Sensibilisierung stattgefunden hat und ein „Radar“ für Negationen entwickelt wurde (Vgl. Kapitel 6.4). Mit der Frage 38 wurde nachgefragt, ob diese Reflexion stattfindet, indem das Denken, die Sprach- und Sprechroutine reflektiert und damit das eigene kommunikative Verhalten bewusst gelenkt werden. Bei 48% scheint das eher und bei 26% trifft eine Reflexion zu. Mit einem Mittelwert von 3.86 ist dies eine deutlich positive Entwicklung.

Ich reflektiere seit dem Online-Kommunikationstraining bewusster mein Denken, meine Sprachroutine und mein kommunikatives Verhalten.

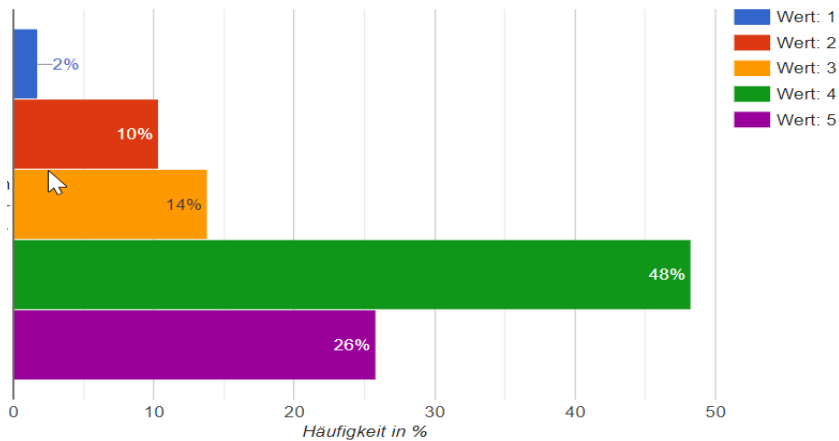


Abbildung 11: Reflexion kommunikatives Verhalten

Zuhören und Wahrnehmung

Aktives Zuhören ist eine wesentliche Kompetenz in der Kommunikation. Durch Zuhören kann man zum Beispiel Patient*innen das Gefühl geben zu können, sie wirklich zu verstanden zu haben (Vgl. Kapitel 2.2.1). Dementsprechend wurde Zuhören im Rahmen von Audiotrainings geschult. Das Ergebnis in Frage 12 zeigt, dass über die Hälfte der Teilnehmenden aktiver zuhören als zuvor und ein Bewusstsein dafür entwickelt haben. Bei 36% gelingt das teilweise und einer kleinen Minderheit von 10% gelingt dies nicht oder sie sieht keinen Sinn darin.

Mir gelingt es besser als vor dem Online-Kommunikationstraining, Bedürfnisse meiner Gesprächspartner*in bewusster zu hören und wahrzunehmen.

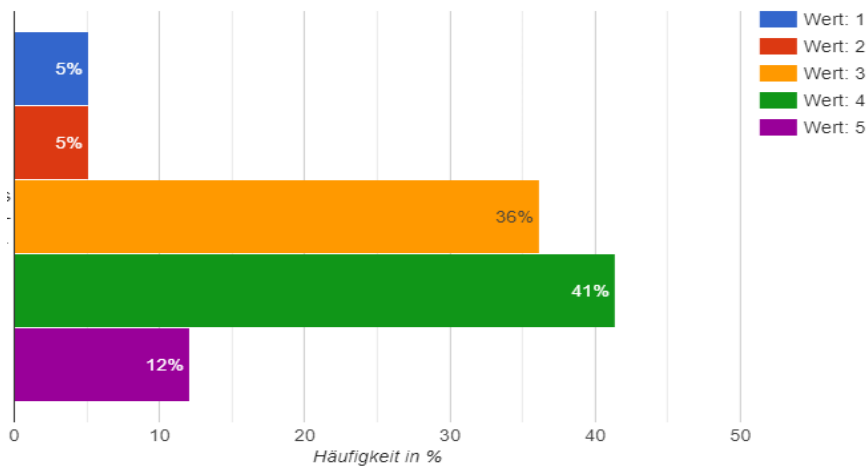


Abbildung 12: Zuhören und Wahrnehmen

Team und Stärkenorientierung

Statt den Fokus auf Defizite von einzelnen Teammitgliedern zu legen, wurde gelehrt, dass eine Stärkenorientierung (F17) einen hohen Effekt auf die Resilienz hat. Dies konnte in der Literatur deutlich aufgezeigt werden (Vgl. Kapitel 3.1 und 3.3.2). Um aber stärkenorientiert agieren zu können, braucht es das Wissen darum, wie das funktioniert. In den Schulungen wurden daher das PERMA-Modell, das Teamfindungsmodell nach Tuckman sowie das Erkennen von Talenten bei Kolleg*innen geschult. Es wurde auf die großen Vorteile und Effekte der Stärkenorientierung und auf die Talente von Kolleg*innen eingegangen. Die Ergebnisse zeigen mit einem Mittelwert von 3.52 eine positive Auswirkung. Häufig ist es üblich, Jahresgespräche bzw. Mitarbeiter*innengespräche eher defizitorientiert durch MbO-Vorlagen zu führen, indem definierte Ziele für das darauffolgende Jahr Verbesserungen bringen sollen. Die Situation soll anregen zu überlegen, wie seitens der Führung „Beurteilungen“ von Mitarbeitenden modern und auf die Zukunft ausgerichtet gestaltet werden können. Dies ist ein anspruchsvolles Thema, welches Zeit braucht, um in der Praxis Fuß zu fassen. Gelingt dieser Prozess, so würde dies einen merkbaren Wandel im Team bedeuten.

Achten Sie seit dem Online-Kommunikationstraining vermehrt auf die Stärken von Kolleg*innen?

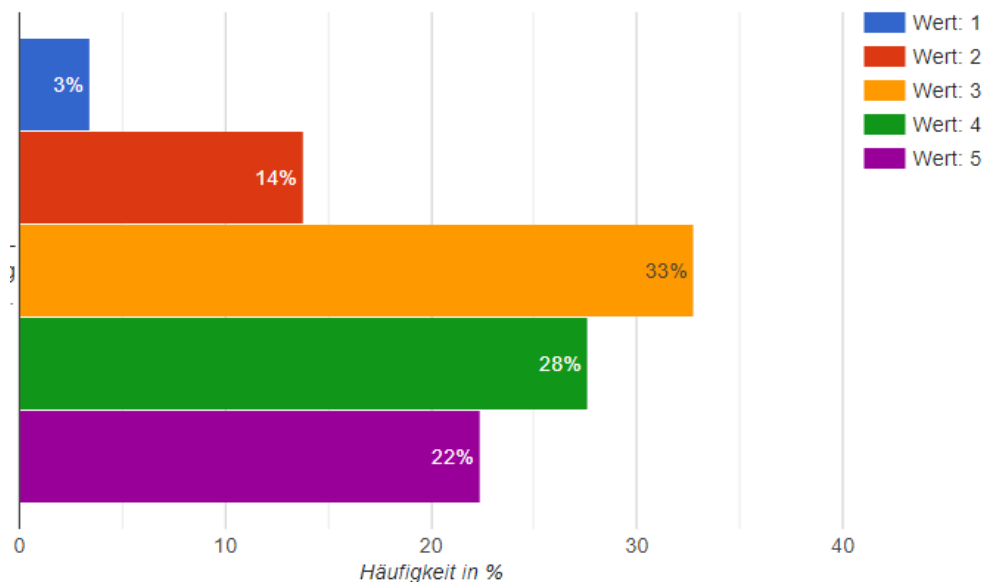


Abbildung 13: Stärkenorientierung

Die Stärkenorientierung hat einen Einfluss auf das Arbeitsklima, weil damit ein lösungsorientierteres Denken initiiert wird. Wie ein lösungsorientiertes Denken und Sprechen (F24) mit bewusster positiver Beziehungsarbeit (F16) korreliert, damit man selber und als Team in eine positive Kraft kommt und ein wertschätzendes Klima erwirkt, wurde in der nächsten Graphik aufgearbeitet. Die Ergebnisse zeigen, dass seit dem Online-Kommunikationstraining 69% durch ein lösungsorientiertes Denken und Sprechen sowie die Förderung von positiven Beziehungen im Team einen entscheidenden Beitrag zu einem wertschätzenden Arbeitsklima beisteuern, wodurch Team wie Individuum einen positiven Kraftzuwachs erhalten. 24% engagieren sich teils/teils. Lediglich bei 7% sind eher keine Aktivitäten ausgelöst worden.

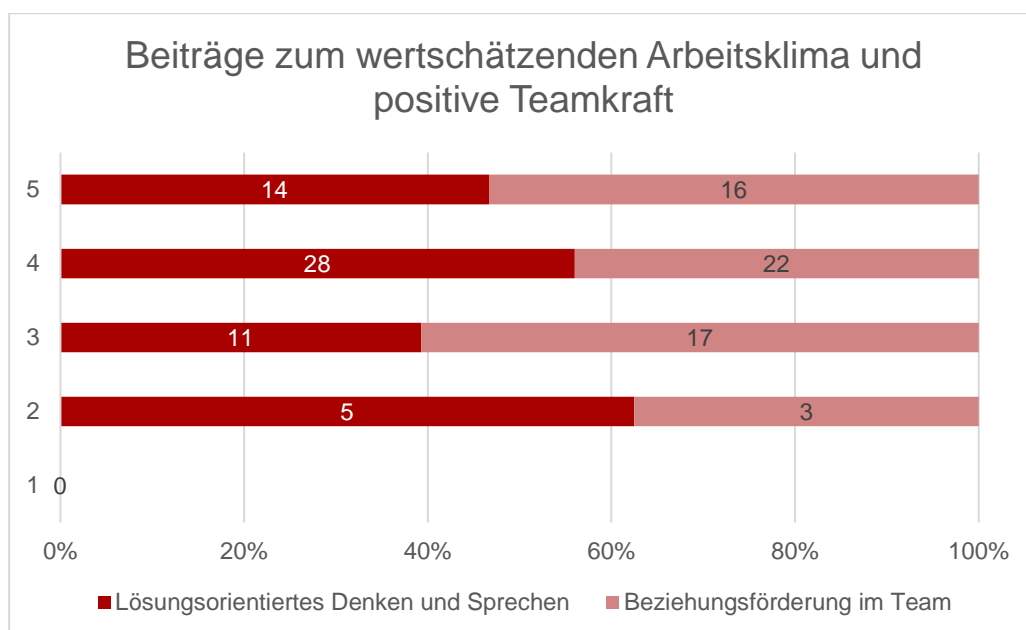


Abbildung 14: Wertschätzendes Arbeitsklima

1.2 Auswirkungen auf die Resilienz

Um das Wissen über Resilienz zu erhöhen, wurden die Teilnehmenden mit theoretischen Modellen (Vgl. Kapitel 3.1 bis 3.3) unterrichtet, in denen der salutogenetische Ansatz sowie Themen aus der positiven Psychologie von Seligmann erklärt wurden. Die Ansätze im O-KT waren sehr praxisnahe aufgearbeitet und wiederholend wurden die Auswirkungen auf sich selber und das Team reflektiert. Mit einer sinnvollen Berufsausübung gelingt die Entwicklung der Resilienz deutlich besser (Vgl.3.2). Die Frage 11 beschäftigt sich damit, wie sinnvoll die Arbeit und der Wert des

Berufes seitens der Teilnehmenden beurteilt wird. Mit 66% wurde dieser als sehr hoch und mit 29% eher hoch beurteilt. Lediglich 5% schwanken in ihrer Meinung.

Analog Abschnitt 6.1 wurden Fragen im Vorfeld konzipiert, die Aussagen über die Auswirkungen der Kommunikationskompetenz auf die Resilienz zulassen. 14 Fragen (Vgl. nachfolgende Tabelle 8) betreffend Resilienz wurden für eine erste Auswertung konsolidiert, um herauszufinden, ob das Training gesamt betrachtet eine Auswirkung auf die Resilienz der Pflegepersonen hatte, die eindeutig festzustellen ist.

Fragen	Schwerpunkt der Befragung
F7	Urvertrauen und Zuversicht
F8	Umgang mit Stresssituationen
F9	Umgang mit persönlicher Situation
F11	Sinnhaftigkeit des Berufs
F13	Wohlbefinden
F15	Sinn von positiven Emotionen
F19	Auswirkung der eigenen Haltung
F20	Veränderungsbereitschaft
F21	Veränderungsbereitschaft
F22	Eigene Wertschätzung
F23	Umgang mit Stresssituationen
F28	Teamvertrauen
F32	Teamzusammenhalt
F37	Reflexionsfähigkeit

Tabelle 3: Auswirkung auf Resilienz

Die Abbildung 27 zeigt deutlich eine mehrheitlich positive Tendenz und damit Steigerung (MW 3.89) der Resilienz aufgrund des O-KT bei den Mitarbeitenden. Die x-Achse beschreibt die Antworten auf die 14 Fragen von den 58 Teilnehmenden, was eine hohe Aussagekraft bedeutet. In relativen Zahlen ausgedrückt zeigt sich, dass 1% keinen Nutzen, 7% eher keinen Nutzen, 23% teils/teils und 68% eher oder einen hohen Nutzen hatten.



Abbildung 15: Auswirkung des O-KT auf die Resilienz

Umgang mit Stress

Die Tatsache, dass im Gesundheitswesen Stress und Druck herrschen, wurde in der Einleitung dieser Masterthesis beschrieben und war ein gewichtiges Thema im O-KT. Ziel des Trainings war es, ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass zwar äußere Faktoren wie zum Beispiel Personalmangel etc. Gründe für Stress sein können, dass aber Stress und Stressempfinden sehr viel mit sich selber und mit dem eigenen Umgang mit belastenden Situationen sowie mit negativer Kommunikation und anderen Faktoren zu tun haben (Vgl. Kapitel 1.1 und 2.1). In der Online-Befragung wurden drei Fragen gezielt mit dem Fokus auf Stress gestellt. Die Frage 8 beschäftigt sich mit dem Umgang mit Stress, die Frage 9 interessiert sich dafür, ob die persönliche Stimmung bewusst gelenkt werden kann und ob die Teilnehmenden mit stressigen Situationen in den auf das Training folgenden Wochen (F23) besser umgehen konnten.

Die Ergebnisse zeigen bei allen drei Fragen ein relativ homogenes Bild und besitzen damit eine gute Aussagekraft. Nur bei 13% war der Umgang mit Stress nach eigener Einschätzung sehr gut geworden. Bei 37% funktionierte der Umgang gut und bei gleich vielen nur teils/teils, was stark der Situation im Pflegealltag geschuldet sein wird. Bei 11% waren eher keine Verbesserungen zu sehen und 2% zogen keinen Effekt aus dem O-KT.

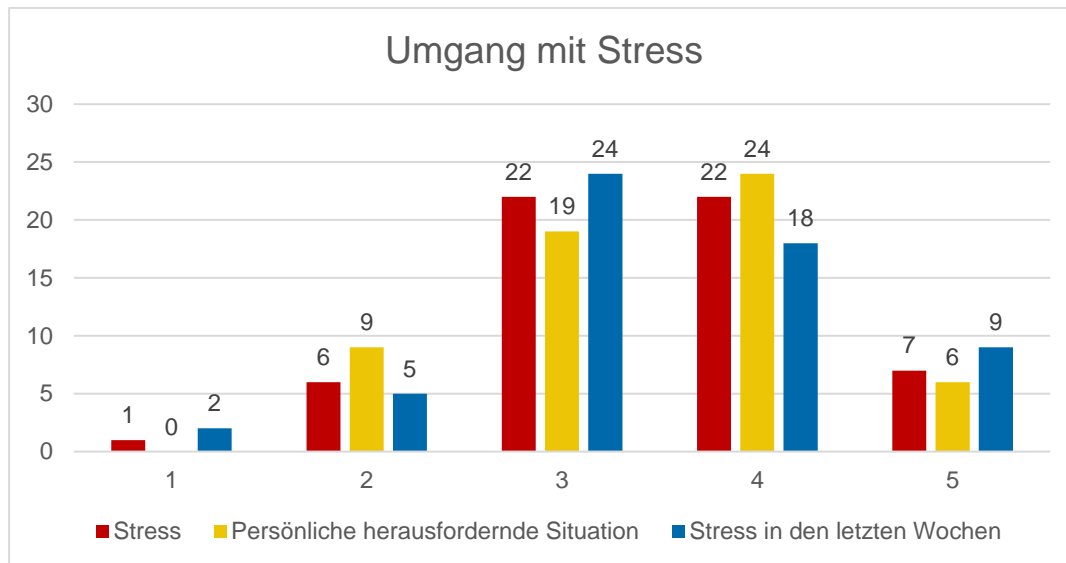


Abbildung 16: Umgang mit Stress

Haltung, Wohlbefinden und gesundheitsförderliche Kommunikation

Die eigene innere Haltung hat immer Einfluss auf das unmittelbare Umfeld und steht stets in Resonanz mit demselben. Wird eine positive Haltung gezeigt, gibt es meist eine positive Rückkoppelung, was zu Sicherheit und Widerstandfähigkeit führt (Vgl. 2.1.4). Mit der Frage 19 wurde überprüft, wie das Bewusstsein betreffend innerer Haltung und deren Auswirkung auf das Umfeld wirkt. Die gesundheitsförderliche Kommunikation (F37) steht mit der Frage 19 eng im Zusammenhang. Ob sich ein persönliches Wohlbefinden (F13) nach dem O-KT eingestellt hat, wurde ebenfalls erfragt.

Alle drei Fragen wurden zusammenfassend dargestellt, weil sie im Zusammenhang stehen. Im Vergleich konnte festgestellt werden, dass besonders das Bewusstsein betreffend der inneren Haltung sich sehr positiv entwickelt hat und damit ein starker Resilienztrigger ist. Betrachtet man die Auswertung in der Zusammenschau, so kann man sagen, dass bei 40% eine sehr gute Resilienzentwicklung stattgefunden hat, bei 34% eine gute und bei 18% zumindest teilweise eine positive Entwicklung. Lediglich bei 8% gab es eher keine bis gar keine Auswirkung.

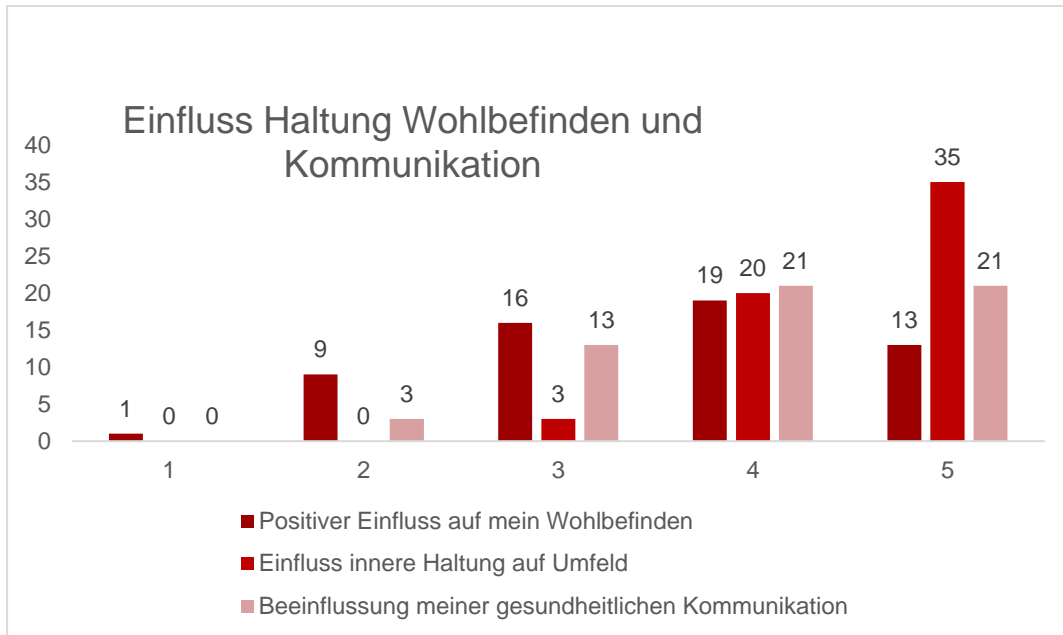


Abbildung 17: Einfluss Wohlbefinden Haltung und gesundheitsförderliche Kommunikation auf die Resilienz

Positive Emotionen und Erfolge

Positive Emotionen wurden im Rahmen vom PERMA-Modell geschult und es wurde wissenschaftlich mehrfach nachgewiesen, welche Macht und Auswirkung diese haben (Vgl. Kapitel 3.3.1 und 3.3.4). Positive Emotionen zu aktivieren, anzubieten und zu kultivieren (F15) hat einen hohen Faktor auf die persönliche Resilienz und die des Teams. Betrachtet man das Ergebnis (MW 3.93) der nächsten Abbildung, zeigt sich bei 71% der Teilnehmenden deutlich, dass sie die Sinnhaftigkeit gut bis sehr gut erkannten. Wie stark die Umsetzung dieser Erkenntnisse in der Praxis ist, kann nicht beantwortet werden.

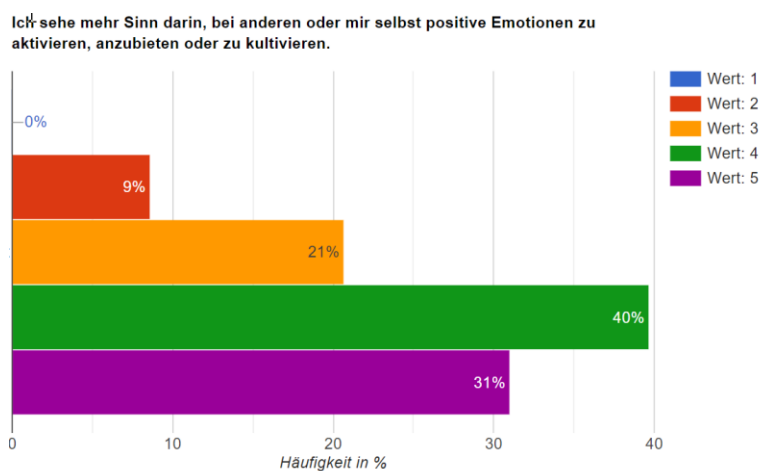


Abbildung 18: Kultivierung positiver Emotionen

Über persönliche Erfolge nachzudenken, ist nicht sehr angesehen in der Gesellschaft, jedoch ein starkes Mittel zur Stärkung und Förderung der Resilienz. In der Theorie wurde von Seligman beschrieben (Vgl. 3.3.5), dass bewusstes Nachdenken über erreichte Ziele und persönliche Erfolge stark zur Resilienz beitragen kann. Dieser Frage (F22) wurde nachgegangen, indem gefragt wurde, ob man aktiv über die persönlichen Erfolge nachdenkt. Das Ergebnis ist mehrheitlich positiv ausgefallen. 57% denken über ihre Erfolge aktiv nach. 33% machen das teils/teils im Sinne von situativ und 10% denken eher nicht aktiv über ihre Erfolge nach.

Ich denke aktiv mehr über meine persönlichen Erfolge nach.

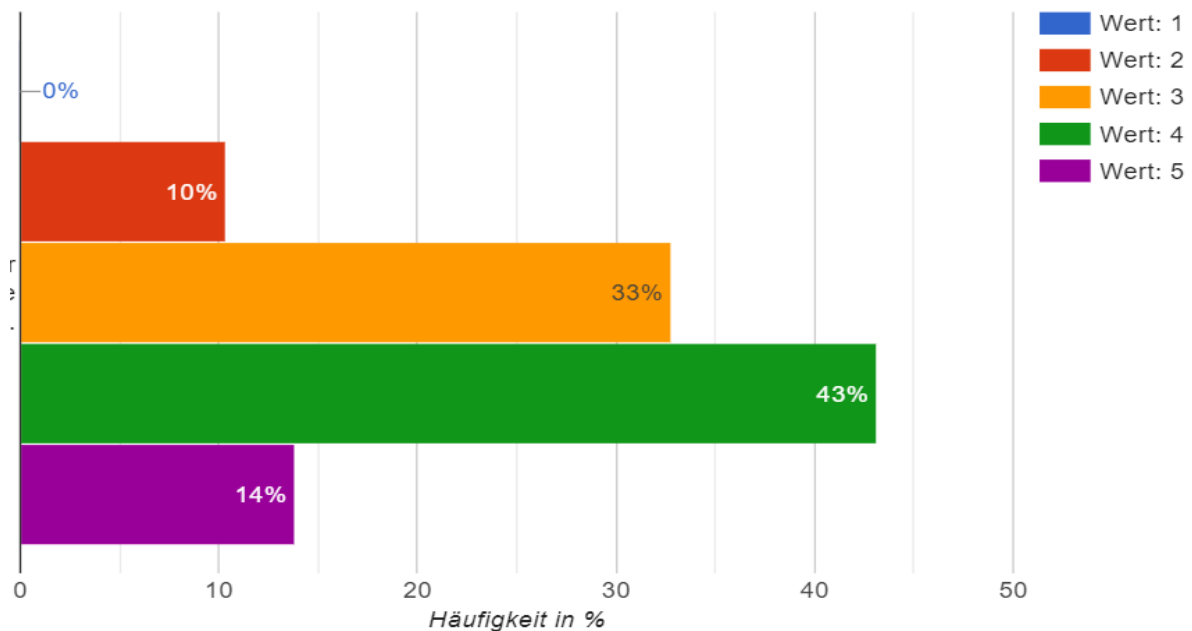


Abbildung 19: Erfolge

Veränderungsbereitschaft

Im Gesundheitswesen ist die einzige Konstante die Veränderung. Das wurde in verschiedenen Kapiteln im Literaturteil aufgezeigt. Damit Pflegende nicht gegen ihr eigenes Wertesystem arbeiten, bedarf es der Bereitschaft beim Pflegepersonal selber. Es wurden zwei Fragen zum Thema Veränderung mit zwei verschiedenen Zugängen gestellt. Zum einen wurde gefragt, wie sehr man die Beständigkeit und Kontinuität im Arbeitsalltag (F20) schätzt und zum anderen, ob man Entwicklungen und Wachstum im Job positiv gegenübersteht und aktiv daran mitwirkt (F21).

Die Erwartung wäre gewesen, dass die Frage F20 deutlich tiefer ausfällt als die F21. Der Mittelwert zeigt auf, dass die Frage 20 mit 4.09 und die Frage 21 mit 4.24 beantwortet wurden. Das Ergebnis zeigte also ein relatives homogenes Bild, was sich schwer interpretieren lässt. Vermutlich schätzt man Entwicklung und Wachstum, wenn es wieder Ruhephasen gibt und man sich auf die eigentliche Aufgabe konzentrieren kann.

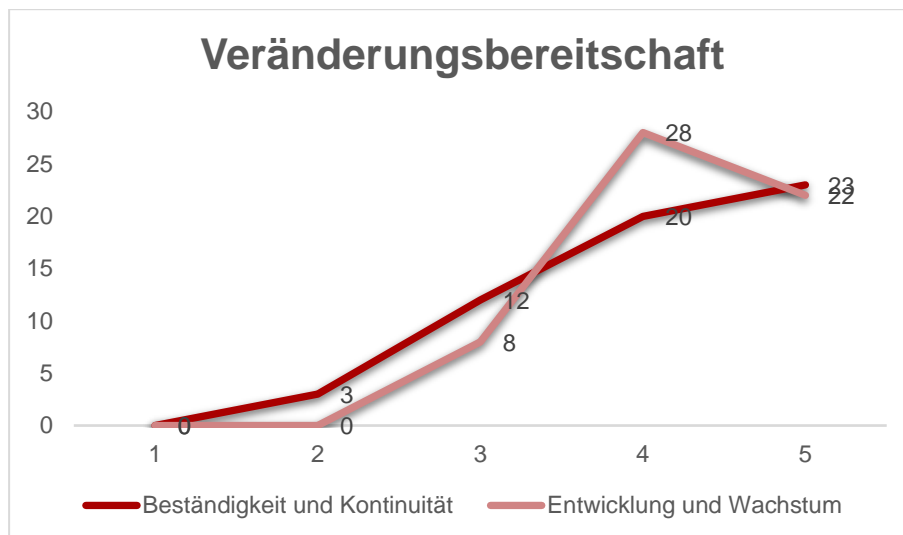


Abbildung 20: Veränderungsbereitschaft

Urvertrauen und Zuversicht

Resiliente Menschen besitzen Zuversicht und haben Vertrauen in sich und das Team (Vgl. Kapitel 3.3.3). Im O-KT wurde gezeigt, dass Vertrauen und Zuversicht aufgebaut werden kann, weil das Voraussetzungen für gut funktionierende Teams und wichtige Wegbereiter für Entwicklungen sind.

Die Frage 7, ob das O-KT dazu beigetragen hat, das Urvertrauen und die Zuversicht zu stärken korreliert mit der Frage 28, ob Vertrauen zum Team vorhanden sei. Die Graphik zeigt, dass das Vertrauen in das Team insgesamt höher (MW 4.09) ist, als das Vertrauen (MW 3.6) zu sich selber nach dem O-KT. Demnach kann interpretiert werden, dass die Pflegenden sich selber *kritischer* gegenüberstehen als dem Team.

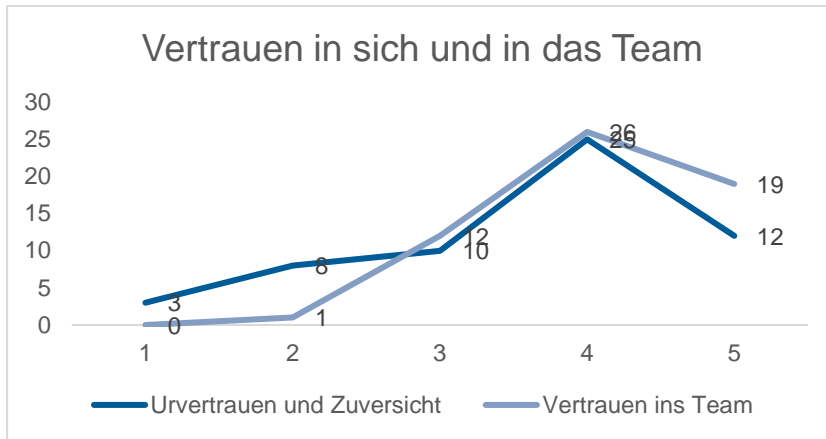


Abbildung 21: Vertrauen und Zuversicht

Teamzusammenhalt

Im Kapitel 6.1 Abschnitt Kritik und Feedback wurde aufgezeigt, welche Auswirkungen die Schulung von Kritik und Feedback auf den Umgang im Team und auf andere Personen hat. In der nächsten Graphik wird dargestellt, ob sich der Praxistransfer des Wissens positiv auf das Team ausgewirkt (F32) hat. Für 9% der Teilnehmenden hat es einen deutlichen Effekt auf das Team gegeben und 36% erkennen einen guten Effekt. 38% sehen teils/teils eine positive Auswirkung. 18% sehen weniger oder keine Auswirkung. Die Auseinandersetzung mit der Feedbackkultur zeigt positive Entwicklungen und sollte aufgrund der Ergebnisse weiter kultiviert werden.

Hat das Modul Feedback-Feedup-Feedforward die Teamzusammenarbeit bereits positiv verstärkt?

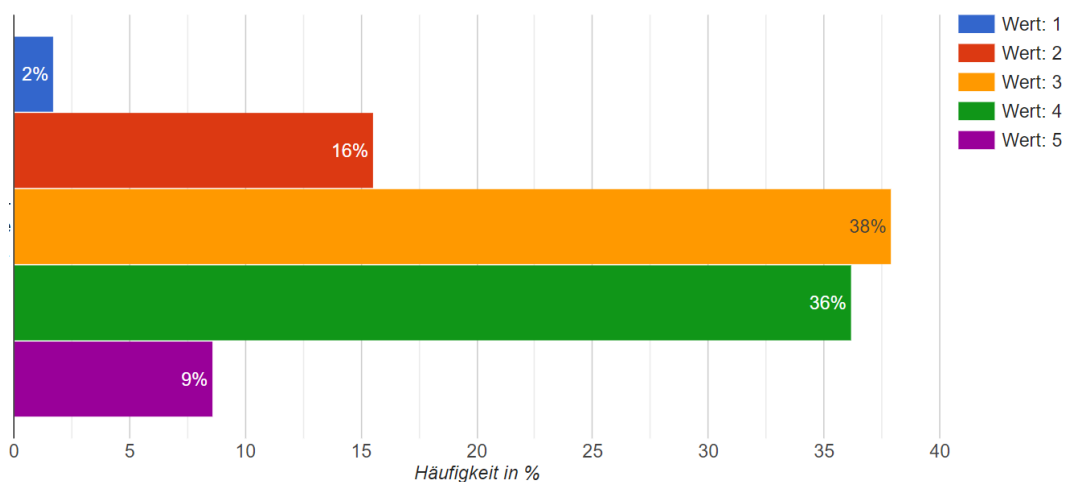


Abbildung 22: Feedbackkultur und Auswirkung auf Team

1.3 Auswirkung der Kommunikationskompetenz auf die Resilienz

In der nächsten Graphik soll aufgezeigt werden, wie die Auswirkung der Kommunikationskompetenz auf die Resilienz ist. Dabei wurden die jeweils summierten 14 Fragen der Kapitel 6.1 und 6.2 gegenübergestellt. Beim Vergleich zeigt sich eine sehr homogene Situation. 66% haben eine gute bis sehr gute Entwicklung in der Kommunikationskompetenz gemacht und man kann daraus schließen, dass die Kommunikationskompetenz zu 68% eine Resilienzentwicklung erwirkt hat.

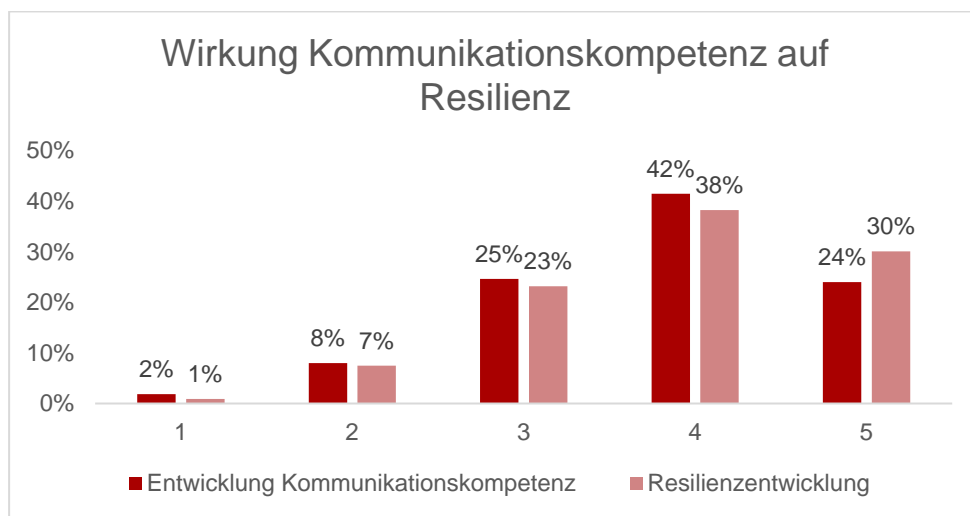


Abbildung 23: Wirkung Kommunikationskompetenz auf Resilienz

Im nächsten Kapitel werden die freien Bemerkungen und Ergänzungen genauer dargestellt und erläutert, welche davon aufgrund der hohen Anzahl an Rückmeldungen einen Mehrwert für die Interpretation der Ergebnisse darstellt.

1.4 Auswertung Kommentare

Die digital erfassten Rückmeldungen wurden nach Kuckartz ausgewertet. Im Kapitel 5.4 wurde die Auswertung der frei beschreibbaren Kommentarfelder genau erläutert. In diesem Kapitel erfolgt die Darstellung und Interpretation der Ergebnisse. In der nachfolgenden Tabelle sind die Kategorien mit der Anzahl der Nennungen und Paraphrasierungen aufgelistet sowie die Ergebnisse dargestellt und in Zusammenhang mit den quantitativen Auswertungen in Verbindung gebracht.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Großteil der freitextlichen Rückmeldungen die quantitativen Ergebnisse ergänzt bzw. untermauert hat. Als wichtige neue Erkenntnis wurde festgestellt, dass die Thematik des Praxistransfers für die Zukunft deutlich stärker in den Fokus genommen werden muss, um erfolgreich das Thema Kommunikationskompetenz und Resilienz in den Teams zu kultivieren.

K	N	Paraphrasierungen	Ergebnis
Kommunikationskompetenz	38	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusste Wortwahl • Salutogenetische Wörter geübt • Schriftverkehr hat positiven Effekt • Mails haben mehr Wirkung • Wortschatztrainings wurden eingeführt • Die Gespräche finden bedachter und ruhiger statt • Sensibles Radar für Negationen entwickelt • Feedbackkultur sehr wichtig • Sprachmuster durchbrechen ist gelungen • Selbstreflexion gelernt • Vermeiden von Modalwörter • Worte sind so machtvoll • Theorie konnte in der Praxis erkannt werden 	<p>Aus den Rückmeldungen kann geschlossen werden, dass eine Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung für die Sprache und Wortwahl erreicht wurde. Diese Aussagen bekräftigen die Auswertungen aus dem Kapitel 6.1, welche aufzeigen, dass theoretisches Wissen verändertes Handeln und Denken auslöst. In persönlichen Gesprächen vor Ort wurde der Verfasserin unaufgefordert mehrfach genannt, dass E-Mails 2-3x gelesen werden, bevor diese versendet werden und dass dies einen spürbar positiven Effekt auf die Kommunikation hat.</p>
Team	11	<ul style="list-style-type: none"> • Austausch im Team gewünscht • Umgang mit Konflikten im Team muss besprochen werden • Module werden im Team besprochen • Es gelingt besser, dem Team Vertrauen zu schenken und Sicherheit zu vermitteln 	<p>Die Ergebnisse zeigten zwei „Lager“ auf. Von den drei Teams wurden in zwei Teams die Module aktiv besprochen und regelmäßig systematisch integriert. Betrachtet man das Ergebnis, ob die Bereichs- oder Stationsleitung die Themen aktiv ins Team eingebracht hat, dann deckt sich das mit den vorliegenden Kommentaren, in dem rund 1/3 angegeben haben, dass keine aktiven Aktionen gesetzt wurden. Daher kann daraus geschlossen werden, dass die Thematik in einem Team nur vereinzelt und nicht systematisch in das O-KT geflossen ist.</p>

Praxistransfer	14	<ul style="list-style-type: none"> • Praxistransfer gelingt nur mit Üben • Bin noch im alten gewohnten Muster • Sensibilisierung vorhanden, Übung fehlt • Feedbackkultur zu wenig im Team etabliert • Module kaum umgesetzt, es fehlt die Praxis • Umsetzung braucht Zeit • Man muss am Thema dranbleiben, sonst geht es verloren • Privat weiterüben • Module Teamsitzungen besprochen • In welcher Teamphase befindet sich ein Team besprechen 	Beim Praxistransfer zeigt sich, dass die Umsetzung unterschiedlich stark gelungen ist. Dies lässt sich in Abhängigkeit mit der vorhergehenden Kategorie „Team“ interpretieren. Aus den Rückmeldungen kann geschlossen werden, dass das O-KT ein Beginn von einem Weg ist und der Transfer in die Praxis mehr Bedeutung geschenkt werden muss. Der Praxistransfer hängt stark mit dem Engagement der Stationsleitung ab. Das konnte im Literaturteil Kapitel 1.1 erläutert werden.
Stärkenorientierung	10	<ul style="list-style-type: none"> • Über Erfolgserlebnisse sprechen • Stärken erkennen und benennen • Komplimente machen • Gut übereinander reden 	Die Ergebnisse zeigen, dass der Sinn, weg von der negativen Sprache und Haltung, hin zur Positivität, dem Anerkennen von Talenten und Stärken bei sich und anderen Personen erkannt wurde und daraus kann geschlossen werden, dass eine salutogenetische Entwicklung angestoßen wurde. Diese Kommentare ergänzen die Erkenntnisse und Ergebnisse aus dem Kapitel 6.2
Haltung	14	<ul style="list-style-type: none"> • Positive Haltung einnehmen • Es geht mir besser, seit ich mir klar wurde, dass meine innere Haltung eine Ausstrahlung hat • Bekanntes ist wieder deutlich präsenter 	Aus den Kommentaren kann geschlossen werden, dass auch hier eine Sensibilisierung stattgefunden hat und teilweise gelerntes wieder präsent wurde. Die häufigen Nennungen zeigen, dass die innere Haltung entscheidend für den Outcome in der Sprache und dem Auftreten ist. Mit diesen Kommentaren kann die Abbildung 29 ergänzt werden und bekräftigt diese.

Tabelle 4: Auswertung Kommentarfelder

Im letzten Kapitel der Ergebnisse werden die Abschlussfragen dargestellt, um eindeutige Aussagen zu erhalten, ob das Online-Kommunikationstraining weiterverfolgt werden soll.

1.5 Abschlussfragen

Zur eindeutigen Entscheidungsfindung wurden am Schluss ja-nein-Fragen gestellt, welche hier als Ergebnis aufgezeigt werden.

Das Online-Kommunikationstraining ist zeitlich uneingeschränkt bzw. für die Teilnehmenden zugänglich, solange ein aktives Arbeitsverhältnis mit der SR RWS besteht. Daher interessierte sich die Verfasserin für die Frage (F42), ob die Teilnehmenden den Online-Zugang weiterhin nutzen möchten, um ihre Kompetenzen zu erweitern oder zu vertiefen. Dies wurde mit 74,1% positiv beantwortet. Vergleicht man das mit der Rücklaufquote von 78,4%, kann man daraus schließen, dass die Motivation, an der Thematik weiterzuarbeiten, sehr hoch ist.

Die Rolle der Stationsleitung wurde mit der Frage (F43) geklärt, ob Elemente aus dem Online-Kurs bewusst ins Team gebracht wurden. Es zeigte sich bei 65,5% eine aktive Rolle durch die Bereichs- oder Stationsleitung und bei 34,5% erfolgten keine oder nur vereinzelte und eher nicht systematisierte Handlungen resp. Interventionen im Team. Die freitextlichen Kommentare (Vgl. Kapitel 6.5) decken sich mit diesem Ergebnis.

Die Frage (F44), ob die Teilnehmenden selber Impulse im Team gesetzt haben, wurde von 58,6% verneint. Daraus kann geschlossen werden, dass man als Mitarbeiter*in eher keine beherrschende Rolle übernehmen wollte und den Lead eher bei der Bereichs- oder Stationsleitung sieht.

Graphisch dargestellt zeigt sich das Bild wie folgt:

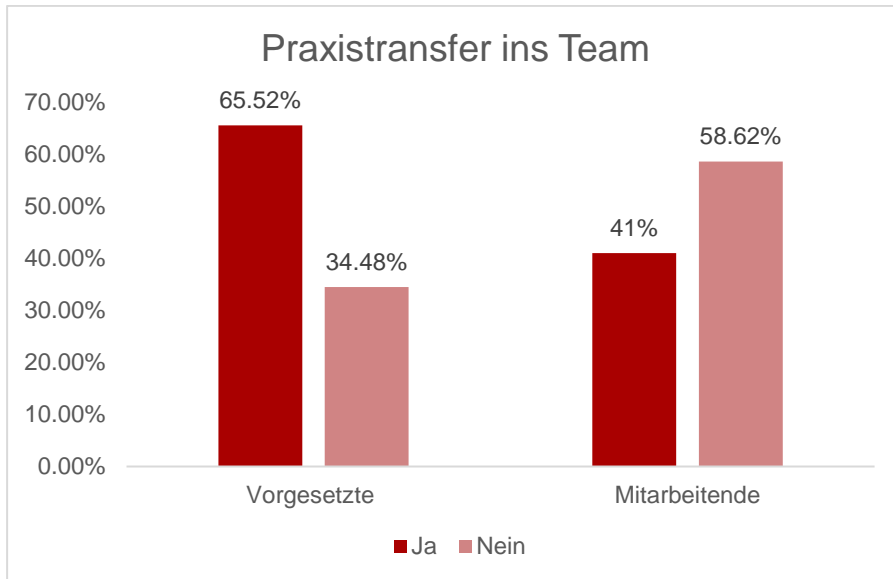


Abbildung 24: Praxistransfer ins Team

Ob die digitalisierte Fort- und Weiterbildung ein geeignetes Format ist, wurde in Frage 46 thematisiert und von den Teilnehmenden mit 87,9% mit einem ja beurteilt. Daraus lässt sich ableiten, dass digitales Lernen mit all den Vor- und Nachteilen (Vgl. Kapitel 3.4.3) zukunftssträchtig ist und auch in Zukunft einen bedeutenden Platz einnehmen wird.

Es wurde bereits erwähnt, dass 74,1% das O-KT weiter nutzen werden. Die Frage (F47), ob das Online-Kommunikationstraining weiterempfohlen werden würde, haben 77,6% mit einem ja geantwortet.

Insgesamt zeigt sich die klare Tendenz, dass mit rund 70% der Teilnehmenden die große Mehrheit eine gute bis sehr gute Haltung gegenüber dem Training entwickelt hat. Diese Gruppe hat offensichtlich viel daraus gelernt haben und kann einiges in die Praxis umsetzen. Das ist vermutlich der Tatsache geschuldet, dass alles auf Freiwilligkeit und kein Bildungszwang erfolgte. Rund 20% schwankten mit ihren Rückmeldungen und konnten sich nicht eindeutig positionieren, haben aber das eine oder andere Positive aus dem Training gezogen. Rund 10% der Teilnehmenden sahen beim O-KT wenig bis keinen Mehrwert. Die Gründe dafür konnten nicht evaluiert werden.