

# Kunden schätzen Kompetenz und Kooperation

Der Name ist Programm: Bei Bildung & Beratung Bethel bekommt man beides aus einer Hand und auf Wunsch auch eng verknüpft. Externe wie interne Kunden wissen die Angebote zu schätzen, wie Doris Schürmann und Anne Janings im Interviewgespräch mit BBB-Geschäftsführer Max Wulfmeier-Böhm und Bethel-Vorstand Johanna Will-Armstrong deutlich machen.

Das Interview führte: Thomas Krüger



**Frau Schürmann, Sie sind bei der Stadt Bielefeld verantwortlich für die Personalentwicklung von Führungskräften. Auf den ersten Blick überrascht es, dass eine Kommune dafür eine kirchlich-diakonische Einrichtung wie Bildung & Beratung Bethel (BBB) nutzt ...**

*Doris Schürmann (D.S.):* Wir arbeiten mit BBB seit über zehn Jahren zusammen und führen jährlich etwa 20 gemeinsame Veranstaltungen für Führungskräfte durch, vor allem in den Bereichen Beratung, Organisations- und Teamentwicklung. Die Veranstaltungen erstrecken sich häufig über mehrere Tage. Bethel vermittelt uns Trainerinnen und Trainer für klassische Seminare wie auch für längere Beratungsprozesse und auf Einzelpersonen zugeschnittene Coachings. Neben Professionalität und Qualifikation ist uns ein wertschätzender Umgang mit den Teilnehmenden sehr wichtig, und den finden wir besonders bei den Trainerinnen und Trainern von BBB.

**Spielt für die Stadt Bielefeld nicht auch der „Standortvorteil“ von Bethel eine Rolle?**

*D.S.:* Schon, besonders bei kurzfristig nötigen Maßnahmen wie etwa Mediationen greifen wir nach dem

Prinzip der kurzen Wege gerne auf ortsansässige Institute zurück. Aber auch in langfristige Prozesse, wo wir auch mit anderen Beraterinnen und Beratern zusammenarbeiten, ist Bethel involviert.

**Frau Janings, als Bereichsleitung für die Häuser Emmaus und Nebo sind Sie Bethel-Insiderin, kennen Veranstaltungen von BBB als Teilnehmerin wie auch als Leitungskraft. Aus welchen Angeboten konnten Sie schon Nutzen ziehen?**

*Anne Janings (A.J.):* Ich habe für mich persönlich die klassischen Angebote zu verschiedenen Fach- und Führungsthemen genutzt und mit anderen Kolleginnen an Supervisionen teilgenommen. Als Bereichsleitung habe ich mit BBB zusammen interne Schulungsangebote entwickelt, die wir in den Einrichtungen durchgeführt haben.

**Zu welchen Themen haben denn Ihre Mitarbeitenden besonderen Bedarf an Beratung oder Fortbildung?**

*A.J.:* Das sind die Themen der Pflege wie Demenz, Kinästhetik oder Selbstsorge der Mitarbeitenden. Im Haus Nebo sind es auch Angebote zu Autismus oder psychischen Auffälligkeiten. Zum einen nutzen wir, was ohnehin im Programm steht, zum anderen gibt es die



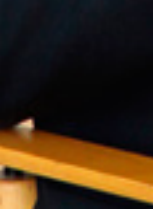
Möglichkeit, mit BBB etwas gezielt für die Einrichtung zu entwickeln. Ein großes Thema bei uns ist Sterben und Begleitung am Lebensende. Einige Mitarbeitende haben dazu umfassende Fortbildungen in Palliativpflege absolviert. Wir wollten aber ganz viele Arbeitskräfte mit dem Thema befassen. Gegenüber BBB konnten wir zwei Wunschmoderatoren benennen, die unsere Einrichtung gut kannten – ein Bereichsordinator aus dem eigenen Haus und eine Seelsorgerin. BBB hat dann eine langfristige Maßnahme mit je vier Arbeitseinheiten für drei Gruppen von Mitarbeitenden ausgerichtet.

**Herr Wulfmeier-Böhm, wie kommen denn die Perspektiven der Menschen mit Behinderungen in den Angeboten von BBB zum Tragen?**

*Max Wulfmeier-Böhm (M.W-B):* Bildung & Beratung Bethel gibt es, damit Bethel seinen Kernauftrag erfüllen kann, Menschen mit Behinderungen, Kranke oder Menschen, die sozial aus der Bahn geworfen sind, optimal zu versorgen. Dafür braucht es kompetente, fähige und motivierte Mitarbeitende. Gleichzeitig sind die Menschen mit Behinderungen auch ein Teil unserer Adressatengruppe – ein eigener Arbeitsbereich macht ihnen spezifische Bildungsangebote.

**Wir sind hier im Gespräch mit einer Kundin von außen und einer Kundin aus Bethel. Wie sind denn bei BBB die Anteile dieser beiden Nutzergruppen?**

*M.W-B.:* Den externen Kunden gilt fast die Hälfte unserer Aktivitäten. Das hat auch den Charme, dass in unseren



Das BBB-Team um Geschäftsführer Max Wulfmeier-Böhm kreiert Bildungsangebote im engen Kontakt mit den Kundinnen und Kunden. Anne Janings, Bereichsleiterin bei Bethel.regional, schätzt dabei die unbürokratische Zusammenarbeit.



Für Max Wulfmeier-Böhm kommt es in seiner Arbeit auf die Verknüpfung von Theorie und Praxis an.

Seminaren Mitarbeitende der v. Bodelschwingschen Stiftungen Perspektiven auch aus anderen sozialen Einrichtungen erhalten. Geht es um Bethelinterne Fragen, werden Inhouse-Seminare gebucht, wie es Frau Janings beschrieben hat. Der Trend dahin ist ungebrochen stark. Für BBB ist es inhaltlich wie auch wirtschaftlich wichtig, dass wir in Bethel stark verwurzelt sind, unser Knowhow aber gleichzeitig auch nach außen transferieren.

**Zurück zur Nutzerperspektive. Wie funktioniert denn die Zusammenarbeit mit BBB ganz praktisch?**

D.S.: Wir können direkt an bestimmte BBB-Trainer oder Trainerinnen herantreten, die wir aus Führungskräfte-seminaren schon länger kennen, um sie etwa für ein Coaching oder eine Supervision zu gewinnen. Wir können uns aber auch durch BBB Personen empfehlen lassen. Vor Ort werden dann die nötigen Absprachen zwischen Trainerin bzw. Trainer, Organisationseinheit und Personalentwicklung getroffen.

**Manchmal, zum Beispiel bei internen Konflikten in einem Team, kann ja auch Eile geboten sein. Wie schnell liefert BBB den passenden Berater oder die Beraterin?**

D.S.: Bei akutem Bedarf innerhalb weniger Tage. Teamentwicklungsmaßnahmen, die sorgfältig und strategisch geplant werden müssen, können natürlich in der Vorbereitung einige Wochen dauern.



A.J.: Ich möchte betonen, dass die Kontakte mit Bildung & Beratung Bethel stets unbürokratisch sind, Fragen

**„DER WERTSCHÄTZENDE UMGANG MIT DEN TEILNEHMENDEN IST FÜR UNS SEHR WICHTIG.“**

werden immer schnell beantwortet. Auch bei Problemen in der internen Zusammenarbeit im Haus haben wir die Unterstützung schon genutzt. Dabei hat es sich als großer Vorteil erwiesen, wenn etwa bei Klausurtagen Moderatoren oder Moderatorinnen mit dem Blick von außen dazukommen und die Aufarbeitung anleiten.

**Wie erkennt BBB, welche Probleme bei den Kunden gerade dran sind, welche Angebote ins Programm müssen bzw. neu konzipiert werden sollten?**

M.W-B.: Zum einen praktizieren wir mit den Kunden ein strukturiertes System der Bedarfserhebung, wir nennen das „Bildungscontrolling“. Zweitens bieten wir ihnen auch aktiv Themen an, die aus unserer Sicht „dran“ sind. Und wir evaluieren unsere Seminare gemeinsam mit den Kunden und ziehen daraus Schlüsse. Zum Beispiel haben wir festgestellt, dass es für den verstärkten Bedarf von Firmen und Einrichtungen an hausinternem Consulting kaum noch bezahlbare Berater gibt, die unseren Qualitätsansprüchen genügen. Daher bringen wir jetzt ein selbst entwickeltes Curriculum zur Qualifizierung von „Inhouse-Consultants“ an den Start.

**BBB arbeitet unter dem Leitgedanken „Mit Abstand am Nächsten“. Was genau soll das Motto ausdrücken?**

M.W-B.: Es bringt zunächst unser christliches Grundverständnis und Wertesystem zum Ausdruck: Auch unsere Kunden sind im biblischen Sinne die Nächsten. Vor allem aber steht das Motto für das Verhältnis von Nähe und Distanz bei der Beratung: Wo müssen wir ganz nah dran am Kunden sein, wo müssen wir uns mal „wegzoomen“, Abstand gewinnen und quasi vom Helikopter aus auf ein System blicken? Das ist innerhalb der eigenen Institution Bethel besonders wichtig, gilt aber auch für externe Einrichtungen. Aus der Distanz heraus können wir einen höheren Nutzen erzeugen.

A.J.: Genau so habe ich es erlebt: Bei einem Training zur Organisationsentwicklung in unserem Haus hatte die Moderatorin sich ein gutes Grundwissen von der Situation angeeignet, dann mit Abstand darauf geguckt und uns schließlich auf unseren eigenen Weg geführt.

**Frau Will-Armstrong, Bildung & Beratung Bethel ist ja Teil des neuen Bildungscampus. Welche Vorteile hat diese Einbindung?**

Johanna Will-Armstrong: Es geht darum, dass Bethel als Gründungsstandort der v. Bodelschwingschen Stiftungen Identitätsmarker für das Unternehmen bleibt, das ja immer stärker in die Regionalisierung geht. Bethel-Einrichtungen sind inzwischen geographisch breit aufgefächert. Daher ist es wichtig, durch gemeinsame Bildungsprozesse und -angebote, auch von BBB, bei



Doris Schürmann von der Stadt Bielefeld (links) lobt, dass die BBB-Berater gezielte Fragen stellen statt Vorgaben zu machen. Johanna-Will-Armstrong vom Bethel-Vorstand möchte durch Bildungsangebote auch Mitarbeiter gewinnen.

zentralen Themen im Gespräch miteinander zu bleiben. Das dient auch einer einheitlichen Unternehmensentwicklung. Deshalb haben wir BBB mit Beratung und der Betrieblichen Bildung für unser Unternehmen beauftragt.

**Es gibt ja neben den speziellen Angeboten für Kunden und Kundinnen auch ein umfangreiches offenes Angebot von BBB. Was sind da die inhaltlichen Schwerpunkte – und wer kann teilnehmen?**

*M.W-B.:* Auch weil wir Mitglied des Evangelischen Erwachsenenbildungswerks sind, kann jeder und jede teilnehmen. Wir stehen vor allem für Themen des

Sozial- und Gesundheitswesens, diakonisch-theologische und ethische Fragestellungen sowie Organisations- und Führungsthemen.

**Zeit für ein Fazit: Was schätzen die Kundinnen und Kunden besonders an der Zusammenarbeit mit BBB?**

*D.S.:* Dass die Trainerinnen und Trainer mit ihren unterschiedlichen Professionen die Breite der Qualifizierungsbedarfe abdecken. Sie sind den klassischen Prozessen gegenüber offen wie auch für neue Formate zu gewinnen, wie zum Beispiel für ein Seminar mit anschließenden Einzelgesprächen zum Thema „Will ich Führungskraft werden?“ Ich finde es gut, dass BBB auch offen ist für Kooperationen mit Trainerinnen und Trainern aus einem ganz anderem Umfeld. Verbessert werden könnte vielleicht die Auffindbarkeit der Seminarräume in Bethel – und die ausgeprägten Parkplatzprobleme (lacht).

*A.J.:* Die fachliche Qualifikation der Trainerinnen und Trainer ist sehr gut, sie wissen, wovon sie sprechen. Sie wissen, wie der Alltag in den Einrichtungen läuft und wie diese Arbeit sich weiterentwickelt.

*M.W-B.:* Wir achten bei unseren Beraterinnen und Beratern auf ein breites fachliches Spektrum. Viele von ihnen sind aus der diakonischen Praxis in die Bildungs- und Beratungsarbeit hineingewachsen. Sie kommen aus der Pflege, der Sozialarbeit, der Pädagogik, dem Krankenhaus oder der Betriebswirtschaft. Diese fachliche Kompetenz kombinieren wir mit professionellen Trainer- und Beraterausbildungen. Die Doppelqualifikation macht wohl den Erfolg aus.



Anne Janings hat mit BBB für das Haus Emmaus eine Fortbildung zur Sterbebegleitung durchgeführt.