

## **Wissensvermittlung als erster Schritt. Konzept zur Evaluation einer Broschüre für Führungskräfte der Pflegebranche**

Heidi CLASEN, Wilhelm BECKMANN, Anne-Katrin HAUBOLD

*Arbeitsgruppe „Human Factors and Resources“  
Fakultät Wirtschaftswissenschaften  
Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden  
Friedrich-List-Platz 1, D-01069 Dresden*

**Kurzfassung:** Manche Pflegekräfte pflegen oder betreuen nach Dienstschluss einen Angehörigen (sogenannte Double Duty Carer, Ward-Griffin, 2004). Führungskräfte in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen sollen deshalb unterstützt werden, die Vereinbarkeit von Berufstätigkeit und privater Pflege ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu ermöglichen. Als erster Schritt soll eine, auch digital verfügbare, Broschüre Führungskräften Wissen vermitteln. Obschon Broschüren ein gängiges Instrument zur Wissensvermittlung im Arbeitskontext sind, werden diese nur selten einer wissenschaftlich-systematischen Vorabevaluation unterworfen. Ein Verfahrensmodell für die Vorabevaluation einer Informations-Broschüre wird vorgestellt und kritisch diskutiert.

**Schlüsselwörter:** Wissensvermittlung, Evaluation, Vereinbarkeit, Pflege, Double Duty Carer

### **1. Einleitung: Vom ‚naiven Wissenschaftler‘ zum informierten Entscheider**

Folgendes Szenario sei gegeben: Die Leiterin einer stationären Altenpflege-Einrichtung beobachtet, dass eine der ihr unterstellten Pflegefachkräfte ihre Arbeit unkonzentriert erledigt, häufig Zeichen von Müdigkeit im Dienst zeigt und seltener als ihre Kolleginnen bereit ist zum Dienstaustausch. Aus der Perspektive der Führungskraft liegt es nahe, dieses Beschäftigten-Verhalten als Mangel an Arbeitsmotivation oder Leistungsvermögen zu interpretieren und entsprechend zu sanktionieren. Die Führungskraft verhielte sich dann als ‚naiver Wissenschaftler‘ (vgl. Heider, 1958), der für beobachtetes Verhalten (hier: Unkonzentriertheit) vordergründig rationale Erläuterungen sucht (hier: mangelnde Arbeitsmotivation).

Im vorliegenden Fall könnte das Verhalten der Pflegefachkraft jedoch auch andere Ursachen haben: Manche Pflegekräfte pflegen oder betreuen nach Dienstschluss eine oder einen Angehörigen. Aufgrund dieser Doppelverpflichtung werden diese Personen als sogenannte Double Duty Carer (DDC) bezeichnet (Ward-Griffin, 2004, 2005). Die doppelte Pflegeverpflichtung führt zu einer erschwerten Balance von familialen und beruflichen Anforderungen und, zumindest für einen Teil der DDC, zu einer erhöhten psychischen Belastung (vgl. Ward-Griffin et al., 2008, 2015).

Dass Führungskräfte in der stationären wie ambulanten Altenpflege das DDC-Phänomen nicht unmittelbar als Hypothese zur Erklärung von abweichendem Beschäftigten-Verhalten heranziehen, kann auf zwei Ursachen zurückgeführt werden: Zum einen ist das Phänomen Double Duty Care verhältnismäßig wenig beforscht

und bekannt, zum anderen zeigen die Erfahrungen der Autoren aus einem empirisch angelegten DDC-Projekt, dass Führungskräfte die Anzahl der DDC in ihrem Team niedriger einschätzen als sie tatsächlich ist, weil über die Doppelbelastung einzelner Pflegekräfte in vielen Organisationen nicht offen gesprochen wird. So gaben in einer branchenübergreifenden repräsentativen Studie zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf 62 Prozent der befragten Personalverantwortlichen an, ihnen fehlten Informationen, welche Beschäftigte tatsächlich Unterstützungsbedarf in diesem Themenfeld haben. 63 Prozent vermissten Kenntnisse, welche Angebote für Betroffene konkret hilfreich wären (vgl. Eggert et al., 2018).

Um Führungskräfte in Altenpflege-Einrichtungen vom ‚naiven Wissenschaftler‘ zum informierten Entscheider in Bezug auf das DDC-Phänomen zu entwickeln, erscheint es daher zielführend, ihnen entsprechende Informationen zur Verfügung zu stellen. Das Elaboration Likelihood Modell (ELM, vgl. Petty & Cacioppo, 1986; Petty & Wegener, 1999) zeigt allerdings auf, dass das bloße Zur-Verfügung-Stellen von Informationen noch nicht zwangsläufig zu einer Änderung der Meinungen und Einstellungen des Informations-Rezipienten führt: Im ELM wird unterschieden zwischen einer zentralen Route der Informationsverarbeitung, bei der sich der Rezipient intensiv und kritisch mit den dargebotenen Informationen auseinandersetzt, und einer peripheren Route der Informationsverarbeitung, bei der eine oberflächliche, unkritische Auseinandersetzung mit den Informationen stattfindet.

Die Zielsetzung der im Folgenden beschriebenen Intervention ist es daher, Informationen zum DDC-Phänomen inhaltlich und formal so aufzubereiten, dass diese von Führungskräften in Pflege-Einrichtungen intensiv und kritisch verarbeitet werden, um eine Sensibilisierung der Arbeitgeber-Seite für die Besonderheiten von Double Duty Carer zu erreichen. Dabei sollen Führungskräfte verschiedener Hierarchiestufen eingebunden werden: Einrichtungsleitungen, Pflegedienstleitungen und in stationären Einrichtungen auch Wohnbereichsleitungen als direkte Vorgesetzte und erst Ansprechpartner in Sachen Vereinbarkeit von privater und beruflicher Pflege. Die Broschüre soll deutschlandweit in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen zum Einsatz kommen.

## 2. Wissensvermittlung durch Informations-Broschüre

Die Aufbereitung des Wissens zum Double Duty Care-Phänomen soll für die Pflegebranche durch eine auch digital verfügbare Broschüre erfolgen. Führungskräften soll dabei Wissen vermittelt werden über die besondere Situation von Double Duty Carer, aber auch Wissen zu einer vereinbarkeitssensiblen Organisationskultur und zu arbeitsorganisatorischen Entlastungsmöglichkeiten für DDC. Neben diesen allgemeineren Informationen soll den Führungskräften auch ein konkretes Führungsinstrument vorgestellt werden, nämlich das *vereinbarkeitsorientierte Mitarbeitergespräch*. Wie bereits oben erwähnt, wird in vielen Organisationen nicht über Vereinbarkeitsprobleme gesprochen. Ein vereinbarkeitsorientiertes Mitarbeitergespräch kann die kommunikative Plattform bieten, damit Führungskräfte und Beschäftigte über Vereinbarkeitsprobleme aufgrund von privaten Pflege-Verpflichtungen sich austauschen. Im Nachgang dieses Gespräches kann dann entschieden werden, welche Angebote dem bzw. der doppelt Pflegenden unterbreitet werden können, um ihn bzw. sie als Beschäftigte bzw. Beschäftigten zu halten.

Die Aufbereitung von anwendungsorientiertem Wissen für Führungskräfte in Broschürenform ist weit verbreitet – sowohl politische Instanzen wie Ministerien als auch

Vertretungen der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite wie Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände veröffentlichen regelmäßig Broschüren zu einem breiten Spektrum an Themen, welches vom Arbeitsschutz über den Fachkräftemangel bis zur Digitalisierung reicht.

Ebenfalls sehr häufig zum Einsatz kommen Informations-Broschüren im medizinischen und gesundheitspsychologischen Bereich: Patienten und/oder Angehörige erhalten für den medizinischen Laien aufbereitete Informationen zu einem Störungsbild, um die Mitwirkung der Betroffenen im Heilungsprozess oder Verständnis für die Erkrankung zu erwirken. Im medizinischen Kontext ist es nicht unüblich, die Wirkung von Informationsbroschüren einer systematischen Evaluation zu unterziehen. Diese hat häufig das Ziel, einen möglichen Wissenszugewinn nach der Lektüre der Broschüre zu überprüfen. So untersuchten z.B. Schiller et al. (2014) bei 628 deutschen Neunt-Klässlern über einen Prä-Post-Vergleich den Wissenszugewinn zum Thema „Depression im Jugendalter“. Andere Evaluationsstudien zu Broschüren mit medizinischem Inhalt messen neben dem Wissenszugewinn durch die Broschüre auch mögliche Zugewinne in der wahrgenommenen Lebensqualität – was voraussetzt, dass die Leser der Broschüre das darin enthaltene Wissen auch in den eigenen Lebensalltag umsetzen (vgl. z. B. Bobridge et al., 2011). Die beiden genannten Evaluationsansätze beinhalten jedoch keine Vorabevaluation – die Entwicklung des Broschüren-Inhalts wird weitestgehend in Eigenregie durch die Fachexperten, in der Regel die Autoren der jeweiligen Studie, vorgenommen. Sollten Inhalt und Aufmachung der Broschüre der Zielgruppe nicht entsprechen, so kann dies mittels der oben dargestellten Evaluationsansätze nur im Nachgang festgestellt werden.

Obschon auch im Arbeitskontext Broschüren ein gängiges Instrument zur Wissensvermittlung sind, werden diese anders als im medizinischen Kontext nur selten einer wissenschaftlich-systematischen Evaluation unterworfen. Angesichts des erheblichen Aufwandes in der Erstellung einer Broschüre wäre es insbesondere wünschenswert, den Inhalt und das Format der Broschüre vorab zu evaluieren. Auch vor dem Hintergrund, dass die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf für viele Beschäftigte ein sensibles Thema ist, verbietet sich die Erprobung und schrittweise Optimierung der Broschüre in den Pflege-Einrichtungen. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der Pflegebranche, insbesondere der hohe Personalmangel, lassen zudem auch aus Zeitgründen keine Felderprobung zu. Die Broschüre soll also vor ihrem Einsatz so verbessert werden, dass sie sofort optimal in der Praxis einsetzbar ist. Das im Folgenden vorgestellte Vorgehensmodell bietet hierzu eine entsprechende Möglichkeit.

### **3. Vorgehensmodell der Vorabevaluation einer Informations-Broschüre**

Die Entwicklung des Vorgehensmodells geht aus von der Zielsetzung einer formativen Evaluation der geplanten Informations-Broschüre. Es orientiert sich dabei einerseits an dem von Reischmann (2017) vorgelegten Konzept der Vorabevaluation eines didaktischen Produktes und andererseits an der von Harris et al. (2009) publizierten Fallstudie zur Evaluation einer Broschüre im gesundheitspsychologischen Kontext.

Reischmann (2017) empfiehlt die Vorabevaluation von didaktischen Produkten wie Texten und Präsentationen, damit das Wissensgefälle zwischen dem Autor bzw. der Autorin des didaktischen Produktes und den Rezipienten nicht dazu führt, dass letz-

tere keinen Nutzen aus dem Text/der Präsentation ziehen können. Er schlägt daher eine kriteriengestützte Beurteilung des didaktischen Produktes durch Experten und/oder potentielle Nutzer vor. Zu diesem Zweck werden zunächst die Evaluationskriterien erstellt; Reischmann (2017, S. 78) nennt hier als Beispiel das Kriterium: „Leute lesen den Text gern, legen ihn nicht vorzeitig weg (Vergleichsbasis: üblicher Fachtext)“. Im zweiten Schritt werden zukünftige Nutzer bzw. Nutzerinnen des didaktischen Produktes oder Experten bzw. Expertinnen für diesen Nutzerkreis gebeten, das didaktische Produkt anhand dieser Kriterien zu bewerten. Auf Basis dieser Bewertungen kann dann im letzten Schritt der Autor bzw. die Autorin Veränderungen vornehmen.

Das australische Team um Meredith Harris entwickelte und erprobte eine Informationsbroschüre und ein Train-the-Trainer-Manual für psychologische Beratungsstellen zum Thema „Zugang zu staatlich geförderter Beschäftigung“ mittels Vorabevaluation (2009). Harris et al. wählen dabei ein zweistufiges Verfahren: In einer ersten Runde von Fokusgruppeninterviews mit Therapeuten und Klienten der Beratungsstellen sowie Arbeitsmarktexperten wurden die beschäftigungsbezogenen Informationsbedürfnisse der Zielgruppe erhoben. Zielsetzung eines Fokusgruppeninterviews ist es, Einstellungen und Erfahrungswissen einer Gruppe bzw. das Kommunikationsverhalten in der Gruppe zu untersuchen (vgl. Schröder, 2016; Uzunova, 2016). Harris et al. entwickelten basierend auf den Ergebnissen der Fokusgruppeninterviews sowie einer Literaturrecherche die entsprechende Informationsbroschüre. In einer zweiten Serie von Fokusgruppeninterviews wurde die Broschüre von der gleichen Teilnehmergruppe evaluiert hinsichtlich der inhaltlichen Relevanz, der Qualität, gewählten Zielgruppenansprache und des Formats.

Für den arbeitsbezogenen Kontext im vorliegenden Fall wurden die von Reischmann (2017) und Harris et al. (2009) beschriebenen Verfahren kombiniert und adaptiert. Ergänzende Überlegungen sind u.a. dem Konzeptpapier von Mittag (2014) entnommen. Abbildung 1 illustriert das Vorgehensmodell gesamthaft. Die einzelnen Schritte werden im Folgenden kurz erläutert.

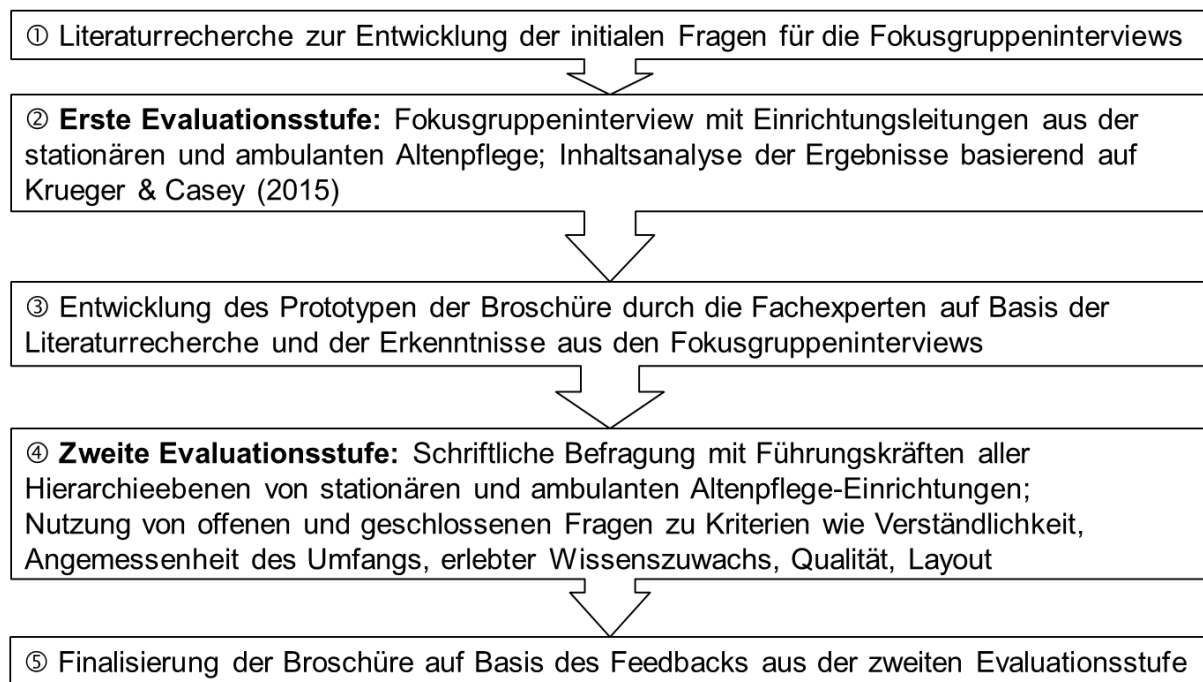
Als Basis für die Entwicklung der Fragen für die Fokusgruppen in Schritt zwei wird zunächst eine ausführliche Literaturrecherche durchgeführt. Im vorliegenden Anwendungsfall konnte, da die Entwicklung der Broschüre eingebettet war in ein mehrjähriges Forschungsprojekt zur Thematik der Double Duty Carer, zudem auf Ergebnisse aus einer quantitativen Befragung sowie qualitativen Interviews mit Double Duty Carer zurückgegriffen werden. Im vorliegenden Fall werden zwei Fragenbereiche als relevant angesehen: A) Was halten die Fokusgruppenteilnehmer von der Idee des vereinbarkeitsorientierten Mitarbeitergesprächs? B) Was halten die Fokusgruppenteilnehmer von der Idee der DDC-Broschüre für Führungskräfte? Zu diesen Hauptfragen werden jeweils Nachfragen vorbereitet, um den Diskussionsfluss u.U. in Gang halten zu können.

Im zweiten Schritt wird eine Fokusgruppe mit potenziellen Nutzern durchgeführt. Im vorliegenden Anwendungsfall werden zunächst Einrichtungsleitungen als hierarchiehöchste Führungskräfte einbezogen. Aufgrund der bundesweiten Zielgruppe soll die Fokusgruppe nicht auf einen Vorort-Termin beschränkt sein. Deshalb wird eine telefongestützte Fokusgruppe realisiert werden. Die Ergebnisse der Fokusgruppe werden analysiert anhand des von Krueger und Casey (2015) vorgeschlagenen inhaltsanalytischen Verfahrens. Besonderes Augenmerk wird dabei gelegt auf die Häufigkeit, die Ausführlichkeit sowie die Spezifität, mit der die Fokusgruppenteilnehmer bestimmte Themen angesprochen haben.

In einem dritten Schritt wird die eigentliche Broschüre von den Fachexperten entwickelt auf Basis der in den vorangegangenen Schritten gewonnenen Erkenntnisse.

Als vierter Schritt ist die Evaluation des Broschüren-Prototypen vorgesehen. Führungskräfte verschiedener hierarchischer Ebenen aus der Pflegebranche bewerten die Broschüre. Die Datenerhebung soll hier mittels schriftlicher Befragung erfolgen. Der Prototyp der Broschüre wird mittels geschlossener Items mit Ratingskalen und offenen Items bewertet. Beispiele für Kriterien sind die Verständlichkeit des Inhaltes für die Zielgruppe, die Angemessenheit des Umfangs, der erlebte Wissenszuwachs bis hin zur Anregung von Veränderungen der Personalarbeit sowie die Qualität des Layouts.

Im fünften und letzten Schritt wird auf Basis dieser Ergebnisse der zweiten Evaluationsstufe die endgültige Version der Broschüre erstellt.



**Abbildung 1:** Darstellung des Vorgehensmodells zur Vorabevaluation einer Informationsbroschüre

#### 4. Fazit

Die oben beschriebene Vorabevaluation einer Informationsbroschüre bietet dank des mehrschrittigen Verfahrens die Möglichkeit, Inhalt und Form der dargebotenen Information stark an die Bedürfnisse der Zielgruppe anzupassen. Gollwitzer und Jäger (2009) sprechen in diesem Fall auch von einer Programmoptimierung: Schwachstellen und inhaltliche Fehler in dem zu vermittelnden „Programm“ können erkannt und die Bedingungen für die Anwendung des dargebotenen Wissens (im vorliegenden Fall: des vereinbarkeitsorientierten Mitarbeitergesprächs) optimiert werden. Die Vorabevaluation hilft zudem, das adressierte Problem möglichst präzise zu beschreiben – aus Sicht der in der Praxis damit Befassten mag sich die Problematik anders darstellen als aus der wissenschaftlichen Perspektive der Broschüren-Autoren (vgl. auch Mittag, 2014). Allerdings ist nicht zu verhehlen, dass die Vorabevaluation mit einem erheblichen Aufwand verbunden ist (vgl. auch Gollwitzer & Jä-

ger, 2009), so dass ein solches Verfahren v.a. für Informationsbroschüren mit großer Auflage und Reichweite in Frage kommen dürfte. Das vorgestellte Vorgehen ersetzt zudem nicht die Evaluation der Programmdurchführung, in vorliegendem Fall der Dissemination und Nutzung der zu entwickelnden Broschüre. In Zeiten, in denen Informationsbroschüren fast durchgängig und zeitlich unbegrenzt aus dem Internet herunterladbar sind, ist allerdings die umfassende Evaluation ihrer Nutzung sehr schwierig geworden. Entsprechend kann die Vorabevaluation als ein alternativer Weg gesehen werden, von der Nutzergruppe auf der Ebene der Programmkonzeption intensives Feedback zu sammeln.

## 5. Literatur

- Bobridge A, Sandison S, Paterson J (2011) A pilot study of the development and implementation of a 'best practice' patient information booklet for patients with chronic venous insufficiency. *Phlebology: The Journal of venous disease*. 26(8): 338-343.
- Eggert S, Sulmann D, Teubner C (2018) Unternehmensbefragung Vereinbarkeit von Beruf und Pflege - 2018. Zentrum für Qualität in der Pflege- Analyse [https://www.zqp.de/wp-content/uploads/ZQP\\_Analyse\\_BerufPflegeDemenz\\_vf.pdf](https://www.zqp.de/wp-content/uploads/ZQP_Analyse_BerufPflegeDemenz_vf.pdf) (abgerufen am 01.12.2018)
- Gollwitzer M, Jäger RS (2009) *Evaluation kompakt*. Weinheim: Beltz.
- Harris M, Cleary C, King J, Waghorn G (2009) Development and preliminary evaluation of an employment resource for mental health service consumers, families and carers, and clinicians. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health* 8(1): 80-94.
- Heider F (1958) *The psychology of interpersonal relations*. New York, NY: Wiley.
- Krueger A, Casey MA (2015) *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research* (5th edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mittag W (2014) Qualitätssicherung von Präventions- und Interventionskonzepten aus Sicht der Interventions-, Implementations- und Evaluationsforschung. *Wirtschaftspsychologie* 02: 50-58.
- Petty RE, Cacioppo JT (1986) The Elaboration Likelihood Model Of Persuasion. In: Berkowitz L (Ed.) *Advances in experimental social psychology* 19: 123-205. New York: Academic Press.
- Petty RE, Wegener DT (1999) The Elaboration likelihood model: Current status and controversies. In: Chaiken S, Trope Y: *Dual-process theories in social psychology*, 41–72. The Guilford Press.
- Reischmann J (2017) *Weiterbildungsevaluation: Lernerfolge messbar machen*. Augsburg: Ziel.
- Schiller Y, Schulte-Körne G, Eberle-Sejari R, Maier, B, Allgaier A-K (2014) Increasing knowledge about depression in adolescents: effects of an information booklet. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 49: 51-58.
- Schröder UB (2016) Mit Gruppendiskussionen kollektive Orientierungen rekonstruieren. In: Giel S, Klockgether K, Mäder S (Hrsg.): *Evaluationspraxis: Professionalisierung - Ansätze - Methoden*. 219-236. Münster: Waxmann.
- Uzunova E (2016) Evaluationen und das Web. In Giel S, Klockgether K & Mäder S (Hrsg.), *Evaluationspraxis: Professionalisierung - Ansätze - Methoden*. 255- 278. Münster: Waxmann.
- Ward-Griffin C (2004) Nurses as caregivers of elderly relatives: Negotiating personal and professional boundaries. *Canadian Journal of Nursing Research* 31(1): 92-114.
- Ward-Griffin C (2008) Health professional caring for aging relatives: Negotiating the public-private boundary. In Martin-Matthews A & Phillips JE (Eds.) *Aging and caring at the intersection of work and home life*. 1-20. New York, NY: Taylor & Francis.
- Ward-Griffin C, Brown JB, St-Amant O et al. (2015) Nurses negotiating professional-familial care boundaries: Striving for balance within double duty care giving. *Journal of Family Nursing* 21 (1): 57-85.
- Ward-Griffin C, Brown J, Vandervoort A, McNair S, Dashnay I (2005) Double duty caregiving: Women in the health professions. *Canadian Journal on Aging* 24, 379-394. doi:10.1353/cja.2006.0015



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## **Arbeit interdisziplinär analysieren – bewerten – gestalten**

65. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Professur Arbeitswissenschaft  
Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme  
Technische Universität Dresden

Institut für Arbeit und Gesundheit  
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

27. Februar – 1. März 2019

---

## **GfA-Press**

---

**Bericht zum 65. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 27. Februar – 1. März 2019**

**Professur Arbeitswissenschaft, Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme,  
Technische Universität Dresden;  
Institut für Arbeit und Gesundheit, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Dresden**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.  
Dortmund: GfA-Press, 2019  
ISBN 978-3-936804-25-6

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Konferenzband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Konferenzband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

**Screen design und Umsetzung**

© 2019 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)