

# „Familie Huber macht einen Plan“

## Entwicklung einer Selbstanwendungshilfe für die innerfamiliäre Besprechung und den Umgang mit Betreuungsfragen im Alter

Lena Boos BA  
Mag<sup>a</sup> Kristina Hafner  
Jacqueline Katzberger BA  
Margit Leeb BA  
Naila Maqsood BA

### Masterthese

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Master of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Im Mai 2020

Erstbegutachter\*in: FH-Prof. Mag. Dr. Johannes Pflegerl

Zweitbegutachter\*in: FH-Prof. DSA Mag. (FH) Dr.PhDr. Christoph Redelsteiner MSc

# Abstract

„Familie Huber macht einen Plan“

Entwicklung einer Selbstanwendungshilfe für die innerfamiliäre Besprechung und den Umgang mit Betreuungsfragen im Alter

*Boos Lena, Hafner Kristina, Katzberger Jacqueline, Leeb Margit, Maqsood Naila*

Eine große Anzahl pflege- und betreuungsbedürftiger Menschen wird von ihren Angehörigen zuhause betreut. Nahezu jede zehnte Person in Österreich ist in die Angehörigenpflege involviert. Die Pflegenden sind oft großen körperlichen, psychischen, finanziellen und zeitlichen Belastungen ausgesetzt. Dies führt häufig zu Überforderungen und birgt für die Pflegenden ein erhöhtes Risiko, selbst zu erkranken. Um diesen Folgen frühzeitig entgegenzuwirken wurde eine Selbstanwendungshilfe in Form eines Leitfadens für die innerfamiliäre Besprechung von Betreuungsfragen entwickelt.

In der vorliegenden Masterarbeit werden der Entstehungsprozess und die inhaltliche Konzeption dieses Leitfadens beschrieben. Expert\*innen-Interviews und Soundingboards waren Teil der methodischen Herangehensweise und sicherten die Einbindung professioneller Expertise. Der Leitfaden basiert auf einem neu entwickelten, mehrstufigen Gesprächsmodell, das sich an der Lebenswelt der Anwender\*innen orientiert. Dabei wurde Anleihe am Modell des Familienrats genommen - einem Verfahren, bei dem Betroffene gemeinsam mit An- und Zugehörigen Lösungen für schwierige Situationen entwickeln. Die relationalen, personellen und wissensbasierten Ressourcen und Kompetenzen von Angehörigennetzwerken können so mobilisiert und die Stärken der Familie und des näheren Umfelds gezielt genutzt werden.

Im Leitfaden enthalten sind systematische Anweisungen zur Vorbereitung und Umsetzung eines selbstorganisierten Familiengesprächs. Neben einer Fülle von praktischen Anleitungen und Tipps, zum Teil in übersichtlicher Tabellenform, enthält der Leitfaden auch psychoedukative Elemente, die die Besprechung von schwierigen Themen erleichtern sollen. Seine Anwendung soll es Familien ermöglichen vorhandene Ressourcen zu erfassen, Synergien zu nutzen und kooperativ passende Lösungen zu erarbeiten. Bei der Gestaltung wurde auf eine anwender\*innen-gerechte Sprache, ein durch grafische Elemente akzentuiertes Layout, sowie die Einbindung alltagsnaher ‚best practice‘ Beispiele geachtet.

# Abstract

## “The Huber Family Makes a Plan”

Development of a Self-Application-Aid for Discussing and Handling Matters of Care for the Elderly within the Family

*Boos Lena, Hafner Kristina, Katzberger Jacqueline, Leeb Margit, Maqsood Naila*

A large number of people in need of care and assistance are looked after at home by their relatives. Almost one in ten people in Austria has caring responsibilities for relatives. The carers are often exposed to great physical, psychological, financial and time pressures. This often leads to excessive demands and carries an increased risk of falling ill for the carers themselves. In order to counteract these consequences at an early stage, a self-application aid was developed in the form of a guideline for the discussion of care issues within the family. The presented master thesis describes the development process and the conception of the content of this guideline. The guideline is based on a newly developed, multi-stage discussion model that is geared to the reality of the user\*. The guideline leans on the model of the family council a procedure in which those affected develop solutions for difficult situations together with family members and relatives. The relational, personnel and knowledge-based resources and competences of networks of relatives can thus be mobilized and the strengths of the family and the immediate environment can be used in a targeted manner. The guide contains systematic instructions for the preparation and implementation of a self-organized family conversation. In addition to a wealth of practical instructions and tips, the guide also contains psychoeducational elements to make it easier to discuss difficult topics. Its application should enable families to grasp existing resources, to generate synergies and to cooperatively find suitable solutions. During the design process, attention was paid to a user-oriented language, a layout accentuated by graphic elements and the integration of 'best practice' examples that are close to everyday life.

# Danksagung

An dieser Stelle möchten wir all jenen danken, die durch ihre fachliche und persönliche Unterstützung zum Gelingen dieser Masterarbeit beigetragen haben.

Unser Dank gilt FH Prof. Dr. Johannes Pflegerl, der uns an diese sowohl gesellschaftlich relevante Thematik als auch wichtigen Forschungsbereich der Sozialen Arbeit herangeführt hat. Wir danken ihm für das uns entgegengebrachte Vertrauen, die zuverlässige und stets ermutigende Begleitung, sowie für die Freiheiten in der Umsetzung bei der Entwicklung des Leitfadens.

Wir danken außerdem allen Interview-Partner\*innen für ihre Zeit und das Teilen ihres Expert\*innen-Wissens mit uns.

Weiters danken wir den Sounding Board-Teilnehmer\*innen für ihre zahlreichen Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge, die immer wichtige Denkanstöße für uns waren.

Zusätzlich wollen wir uns bei der Fachhochschule St. Pölten Department Soziales für die Finanzierung der Arbeit einer Grafikerin bedanken. Dadurch konnte der Leitfaden in eine anwendungstaugliche Broschüre umgesetzt und veröffentlicht werden.

Ein besonderer Dank geht an die Korrektur-Leser\*innen für ihr sorgfältiges Lektorat und ihre wertvollen Impulse, die mitunter über das Thema hinausgingen.

Zu guter Letzt, wollen wir uns auch bei all jenen Menschen in unserem privaten Umfeld bedanken, die uns auch in stressigen Arbeitsphasen ausgehalten und uns immerfort motiviert haben, wenn wir das Handtuch werfen wollten oder einfach nur für uns da waren.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Forschungs- und Entwicklungsprozess .....</b>	<b>14</b>
2.1	Forschungsinteresse und Ausgangslage .....	14
2.2	Forschungsfrage und Subforschungsfragen .....	15
2.3	Forschungsplan .....	16
2.4	Methodenwahl und Auswertung .....	16
2.4.1	Sounding Boards .....	16
2.4.2	Literaturarbeit und Interviews .....	17
2.4.3	Systemisches Konsensieren .....	18
<b>3</b>	<b>Grundlagen der Leitfadenerstellung .....</b>	<b>19</b>
3.1	Titel des Leitfadens .....	20
3.2	Beispielfamilie .....	20
3.3	Allgemeiner Duktus, Anrede und Leichte Sprache .....	21
3.4	Tabellen, Merksätze und Ausfüll-Elemente.....	21
3.5	Anwendungssituationen .....	21
3.6	Grafische Gestaltung und Layout.....	22
3.7	Anhang und Glossar.....	23
<b>4</b>	<b>Der Familienrat oder Family Group Conference .....</b>	<b>25</b>
4.1	Die Vorbereitungsphase.....	26
4.2	Der „eigentliche“ Familienrat .....	26
4.2.1	Die Informationsphase .....	27
4.2.2	Die Family-only-Phase .....	27
4.2.3	Die Verhandlungsphase .....	27
4.3	Die Umsetzungs- und Überprüfungsphase .....	28
4.4	Der Folgerat .....	28
<b>5</b>	<b>Die Soziale Arbeit und der Familienrat .....</b>	<b>29</b>
5.1	Empowerment .....	31
5.2	Ressourcenorientierung .....	32
5.3	Partizipation.....	33
<b>6</b>	<b>Die Sorgeformulierung im Familienrat.....</b>	<b>34</b>
6.1	Fakten.....	35
6.2	Betroffenheit .....	35
6.3	Verständnis .....	35
6.4	Erfolgserwartung .....	35
6.5	Lösungsabstinenz .....	35
6.6	„Quick & Simple“ .....	36
6.7	Auftrag.....	36
<b>7</b>	<b>Die Sorge im Leitfaden.....</b>	<b>37</b>

7.1	Die Selbstreflexion im Leitfaden.....	39
7.1.1	Fragen zur Beobachtung.....	40
7.1.2	Frage zum Gefühl.....	41
7.1.3	Frage zum Bedürfnis .....	42
7.1.4	Frage zur Bitte.....	42
7.1.5	Frage zum eigenen Beitrag .....	43
7.1.6	Frage zur Eignung.....	43
7.2	Die Sorgeformulierung im Leitfaden.....	44
7.2.1	Beobachtung und Fakten .....	47
7.2.2	Gefühl und Betroffenheit .....	48
7.2.3	Bedürfnis und Verständnis .....	50
7.2.4	Bitte und Auftrag.....	51
7.3	Die Sorgeteilung.....	54
<b>8</b>	<b>Teilforschungsergebnisse der Kapitel 4 bis 7 .....</b>	<b>54</b>
<b>9</b>	<b>Teilforschungsfrage zum Einleitungs- und Familiengespräch .....</b>	<b>56</b>
9.1	Teilforschungsfrage.....	56
9.2	Subforschungsfragen .....	56
<b>10</b>	<b>Definitionen .....</b>	<b>57</b>
10.1.1	Sorgetragende Person .....	57
10.1.2	Betroffene Person .....	57
10.1.3	Einleitungsgespräch .....	57
10.1.4	Familiengespräch .....	58
<b>11</b>	<b>Das Einleitungsgespräch.....</b>	<b>59</b>
11.1	Vorankündigung des Einleitungsgesprächs .....	60
11.2	Wie kann die Vorankündigung umgesetzt werden?.....	62
11.3	Was gilt es zu beachten, wenn eine sorgeteilende Person bei dem Einleitungsgespräch anwesend ist? .....	64
11.4	Wichtige nächste Schritte.....	67
11.4.1	Der passende Ort.....	67
11.4.2	Passender Zeitpunkt für das Einleitungsgespräch.....	68
<b>12</b>	<b>Planung des Familiengesprächs .....</b>	<b>69</b>
12.1	Wie werden passende Personen für das Familiengespräch bestimmt? .....	69
12.1.1	Grafik Beziehungslandkarte von Frau Huber .....	71
12.2	Das passende Setting für das Familiengespräch .....	74
12.2.1	Vorteile öffentliche Räumlichkeiten .....	75
12.2.2	Nachteile öffentlicher Räumlichkeiten .....	77
12.2.3	Vorteile Zuhause .....	78
12.2.4	Nachteile Zuhause .....	80
12.2.5	Resümee „verschiedene Settings“ .....	81
12.3	Zeitlicher Rahmen .....	83
12.4	Hilfreiche Anregungen.....	85
12.4.1	Privatsphäre .....	85
12.4.2	Gemeinsamer Prozess.....	86
12.4.3	Blick in die Vergangenheit.....	87

<b>13</b>	<b>Teilforschungsergebnisse der Kapitel 9 bis 12</b>	<b>88</b>
<b>14</b>	<b>Miteinander reden: Gesprächskultur und Haltung</b>	<b>90</b>
<b>15</b>	<b>Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge</b>	<b>94</b>
15.1	Entwicklungsgrundlagen des Leitfadens in den Szenarien	96
15.1.1	Gliederungselemente	96
15.1.2	Gesprächsführungstechniken	96
15.1.3	Die empathische Haltung	99
15.1.4	Psychoedukativer Ansatz	99
15.2	Die vier Szenarien	100
15.3	Szenario Grün	101
15.4	Szenario Gelb	102
15.4.1	Innerer Zwiespalt (Ambivalenz)	102
15.4.2	Widerstand	104
15.4.3	Vorbehalte in Bezug auf das Familiengespräch	106
15.4.4	Umgang mit Bedenken und Ängsten	109
15.4.5	Vorwürfe und aggressive Reaktionen	114
15.4.6	Die Sorge bagatellisieren und von ihr ablenken	120
15.4.7	Falsche Hoffnungen und Erwartungen	120
15.5	(Rot) / Die betroffene Person weist die Sorge zurück	122
15.6	(Blau) / Die Sorge löst sich auf	124
<b>16</b>	<b>Teilforschungsergebnisse der Kapitel 14 und 15</b>	<b>125</b>
<b>17</b>	<b>Vorbereitung des Treffens</b>	<b>126</b>
17.1	Einladungsorganisation	128
17.1.1	Essen und Trinken	131
17.1.2	Einladungsform	133
17.2	Moderationsvorbereitung	134
17.2.1	Auswahl der moderierenden Person	135
17.2.2	Vorbereitung auf die Moderation	142
17.2.3	Gesprächsregeln	143
17.2.4	Ich-Botschaften	146
17.2.5	Moderationstechniken	147
1.1.1.	Protokoll des Familiengesprächs	149
17.3	Schlussfolgerungen für den Leitfaden	151
<b>18</b>	<b>Teilforschungsergebnisse Kapitel 17</b>	<b>153</b>
<b>19</b>	<b>Umsetzung des Familiengesprächs</b>	<b>155</b>
19.1	Methodische Grundlagen zur Gesprächsgestaltung in einer Gruppe	156
19.1.1	Der Gruppenbegriff	156
19.1.2	Die Familie als Gruppe	157
19.2	Das Rubikon Modell der Handlungsphasen	158
19.3	Prädeziotionale Phase	160
19.3.1	Einstieg	160
19.3.2	Visualisierung	160
19.3.3	Warum sind wir hier?	162

19.3.4 Ziele SMART formulieren .....	163
19.4 Postdektionale Phase .....	164
19.4.1 Welche Lösungsideen gibt es? .....	164
19.4.2 Exploration der Ressourcen .....	165
19.4.3 Umgang mit herausfordernden Situationen .....	167
19.4.4 Erstellung eines Plans.....	168
19.4.5 Ist der Plan passend?.....	169
19.4.6 Verhandeln und Aushandeln von Entscheidungen - Das Harvard-Konzept	170
19.4.7 Brauchen wir einen Folgetermin? .....	172
19.5 Aktionale Phase .....	172
<b>20 Teilforschungsergebnisse Kapitel 19 .....</b>	<b>173</b>
<b>21 Umsetzungsevaluation .....</b>	<b>175</b>
21.1 Postaktionale Phase.....	175
21.1.1 Begriffsdefinition der Evaluation.....	176
21.1.2 Nutzen von Evaluation .....	176
21.1.3 Perspektiven der evaluierenden Person .....	178
21.1.4 Phasen des Evaluationsprozesses .....	179
21.1.5 Phase 1: Ziele setzen.....	179
21.1.6 Phase 2: Gegenstand bestimmen.....	179
21.1.7 Phase 3: Konzept erstellen .....	180
21.1.8 Phase 4: Erheben und auswerten.....	180
21.1.9 Phase 5: Reflektieren und bewerten .....	181
21.1.10Phase 6: Dokumentieren und kommunizieren .....	182
21.1.11Phase 7: Maßnahme optimieren .....	182
<b>22 Teilforschungsergebnisse Kapitel 21 .....</b>	<b>183</b>
<b>23 Abschluss des Leitfadens .....</b>	<b>185</b>
23.1 Mobile Betreuungs- und Pflegedienste .....	187
23.2 24-h Betreuung.....	187
23.3 Pflegezeit und Pflegekarenz.....	188
23.4 Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung .....	188
23.5 Pflegegeld .....	189
23.6 Befreiung von der Rezeptgebühr und vom Service-Entgelt für die e-card .....	189
23.7 Telefonische Beratungsangebote .....	189
<b>24 Resümee .....</b>	<b>189</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>194</b>
<b>Abbildungen .....</b>	<b>208</b>
<b>Tabellen .....</b>	<b>208</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>210</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>215</b>



# 1 Einleitung

*Boos Lena, Hafner Kristina, Katzberger Jacqueline, Leeb Margit, Maqsood Naila*

Die vorliegende Arbeit trägt den Titel „Familie Huber macht einen Plan - Entwicklung einer Selbstanwendungshilfe für die innerfamiliäre Besprechung und den Umgang mit Betreuungsfragen im Alter“ und beschäftigt sich mit den Methoden der Angehörigenarbeit mit Fokus auf der Betreuung älterer Menschen.

Demographische Entwicklungen wie eine steigende Lebenserwartung sowie Veränderungen in der Arbeitswelt, beispielsweise eine vermehrte Frauenerwerbstätigkeit, die die Arbeitskraft von Frauen außerfamiliär bindet, werfen neue Fragestellungen in Bezug auf Betreuungsthemen auf (Pflegerl 2014:1). Im Department Soziales der Fachhochschule St. Pölten wurden in den vergangenen Jahren bereits mehrfach Forschungsprojekte im Zusammenhang mit Angehörigenarbeit im Kontext der häuslichen Pflege älterer Personen durchgeführt. Pflegerl meint, dass es angesichts dieser Entwicklungen verwunderlich sei, *„wie wenig vertiefte Auseinandersetzung bis dato damit stattgefunden hat, wie zukünftig innerfamiliär mit der Herausforderung der Betreuung älterer Angehöriger umgegangen werden könnte.“* (ebd.:2) und dass es wichtig sei, darüber nachzudenken, wie *„den zu betreuenden älteren Personen als auch den Angehörigen adäquate, über Fragen der medizinischen Pflege hinausgehende Unterstützung angeboten werden könnte“* (ebd.).

Als Antwort auf diese Herausforderung, deren Hintergründe anschließend noch genauer beschrieben werden, ist das hier präsentierte Projekt der Leitfadenerstellung zu betrachten. Die Anleitung zur Besprechung von Betreuungsfragen kann als Maßnahme verstanden werden, um Menschen präventiv dazu dafür zu gewinnen, sich damit auseinanderzusetzen, wie die letzte Phase des Lebens gestaltet werden soll und wie eine Betreuung im Alter für sie aussehen sollte.

Durch die Verbesserung der medizinischen Versorgungsmöglichkeiten, den Fortschritt der Wissenschaften im Bereich der Gesunderhaltung, sowie den Wohlstand in Mitteleuropa verlängert sich die Lebensspanne der Bevölkerung zunehmend (Rentsch 2019:73). Statistiken zeigen, dass die Bevölkerung in Österreich kontinuierlich älter wird (Statistik Austria 2019:o.A.; Statista 2020:o.A.; WKO 2019:o.A.). Waren im Jahr 2010 noch 17,6% der in Österreich lebenden Personen über 65 Jahre alt, sind dies 10 Jahre später bereits 19%. Dies zeigt einen deutlichen Anstieg in der Gruppe der Senior\*innen (Statista 2020:o.A.). Ebenso spricht die Statistik Austria von einem langfristigen Trend hin zur Überalterung der Gesellschaft mit derzeit fast 1,7 Mio. Menschen im pensionsfähigen Alter über 65 Jahren und einem insgesamt Durchschnittsalter der Bevölkerung von 42,8 Jahren (Statistik Austria 2019:o.A.). Diese Entwicklung zeigt, dass viele Personen mit den Herausforderungen fortschreitenden Alters konfrontiert sind. Diese sind beispielsweise der vermehrte Bedarf an Pflege durch das steigende Risiko für Pflegebedürftigkeit mit fortschreitendem Alter und die Auseinandersetzung mit

Demenz. Dies wird durch den Trend ergänzt, dass immer mehr Menschen allein leben und so die Distanzen innerhalb der Familien zunehmen, wodurch die Angehörigen einer Person bei Auftreten von Hilfsbedürftigkeit zwangsläufig nicht immer vor Ort sind (Doblhammer et al. 2018:14).

Ein Pflegebedürfnis kann als „vorübergehende oder dauerhafte Krise einer selbstständigen Lebensführung infolge körperlicher, seelischer oder kognitiver Beeinträchtigungen verstanden werden“ (Wetzstein et al. 2015:1). Das Robert Koch Institut verzeichnet, dass 7% der Erwachsenen regelmäßig eine pflegebedürftige Person unterstützen. Dabei handelt es sich meist um eine\*n nahe\*n Angehörige\*n. In 10% der Fälle engagiert sich eine Person für einen hilfsbedürftigen Menschen im Freundes- oder Bekanntenkreis bzw. in der Nachbarschaft (Wetzstein et al. 2015:3). Eine weitere Studie zeigt, dass ein Grund hierfür in der mangelnden Höhe des Pflegegeldes liegt, das eine 24-Stunden-Pflege nur zum Teil finanziert. Dies führt zu vermehrtem Bedarf privater Hilfe, wodurch rund 950.000 Personen an der Pflege eines anderen Menschen beteiligt sind. Dieses Betreuungsverhältnis entsteht aufgrund einer wahrgenommenen Verantwortung für die zu pflegende Person im Bekannten- und Verwandtenkreis (Nagl-Cupal et al. 2018:8,11). Folglich ist das soziale Netz als mögliche Ressource in den Prozess eingebunden, wenn eine Person Hilfe benötigt. Ältere Menschen verfügen über ein sich ausdünnendes soziales Netz, unter anderem durch Todesfälle im Freundeskreis bzw. aufgrund von Einschränkungen in der eigenen Mobilität. Sie befinden sich dadurch oft in einer schwierigen Lage, wenn sie Hilfe benötigen. Somit bleiben oftmals nur wenige Personen, die sich um das Wohlergehen der älteren Menschen bemühen und gegebenenfalls helfen (Bachmann 2019:5-7). Die kontinuierliche Übernahme von Betreuungsleistungen stellt jedoch ebenso für die helfenden Personen eine physisch wie psychisch anspruchsvolle Situation dar und verschiedene Studien zeigen, dass sich diese überlastet fühlen (Brügger et al. 2016:138; Kunzler et al. 2018). Die Übernahme familiärer Pflege ist häufig ein schleichender, sowie vor allem unreflektierter Prozess, und nur selten eine gut geplante Entscheidung. Bei vielen pflegenden Angehörigen ist die Tendenz einer Überforderung beobachtbar. Die Sorge um die zu betreuende Person geht oftmals der Sorge um sich selbst voraus und pflegende Angehörige versäumen es, rechtzeitig präventive und entlastenden Maßnahmen in Anspruch zu nehmen. Die hohe Belastung der Pflegenden und die dadurch verursachten Auswirkungen auf ihre Gesundheit und Lebensqualität sind durch zahlreiche wissenschaftliche Untersuchungen belegt, ebenso die besonders hohe Belastung bei der Pflege von kognitiv beeinträchtigten älteren Menschen (Döhner et al. 2010:1). Um die Überforderungssituationen abzufedern, ist eine Aktivierung des gesamten sozialen Netzes einer betreuungsbedürftigen Person zur Entlastung sinnvoll. Eine Möglichkeit, diese Aktivierung durchzuführen, um eine Verbesserung der Lebensumstände einer Person zu erreichen, ist die Organisation eines Familienrates (Minnesota Board on Aging 2015:3).

Der Familienrat ist eine Methode, die ursprünglich von den Maori aus Neuseeland stammt und vor allem für die Verbesserung der Situation von Kindern und Jugendlichen durch ihr gesamtes soziales Netz Anwendung findet (Früchtel / Roth 2017:55). Diese Praxis ist seit einigen Jahren auch in Europa verbreitet (Plewa 2013: 6) und wird

vorwiegend im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe eingesetzt. Professionell organisierte Familienräte werden mit einem\*r unabhängigen und folglich familienexternen Koordinator\*in durchgeführt. Der\*die Koordinator\*in steht der Familie einerseits bei der Organisation zur Seite, andererseits steht er /sie für die nachfolgende Zeit zur Verfügung und kontrolliert, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden (Hollinshead et al. 2017:286). Die Organisation Family Councils Ontario (2015), die Familienräte durchführt, streicht die Bedeutung von familiengeführten und somit nicht fremdorganisierten Familienräten hervor. Dies fördert nach Meinung von Family Councils Ontario die Selbstbestimmtheit von Familiennetzwerken und lässt die Mitglieder aktiver an der Problemlösung teilhaben. Zusätzlich würde der Bedarf an Professionist\*innen des Familienrats die Anzahl der zur Verfügung stehenden Sozialarbeiter\*innen laut einiger Quellen bei Weitem übersteigen (Burgard 2016; Graf 2017:13; Hoffmeyer 2016), weshalb davon ausgegangen werden kann, dass professionelle Koordinator\*innen für Familienräte aufgrund personeller Engpässe nicht für jede Familie zur Verfügung stehen können.

Wenn professionelle Unterstützung fehlt, macht es Sinn, die relationalen Ressourcen des familiären Netzwerks anzuzapfen. So spielt das soziale Netz einer Person bei Auftreten von Hilfsbedürftigkeit eine wichtige und entscheidende Rolle. Das Modell des Familienrats ist eine geeignete Methode, um das soziale Umfeld zu aktivieren und in Lösungsfindungen mit einzubeziehen (Früchtel / Roth 2017:55; Plewa 2013: 6). *„Die freiwillige Unterstützung der Betroffenen durch pflegende Angehörige leistet einen wichtigen und positiven Beitrag“* (Wetzstein et al. 2015:1), weshalb in der vorliegenden Arbeit auf diese Ressource zurückgegriffen wird und somit die Familien ermächtigt werden.

Auf Grund der angeführten Zusammenhänge und Erkenntnisse wurde beschlossen einen Leitfaden für Familien zu erstellen, der in Situationen, in denen keine professionelle Unterstützung möglich ist, helfen soll, die Methodik des Familienrates selbstbestimmt anzuwenden. Der Leitfaden soll dabei Mut machen, Sorgen bezüglich der Betreuungssituation eines Familienmitglieds frühzeitig anzusprechen und Lösungen für sich daraus ergebende Probleme innerhalb des eigenen sozialen Netzwerks zu finden. Das Besprechen von Betreuungsthemen stellt häufig ein Tabuthema dar. Diese werden tendenziell erst dann thematisiert, wenn eine akute Krise eintritt. In dieser Situation treten jedoch häufig weitere Probleme zusätzlich zum eigentlichen Anlass auf, beispielsweise ein nötiger Umbau, um die Wohnung barrierefrei zu gestalten. Da eine Akutsituation die Krise verstärkt, will der Leitfaden zu frühzeitiger Vorsorge und Absprache motivieren.

Der Leitfaden richtet sich dabei an Laien, die einen oder mehrere ältere Angehörige mit vorhersehbarem größeren Betreuungsbedarf oder anderem Planungsbedarf im Familienverband haben, um deren zukünftiges Wohlergehen Sorge besteht. Damit ist eine Anleitung entstanden, welche Anwender\*innen Schritt für Schritt dazu ermächtigt, die anstehenden Themen zu besprechen. Es wird ein mehrstufiges Modell vorgestellt, in dem ausgehend von einer Formulierung der Sorge, über das Ansprechen der Sorge und damit zusammenhängender Schwierigkeiten, diversen Vorüberlegungen und

Vorbereitungen zum gemeinsamen Familiengespräch, der Umsetzung des Familiengesprächs bis hin zu Folgeterminplanung und Evaluierung der vereinbarten Maßnahmen alle relevanten Phasen detailliert besprochen werden. Als Laienanwendungstool wurden im Rahmen der Leitfadenentwicklung Gesprächsführungstechniken und eine Vielzahl von ergänzenden Hilfen eingebaut, die es Nutzer\*innen erleichtern soll, Betreuungsfragen innerfamiliär zu besprechen. Im Anhang des Leitfadens werden ergänzend Adressen und Kontaktstellen gelistet, sowie einige wichtige Begriffe, die im Zusammenhang mit Pflegesituationen relevant sein könnten, erklärt. Bei der Erstellung des Leitfadens wurde auf den nachhaltigen Lebensweltbezug ebenso geachtet wie auf die Einbeziehung wissenschaftlicher Erkenntnisse aus Literaturrecherche und aus den im Rahmen der vorliegenden Arbeit geführten Interviews mit Expert\*innen der Sozialen Arbeit.

Zu Beginn der Masterarbeit wird in Kapitel 4 das Modell des Familienrats vorgestellt und seine Phasen erläutert, um ihn im Anschluss mit ausgewählten Konzepten der Sozialen Arbeit, wie dem Empowerment-Ansatz in Kapitel 5 zu verbinden. Die ausgewählten Ansätze werden zudem in Verbindung zum Leitfaden gesetzt.

Im nachfolgenden Kapitel 6 steht die Formulierung der Sorge im Mittelpunkt und deckt dabei sowohl die Definition der Sorge, als auch die Sorgeformulierung im Familienrat ab – inklusive der Information, aus welchen Komponenten diese besteht. Kapitel 7 ist dem Thema der Sorge selbst gewidmet. Hier wird genau auf die Entstehung und Erstellung des gleichnamigen Kapitels im Leitfaden eingegangen. In Kapitel werden verschiedene Begriffe, die im Leitfaden zur Anwendung kommen geklärt. Die Kapitel 11 und 12 befassen sich mit den nötigen Vorüberlegungen und Vorbereitungen in Hinblick auf das Einleitungsgespräch, sowie ersten Überlegungen zur Planung des Familiengesprächs. In diesem werden Überlegungen zur Wahl des Ortes, mit den Vor- und Nachteilen von privaten wie öffentlichen Räumlichkeiten, thematisiert. Im Zuge dessen werden auch die zeitlichen Rahmenbedingungen angesprochen. Ein wichtiges Thema, das im Zuge dieses Abschnitts ebenfalls erörtert wird, ist die Auswahl der geladenen Personen. Dabei wird ein an das sozialdiagnostische Instrument der Netzwerkkarte angelehntes Instrument vorgestellt. Dabei kommt das sozialdiagnostische Instrument der Netzwerkkarte zum Einsatz. Darüber hinaus werden weitere hilfreiche Tipps für die Planung gegeben, die ebenso in den Leitfaden einfließen.

Kapitel 14 ist dem Thema Gesprächskultur und Haltung gewidmet und befasst sich mit allgemeinen Gesprächsregeln, die das Gesprächsklima fördern und als Voraussetzungen für eine gelingende Kommunikation betrachtet werden können. Neben allgemeinen Empfehlungen wird in diesem Abschnitt auch auf die Besonderheiten in der Kommunikation mit älteren Menschen eingegangen.

Im nachfolgenden Kapitel 15 „Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge“ werden mehrere Szenarien beschrieben, die infolge des Ansprechens der Sorge denkbar sind. Hierbei wird ausführlich auf Schwierigkeiten, die im Rahmen der Kommunikation auftreten können, Bezug genommen. Als kommunikative Herausforderungen, die im Verlauf des Gesprächsprozesses auftreten können, werden Phänomene wie

Ambivalenz, Widerstand, Ängste, Vorwürfe, spezielle Vorbehalte gegen das Familiengespräch, das Ablenken vom Thema sowie die Zurückweisung der Sorge besprochen. Die dahinterliegende Idee ist, Menschen die Scheu vor schwierigen Gesprächssituationen zu nehmen, indem diese zuvor differenziert beleuchtet und die Probleme, die auftreten könnten, normalisiert werden.

In Kapitel 17 wird ganz konkret auf die Vorbereitung des Familiengesprächs näher eingegangen. Zuerst wird erklärt, welche Überlegungen hinsichtlich der Einladung zu tätigen sind und welche Möglichkeiten es gibt, Personen einzuladen. Außerdem wird auf die kulinarische Versorgung der Gäste bei dem Treffen eingegangen. Danach werden Fragen der Moderation erörtert. Zudem wird dargelegt, welche Personen als Moderator\*innen in Frage kommen. Ergänzend werden Gesprächs- und Kommunikationsregeln besprochen, sowie auf die Schwierigkeiten emotional aufgeladener Gespräche und die Herausforderung ihrer Moderation eingegangen.

Am Beginn des Kapitels 19 „Umsetzung des Familiengesprächs“ werden zunächst methodische Grundlagen zur Gesprächsgestaltung, sowie relevante Begrifflichkeiten geklärt, bevor die Umsetzung des Familiengesprächs anhand der vier Phasen des Rubikon Modells dargestellt wird. Dabei werden zuerst der Einstieg in das Familiengespräch und die Möglichkeiten zur Visualisierung aufbereitet, gefolgt von der Kontextklärung und der Formulierung von Zielen. Im nächsten Schritt wird die Exploration von Lösungsideen und vorhandener Ressourcen behandelt sowie der Umgang mit herausfordernden Situationen innerhalb des Gesprächs. Anschließend wird das Erstellen eines Plans und dessen Überprüfung sowie der Aushandlungsprozess von Kompromissen anhand des Harvard-Konzepts ausgeführt. In der nächsten Phase wird die Durchführung der geplanten Maßnahmen angesprochen.

Im Kapitel 21 „Umsetzungsevaluation“ wird eingangs eine Begriffsdefinition formuliert und anschließend der Nutzen von Evaluationen ausgeführt. Anschließend wird versucht, die unterschiedlichen Evaluationstypen und Perspektiven der evaluierenden Person zu differenzieren.

Im letzten Kapitel „Abschluss des Leitfadens“ wird nochmals auf die Inhalte des Anhangs, wie den Erklärungen rund um Betreuungsfragen im Alter und die Adresssammlung eingegangen.

Als Teilforschungsergebnisse sind jene Zwischenkapitel bezeichnet, die die Ergebnisse der individuellen Teile der Autorinnen überblicksartig zusammenfassen.

## 2 Forschungs- und Entwicklungsprozess

*Boos Lena, Hafner Kristina, Katzberger Jacqueline, Leeb Margit, Maqsood Naila*

In diesem Kapitel wird auf das Forschungsdesign und -methodik dieser Masterarbeit genauer eingegangen, sowie auf den damit verschränkten Entwicklungsprozess des Leitfadens. Die Leser\*innen erhalten Auskunft über das Forschungsinteresse, den Forschungsstand, die verwendeten Instrumente und Methoden, sowie über die Forschungsfrage und die Teilforschungsfragen. Diese beziehen sich auf einzelne Teile des Leitfadens und werden in den Kapiteln der einzelnen Autorinnen gesondert behandelt. Sie sind als Teilforschungsergebnisse ausgewiesen.

### 2.1 Forschungsinteresse und Ausgangslage

Betrachtet man den demografischen Wandel in Österreich, wird ein Altern der Bevölkerung durch wachsende Bevölkerungszahl und steigende Lebenserwartung ersichtlich. Schätzungen zufolge sind in Österreich mehr als 10% der Bevölkerung in die Pflege von Angehörigen involviert, wobei Kinder (Stief-, Schwieger- und leibliche Kinder) mit 41% die größte Gruppe der pflegenden Angehörigen bilden (Nagl-Cupal, M. et al. 2018:45). Aufgrund der Tabuisierung von Betreuungsfragen im Pflegefall tritt ein Pflegebedarf eines Angehörigen meist unvermittelt ein, wodurch Familienmitglieder oft in die Verantwortung der Pflege gezogen werden (Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs 2015).

Das Ziel des Forschungsprojektes war die Erarbeitung einer Selbstanwendungshilfe in Form eines Leitfadens, um den Themenkomplex rund um Betreuungsfragen, Wohnraumadaptierungen und andere anstehende Veränderungen im Leben alter Familienmitglieder im Krankheitsfall oder bei absehbarer Erhöhung des Betreuungsbedarfs ohne professionelle Moderation besprechen zu können.

Bei der Entwicklung des im Leitfaden vorgestellten Gesprächsmodells wurde Anleihe am Modell des Familienrats genommen. Zudem flossen Ansätze und Überlegungen aus unterschiedlichen anderen Gesprächsführungsmethoden, wie beispielsweise der gewaltfreien Kommunikation, der lösungsorientierten Therapie oder der motivierenden Gesprächsführung in die Entwicklung des Leitfadens mit ein.

Interessant ist hierbei, dass es noch keinen vergleichbaren Leitfaden gibt und das Thema Betreuung im Alter in vielen Familien immer noch ein Tabu-Thema darstellt. Es wird meist nur dann angesprochen, wenn eine Pflege-Situation akut eintritt (ebd.). Dies kann zu Überlastungssituationen führen, die durch ein zeitgerechtes Besprechen und Vorsorgen verhindert werden können. Der Leitfaden hilft Familien dabei, bereits vorab wichtige Themen zu klären, aber auch Bedürfnisse und Wünsche der Elterngeneration zu erfahren und zu besprechen, um für den Ernstfall gerüstet zu sein. Weiters kann

dieser Leitfaden zukünftigen pflegenden Angehörigen Ideen und Anleitungen zur Umsetzung eines vorbereitenden Gesprächs mit ihren alternden Angehörigen liefern. Ihrer Sorge gegenüber Veränderungen, die im Zuge von Krankheit oder Autonomieverlust ihrer Eltern auf die Familie zukommen, könnten dadurch gemindert werden. Das Ausarbeiten konkreter Schritte, die proaktive Auseinandersetzung mit möglichen Handlungsoptionen und die Verteilung von Zuständigkeiten, aber auch das Ausarbeiten erster konkreter Schritte wird durch den Leitfaden angeregt und angeleitet. Dabei ist der Leitfaden anwendungsfreundlich und niederschwellig gestaltet, sodass er die proaktive Auseinandersetzung mit dem Thema innerfamiliäre Pflege/Altersvorsorge fördert. Der Leitfaden orientiert sich an einer innerfamiliären generationsübergreifenden Gesprächssituation, wodurch die Gesprächssituation zwischen Partner\*innen außen vor gelassen wird; somit liegt der Fokus auf den Generationenbeziehungen.

## 2.2 Forschungsfrage und Subforschungsfragen

Die Forschungsfrage bezieht sich auf die Entwicklung der bereits beschriebenen Selbstanwendungshilfe in Form eines Leitfadens. Sie lautet:

Wie können Laien darin befähigt und methodisch angeleitet werden, innerfamiliäre Betreuungsfragen präventiv selbst anzusprechen?

Die Hauptforschungsfrage wurde in mehrere Subforschungsfragen untergliedert. Diese beziehen sich auf die Umsetzung der Selbstanwendungshilfe. Ihre Beantwortung erfordert ein größeres Maß an Detailinformationen. Die erste Subforschungsfrage ist:

- Welche Inhalte benötigt ein für Laien zur Durchführung von Gesprächen mit ihren älteren Angehörigen attraktiver und handhabbarer Leitfaden?

In dieser Frage geht es um die Information, die bereitgestellt werden soll, aber auch um die Art und Weise, wie diese angeboten wird. Die Herausforderung in diesem Zusammenhang besteht darin, Informationen so einfach aufzubereiten, dass auch in der Gesprächsführung unerfahrene Personen diese für sich nutzen können. Subforschungsfrage zwei lautet:

- Welche Methoden können Anwender\*innen in der Durchführung eines leitfadengestützten Gesprächs unterstützen?

Hier gilt es herauszufinden, welche bereits bekannten Methoden der Gesprächsführung dem Ziel des Leitfadens dienliche Herangehensweisen bieten. Die dritte Subforschungsfrage lautet:

- Welche Gestaltungsmöglichkeiten können die Handhabbarkeit des Leitfadens unterstützen?

Es soll herausgearbeitet werden, durch welche Art von Gliederung und Strukturierung der Leitfaden für Nutzer\*innen bestmöglich nutzbar wird und welche Gestaltungsmöglichkeiten, wie etwa Ausfüllelemente, Merksätze, Checklisten oder Übersichtstabellen dies fördern könnten.

## 2.3 Forschungsplan

Das Forschungsprojekt begann in Form des Forschungslabors im September 2018. Der Leitfaden wurde im März 2020 strukturell und inhaltlich finalisiert und die Abgabe der Masterarbeit erfolgte im April 2020. Das Projekt begann mit einer Einarbeitung in die Thematik, in dem verschiedene Themenschwerpunkte aufbereitet und passende Literatur gesucht wurde. Die erarbeiteten Inhalte wurden im Forschungslabor zusammengetragen und gegenseitig präsentiert. Die Idee für das im Leitfaden vorgestellte Gesprächsführungsmodell war bis Mai 2019 soweit ausgearbeitet, dass sie einer Gruppe von Expert\*innen vorgestellt werden konnte. Dies erfolgte im Rahmen eines Sounding Boards. Die Ergebnisse flossen in die Leitfadenentwicklung ein. Daraufhin folgten die weiteren Erhebungen, sowie Interviews mit Expert\*innen der Gesprächsführung. In einer zweitägigen Klausur wurden die Ergebnisse vertieft und zusammengeführt, sowie das Grundgerüst und die Gliederung für die Masterarbeit vereinbart. Die Erhebungen gingen fließend in die Phase der Entwicklung und Auswertung über. Am Ende dieses Abschnittes und zu Beginn des Jahres 2020 erfolgte die Verschriftlichung der Ergebnisse und die Fertigstellung der Masterarbeit.

## 2.4 Methodenwahl und Auswertung

Die ersten Überlegungen und Strukturierungen zur Masterarbeit entstanden im Forschungslabor. Es wurden verschiedene Themeninhalte aufbereitet, sodass ein gemeinsames Grundwissen zur Thematik aufgebaut werden konnte. Im Folgenden sollen die Methoden, die im Rahmen des Forschungsprojektes zur Anwendung kamen, beschrieben werden.

### 2.4.1 Sounding Boards

Bei der Forschungsarbeit wurde großer Wert auf die Meinung erfahrener Expert\*innen gelegt. Diese sollten sich mit dem Thema Gesprächsführung und Gesprächstechniken auskennen, oder aber über Erfahrung mit dem Thema Soziale Arbeit mit alten Menschen oder im Pflegebereich verfügen. Es wurden zwei Gruppendiskussionen bzw. Sounding Boards an der Fachhochschule veranstaltet, um in einem interaktiven Multilog mehrere Sichtweisen zu vergleichen und miteinander weiterzuentwickeln.

Die Forscherinnen haben die geplanten Inhalte und ihre Gliederung für den Leitfaden vorgestellt. In den gemeinsamen Diskussionen wurden diese kritisch durchleuchtet und besprochen, sowie um eventuelle Modifikationen und neue Ansatzpunkte ergänzt.



Dadurch konnte die bisherige Struktur um die verschiedenen Sichtweisen und Erkenntnisse erweitert werden. Das erste Sounding Board fand im Mai 2019 statt, wo die Rohgliederung des Leitfadens bereits entwickelt war. Bei dieser Diskussion war eine Rückmeldung zum Aufbau des Leitfadens und der Struktur der einzelnen Kapitel erwünscht. Als geladenen Gesprächsführungsexpert\*innen nahmen Lehrende an der Fachhochschule St. Pölten teil. Neben dem Forschungsteam nahm auch der Projektleiter am ersten Sounding Board teil.

Ein zweites Sounding Board in Anwesenheit von zwei Expert\*innen fand im Februar 2020 statt. Bei diesem war der Leitfaden schon sehr weit gediehen und die Expert\*innen wurden gebeten, Anmerkungen zur Verständlichkeit einzubringen, sowie ihren allgemeinen Eindruck zu äußern. Diese Diskussion rund um den Leitfaden erfolgte nun schon detaillierter. Einzelne Aspekte wurden spezifischer betrachtet, sowie Ideen für kleinere Änderungen entgegengenommen. Diese Auseinandersetzung fand in einer kleinen Runde statt. Dem Forschungsteam war es wichtig Personen einzuladen, welche bereits beim ersten Sounding Board dabei gewesen waren und mit der Thematik und dem Projekt vertraut waren. Beide Sounding Boards wurden transkribiert. Wichtige Informationen wurden für den Leitfaden und die Masterarbeit inhaltsanalytisch abgeleitet und flossen in die Adaptierung des Leitfadens ein (Mayring 2015). Es wurden spezielle Themen des Sounding Boards herausgefiltert und je nach Relevanz für die individuellen Kapitel aufgegriffen. Die Transkripte der Sounding Boards wurden gezielt genutzt um offene Fragen zu beantworten. Dadurch konnten die bereits erhobenen Zwischenergebnisse evaluiert werden.

#### 2.4.2 Literaturarbeit und Interviews

Bei der Entwicklung des Leitfadens wurde auf einen qualitativen Forschungsansatz zurückgegriffen. Eine quantitative Forschung ist zu diesem Zeitpunkt fast unmöglich, da noch keine spezifischen Zahlen vorliegen, welche bei der Entwicklung hilfreich sein könnten. Aus dem Grund hat sich das Forscherinnenteam für eine praxisnahe qualitative Forschung entschieden. Es wurden vier leitfadengestützte Interviews geführt (Flick 2009:43). Dies erfolgte mit Personen, die mit der Methode des Familienrates vertraut sind und bereits selbst als Koordinator\*in eines Familienrates tätig waren. Die vier interviewten Personen erhielten die gleichen Fragen, welche zuvor im Forschungsprojekt ausgearbeitet wurden. Zum Teil wurden diese schon vor dem Interview zur Verfügung gestellt. Die Fragen bezogen sich größtenteils auf drei Abschnitte des Leitfadens und zwar auf die Sorgeformulierung, die Vorbereitung und die Planung des Einleitungsgespräches und des Familiengespräches. Ähnliche Phasen sind im Familienrat zu finden und aus diesem Grund wurde dieser Schwerpunkt für die Interviewfragen gewählt (Der verwendete Interviewleitfaden ist im Anhang zu finden). Der erste Interviewpartner war ein Psychotherapeut, welcher bereits mehrere Familienräte im Jugendamtskontext geleitet hatte. Es handelte sich um ein ausgiebiges und umfangreiches Interview, von dem vieles für den Leitfaden angeleitet werden konnte. Das zweite Interview wurde mit einer lehrenden Person einer Fachhochschule geführt. Diese ist zuständige Koordinatorin für Familienräte und stützt sich auf breites Wissen aus der Praxis. Das dritte Interview fand mit einem erfahrenen Koordinator statt.

Dieser verfügt über Erfahrungen im Kontext von Sozialnetzkonferenzen<sup>1</sup> und ist als Bewährungshelfer tätig. Eine Sozialarbeiterin, die in einer Rehaklinik für psychisch erkrankte Menschen arbeitet und nebenberuflich an einer Fachhochschule unterrichtet, wurde ebenfalls interviewt. Die Interviewpartnerin hatte bereits selbst zu einem ähnlichen Thema geforscht und war selbst Koordinatorin von zwei Familienräten.

Die Interviews wurden transkribiert und nach der qualitativen Inhaltsanalyse von Mayring (2015) ausgewertet. Für die Arbeit stellte es eine gute Methode dar, die Interviewinhalte anhand festgelegter Ordnungskriterien zu strukturieren, was eine Bearbeitung der Daten erleichterte. Die Analyse ermöglichte eine Reduktion des Materials, sodass die Hauptaussagen der vier verschiedenen Interviews miteinander abgeglichen werden konnten. Es wurden theoriegeleitet Kategorien bestimmt und dafür ein System erstellt, welches für alle vier Interviews eingesetzt wurde. Dies war eine gute Möglichkeit, da sich die Interviewinhalte an dem Leitfaden orientierten. In dem Fall handelt es sich bei den Interviews um denselben Leitfaden. Die Transkripte wurden mit Hilfe der bereits bestehenden Kategorien durchsucht und zugeordnet. Nachdem das Material den verschiedenen Kategorien zugeordnet wurde, erfolgte eine Anpassung des Systems und einige Änderungen waren nötig (Mayring 2010:92–98).

Der theoretische Teil der Arbeit hingegen stützt sich zum größten Teil auf Literaturrecherche. Die Literatur wird passend zum jeweiligen Thema bzw. Abschnitt herangezogen, um eine theoretische Basis herzustellen. Diese wird dann mit den Aussagen der Expert\*innen verknüpft, um die gestellten Forschungsfragen adäquat zu beantworten.

#### 2.4.3 Systemisches Konsensieren

Das systemische Konsensieren ist eine Methode zur Entscheidungsfindung in Gruppen. Dabei werden zunächst Lösungsideen gesammelt und für alle Teilnehmenden sichtbar notiert. Jede\*r Teilnehmer\*in im Entscheidungsprozess vergibt danach Punkte zwischen eins und zehn. Diejenige Idee, die am besten gefällt, erhält jeweils die niedrigste Punktezahl, die anderen Ideen werden höher bepunktet. Danach werden alle Punkte, die ein Vorschlag erhielt, zusammengezählt. So kann die Lösung mit dem geringsten Widerstand ermittelt werden (Partizipation o.A.).

Für eine bessere Orientierung sollten die zwei zentralen Gespräche, die im Rahmen des im Leitfaden präsentierten Gesprächsmodells erfolgen, einen Namen bekommen. Da sich die Forschungsgruppe bei der Namensfindung für die einzelnen Gespräche uneinig war, wurde diese Methode angewandt, um eine für alle tragfähige Lösung zu finden.

Für das erste Gespräch, in dem die betroffene Person mit der zuvor ausgearbeiteten Sorge durch ihre\*n Angehörigen konfrontiert wird, wurden zuerst verschiedene Namen im Plenum gesammelt. Es standen folgende zur Auswahl: Einleitungsgespräch,

---

<sup>1</sup> Sozialnetzkonferenzen sind für Menschen in Untersuchungshaft eine Möglichkeit, mit Hilfe ihres sozialen Netzwerkes einen verbindlichen Zukunftsplan zu erstellen. Diese Umsetzung wird oft von der Bewährungshilfe begleitet. Der Fokus liegt auf der Aktivierung des sozialen Netzes (Familie, Freunde, Angehörige etc.) unter Einbeziehung der Betreuungseinrichtungen. Das Ziel ist es weitere Straftaten nach der Haftentlassung zu verhindern (NEUSTART o.A.).

Startgespräch, Vorgespräch, Sorgegespräch und Erstgespräch. Danach erfolgte ein Ranking, in dem jede Teilnehmerin für die vorgeschlagenen Namen Punkte von 1 bis 10 in der oben beschriebenen Weise vergab. Nachdem die vergebenen Punkte pro Begriff addiert waren, konnte klar ermittelt werden, welcher Vorschlag die größte Zustimmung aller erhalten hatte – jener mit der geringsten Punktezahl, und welchen Begriffen gegenüber es mehr Widerstand gegeben hatte – jene mit höheren Punktezahlen. In diesem Fall hatte der Begriff „Einleitungsgespräch“ die niedrigste Punktezahl und ging als Sieger aus der Entscheidung hervor. In gleicher Weise wurde der Name für die große Versammlung im Familienkreis gewählt. Sie erhielt den Namen „Familiengespräch“.

### 3 Grundlagen der Leitfadenerstellung

*Lena Bos, Kristina Hafner, Jacqueline Katzberger, Margit Leeb, Naila Maqsood*

Im Folgenden sollen die zentralen Grundlagen der Leitfadenerstellung näher erörtert werden. Ein wichtiges Anliegen für die Entwicklung des Leitfadens war, diesen sowohl inhaltlich gut verständlich als auch optisch ansprechend zu gestalten. Die Gestaltung sollte es Laien ermöglichen einfache Elemente der Gesprächsführung zu verstehen und anzuwenden.

Der Leitfaden orientiert sich in weiten Teilen am Modell des Familienrats, welches in einem späteren Kapitel vorgestellt wird. Auch beim Familienrat steht die Sorgeformulierung am Beginn. Anwender\*innen sollen befähigt werden, unbestimmte Gefühle und Bedenken im Hinblick auf Veränderungsbedarf im Alltag älterer Angehöriger in Form einer Sorge in Worte zu fassen. Der Leitfaden transportiert ein Modell, das speziell für diese Situation – ein älterer Angehöriger oder eine ältere Angehörige, deren Alltagsleben sich in Folge einer Abnahme an Fähigkeiten verändert und den sich daraus ergebenden Gesprächsbedarf – entwickelt wurde.

Das Modell beinhaltet eine systematische Abfolge ausgehend von einer Sorgeformulierung, über ein Einleitungsgespräch mit der betroffenen Person und das darauffolgende eigentliche Familiengespräch. In diesem soll im Kreise einer (größeren) Gruppe von An- und nahen Zugehörigen der spezielle Unterstützungsbedarf ermittelt werden und Pläne und Lösungen erarbeitet werden.

Der Leitfaden enthält zudem Informationen, Vorschläge und Anregungen zur Vorbereitung und Umsetzung aller Phasen dieses Prozesses, sowie Erläuterungen und Tipps zum Umgang mit möglichen Barrieren und Schwierigkeiten. Er soll die Leser\*innen dazu befähigen, einen selbstorganisierten Familienrat ohne fachliche Koordination zu gestalten und abzuhalten. Daher transportiert er durch seinen Aufbau und seine Inhalte auch jene sozialarbeiterischen Haltungen, die auch im Familienrat eine große Rolle spielen. Dazu gehören Empowerment, Partizipation und Ressourcenorientierung, worauf in einem gesonderten Kapitel näher eingegangen wird.

Einige wichtige Punkte, die in die Anleitung des Leitfadens eingearbeitet wurden, aber auch, nach welchen Kriterien der gesamte Leitfaden erstellt wurde, sollen nun erläutert werden.

### 3.1 Titel des Leitfadens

In ihrem Blog-Artikel gibt Annika Bühnemann (2016:o.A.) Tipps rund um die Wahl des perfekten Buchtitels. Diese Tipps hat sich auch die Projektgruppe bei der Suche nach einem Titel für den Leitfaden zu Herzen genommen.

*„Familie Huber macht einen Plan. Anleitung zur Besprechung von Betreuungsfragen im Alter.“* – das ist der Titel des ausgearbeiteten Leitfadens. Dieser Titel soll durch seine positive und aktive Formulierung Bilder (oder Emotionen) in den Köpfen der Leser\*innen erzeugen und durch den Untertitel weiß der\*die Leser\*in sofort, womit er\*sie es beim Lesen des Leitfadens zu tun hat. Die Beispielfamilie Huber, die im Leitfaden durchgehend eine prominente Rolle einnimmt, findet schon im Titel Erwähnung und soll Nutzer\*innen die Anbindung an den Leitfaden erleichtern.

Das Wort „Anleitung“ wurde nach längerer Diskussion dem Wort „Leitfaden“ vorgezogen, da die Annahme bestand, dass „Anleitung“ ein noch breiteres Publikum ansprechen kann und die Leser\*innen sich unter diesem Wort eher etwas Praktisches vorstellen können. Einigkeit herrschte in Hinblick auf die Notwendigkeit, die Zielgruppe, auf die sich die Betreuungsfragen beziehen, zu spezifizieren. Da Betreuung oft mit Kinderbetreuung assoziiert wird, wurden die beiden Worte „im Alter“ ergänzt und dadurch auch die sekundäre Zielgruppe bereits am Anfang genannt.

### 3.2 Beispielfamilie

Um dem Leitfaden ansprechender und anwender\*innenfreundlicher zu gestalten, wurde eine Beispielfamilie, Familie Huber, kreiert. Sie soll die Leser\*innen Schritt für Schritt durch die Abfolge des Gesprächsmodells begleiten. Als besonderes Element, das sich durch den gesamten Leitfaden zieht, beinhaltet deshalb jedes Kapitel eine oder mehrere, besonders hervorgehobene, kurze Episoden mit Familie Huber. An ihnen soll exemplarisch dargestellt werden, worum es im jeweiligen Abschnitt geht und veranschaulicht werden, wie die Empfehlungen des Leitfadens praktisch umgesetzt werden könnten. Prinzipiell wäre es möglich, dass sich das im Leitfaden vorgestellte Modell den Leser\*innen allein aus der Lektüre der Texte über die Beispielfamilie erschließt. Im Hintergrund der Entwicklung der Beispielfamilie stand auch das Bestreben der Projektgruppe, emotional herausfordernde Situationen zu entschärfen, indem man die Familie Huber dazu nützt, um eine Strategie der Normalisierung, die später noch beschrieben wird, anzuwenden.

### 3.3 Allgemeiner Duktus, Anrede und Leichte Sprache

Es wurde entschieden, die Nutzer\*innen des Leitfadens direkt anzusprechen und sie durch die einzelnen Abschnitte des Leitfadens zu geleiten. Dienlich war hier das Bild, Leser\*innen an der Hand zu nehmen und Schritt für Schritt durch den Prozess zu führen. Außerdem wurde darauf geachtet, die Anleitung nicht zu normativ bzw. direkt zu formulieren, sondern einladende und ermutigende Formulierungen zu finden. Mehrfach wurde auch darauf hingewiesen, dass die Nutzer\*innen die Anleitung ganz nach ihrem eigenen Bedarf und Vorlieben nutzen können. So kann die Anleitung Schritt für Schritt befolgt werden, aber es können auch nur einzelne Elemente daraus entnommen werden. Leser\*innen können sie aber auch nur zu Informationszwecken und zur Orientierung verwenden oder aber sich dadurch inspirieren lassen.

Durch das Verwenden von leichter Sprache soll der Leitfaden für ein breiteres Publikum zugänglich sein und somit die Niederschwelligkeit und die Inklusion gefördert werden. Bei den Formulierungen wurde daher darauf geachtet, kurze und einfache Sätze zu bilden. Außerdem wurde auf die Benutzung von Fremdwörtern verzichtet und eher einfache und allseits bekannte Formulierungen gewählt. Diese zwei Punkte gelten als die wichtigsten Regeln beim Verfassen von Texten in leichter Sprache (Herchenröder o.A.).

### 3.4 Tabellen, Merksätze und Ausfüll-Elemente

Es wurde darauf geachtet, den Leitfaden leser\*innenfreundlich und abwechslungsreich zu gestalten. Dazu wurden diverse Tabellen und Grafiken eingefügt, sowie Ausfüll-Elemente, die die Leser\*innen zum Ausprobieren einladen sollen. Ergänzend kommen Merksätze, Listen, Do's und Don'ts-Tabellen in einigen Abschnitten vor, sowie eine Checkliste. Die Merksätze und die Do's und Don'ts-Tabellen sollen dazu beitragen, zu viel Fließtext zu vermeiden und wichtige Aspekte oder Informationen prägnant oder nur mit einem Satz für die Leser\*innen darzustellen. Die Checkliste soll Leser\*innen helfen, diverse Vorbereitungs- und Planungsschritte für das Familiengespräch übersichtlich zu strukturieren.

### 3.5 Anwendungssituationen

Der Leitfaden stellt ein präventives Selbstanwendungstool dar. Er wird idealerweise bereits vor Eintritt einer Pflege- oder Krisensituation von den Angehörigen bzw. einem Angehörigen herangezogen. Im Leitfaden werden daher verschiedene Anwendungssituation präsentiert, in denen sich Leser\*innen wiederfinden können. Ausgehend von der Masterarbeit von Huber und Röck (2017:32) und der dort vorgestellten Datenanalyse wurden folgende Konstellationen von eventuellen Problemstellungen ausgesucht:

- Es wird bemerkt, dass Unterstützungsbedarf bei einem Familienmitglied besteht.

- Es soll gemeinsam mit der Familie Hilfe für ein bestimmtes Familienmitglied organisiert werden.
- Es soll ein Notfallplan für eine bestimmte Situation entwickelt werden.
- Es wird bemerkt, dass der Unterstützungsbedarf oder der Pflegeaufwand für ein Familienmitglied gestiegen ist.

Da der Leitfaden grundsätzlich präventiv angewandt werden soll, wurde diese Liste noch um eine Beschreibung ergänzt:

- Es soll in der Familie besprochen werden, wie die (noch) selbstständigen Eltern in den nächsten Jahren leben und wohnen sollen bzw. wollen.

Im zweiten Sounding Board wurde besprochen, diese Situationsbeschreibungen um einen weiteren Bereich auszubauen, damit ein breiteres Publikum angesprochen werden kann. So wurde auch noch der Aspekt der Verantwortungsteilung zwischen Geschwistern hinzugefügt.

Der Familienrat stellt sich als partizipatives Modell dar und setzt somit die Mitarbeit der Familie, aber auch die (aktive) Mitarbeit der betroffenen Person voraus. Aus diesem Grund wurde betont, dass die betroffene Person aktiv in alle Entscheidungsprozesse eingebunden werden muss und in der Lage sein sollte, die Folgen ihrer Entscheidungen für ihre Zukunft abzuschätzen. Dies ist aber beispielsweise bei manchen Formen von Demenz nicht gegeben. Um diese Personengruppe jedoch nicht grundsätzlich auszuschließen und interessierte Angehörige trotzdem zu motivieren, den Leitfaden weiter zu nützen, wurde folgende Formulierung auf Seite 5 des Leitfadens gewählt:

*„Bei den Anleitungen in dieser Broschüre gehen wir davon aus, dass Ihr betroffenes Familienmitglied sich in einem oder mehreren Gesprächen an Entscheidungen, die ihre bzw. seine Zukunft betreffen, noch beteiligen kann. Die betroffene Person sollte also noch in der Lage sein, selbstbestimmt Entscheidungen zu treffen und die Folgen abzuschätzen. Doch auch wenn die Entscheidungsfähigkeit beispielsweise durch eine Form der Demenz eingeschränkt ist, kann dieser Leitfaden für Sie dennoch wertvolle Anregungen liefern“*

### 3.6 Grafische Gestaltung und Layout

Von Anfang an bestand Einigkeit darüber, dass der Leitfaden in seiner Endversion von einer professionellen Druck- und Grafikagentur ausgearbeitet werden soll. Die Projektgruppe geht davon aus, dass eine professionelle visuelle Umsetzung dem Leitfaden eine noch bessere Anwendbarkeit gewährleisten würde.

Neben dem visuellen Gesamtkonzept soll eine Prozessgrafik gleich am Anfang des Leitfadens das Versammlungsmodell des Familiengesprächs und seiner vorbereitenden Phasen darstellen, da es bei den im Vorfeld geführten Interviews immer wieder zu Unklarheiten bezüglich des Ablaufes des Prozesses gekommen ist. Eine Grafik, die den Prozessablauf - die Sorgeformulierung, das Einleitungsgespräch, die Planung, das Familiengespräch und die Auswertung - darstellt, soll dem gegensteuern und den Leser\*innen bereits am Anfang einen guten Überblick über das Gesamtmodell bieten.

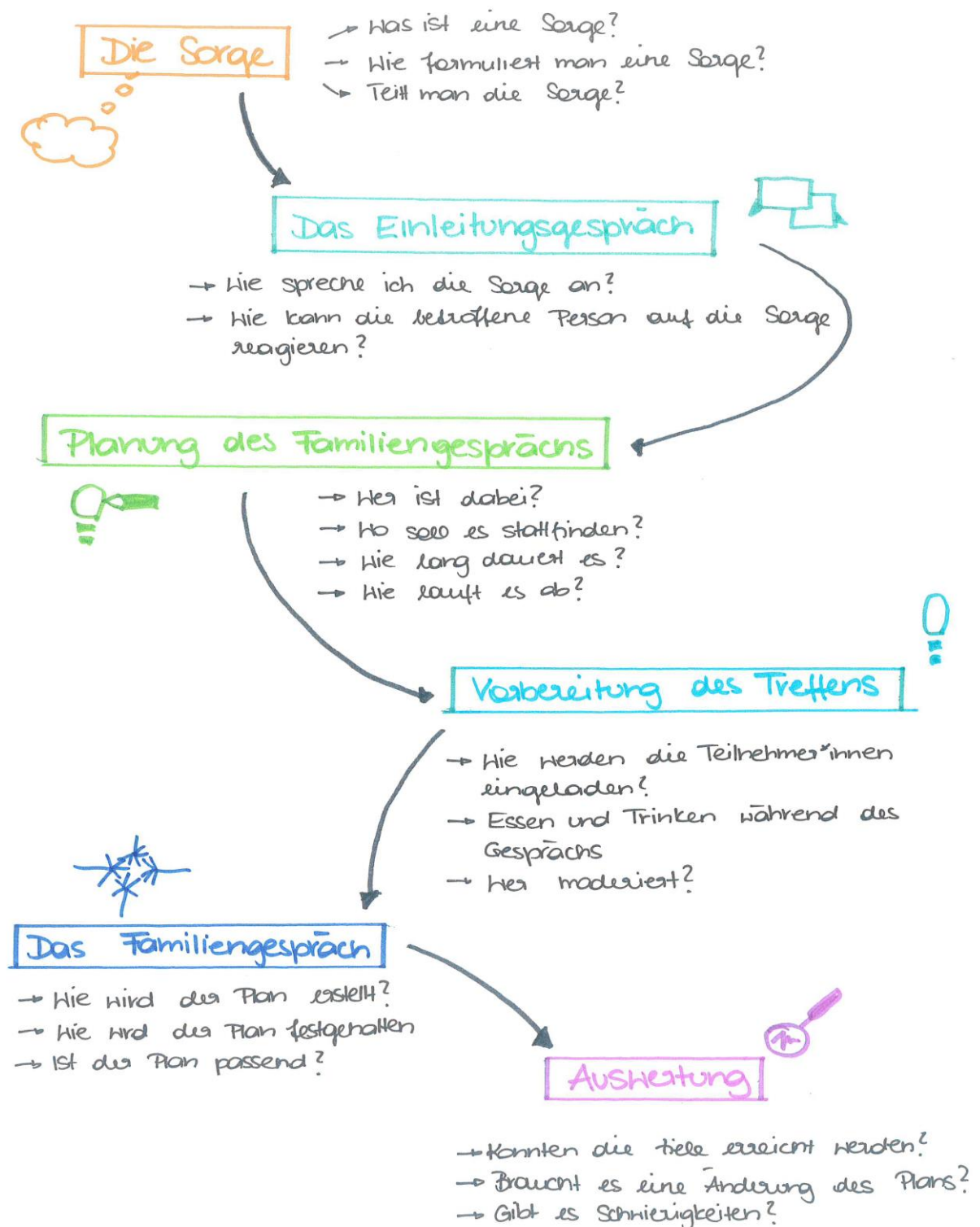
Zu diesem Zweck wurde eine vorläufige Skizze erstellt. Die Grafik befindet sich am Ende dieses Kapitels.

Auch in der grafischen Endfassung des Leitfadens in Form einer Broschüre soll auf die Benutzer\*innenfreundlichkeit Wert gelegt werden. Die einzelnen Abschnitte bzw. Kapitel sollen farblich so gestaltet werden, damit ein besserer Überblick gewährleistet wird. Dies dient unter anderem auch dazu, Leser\*innen das Finden und Verwenden einzelner Kapitel zu erleichtern.

### 3.7 Anhang und Glossar

Wichtige und gängige Begriffe zum Thema "Betreuung im Alter" wurden ausgewählt und in einem Glossar im Rahmen der Adresssammlung zusammengefasst (Leitfaden S.41). Zu jedem Begriff wurden österreichweit gültige Kontaktadressen, inklusive Websites und Telefonnummern gesammelt, um den Leser\*innen einen Ausgangspunkt für eigene Recherchen bieten zu können.

Abbildung 1: Prozessablauf



Quelle: (eigene Darstellung)



## 4 Der Familienrat oder Family Group Conference<sup>2</sup>

Jacqueline Katzberger

In diesem Kapitel soll näher auf den Familienrat eingegangen werden, da dieser die Basis für den erarbeiteten Leitfaden ist. Laien sollen dazu befähigt werden, eine abgewandelte Form des Familienrats selbstorganisiert abhalten zu können. Dazu ist es wichtig, als Ausgangspunkt sowohl den Ursprung, als auch die verschiedenen Phasen des Familienrats zu beschreiben, um dann darauf eingehen zu können, welche Phasen an welcher Stelle im Leitfaden umgesetzt wurden.

Der Familienrat als restauratives Planungsverfahren kommt aus Neuseeland und ist Teil des „*Children, Young Persons and Their Families Act*“, welcher 1989 in Neuseeland verabschiedet wurde (Früchtel et al. 2017:55). Nach Heino (2009:11) war dieses Modell in Neuseeland die Antwort auf einige Probleme; so war die Situation der Maori immer schlechter als die der anderen Einwohner\*innen und die Kinder der Maori waren in Kinderschutzmaßnahmen stets überrepräsentiert. Durch dieses neue Gesetz wurde das professionelle System verpflichtet,

*„den Kreis der Beteiligten aus der Verwandtschaft, Freundschaft, Nachbarschaft so weit wie möglich zu ziehen, und stattet diese Personengruppe mit weitgehenden Planungs- und Entscheidungsrechten in Jugendhilfe und Jugendgerichtsverfahren aus“ (Früchtel et al. 2017:55).*

Staatliches Handeln soll durch diesen Akt mit lebensweltlichen Gepflogenheiten in Einklang gebracht werden; weiters sollte der Jugendhilfe die Stärkung der Gemeinschaft als Aufgabe gemacht werden.

McKenzie und Connolly (1999:15) fassen das Family Group Conferencing wie folgt zusammen:

*„[...] the model as practiced in New Zealand is a shared decision-making process that involves the family and the state in planning for children at risk.“* Sie betonen weiter, dass im kompletten Prozess die Familie und der Staat gemeinsam an einer Lösungsfindung arbeiten (ebd.:16).

Da es im weiteren Verlauf dieses Kapitels um den Ablauf und die verschiedenen Phasen des Familienrates gehen soll, wird der Übersichtlichkeit halber nicht auf alle anderen Prozesse rund um den Familienrat (wie z.B. die Fallklärung oder die Finanzierung) eingegangen.

---

<sup>2</sup>In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff „Familienrat“ benutzt, auch wenn in der Literatur von Family Group Conference geschrieben wurde, da beide Begriffe synonym verwendet werden können.

Der Familienrat kann grob in drei Phasen eingeteilt werden: die Informationsphase, die Family-only-Phase und die Verhandlungs- oder Entscheidungs- und Konkretisierungsphase (Früchtel et al. 2017:22; Hilbert et al. 2011:13; McKenzie / Connolly 1999:24).

Es gibt jedoch auch eine Vorbereitungsphase, in der der Familienrat durch eine\*n Koordinator\*in angebahnt wird und auch einen Folgerat, um den Plan, der in einem Familienrat als Resultat geplant wurde, evaluieren zu können.

Im Folgenden werden alle essenziellen Phasen kurz umrissen und mit dem ausgearbeiteten Leitfaden verknüpft. Dies soll den Leser\*innen der vorliegenden Arbeit helfen nachzuvollziehen, an welcher Stelle im Leitfaden die verschiedenen Phasen des Leitfadens ihren Platz gefunden haben.

#### 4.1 Die Vorbereitungsphase

In der Praxis wird der Familienrat meist von einem\*einer Sozialarbeiter\*in angeregt. Wenn er\*sie mit den Sorgen oder Problemen einer Familie (in der Kinder- und Jugendhilfe meist bei Kindeswohlgefährdung) konfrontiert wird und eine Veränderung stattfinden oder eine Entscheidung getroffen werden soll, kann er\*sie einen Familienrat vorschlagen. Zusammen mit einem\*einer Koordinator\*in wird der Familienrat dann vorbereitet. Hier bekommt der\*die Koordinator\*in eine entscheidende Rolle, da er\*sie alle Teilnehmer\*innen vor dem Familienrat kennenlernt und über die Grundsätze und Vorgehensweise informiert (Früchtel et al. 2017:26). In der Vorbereitungsphase wird ebenfalls erarbeitet, wer eingeladen wird und wie eingeladen wird (ebd.:29), aber auch Ort, Datum und Zeitpunkt werden fixiert (Hilbert et al. 2011:13).

Unter dem Titel „Planung des Familiengesprächs“ wurde im Leitfaden ein Ablaufpunkt geschaffen, an dem die Themen wie Ortswahl, Dauer des Familiengesprächs (und die Verpflegung währenddessen), sowie die Wahl der Teilnehmer\*innen behandelt werden, siehe dazu Seite 27 im Leitfaden. Dem Thema der Einladung wurde ein eigenes Kapitel gewidmet, welches auf Seite 31 des Leitfadens zu finden ist.

#### 4.2 Der „eigentliche“ Familienrat

Der tatsächliche Familienrat wird, wie oben bereits erwähnt, in drei Phasen unterteilt. Diese drei Phasen werden im Leitfaden beibehalten. Im Leitfaden entspricht die gesamte Phase des eigentlichen Familienrats dem des Familiengesprächs, jedoch ist sie aufgrund des Fehlens eines\*einer Koordinator\*in oder eines\*einer professionellen Helfer\*in als Family-Only-Phase konzipiert worden. Daher war es umso wichtiger nicht nur die Sorgeformulierung, welche in der ersten der drei Phasen eine große Rolle spielt, für Laien anwendbar zu machen, sondern den Leitfaden auch mit anderen Tipps und Empfehlungen zu bestücken, da an keiner Stelle des Prozesses auf die Hilfe von Professionist\*innen zurück zu greifen ist.

#### 4.2.1 Die Informationsphase

Die Informationsphase beginnt mit einer Begrüßung und meist mit einer kurzen Vorstellungsrunde (Früchtel et al. 2017:30). Der Auftrag des Familienrates wird noch einmal erklärt und die geladenen Expert\*innen können Fragen der Teilnehmer\*innen beantworten (Hilbert et al. 2011:13).

Diese Phase wird mit der Sorgeerklärung oder Sorgeformulierung abgeschlossen. Hierbei soll die Sorge und der Anlass des Familienrats klar benannt werden (Früchtel et al. 2017:33).

Die Sorgeformulierung hat somit im Familienrat eine zentrale Schlüsselrolle. Diese wichtige Rolle wurde ihr auch im Leitfaden zugeschrieben. In den nachfolgenden Kapiteln wird die Sorgeformulierung erst im Kontext des Familienrats und anschließend im Zuge der Leitfadenerstellung, getrennt voneinander behandelt.

#### 4.2.2 Die Family-only-Phase

In dieser Phase ist die Familie unter sich, da davor alle Fachkräfte und der\*die Koordinator\*in den Raum verlassen. Laut Früchtel et. al. (ebd.:34) werden die Betroffenen so zu „*aktiven Lösungsfindern*“ und es werden eigene Möglichkeiten gesucht, die Schwierigkeiten zu meistern. Da sich die Betroffenen meist auch gut kennen, findet somit automatisch „*eine Art Schwachstellenanalyse*“ statt.

Weiters kann die Familie frei und offen über Probleme sprechen, die eventuell vor den Professionist\*innen nicht besprochen werden (Hilbert et al. 2011:19). Sowohl McKenzie und Connolly (1999:25) als auch Hilbert et. al. (2011:13) sind der Meinung, dass auch auf Bitte der Familie der\*die Koordinator\*in nicht an dieser Phase teilnehmen soll, da die Familie gerade durch dieses Zutrauen der Fachkräfte, eigenständig und ohne Hilfe von außen eine Lösung finden zu können, gestärkt wird (Früchtel et al. 2017:33).

In der Konzeption des Leitfadens wurde davon ausgegangen, dass jede Familie im Sinne des Empowerment-Ansatzes die Kraft besitzt, Veränderungsprozesse eigenständig bewältigen zu können. Der Leitfaden soll als Stütze in diesem Prozess dienen.

In Kapitel 5 der vorliegenden Arbeit wird noch genauer auf sozialarbeiterische Konzepte wie dem Empowerment in Verbindung mit dem Familienrat und dem Leitfaden eingegangen.

#### 4.2.3 Die Verhandlungsphase

In der Verhandlungsphase kommen die Fachkräfte wieder zurück zur Familie und diese präsentiert ihren erarbeiteten Plan den Expert\*innen (Hilbert et al. 2011:14). Die Fachkräfte beziehen dann Stellung zum Plan (Früchtel et al. 2017:24), bzw. wird er

dahingehend geprüft, ob er die Anforderungen des formulierten Auftrages erfüllt (Hilbert et al. 2011:14).

Laut Helbig und Ruppel (2008:21) dürfen die Fachkräfte in dieser Phase den Plan nicht mehr beeinflussen, sie dürfen nur um eine Präzisierung des Planes bitten. Die Familie kann dazu auch weitere Familienzeit nutzen, wenn gravierende Sorgen der Fachkräfte mit dem Plan nicht aus der Welt geschafft wurden (Früchtel et al. 2017:34). Es wird konkret festgehalten „*wer, was, mit wem, wo, wann und wie lange tun wird*“. Ist der Plan für die Fachkräfte und die Familie passend, wird er von allen Teilnehmer\*innen unterschrieben (Hilbert et al. 2011:14).

Auch im Leitfaden soll in der Folge des Familiengesprächs ein Plan erstellt werden, der die Sorge des\*der Sorgeträger\*in auflöst und auch hier soll festgehalten werden, wer was tun kann, um dabei zu helfen.

Das Unterschreiben des Planes schafft eine Verbindlichkeit, die auch im Leitfaden betont wurde und genauso wie beim Familienrat, wird der erarbeitete Plan abgetippt und an alle Teilnehmer\*innen und an jene Personen, die nicht kommen konnten, aber interessiert sind, geschickt werden (Früchtel et al. 2017:37).

#### 4.3 Die Umsetzungs- und Überprüfungsphase

Nach der Durchführung des Familienrates und der Erarbeitung eines Planes sollte der Plan laut Helbig und Ruppel (2008:21) so schnell wie möglich umgesetzt werden. Wichtig hierbei ist in solchen Fällen die zusätzliche Zusammenarbeit der verschiedenen involvierten Institutionen. Wie bereits erwähnt, wird das Modell des Familienrats bei Themen der Kindeswohlgefährdung eingesetzt, aber nicht immer ist der Inhalt des Planes auf dieses Thema beschränkt.

Im Leitfaden wurde ein Glossar erstellt, welches den Leser\*innen einen Überblick über weitere Hilfsmöglichkeiten, wie z.B. der Hauskrankenhilfe ermöglicht. Dies hat zur Folge, dass Familien, die den Leitfaden nutzen, diese Informationen auch in ihrem Plan einbauen können. Dadurch sollen die Möglichkeiten zur Sorgeauflösung breiter gefächert werden.

#### 4.4 Der Folgerat

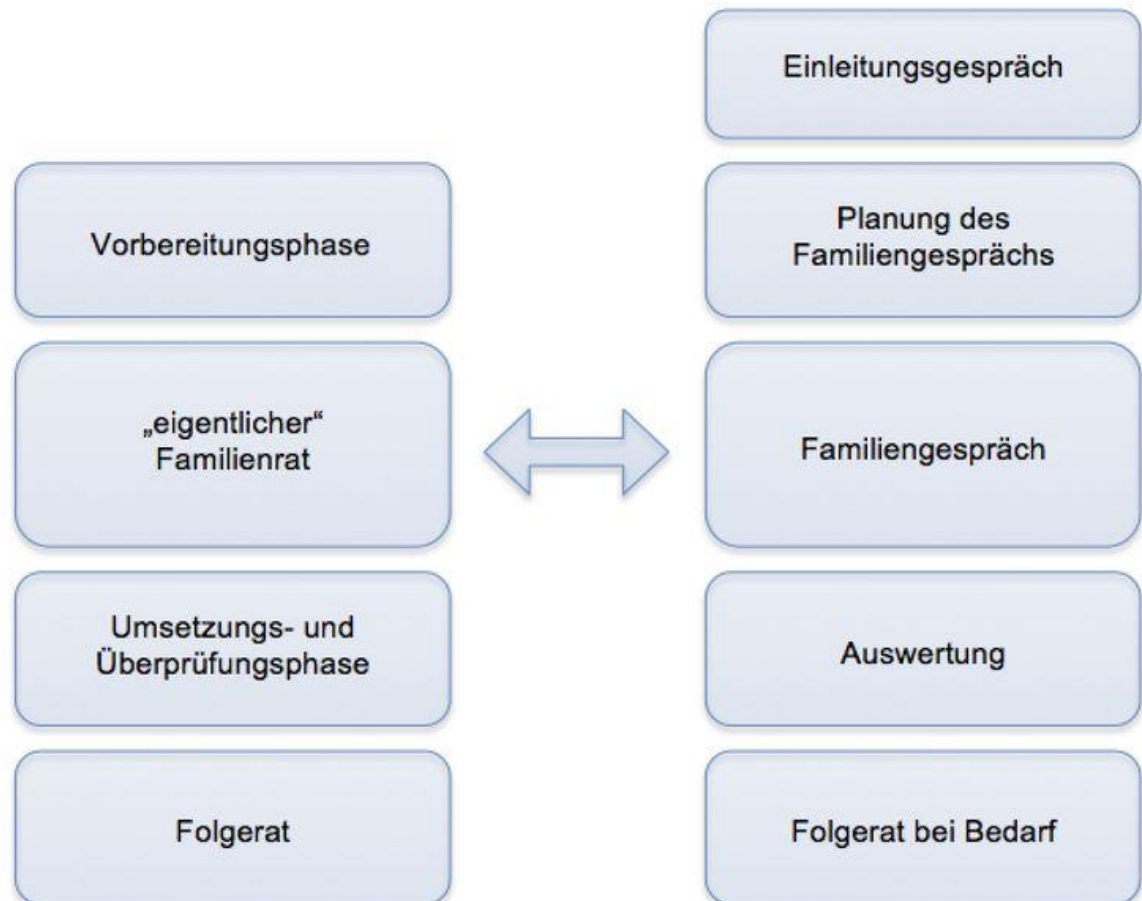
Meist wird bereits in der Verhandlungsphase ein Termin für einen Folgerat oder eine Folgekonferenz vereinbart. Diese hat den Nutzen, dass der Plan bis dorthin evaluiert werden kann und bei diesem Termin gegebenenfalls Ergänzungen oder Veränderungen am Plan vorgenommen werden können (Hilbert et al. 2011:14).

Auf Seite 37 im Leitfaden wurde auf die Möglichkeit eines Folgerates hingewiesen und Themen angegeben, die einen solchen für wichtig erscheinen lassen. Im Kapitel der

Auswertung auf Seite 38 des Leitfadens wurden die Evaluierung und eventuelle Anpassungen des Planes behandelt.

Die folgende Grafik zeigt eine Gegenüberstellung der Abläufe des Familienrats (links) und des Leitfadens (rechts). Hier ist noch einmal deutlich sichtbar, dass die einzelnen und bereits vorgestellten Phasen des Familienrats so gut wie ident in den Leitfaden eingearbeitet wurden.

Abbildung 2: Schematischer Ablauf des Familienrats (li) und des Leitfadens (re)



Quelle: (In Anlehnung an Früchtel et al. 2017:22 – eigene Darstellung)

## 5 Die Soziale Arbeit und der Familienrat

*Jacqueline Katzberger*

Im folgenden Kapitel werden einige Konzepte der Sozialen Arbeit näher beschrieben, welche sowohl der Familienrat als auch der Leitfaden gemeinsam haben. Weiters wird darauf eingegangen, welche Vorteile die Durchführung eines Familienrats für die Soziale Arbeit hat.

Huber und Röck (2017:3) sehen im Familienrat *„einen stark partizipativen Ansatz, der die Hilfe zur Selbsthilfe fördert und dadurch die Problembewältigung innerhalb der Familie und ihrer Lebenswelt, unter etwaigem Einsatz formeller Hilfen belässt.“*

Hilbert et al. (2011:9) fassen das Merkmal und das Wesen des Familienrats folgendermaßen zusammen: *„Familienrat ist ein Verfahren zur aktiven Beteiligung von Familien in der Hilfeplanung und Entscheidungsfindung. Grundlage hierfür ist das Bemühen um mehr Partizipation [...]“*. Außerdem sehen sie Vorteile für die Soziale Arbeit, indem sie ausführen, dass der Familienrat sich als Starthilfe versteht und so netzwerkinterne Prozesse in Gang bringt. Gleichzeitig kann die Kinder- und Jugendhilfe genau so viel (oder wenig) Einfluss auf das Ergebnis bzw. den Plan nehmen, dass der gesetzliche Auftrag zwar erfüllt, aber dabei die Familie nicht entmündigt wird (ebd.:17).

Der Familienrat hat aber auch noch andere Vorteile, die Nagl-Cupal und Hauprich (2016:3) in ihrer Arbeit vorstellen. So verändert sich die Rollenaufteilung im Familienrat und viele Erwachsene sehen sich zum ersten Mal von einer Institution oder offizieller Stelle ernst genommen und wertgeschätzt. Weiters werden auch positive Kooperationserfahrungen gemacht. Dies liegt vor allem daran, dass es sich hierbei um kein Unterstützungssetting handelt, welches ein starkes Machtgefälle suggeriert. Durch die Stärkung des Familiengefüges durch Empowerment und der Bestärkung der Familie durch die Professionist\*innen, an ihrer Situation eigenständig arbeiten zu können, zeigt sich eine deutliche Steigerung des familiären Zusammenhalts und eine Verbesserung des Dialogs innerhalb der Familie.

Die sozialen Netzwerke einer Familie werden durch die Teilnahme an einem Familienrat mobilisiert und remobilisiert. Durch den Familienrat fühlen sich vor allem zurückgezogene Familien emotional unterstützt und sie können soziale Ressourcen deutlich besser mobilisieren. Gerade beim Thema des Kinderschutzes, bei dem der Familienrat am häufigsten eingesetzt wird, kommt es durch diese Mobilisierung zu einer Sicherstellung eines langfristigen Betreuungsarrangements und zu einer Zunahme der Kindessicherheit in der betroffenen Familie. Da soziale Netzwerke und auch meist die erweiterte Familie in der Unterstützung der betroffenen Familie involviert ist, wird oftmals ein effektiver Kinderschutz gewährleistet (ebd.:4).

Helbig und Ruppel (2008:35) betonen in ihrer Arbeit, dass sich Konzepte und Ansätze der Sozialen Arbeit in den Grundideen des Modells des Familienrats wiederfinden. Sie benennen hier vor allem Empowerment und Ressourcenorientierung, aber sie führen auch den lösungsorientierten und den systemischen Ansatz an.

Der erarbeitete Leitfaden bildet eine abgewandelte Form des Familienrats ab, somit war es wichtig, die bereits erwähnten Vorteile auch in den Leitfaden einzuarbeiten. Im Folgenden wird nun auf das Konzept des Empowerments, die Ressourcenorientierung und auf Partizipation eingegangen. Um den Rahmen der vorliegenden Arbeit jedoch nicht zu sprengen, wird nur auf die Grundzüge der Konzepte eingegangen, gleichzeitig soll jedoch erklärt werden, wie die jeweiligen Konzepte in den Leitfaden eingebettet wurden.

## 5.1 Empowerment

Das englische Wörterbuch kennt für das Wort „Empowerment“ mehrere Übersetzungen: Ermächtigung, Befähigung und Berechtigung (Langenscheidt online o.A.).

Auch Adams (1996:4) ist der Meinung, dass es wörtlich übersetzt „*becoming powerful*“ bedeutet, schreibt jedoch über die Definition für die Soziale Arbeit folgendes weiter:

„The Dictionary of Social Work defines empowerment theory as ‚theory concerned with how people may gain collective control over their lives, so as to achieve their interests as a group, and a method by which social workers seek to enhance the power of people to lack it‘“ (Thomas / Pierson 1995:134 zit. in Adams 1996:4).

Dies fasst Herringer (2010:20) zusammen, indem er schreibt, dass Empowerment „*auf die (Wieder-)Herstellung von Selbstbestimmung über die Umstände des eigenen Alltags*“ abzielt. Aber auch Familien, die den Familienrat durchgeführt haben, erfahren eine besondere Art der Bestärkung: sie übernehmen konzeptionelle Verantwortung für die Lösung ihrer Konflikte und Problemlagen (Hilbert et al. 2011:9).

Es geht auch um den Glauben, dass Menschen Stärke und die Kompetenz zur Veränderung besitzen (McKenzie / Connolly 1999:6).

Empowermentprozesse finden auf vier, analytisch getrennten, jedoch vielfältig miteinander verbundenen Ebenen statt: der individuellen Ebene, der Gruppenebene, der institutionellen Ebene und der Gemeindeebene (Herringer 2010:86). Auf der Ebene der sozialen Einzelfallhilfe ist die Methode der Ressourcenorientierung besonders hervorzuheben, die im nächsten Kapitel gesondert behandelt werden soll. Das Werkzeug der motivierenden Gesprächsführung soll an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben, da es laut Herringer (ebd.:87) besonders dazu geeignet ist, Veränderungsprozesse zu fördern. Auf die Methode des „*Motivational Interview*“ wird in einem späteren Kapitel noch näher eingegangen. Hier wird auch genau erklärt werden, welche Anleihen davon in den Leitfaden eingeflossen sind.

Die Nutzer\*innen des Leitfadens sollen dahingehend angeleitet werden, dass sie ohne professionelle Hilfe zusammen mit einem alternden Familienmitglied als Expert\*in seiner\*ihrer Lebenswelt eine passgenaue Lösung für die jeweilige Problemlage entwickeln. Somit kann der Leitfaden als Instrument eines Empowermentprozesses gesehen werden.

Wie McKenzie und Connolly (1999:6) gehen die Verfasserinnen des Leitfadens davon aus, dass jeder Mensch die Stärke besitzt, Veränderungen im eigenen Leben selbstbestimmt umsetzen zu können.

Laut Helbig und Ruppel (2008:45) wird durch das Finden und Entwickeln eines individuellen Lösungsweges die Autonomie der Familie gestärkt und „*sie erlernt, wie sie*

*in problematischen Lebenssituationen selbstverantwortlich und in Eigenregie handeln kann.“*

Der Leitfaden soll eine Familie genau dabei unterstützen, ohne dass sie auf professionelle Helfer\*innen angewiesen ist.

Der Vollständigkeit halber soll jedoch auch erwähnt werden, dass Herringer (2010:216) nicht nur die positiven Aspekte in seinem Buch hervorhebt, denn er erwähnt auch Hindernisse und Widerstände, die sich in der Implementierung des Empowerments in der Praxis zeigen können. So können Widerstände sowohl auf der Ebene der subjektiven Berufsidentität, aber auch auf der Ebene der Beziehung zwischen Klient\*in und Sozialarbeiter\*in oder der institutionellen Ebene auftreten.

## 5.2 Ressourcenorientierung

Der Familienrat wird als ressourcenorientiert gesehen, da die Familie, die eingeladen wird und die gemeinsam einen Plan erarbeitet, als Ressource gesehen wird (McKenzie / Connolly 1999:7) – *„many hands make light work“* (ebd.:24) ist die Devise im Familienrat, denn *„je mehr Menschen kommen, desto mehr Ideen, klärende Beiträge und Ressourcen sind im Raum.“* (Früchtel et al. 2017:25).

Auch der Leitfaden zielt darauf ab, den nahen und fernen Verwandtenkreis, sowie andere Zugehörige, wie Freund\*innen oder Nachbar\*innen, an einen gemeinsamen Tisch zu bringen und gemeinsam mit der betroffenen Person einen passenden Plan zu schmieden.

Die Ressourcenorientierung *„[...] requires a paradigm shift away from deficiency and disease-based analysis, toward to an ecological interpretation in which the environment is resourceful and the capacity for change and development is great.“* (McKenzie / Connolly 1999:7), was wiederum die Fähigkeit zur Veränderung und Entwicklung in den Vordergrund stellt und somit in entfernter Weise wieder dem Empowerment-Ansatz entspricht.

Herringer (2010:7) stellt eine weitere Verbindung zur Ressourcenorientierung und dem Empowerment her, indem er schreibt: *„Das Empowerment-Konzept richtet den Blick auf die Selbstgestaltungskräfte der Adressaten [sic!] sozialer Arbeit und auf die Ressourcen, die sie als produktiv zur Veränderung von belastenden Lebensumständen einzusetzen vermögen.“*

Beide Aussagen zeigen, dass beide Ansätze oft Hand in Hand einhergehen. So kann die Ressourcenorientierung sich aus dem Empowerment ableiten, wie bei Herringer (2010), oder aber auch das Empowerment-Konzept ein Teil der Ressourcenorientierung sein, wie bei Weber (2019).



Weber (2019:52) schreibt in ihrer Masterthese, dass eine Umsetzung des Ressourcenansatzes durch das Anwenden von ressourcenorientierten Diagnoseinstrumenten, wie z.B. der Netzwerkkarte, geschieht. Auch im Leitfaden wird ein Instrument angewandt, welches der Netzwerkkarte ähnelt, es wird an dieser Stelle auf Kapitel 12.1 der vorliegenden Arbeit verwiesen.

Die Nutzer\*innen des Leitfadens sollen dadurch angeregt werden, sowohl die Familie als auch andere Zugehörige als individuelle Ressource zu mobilisieren. Es werden jedoch von den Verfasserinnen auch informelle Ressourcen im Sinne von externen Hilfsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt (vgl. Glossar im Anhang des Leitfadens). Diese Informationsweitergabe wird von Weber (ebd.:101) ebenfalls als wesentlicher Bestandteil von Ressourcenarbeit gesehen.

Partizipation kann auch als ein Weg in Richtung Ressourcenorientierung gesehen werden, da man Menschen, welche wegen mangelnder Ressourcen benachteiligt sind, so Teilhabechancen eröffnen kann (Helbig / Ruppel 2008:59). Auf den Begriff der Partizipation wird daher im folgenden Kapitel näher eingegangen.

### 5.3 Partizipation

Unter Teilhabe wird der Prozess verstanden, *„bei dem einzelne oder mehrere Menschen einen Teil von einem Ganzen in Besitz nehmen“* (Scheu / Autrata 2013:11).

Thiersch sieht den Begriff der Partizipation als die Vervielfältigung von Beteiligungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten (ebd.:80) und auch Brossmann (2016:2) schreibt, dass unter Partizipation der Versuch verstanden wird, Betroffene stärker in staatliche und gesellschaftliche Entscheidungen einzubeziehen.

Partizipation ist ein omnipräsentes Stichwort in der Sozialen Arbeit geworden und somit findet es sich in fast allen theoretischen Bestimmungen seit den 1980er Jahren. Scheu und Autrata (2013:7) merken jedoch kritisch an, dass unter Partizipation in der Sozialen Arbeit Unterschiedliches verstanden wird; dazu würden u.a. unterschiedliche Theoriebildungen der Sozialen Arbeit beitragen, welche an sich nicht hergeleitet und somit oft bruchstückhaft sind.

Laut ihnen wird Partizipation der Sozialen Arbeit funktionalisiert und limitiert, *„Partizipation wird nur so und da gewünscht, wo sie nützlich ist“* (ebd.:7), d.h. die Soziale Arbeit fragt nur, welche Funktionalität Partizipation für sie hat und nicht, wie die Menschen Partizipation erreichen.

Weiters merken sie an, dass die Begriffe Partizipation, Teilhabe und Teilnahme von anderen Autor\*innen synonym verwendet werden (ebd.:76).

Der Familienrat macht es möglich, dass betroffene Familien zusammen mit dem Staat eine gemeinsame, für die Familie passende Lösung erarbeiten (McKenzie / Connolly

1999:16) und somit wird auch der Familienrat als partizipatives Modell gesehen (Huber / Röck 2017, Hilbert et al. 2011, Helbig / Ruppel 2008).

Die Familien, die einen Familienrat durchführen, erhalten eine große Entscheidungsmacht; sie können selbst wählen, wer eingeladen wird, wo der Familienrat stattfindet und sie erarbeiten selbstständig in der family-only-Phase einen Plan. Diese eigenständigen Entscheidungen, die ohne Vorgaben von professionellen Helfer\*innen getroffen werden, stellen laut Helbig und Ruppel (2008:69) „vermehrte Partizipationsmomente“ dar, die u.a. die Nachhaltigkeit und Effektivität der so getroffenen Entscheidungen deutlich zu steigern scheinen.

Mit dem Leitfaden sollen die Nutzer\*innen dazu ermutigt werden, diese Entscheidungsmacht selbst in die Hand zu nehmen und sie sollen angeleitet werden, selbst eine abgewandelte Form des Familienrats mit all den bereits erwähnten positiven Begleiterscheinungen, durchzuführen.

Die Leser\*innen sollen mit den Anleitungen und Informationen darin bestärkt werden, dass sie Veränderungsprozesse selbstständig umsetzen können. Dabei sollen sie auf die Familie und ihre Freund\*innen als Ressource zurückgreifen und die Leser\*innen können selbst entscheiden, welche Teile des Leitfadens sie für ihren Zweck verwenden wollen.

Somit stellt der Leitfaden ein Tool dar, das wie der Familienrat sowohl den Empowerment-Ansatz, als auch die Ressourcenorientierung bedient. Gleichzeitig stellt der Leitfaden ein partizipatives Modell dar.

## 6 Die Sorgeformulierung im Familienrat

*Jacqueline Katzberger*

Die Sorgeformulierung oder aber auch Sorgeerklärung ist im Familienrat ein wesentlicher Bestandteil der Informationsphase.

Nach der Vorstellungsrunde und der Durchführung eines Familienrituals, soweit es eines geben sollte, kommt die Erklärung der Sorge. Hier fordert der\*die Koordinator\*in des Familienrats den\*die Sorgeträger\*in dazu auf, das was ihm\*ihr Sorge bereitet, vorzutragen (Früchtel et al. 2017:30).

Die Sorgeformulierung im Familienrat soll „eine aktivierende Wirkung bei der Familiengruppe entfalten“ (ebd.:115). Diese Aktivierung wird erzielt, indem die sorgebegründenden Fakten deutlich benannt werden und gleichzeitig das Potential der Familien anerkannt wird. Um dies alles in einer Formulierung zu erreichen, werden in

der Literatur verschiedene Komponenten benannt, die im Folgenden beschrieben werden sollen.

Gleichzeitig wird der Frage nachgegangen, welche Komponenten oder Aspekte der Sorgeformulierung aus dem Familienrat für einen Laien anwendbar bzw. praktikabel sind.

## 6.1 Fakten

Bei diesem Aspekt geht es um reine Fakten. So soll das Problem, um das es im Familienrat geht, *„präzise und ungeschminkt durch nachprüfbare Fakten und Geschichten beschrieben“*(ebd.) werden. Es steht die Frage im Raum, warum Dinge nicht so bleiben können, wie sie gerade sind.

## 6.2 Betroffenheit

Die emotionale Betroffenheit lädt die Fakten mit einer emotional verstehbaren Bedeutung auf; dies ist dadurch besonders hilfreich, da Menschen Gefühle meist besser verstehen als Fakten (ebd.:116).

## 6.3 Verständnis

Damit der\*die Betroffene die Sorgeformulierung bzw. -erklärung nicht als Anklage, oder gar Angriff wahrnimmt, muss diese von Verständnis getragen werden. Dies wird dadurch erreicht, indem man die Betroffenen spüren lässt, dass man die Beweggründe erkennt *„und die schwierige Lebenslage sieht, die nicht nur selbstverschuldet ist [...]“*(ebd.).

## 6.4 Erfolgserwartung

Hier werden von den Fachkräften die Stärken und Leistungen der Betroffenen aufgezählt. Die Fachkräfte erklären, warum sie der Meinung sind, dass die Familie es schaffen wird, einen guten Plan zu kreieren. Somit muss an dieser Stelle der Sorgeformulierung Mut gemacht werden und sie muss eindeutig zeigen, dass an die Kompetenz und Vernunft der Betroffenen geglaubt wird (ebd.).

## 6.5 Lösungsabstinenz

Professionelles Nichtwissen wird hier als Ressource eingesetzt, um die Kompetenz der Familie aufzuwerten und ihre Selbstständigkeit zu mobilisieren. Somit enthalten sich die

Fachkräfte eines vorformulierten Lösungsvorschlages und Angebote des Hilfesystems werden nur angedeutet (ebd.).

## 6.6 „Quick & Simple“

Die Sorgeformulierung darf nicht zu lang sein und man sollte sich auf ein Problem, das es zu bearbeiten gibt, beschränken, wenn es mehrere Problemfelder in der Familie gibt. Weiters sollte sie ohne Fachjargon auskommen, denn die Alltagssprache ist leichter verständlich. Damit soll sich die Planung aber auch auf alltägliche Leistungen konzentrieren (ebd.).

## 6.7 Auftrag

Der Auftrag umfasst die Einladung der Familie einen Plan zu machen. Dabei wird auch die Sorge noch einmal zusammengefasst (ebd.:117).

Hilbert et. al. (2011:30) betonen, dass es nicht immer einfach ist, *„für jeden Fall eine gute Sorgeformulierung zu verfassen, zumal die Anforderungen an eine solche natürlich abhängig von den Familien stark variieren“*. Daher sollte man nicht zögern, einzelne Passagen mit einem\*einer Koordinator\*in zu besprechen. Der\*die Koordinator\*in spielt bei der Erarbeitung der Sorgeformulierung im Familienrat folglich eine große Rolle, denn nicht jeder kann eine Sorge so formulieren, dass sie im Familienrat anwendbar und sinnvoll ist. So arbeitet der\*die Koordinator\*in oft sehr intensiv gemeinsam mit dem\*der Sorgeträger\*in an der Formulierung (Früchtel et al. 2017:115).

Der Familienrat wird in der Praxis immer von einem\*einer Koordinator\*in (an)geleitet. Dieser\*Diese Koordinator\*in fungiert hierbei in verschiedenen Rollen. Die Hauptaufgabe des\*der Koordinator\*in besteht darin, *„alle Teilnehmer[\*innen] vorher kennenzulernen, sie über die Grundsätze und Vorgehensweise des Familienrats zu informieren, für die Teilnahme zu werben und auf den Familienrat vorzubereiten“*(ebd.:26).

Er\*Sie macht den Betroffenen den Familienrat quasi schmackhaft und vermittelt somit zwischen den Betroffenen und den *„Trägern der Sorge“* (ebd.:73).

Weiters muss der\*die Koordinator\*in den Familien mit verschiedenen Methoden helfen sich zu versammeln, um einen Familienrat abzuhalten, denn immer wieder kommen Vorbehalte, dass niemand aus der Familie Zeit habe oder sich nicht für die Probleme des anderen interessiert (ebd.:89).

Beim Familienrat selbst übernimmt der\*die Koordinator\*in die Moderation. Die Koordinator\*innen müssen daher über umfangreiches Wissen bezüglich der Grundzüge des Familienrats, aber auch über die Sorgeformulierung und verschiedenster Versammlungsmethoden besitzen.

Huber und Röck (2017:75) beschreiben verschiedene Positionen unter den Expert\*innen hinsichtlich der Grundausbildung von Koordinator\*innen. So gibt es Organisationen, in denen eine psychosoziale Grundausbildung vorausgesetzt wird, andere hingegen vertreten die Meinung, dass sich die Koordinator\*innen nicht beraten dürfen und sich somit nur auf die Aktivierung des Personenkreises konzentrieren sollen. Hier wird genau diese Professionalität, in Bezug auf die Kenntnisse von professioneller Gesprächsführung, in den Hintergrund gerückt.

Die Forschungsergebnisse in oben genannter Masterarbeit stellen jedoch dar, dass gerade der Rückbezug auf die eine Profession (als Sozialarbeiter\*in) in schwierigen Fällen Sicherheit geben kann, da man auf seine Erfahrung oder Ausbildungsinhalte zurückgreifen kann.

Sowohl der Familienrat an sich, aber auch die Sorgeformulierung bedient sich an Grundansätzen der Sozialen Arbeit, wie bereits weiter oben genauer beschrieben. Es ist davon auszugehen, dass ein Laie weder eine psychosoziale Ausbildung vorweist, noch spezifische Kenntnisse bezüglich des Ablaufes des Familienrats oder der Komponenten der Sorgeformulierung hat. Da die Koordinator\*innen selbst Fachkräften bei der Formulierung ihrer Sorge behilflich sein müssen, ist anzunehmen, dass die Anwendung der Sorgeformulierung aus dem Familienrat nicht für Laien geeignet ist.

Ziel für den Leitfaden war es also sowohl die Sorgeformulierung aus dem Familienrat, aber auch das Konzept des Familienrats so zu übersetzen, dass ein Laie dazu befähigt werden kann, sowohl eine Sorgeformulierung als auch eine abgewandelte Form des Familienrats organisieren zu können. Dies soll beides ohne großes Vorwissen möglich sein. Die Anleitung, in Form eines von der Projektgruppe konzipierten Leitfadens, befindet sich im Anhang der vorliegenden Arbeit.

In den folgenden Kapiteln wird nun versucht, nicht nur den Prozess einer Sorgeformulierung für einen Laien anwendbar zu machen, es soll der ganze Prozess des Modells des Familienrats neu konzipiert und somit für Laien durchführbar gemacht werden.

Wie im vorherigen Kapitel bereits erwähnt, fanden die verschiedenen Phasen des Familienrats auch im Leitfaden einen Platz und im Folgenden soll das Thema der Sorge näher betrachtet werden.

## 7 Die Sorge im Leitfaden

*Jacqueline Katzberger*

Der Sorge und auch der Sorgeformulierung ist ein großes Kapitel im Leitfaden gewidmet. So wird dort zuerst das Gefühl der Sorge beschrieben, um dann eine Art Selbstreflexion

anzuleiten, die in die Formulierung der eigenen Sorge übergeht. Auch in der vorliegenden Arbeit soll dies nun chronologisch bearbeitet werden.

Um das Wort Sorge im Leitfaden erklären zu können, sollen allgemeine Grundlagen wie der Duden, aber auch Aussagen der Interviewpartner\*innen zusammengeführt werden.

Dies dient dazu, im Leitfaden eine einfache, aber doch treffende Beschreibung des Wortes zu finden. Dazu muss man Sorge als Gefühl verstehen. Dies ist deswegen wichtig, da der Leitfaden den\*die Leser\*in dazu anleiten soll, dieses Gefühl der Sorge bei sich selbst zu erkennen und diese schlussendlich auch formulieren zu können.

Der Duden kennt für das Wort „Sorge“ zwei Bedeutungen:

1. *„(durch eine unangenehme, schwierige, gefährvolle Situation) hervorgerufene quälende Gedanken; bedrückendes Gefühl der Unruhe und Angst*
2. *Bemühen um jemandes Wohlergehen, um etwas; Fürsorge“*  
(Duden online o.A.)

Auch das lateinische Wort „cura“ hat im deutschen mehrere Übersetzungen, so unter anderem: Sorge, Fürsorge oder Pflege (Losek / Stowasser 1994:134).

Die Zweidimensionalität des Begriffes wird bei beiden Beispielen deutlich. Die eine Bedeutungsrichtung geht dahin, dass die Sorge ein Gefühl der Bedrohung ausdrückt, somit steht das eigene Selbst im Mittelpunkt, der psychische Zustand, der einer Bedrohung gleicht. Sie ist somit eine individuelle Stimmung (Hahn 2015:207).

Die zweite Seite der Sorge ist laut Hahn der Versuch *„einem Übel zuvorzukommen oder ihm abzu helfen, also dafür zu sorgen, dass etwas gar nicht erst geschieht oder zustößt oder jedenfalls nicht mehr passiert [...]“*. Auch hier handelt es sich um eine individuelle Stimmung, betont wird aber die aktive Sorge bzw. die Fürsorge und ist somit die Sorge des Zukünftigen. (ebd.:208).

Jehne (2015:15) stellt in seiner Beschreibung des Gefühls der Sorge den Aspekt der Unvollkommenheit der bestehenden Verhältnisse in den Vordergrund; so wird die Sorge erst durch diesen unvollkommenen Zustand erzeugt. Er benennt zwei Möglichkeiten Sorge zu vermindern. Zum einen meint er, dass man sich eine *„gelassene Haltung gegenüber Verschlechterungen der Lage und Kontingenzeinbrüchen“* zulegen sollte, damit man sich nicht mehr sorgen muss. Zum anderen schlägt er vor, *„die Anlässe der Sorge aus der Welt zu schaffen“* (ebd.:15). Laut seinen Ausführungen wird in der heutigen Zeit eher die zweite Variante gewählt, um mit einer Sorge umzugehen.

Auch eine der interviewten Personen, welche mit der Methode des Familienrates erfahren ist, wählt die Betrachtungsweise der Veränderung, oder eben nicht Veränderung eines Zustandes, um das Gefühl der Sorge zu beschreiben: *„Das ist, das kann man als Sorge auch bezeichnen, ein ungutes Gefühl, wenn sich da nicht irgendwas verändert“* (I3:Z33-34).

Alle Deutungsrichtungen haben zwei Ansätze, die zugleich aber auch zusammenhängen. Zum einen hat man jenen präventiven Aspekt, in dem man nicht möchte, dass etwas passiert. Zum anderen jenen, in dem man ein ungutes Gefühl hat, wenn sich eine Situation oder ein Zustand nicht ändert.

Der Leitfaden wurde so konzipiert, dass er ein präventives Tool darstellen soll. Somit soll er angewandt werden, noch bevor eine kritische Situation einsetzt. Man will sich gemeinsam mit der Familie darauf vorbereiten, bzw. will man gemeinsam mit der Familie eine Veränderung besprechen. So werden beide Ansätze des Sorgebegriffs im Leitfaden vereint, sowohl die individuelle Sorge als auch die Fürsorge. Die Leserschaft soll befähigt werden, ihre persönliche Sorge bezüglich eines Familienmitglieds selbst bzw. mit Hilfe der Familie aus der Welt zu schaffen.

Um das Gefühl der Sorge für den Leitfaden zu konkretisieren wurde entschieden, auf beide Ansätze einzugehen, da so die Bandbreite des Gefühls der Sorge besser greifbar gemacht werden kann. Es wurde auch je ein Beispiel kreiert, welche in den Leitfaden zum besseren Verständnis eingearbeitet wurden (siehe dazu Seite 7 des im Anhang befindlichen Leitfaden).

## 7.1 Die Selbstreflexion im Leitfaden

Das folgende Kapitel soll von Selbstreflexion handeln und es wird dem Thema nachgegangen, welche Fragen sich ein\*eine Sorgeträger\*in stellen sollte, um die eigene Sorge gut formulieren zu können.

Zuerst soll der Begriff der Selbstreflexion erklärt und seine Wichtigkeit herausgearbeitet werden, um danach insgesamt sechs Fragen vorzustellen, welche im Leitfaden eine bedeutende Rolle spielen.

Menschen haben ein Potential zur Selbstreflexion, d.h. sie reflektieren ihre Handlungen zwar nicht immer, sind aber aufgrund des Vorhandenseins eines Bewusstseins von sich selbst dazu in der Lage, *„ihr eigenes Handeln zu beobachten und über sich selbst nachzudenken [...]“* (Greif 2008:19) und darüber auch zu sprechen. Dies öffnet jedem einzelnen Menschen den Zugang zu bewussten Veränderungen des Handelns, aber auch zu höheren Formen des Lernens (ebd.:20).

Welche Auslöser genau Selbstreflexionsprozesse aktivieren ist zurzeit noch nicht systematisch erforscht; man geht jedoch davon aus, dass diese Prozesse vor allem dann intensiviert werden, wenn es um Situationen geht, bei der die künftige Tätigkeit einer Person sehr wichtig ist, sie aber auch neue Anforderungen stellt, bei denen sich die Person noch nicht sicher ist, ob sie bewältigbar sind (ebd.:86).

Die „Persönlichkeits-System-Interaktionen (PSI) Theorie“ vom Osnabrücker Wissenschaftler Julius Kuhl wird folgendermaßen erklärt:

*„Wenn eine Situation einen starken negativen Aspekt auslöst (wenn die Person z.B. gestresst reagiert, sich verunsichert fühlt, oder sich ärgert), führt das dazu, dass sich die Person vorwiegend nur noch auf die Situation konzentriert, die den Affekt ausgelöst hat. Ihr Selbstbezug wird stark eingeengt.“(ebd.:89)*

Daher ist die differenzierte Selbstreflexion nicht mehr in vollem Umfang möglich, da die Breite und Ganzheitlichkeit dieser reduziert ist.

Durch die Aktivierung bewusster Reflexionen über die Affekte können diese starken negativen Affekte gehemmt werden. Hier rät Greif (ebd.:90) seine Empfindungen zu beschreiben bzw. sie niederzuschreiben, was dazu führt, dass der negative Affekt verringert wird und die Person ihren Fokus erweitern und die Situation oder sich selbst ganzheitlicher analysieren kann.

Diesen Schritt als Vorbild gibt es im Leitfaden ein Kapitel, in dem es u.a. darum geht, seine Beobachtungen und Gefühle niederzuschreiben, wobei die Leser\*innen durch verschiedene Fragen genau angeleitet werden.

Die Fragen zur Selbstreflexion, im Leitfaden Gedankensammlung genannt, um dem Prinzip der Leichten Sprache gerecht zu werden, orientieren sich, genauso wie die anschließende Sorgeformulierung, an den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation.

Sowohl Rosenberg (2016) als auch Holler (2010) führen zu jedem einzelnen Schritt einige Fragen an. Diese wurden für den Leitfaden abgewandelt und sollen dort dazu dienen, die Leser\*innen dabei anzuleiten, die eigenen Gedanken zu sortieren. Dies ist auch deswegen so wichtig, da durch die Fragen bereits erste Schritte Richtung Sorgeformulierung gegangen werden können; weiters sollen sie als Anstoß zur Selbstreflexion dienen und haben somit einen positiven Effekt auf eventuell aufgetretene negative Gefühle.

Außerdem wurden an sämtliche Fragen Erklärungen angefügt, die den Leser\*innen erklären sollen, worauf die Fragen abzielen. Der Leitfaden wurde in diesem Kapitel so gestaltet, dass er an ein Arbeitsbuch aus der Schule erinnert. Es gibt immer wieder leere Zeilen bzw. Bereiche, die die Leser\*innen dazu einladen sollen, ihre Gedanken zu den gestellten Fragen direkt dort aufzuschreiben, wo sie hingehören. Außerdem wurde der aktive Teil dieses Kapitels als Übung gekennzeichnet (siehe dazu Seite 8 im Leitfaden).

Im Folgenden werden nun alle Fragen ausgeführt, welche sich ein\*e Sorgeträger\*in stellen sollte, um eine Sorge gut formulieren zu können.

#### 7.1.1 Fragen zur Beobachtung

Zum Aspekt der Beobachtung stellen sowohl Holler (ebd.:46) als auch Rosenberg (2016:38) die gleichen Fragen:



„Was sehe ich?“

„Was höre ich?“

Bei einem ersten Durchdenken der Fragen stellte sich in einer Diskussion der Projektgruppe heraus, dass diese Fragen für Laien mit hoher Wahrscheinlichkeit zu abstrakt sind und diese daher wenig verständlich sind.

Daher wurde nach einer Formulierung gesucht, welche weniger abstrakt ist und demnach auch leichter zu beantworten ist, und es wurden folgende Fragen kreiert:

„Was habe ich beobachtet?“

„Was wurde mir erzählt?“

Mit diesen beiden Fragen wurde sowohl das Sehen, als auch das Hören der Ausgangsfrage in eine leichter verständliche Form gebracht. In diesem Fall wurde dem Hören noch ein besonderes Augenmerk gegeben, denn nicht selten gehen Sorgen davon aus, dass man etwas (von anderen) erzählt bekommt, ohne sich schon selbst ein Bild davon gemacht zu haben.

Als Erklärung für diese Fragen wurde im Leitfaden festgehalten, dass diese dazu dienen, eigene Eindrücke zu sammeln und hier Augenmerk auf eben jene Eindrücke gelegt werden soll, die im Zusammenhang mit der derzeitigen Situation Sorge bereiten.

#### 7.1.2 Frage zum Gefühl

Bei der zweiten Frage in der Gedankensammlung geht es um Gefühle, und zwar die Gefühle, die im Zusammenhang mit der konkreten Situation die Sorge bereitet, entstehen.

Holler (2010:60) gibt hierzu zwei Fragen an:

„Wie fühle ich mich, wenn eine andere Person sich so verhält?“

„Wie geht es mir mit/bei dem, was ich sehe oder höre?“

Bei der ersten Frage wurde relativ schnell entschieden, dass sie nicht passt, da ja nicht das Verhalten einer Person das Problem ist, sondern man sich um eine andere Person sorgt.

Daher war die zweite Frage die, die am besten für die Situation anwendbar ist und wurde deswegen auch, leicht abgewandelt in der Zeit, da es sich auch nicht um eine gegenwärtige Beobachtung handelt, umformuliert:

„Wie geht es mir mit/bei dem, was ich gesehen oder gehört habe?“

Auch hier wurde wieder angeführt, welchen Zweck die Frage verfolgt und wozu sie wichtig ist; siehe dazu Seite 8 im Leitfaden.

### 7.1.3 Frage zum Bedürfnis

Hier geht es um die Formulierung bzw. das Herantasten an das eigene Bedürfnis und Rosenberg (2016:63) stellt hierfür folgende Frage, welche in der deutschen Übersetzung folgendermaßen klingt:

„Was ist, was ich brauche?“

Da diese wörtliche Übersetzung sehr eigen klingt, wurde sie in folgende Frage für den Leitfaden abgewandelt:

„Was brauche ich?“

Hier wird festgehalten, dass es wichtig ist, sein eigenes Bedürfnis zu kennen, da dieses von großer Bedeutung für die Formulierung der anschließenden Bitte ist und, wie unten genauer erläutert wird, in direktem Zusammenhang mit dem eigenen Gefühl steht.

### 7.1.4 Frage zur Bitte

Frage 4 beschäftigt sich mit Fragen rund um das Thema der Bitte. Die Bitte im Leitfaden hat den Zweck, die betroffene Person einzuladen ein Familiengespräch zu führen und ist somit essenzieller Bestandteil der Sorgeformulierung im Leitfaden.

Laut Rosenberg (ebd.:93) beschäftigt man sich hier *„mit der Frage, um was wir einander bitten möchten, damit sich die Lebensqualität eines jeden Einzelnen verbessert.“* Eine weitere Frage, die er ausführt, enthält eine deutlichere Richtung:

*„Um was – in Bezug auf mein Bedürfnis – möchte ich den anderen bitten?“* (ebd.:63)  
Holler (2010:97) hingegen ist in ihren Fragestellungen direkter:

„Was möchten Sie vom anderen gerne hören?“

„Was hätten Sie gerne, dass die andere Person tut?“

Da in der letzten Frage von Rosenberg sowohl das Wort „bitten“, aber auch der Bezug zum Bedürfnis gegeben ist, der in der Erklärung deutlich hervorgehoben wurde, wurde diese Frage für den Leitfaden gewählt.

Die Fragen von Holler erzielen hier nicht den gewünschten Effekt, da sie auch zu abstrakt anmuten, bzw. sie das Formulieren von *„frommen Wünschen“* (ebd.:98) fördern, gegen welches sich Holler dezidiert ausspricht, siehe dazu Kapitel 7.2.4 zu Bitte und Auftrag

Die Frage im Leitfaden lautet daher:

*„Um was möchte ich – in Bezug auf mein Bedürfnis – den anderen bitten?“*

#### 7.1.5 Frage zum eigenen Beitrag

Da nicht nur Fragen gestellt werden sollten, die sich an der Gewaltfreien Kommunikation orientieren, wurde in der Gruppe auch nach eigenen Fragen gesucht.

Im Sinne einer gelingenden Umsetzung wurde es von der Forschungsgruppe für wichtig gehalten, dass der\*die Nutzer\*in des Leitfadens sich bereits vorab damit auseinandersetzt, was er\*sie zu einem gelingenden Familiengespräch oder aber einem passenden Plan beitragen kann.

Die Frage, die sich die Anwender\*innen des Leitfadens also stellen sollten, lautet:

*„Was kann ich dazu beitragen?“*

In einer weiteren Erklärung dieser Frage wurde darauf hingewiesen, dass die Hilfestellung(en), die die Leser\*innen anbieten wollen, sowohl zeitlich als auch emotional durchführbar sein müssen, und dass es wichtig ist darauf zu achten, sich nicht zu viel aufzuhalsen.

Diese Frage zielt jedoch noch auf etwas anderes ab. Die Leser\*innen sollen sich an dieser Stelle, vielleicht zum ersten Mal, damit beschäftigen, ob sie selbst die Pflege und Betreuungsbedürfnisse der eigenen Eltern wahrnehmen könnten oder wollen würden. Oft gehen Eltern davon aus, dass ihr Kind oder ihre Kinder sich um sie kümmern, wenn sie im Alter weniger mobil oder gar pflegebedürftig werden. Genau dieses Thema und der Umgang mit dieser Konfrontation wird im Kapitel „Falsche Hoffnungen und Erwartungen“ (15.4.7) genauer behandelt.

Bei den weiteren Überlegungen wurde außerdem folgende eigene Frage festgehalten:

*„Welche Veränderungen/Hilfestellungen braucht es, damit ich mich nicht mehr Sorge?“*

Diese Frage wurde schlussendlich jedoch nicht in den Leitfaden aufgenommen, da sie die Nutzer\*innen eventuell dazu verleiten könnte, bereits vorgefertigte Lösungsvorschläge in die formulierte Bitte einzubauen. Bitten dürfen jedoch keine fertigen Lösungen enthalten, mehr dazu in Kapitel 7.2.4.

#### 7.1.6 Frage zur Eignung

Diese Frage soll den\*die Anwender\*in dazu anleiten, sich darüber Gedanken zu machen, ob sie selbst die geeignete Person ist die Sorge bei der betroffenen Person anzusprechen.

Widulle (2012:44) führt die Rollenbeziehungen der Beteiligten als Dimension für gute Gespräche an und stellt dabei die Frage, welchen Projektionen und Übertragungen die Beteiligten unterliegen und welche Beziehungsstörungen und alte Konflikte noch wirksam sind.

Auch die Überlegungen in der Projektgruppe hatten die Nichteignung verschiedener Personen aufgrund schwelender Konflikte oder belasteter Beziehungen im Fokus und es wurde demnach beschlossen, folgende Frage in den Katalog der Fragen, welche eine Selbstreflexion der Anwender\*innen anregen sollen, aufzunehmen:

*„Bin ich die geeignete Person, um die Sorge bei der betreffenden Person anzusprechen?“*

Sollte der\*die Nutzer\*in des Leitfadens diese Frage mit „Nein“ beantworten, kann in einem weiteren Schritt überlegt werden, wer besser für das Ansprechen der Sorge geeignet wäre.

Diese Frage kann jedoch auch mit einer nahestehenden Person besprochen werden, mit der man eventuell auch die eigene Sorge teilen kann.

## 7.2 Die Sorgeformulierung im Leitfaden

Die Sorgeformulierung bildet den Abschluss der Selbstreflexion, die diffuse Gedankengänge, Ängste und Befürchtungen zusammenfasst und formulierbar machen soll. Sie ist Startpunkt des geplanten Familiengesprächs, da sich aus ihr Fragestellungen ergeben, die dann im Familiengespräch bearbeitet werden sollen. Aus diesen Fragestellungen ergeben sich wiederum ein gemeinsames Ziel und ein gemeinsamer Blick auf eine bestimmte Situation (SB:Z63-64, I1:Z91-92).

Die Fülle an Komponenten, die eine klassische Sorgeformulierung im Familienrat beinhaltet, ist enorm und nicht nur Professionist\*innen haben manchmal Schwierigkeiten eine Sorge fachgerecht zu formulieren. Hierzu gibt es Koordinator\*innen, die den Fachkräften dann bei der Formulierung helfen. Für die Anwendung durch einen Laien war es somit erforderlich, die Sorgeformulierung des Familienrats abzuwandeln.

Nach Aussage einer mit der Methode des Familienrats erfahrenen Person muss eine Sprache gefunden werden, die die Adressat\*innen affektiv erreicht, sie meint dazu: *„[...] und, sie [die Sorge, Anm. d. Autorin] muss ankommen“* (I3:Z13-14).

Nach Einschätzung des selben Experten muss die Sorgeformulierung konkret sein (I3:Z55), denn

*„je konkreter die Sorge ist, je konkreter das Fassen und Begreifen ist, was, um was es da geht, und auch der Mensch, um den es geht, je konkreter er das schafft, und das ist für einen Laien glaub ich auch ganz wichtig, dass sie konkret sein müssen, desto einfacher wird die ganze Konferenz.“* (I3:Z59-62)

Jedoch ist gerade diese Konkretheit ein Hindernis, wie in einem anderem Interview festgehalten wird: *„Mir ist in der Zusammenarbeit aufgefallen, dass es sehr schwierig ist konkret zu werden.“* (Z17-18)

Daher war es den Autorinnen umso wichtiger, für den Leitfaden eine praktikable Lösung bezüglich der Sorgeformulierung zu finden. Es war klar, dass dieser eine „Schritt-für-Schritt“-Anleitung beinhalten soll. Nur von welcher Basis sollten die einzelnen Schritte ausgehen?

Eine der interviewten Personen betonte, dass *„das aller aller wichtigste, sag ich, ja, dass eine Sorge, eine direkte Kommunikation mit dem Betroffenen ist“* (I3:11-12). Auch *„[...]das Ansprechen, die direkte Botschaft, in Form eines Gespräches, eines Dialoges [...]“* (I3:51-52) wurde als ein wichtiger Punkt zum Thema Sorgeformulierung festgehalten. Dies streicht den Kommunikationscharakter deutlich hervor und es wurde darüber nachgedacht, Anleihen aus der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg (2016) als Grundmodell zu nehmen und diese mit den Aspekten der Sorgeformulierung aus dem Familienrat zu verbinden.

Auch die verschiedenen Interviewpartner\*innen wurden gefragt, ob sie sich vorstellen können, ob Anteile der Gewaltfreien Kommunikation für Laien hilfreich bei der Formulierung der Sorge sind.

Laut ihnen ist die Gewaltfreie Kommunikation sehr passend, da sie zum einen als Basis für gute Kommunikation verstanden wird (I3:75-76), aber auch dafür geeignet ist, zu lernen seine Bedürfnisse zu formulieren und seine Emotionen zu verbalisieren (I2:60-62).

Eine andere Person meinte, dass sie es sich grundsätzlich vorstellen könnte, äußerte sich jedoch kritisch in Bezug auf den Transport der einzelnen Elemente, da sie in der Praxis merkt, dass es sehr schwierig ist diese so weiter zu geben, dass sie vom Gegenüber verstanden werden (können) (I4:143-151). Somit wurde von der Projektgruppe beschlossen, dass die Gewaltfreie Kommunikation zusammen mit der Sorgeformulierung aus dem Familienrat die methodische Basis der Sorgeformulierung im Leitfaden bilden soll.

Doch was ist die Gewaltfreie Kommunikation und wie wird sie angewandt?

Diese Frage soll im Folgenden beantwortet werden. Danach werden die einzelnen Schritte der Gewaltfreien Kommunikation mit einzelnen Aspekten der Sorgeformulierung verwoben. Gleichzeitig wird darauf eingegangen, wie eine schriftliche Anleitung gestaltet werden kann, damit ein Laie eine Sorge formulieren kann.

*„Ziel der Gewaltfreien Kommunikation ist es, Beziehungen aufzubauen, deren Basis Offenheit und Mitgefühl ist.“* (Rosenberg 2016:87).

Die Anwendung von Gewaltfreier Kommunikation fördert das intensive Zuhören, den Respekt und die Empathie. Sie kann dazu genutzt werden persönliche Kontakte oder Beziehungen zu vertiefen, oder sie wird verwendet um mit sich selbst einfühlsamer umzugehen (ebd.:25).

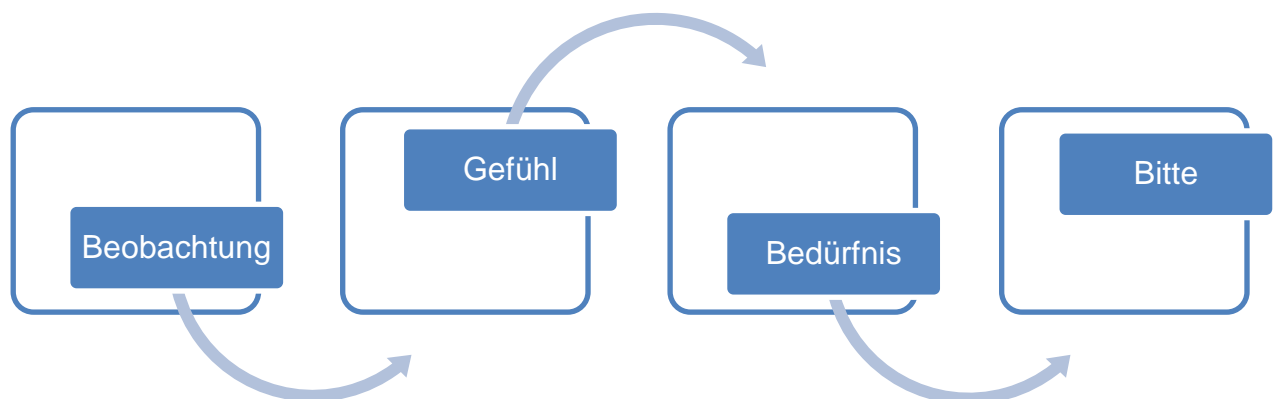
Es entspricht dem natürlichen Wesen eines Menschen „von Herzen zu geben und anderen Menschen mit einer einfühlsamen Grundhaltung zu begegnen“ (Holler 2010:15).

Alles, was Marshall B. Rosenberg in die Gewaltfreie Kommunikation integrierte, ist bereits seit längerem bekannt. Sie soll bei der Umgestaltung des sprachlichen Ausdrucks und der Art zuzuhören helfen (Rosenberg 2016:18). Es wird trainiert, sorgfältig zu beobachten und störende Verhaltensweisen genau zu bestimmen; weiters wird gelernt in konkreten Situationen zu erkennen, was genau gebraucht wird und wie man es klar aussprechen kann. Die Betonung liegt aber auch auf einem intensiven Zuhören nach innen und nach außen, dadurch wird sowohl die Wertschätzung und Aufmerksamkeit, aber auch Einfühlung gefördert.

Gewaltfreie Kommunikation ist mehr als ein „Prozess der Kommunikation“ oder eine „Sprache der Einfühlsamkeit“, denn „auf einer tieferen Ebene, ist sie eine ständige Mahnung, unsere Aufmerksamkeit in eine Richtung zu lenken, in der die Wahrscheinlichkeit steigt, dass wir das bekommen, wonach wir suchen“ (ebd.:19). Die Gewaltfreie Kommunikation besteht aus insgesamt vier Komponenten: der Beobachtung, dem Gefühl, dem Bedürfnis und der Bitte. Diese vier Bereiche sind eng miteinander verbunden und bedingen sich; denn aus der Beobachtung entsteht ein Gefühl, dieses Gefühl ist wiederum Ursache eines Bedürfnisses, dem man abschließend versucht mit einer Bitte nachzukommen. Aber die Gewaltfreie Kommunikation besteht nicht nur aus dem Aussprechen bzw. Formulieren dieser vier Schritte, auf der anderen Seite steht auch das Aufnehmen dieser vier Informationsteile im Vordergrund (ebd.:21).

Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation läuft folgendermaßen ab: Es wird eine konkrete Handlung beobachtet, die das persönliche Wohlbefinden beeinflusst (Beobachtung). Dann werden die Gefühle in Verbindung mit der Beobachtung gebracht (Gefühl). Aus diesen Gefühlen entsteht ein Bedürfnis, welches meist nicht befriedigt wird (Bedürfnis). Abschließend wird eine Bitte formuliert (Bitte) um das eigene Bedürfnis zu befriedigen.

Abbildung 3: Schematische Darstellung des Prozesses der Gewaltfreien Kommunikation



Quelle: (Rosenberg 2016 – eigene Darstellung)

Da diese vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation essenziell für den Leitfaden und der dort erarbeiteten Sorgeformulierung sind, sollen sie in den nächsten Kapiteln noch näher betrachtet werden und gleichzeitig mit den passenden Komponenten der Sorgeformulierung aus dem Familienrat verknüpft werden.

### 7.2.1 Beobachtung und Fakten

Die erste Komponente der Gewaltfreien Kommunikation ist die Beobachtung; laut Rosenberg (ebd.:38) soll das, was das eigene Wohlbefinden stört, beobachtet werden. Diese Beobachtung darf jedoch nicht mit einer Bewertung verknüpft oder vermischt werden, da dies oftmals dazu führt, dass sich das Gegenüber kritisiert fühlt und somit abwehrt, was eigentlich gesagt werden wollte.

Rosenberg betont jedoch, dass Sprache nicht statisch ist und die Gewaltfreie Kommunikation nicht dafür eintritt vollkommen objektiv zu sein, daher wird nicht verlangt sich jeglicher Bewertung zu enthalten. Beobachtung und Bewertung müssen laut seinen Überlegungen nur strikt getrennt sein und eine Bewertung darf nur auf Grundlage einer Beobachtung vorgenommen werden, *„konkret bezogen auf die Zeit und den Handlungszusammenhang“* (ebd.:38).

Holler (2010:46) geht in ihrem Beispiel der Beobachtung von einem Konflikt zweier Parteien aus. Sie ist der Meinung, soll der Konflikt für beide Parteien erfolgversprechend angegangen werden, brauchen sie einen gemeinsamen Ausgangspunkt. Mit der Frage, was die sachlich überprüfbaren Fakten sind, denen beide zustimmen können, bringt sie die Fakten ins Spiel. Weiters ist sie der Meinung, dass das Ansprechen eines Problems nachvollziehbarer wird, je klarer man sich auf eine konkrete Situation bezieht. So ist es hilfreich einen Zeitpunkt aber eventuell auch einen Ort zu nennen (ebd.:47).

Eine interviewte Person rückt die Wahrnehmung in den Vordergrund: *„Nichts anderes gehört in so eine Formulierung rein, was nehme ich wahr.“* (I4:Z169:170).

Sind die Wahrnehmungen nun wertfrei formuliert, wie die Beobachtungen in der Gewaltfreien Kommunikation sein sollten, beschreibt dies ziemlich genau die Komponente der Fakten. Somit kann jene Komponente meines Erachtens sehr gut mit jener der Gewaltfreien Kommunikation verbunden werden.

Daher ist der erste Punkt der Sorgeformulierung im Leitfaden die Beobachtung.

In diesem Kapitel des Leitfadens wurde großer Wert darauf gelegt, dass die Leser\*innen Beobachtungen von Bewertungen trennen. Denn auch in einem der Interviews wird noch einmal herausgestrichen *„keine Bewertungen...eher deskriptiv...auf der Sachebene zu bleiben, [...]“* (I4:Z154-155).

Um den Leser\*innen den Unterschied noch einmal deutlich zu machen, wurde ein Merksatz erarbeitet. Dieser hat jenen von Holler (ebd.:48) zum Vorbild und lautet im Leitfaden folgendermaßen:

*„Um eine Beobachtung und eine Bewertung auseinander zu halten, gilt folgendes: Es ist dann eine wertfreie Beobachtung (mit nachprüfbaren Tatsachen), wenn kein Widerspruch („Das stimmt so nicht!“) möglich ist.“* Zu finden ist dieser Satz im Leitfaden auf Seite 10.

Um diesen Merksatz auch praktisch anwenden zu können, wurde eine kurze Übung in den Leitfaden eingebaut. In dieser sollen die Leser\*innen aus fünf Sätzen jene drei herausstreichen, in denen eine Beobachtung ohne Wertung getätigt wurde. Die Übung wurde auch wieder als eine solche ausgewiesen und befindet sich ebenfalls auf Seite 10 des Leitfadens im Anhang.

Laut Rosenberg (2016:42) ist der Gebrauch von Verben, die einen abwertenden Beigeschmack haben, sowie das Vermischen von Annahmen mit gesichertem Wissen hinderlich bei der Formulierung einer wertfreien Beobachtung. In der Projektgruppe wurde kurz überlegt, diese Punkte auch in den Leitfaden einzuarbeiten. Diese Idee wurde jedoch verworfen, da es sich hier um sprachliche Spitzfindigkeiten handelt, die in der Kürze des Leitfadens leider nicht berücksichtigt werden konnten.

#### 7.2.2 Gefühl und Betroffenheit

Die zweite Komponente der Gewaltfreien Kommunikation ist das Ausdrücken von Gefühlen. Es soll ausgedrückt werden, wie es einem selbst mit der gemachten Beobachtung geht.

Für viele mag es befremdlich sein, Gefühle zu äußern (Holler 2010:59). Hier ist es wichtig, einen Gefühlswortschatz zu entwickeln, der es einem ermöglicht, seine Gefühle klar und deutlich auszudrücken (Rosenberg 2016:56). Denn oft drücken Menschen nicht ihre wahren Gefühle aus, sondern sagen, wie sie meinen, wie das Gegenüber sich ihnen gegenüber verhält (Holler 2010:59).

Gefühle werden in der Gewaltfreien Kommunikation als „Signalsystem für Bedürfnisse“ betrachtet. Gefühle signalisieren ob Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt werden. Je früher man also ein Gefühl spürt das einem zeigt, dass ein Bedürfnis gerade nicht befriedigt wird, desto früher kann man handeln und z.B. ein Problem ansprechen (ebd.:62).

Das Ausdrücken von Gefühlen ist in der Sorgeformulierung des Familienrats sehr wichtig, dies zeigt sich in der Komponente der Betroffenheit; denn hier werden die Fakten emotional mit Gefühlen aufgeladen, damit sie besser verständlich für das Gegenüber sind.

Dieses Gefühl, welches in der Betroffenheit steckt, kann jedoch auch von Ehrlichkeit und Authentizität zeugen, und *„[...] je besser die [die Sorgeformulierung, Anm. d. Autorin] ist und je authentischer und je ehrlicher, sag ich jetzt mal, desto einfacher wird auch dann danach der Aushandlungsprozess werden.“* (SB:Z180-181).



Gefühle spielen auch in der Gewaltfreien Kommunikation eine große Rolle. Daher konnten diese beiden Aspekte für den Leitfaden sehr leicht verbunden werden. Um jedoch seine Gefühle wirklich auszudrücken gibt es einige Regeln zu beachten, die auch in den Leitfaden eingebaut wurden. So wurde unter Rücksichtnahme der methodischen Vorgaben der Gewaltfreien Kommunikation großer Wert darauf gelegt, die Leser\*innen dabei anzuleiten, Gefühle von Gedanken zu unterscheiden.

Die sprachliche Unterscheidung geschieht meist, „[...] wenn nach dem Wort ‚fühlen‘ Folgendes kommt:

- Wörter wie *dass, wie, als ob*
- Persönliche Pronomen *ich, du, er, sie, es, wir, ihr, sie*
- Namen oder Hauptwörter, die sich auf Menschen beziehen“ (Rosenberg 2016:51).

Dies wurde in einem ersten Merksatz im Leitfaden zusammengefasst, der lautet:

*„Um ein Gefühl von einem Gedanken zu trennen, darf nach dem Wort ‘fühlen‘ Wörter wie ‚dass, als ob‘ oder ‚ich, du, er sie, es‘ nicht kommen.“* (siehe dazu Seite 10 im Leitfaden)

Aber man muss das Wort fühlen gar nicht verwenden (ebd.:52), denn wenn man „ich habe das Gefühl“ oder „ich fühle mich“ durch „ich bin“ ersetzt und als Ergebnis ein sinnvoller Satz entsteht, dann wird ein Gefühl ausgedrückt (Holler 2010:62). Dieser Satz wurde als zweiter Merksatz des Kapitels in den Leitfaden eingearbeitet. Um den Merksatz besser verständlich zu machen, wurde zu diesem ein Anwendungsbeispiel hinzugefügt.

Dies soll den Leser\*innen bei der nachfolgenden Übung helfen, denn auch hier wurden den Nutzer\*innen des Leitfadens fünf Sätze vorgegeben, aus denen sie die drei einkreisen sollen, die ein Gefühl ohne Gedanken ausdrücken.

Da Menschen oft dazu neigen, ihre Gefühle eher vage und allgemein auszudrücken, dies passiert dann meist mit den Worten „gut“ oder „schlecht“, wobei beide Worte eine Vielzahl anderer Gefühle auch ausdrücken können (Rosenberg 2016:53), wurde in den Leitfaden eine Gefühle-Liste eingearbeitet, die helfen soll, seine Gefühle klar zu beschreiben. (siehe Seite 11 im Leitfaden)

Rosenberg nimmt in seinem Buch hierzu zwei verschiedene Tabellen; eine, die Gefühle beschreibt, welche entstehen, wenn ein Bedürfnis befriedigt wird und eine mit Gefühlen, die entstehen können, wenn ein Bedürfnis nicht befriedigt wird.

In den Leitfaden wurden Wörter aufgenommen, die ein Gefühl bei einem nicht befriedigten Bedürfnis beschreiben. Es ist anzunehmen, dass eben jene Gefühle bei den Leser\*innen vorrangig sind und daher für die Beschreibung seiner eigenen Gefühle wichtiger sind (ebd.:55).

Angeregt durch eine Aussage im zweiten Sounding Board zum Thema der Gefühle-Liste erfolgte eine Auseinandersetzung mit dem Thema der Basisemotionen und der Nichtbasisemotionen. So behaupten Basisemotionstheoretiker, wie z.B. Paul Ekman, „dass eine Teilmenge der Emotionen des Menschen psychologisch und/oder biologisch fundamental sind“ (Reisenzein 2000:207). Furcht, Ekel, Traurigkeit, Ärger, Überraschung und Freude werden als Grundemotionen genannt (ebd.:208). Sekundäremotionen entstehen somit auf Basis der Grundemotion, gepaart mit einer bestimmten Situationsbewertung (ebd.:211).

Der Einfachheit halber wurde jedoch in weiterer Folge auf eine direkte Umsetzung dieser Theorie im Leitfaden verzichtet, da anzunehmen ist, dass ein weiterer Schritt bei der Formulierung des eigenen Gefühls die Schwelle der Durchführung unnötig erhöht und die Wahrscheinlichkeit, dass der Leitfaden nicht mehr als anwender\*innenfreundlich wahrgenommen wird, auch deutlich steigt.

In der Forschungsgruppe wurde u.a. diskutiert, dass der so entstehende Satz nicht mehr authentisch auf das Gegenüber wirkt und somit der gewünschte Effekt der Sorgeformulierung verschwimmt. Trotzdem wurde dieser Ansatz nicht vollkommen außer Acht gelassen und sogenannte Basisgefühle wurden in der Liste besonders hervorgehoben. Dies wurde im Leitfaden mit folgender Erklärung und Gefühle-Liste dargestellt, welche auf Seite 11 im Leitfaden zu finden ist.

*„Die fettgedruckten Worte sind sogenannte Basisgefühle, man könnte sie auch Hauptgefühle nennen. Die anderen beschriebenen Gefühle leiten sich von diesen Hauptgefühlen ab.“*

Tabelle 1: Gefühle-Liste

<b>ängstlich</b>	<i>bedrückt</i>	<i>besorgt</i>	<i>bestürzt</i>	<i>hilflos</i>
<b>traurig</b>	<i>sorgenvoll</i>	<i>unbehaglich</i>	<i>erschöpft</i>	<i>müde</i>
<b>wütend</b>	<i>irritiert</i>	<i>Verwirrt</i>	<i>aufgeregt</i>	<i>verletzt</i>
<b>verärgert</b>	<i>voller Sorge</i>	<i>unzufrieden</i>	<i>gehemmt</i>	<i>überwältigt</i>

Quelle: (in Anlehnung an Rosenberg 2016 – eigene Darstellung)

### 7.2.3 Bedürfnis und Verständnis

Im dritten Schritt der Gewaltfreien Kommunikation geht es um Bedürfnisse. Hierbei nimmt das Erkennen und Akzeptieren der eigenen Bedürfnisse eine übergeordnete Rolle ein, denn je direkter man seine Gefühle mit seinen Bedürfnissen in Verbindung bringt, desto leichter kann das Gegenüber einfühlsam darauf reagieren (Rosenberg 2016:70).

Holler (2010:76) beschreibt die Komponente der Bedürfnisse als den Kern der Gewaltfreien Kommunikation, so sind Werte und Bedürfnisse die Ursache von Gefühlen.

Das eigene Bedürfnis zu erkennen ist wesentlicher Bestandteil des Entstehens eines Handlungswunsches, in dem Fall einer Bitte. Aber auch die Auswahl der Beobachtung (oder Wahrnehmung) ist von Bedürfnissen bestimmt.

Die Verbindung von Gefühlen und Bedürfnissen soll dem Gegenüber helfen, einfühlsam auf die nachfolgende Bitte reagieren zu können. Auch in der Sorgeformulierung des Familienrats gibt es einen Aspekt, der dem Gegenüber zeigen soll, dass der nachfolgende Auftrag bzw. die derzeitige Situation keinen Angriff darstellt und zwar ist das der Aspekt des Verständnisses.

So war es auch essenziell, dies im Leitfaden für die Leser\*innen zu transportieren. Damit diese Verbindung in der Formulierung aber auch für die Laien gut funktioniert, wurde eine Formulierungsvorlage konstruiert, welche sich sowohl Rosenberg als auch Holler zum Vorbild nimmt und folgendermaßen lautet:

*„Um Ihr Bedürfnis zu formulieren können Sie folgende Vorlage verwenden: „ich fühle (mich) ... (Gefühl einsetzen), weil ich/weil mir/weil für mich ... (Bedürfnis einsetzen) wichtig ist.“ (vgl. hierzu Seite 11 im Leitfaden)*

Dies soll auch den Leser\*innen noch einmal verdeutlichen, dass Gefühl und Bedürfnis eng miteinander verknüpft sind.

#### 7.2.4 Bitte und Auftrag

Die vierte Komponente der Gewaltfreien Kommunikation beschäftigt sich mit einem Handlungswunsch oder einer Bitte. Diese soll das Gegenüber motivieren, auf das im vorherigen Schritt ausgedrückte Bedürfnis einzugehen.

Wenn dieser letzte Schritt vergessen oder nicht ausgedrückt wird, kann es passieren, dass das Gegenüber die ersten drei Schritte als diffusen Vorwurf oder als Schuldzuweisung aufnimmt (ebd.:97).

Unbedingt erforderlich beim Ausdrücken einer echten Bitte ist das Bewusstsein über sein eigenes Ziel. Rosenberg (2016:87) betont hierbei auch, dass die Gewaltfreie Kommunikation nur funktioniert, wenn das Ziel keine Verhaltensänderung des Gegenübers oder die eigene Willensdurchsetzung ist, sondern es sollen *„sich über kurz oder lang die Bedürfnisse eines jeden Einzelnen erfüllen.“*(ebd.:91).

Der letzte Schritt einer Sorgeformulierung im Familienrat hingegen ist der Auftrag. Wie oben bereits erwähnt, enthält dieser Auftrag die Bitte an die Familien einen Plan zu gestalten. Dies wurde, auch gemäß den Vier Schritten von Rosenberg, in den Leitfaden eingefügt.

Um dem Aspekt, der Lösungsabstinenz und dem Grundgedanken des Familienrats, der die Familie als Ressource zum Bewältigen von Problemen mit einbindet, gerecht zu werden, wurde einleitend festgehalten, dass die Bitte keine Lösung bzw. keine

Lösungsvorschläge enthalten darf, da es Ziel des Leitfadens ist, ein Familiengespräch mit der ganzen Familie zu führen.

Die „Anwendungsregeln“ einer Bitte wurden trotzdem in den Leitfaden eingearbeitet. Sie hatten vor allem den Zweck, die Leser\*innen dabei anzuleiten, eine konkrete Bitte zu formulieren; auch sollte so Fehlern bei der Anwendung vorgebeugt werden. Darum war es wichtig, die „Regeln“ einer Bitte in den Leitfaden einzuarbeiten, um den Leser\*innen dies vor Augen führen zu können und ihnen helfen zu können, Bitten zu formulieren.

Holler (2010:98) unterscheidet zwei Arten von Bitten die *„sachliche-Lösungsbitten“* und *„Bitten, die die weitere Beziehungsabklärung“* in den Fokus stellen.

Im Folgenden wird der Fokus auf sachliche Lösungsbitten gelegt, da es sich um eine Sorgeformulierung um eine nicht fremde Person handelt und es sich auch nicht um ein Streitgespräch handelt, bei dem die Beziehungsabklärung wichtig ist. Mit sachlichen Lösungsbitten soll eine praktische Lösung angestrebt werden, also *„eine konkret ausführbare Handlung zum jetzigen Zeitpunkt.“*

Holler betont hierbei jedoch, dass zwischen konkreten Bitten und frommen Wünschen, wie sie diese nennt, unterschieden werden muss und sie ist der Meinung, dass hier der jetzige Zeitpunkt eine entscheidende Rolle spielt. Denn ist ein Satz mit einer Aufforderung formuliert, auf die man konkret etwas tun oder eine eindeutige Antwort geben kann, dann handelt es sich tatsächlich um eine sachliche Lösungsbitte, sollte das jedoch nicht zutreffen, dann handelt es sich um einen frommen Wunsch (ebd.:98).

Ein weiterer guter Tipp zum Formulieren einer solchen sachlichen Lösungsbitte ist, dass man ausdrücken soll, was man will und nicht, was man nicht will (Rosenberg 2016:91). Auch hier gibt es wieder einen Merksatz, der auf Seite 12 im Leitfaden zu finden ist, der nach Holler (2010:100) folgendermaßen formuliert wurde:

*„Wenn eine Aufforderung konkret machbar und es überprüfbar ist, ob sie erfüllt wird oder nicht, dann handelt es sich um eine Bitte.“*

Rosenberg (2016:91) ist der Meinung, dass deutlich gemacht werden muss, dass eine Zustimmung, die aus freiem Willen gegeben wird, nur gewünscht werden kann, da es sich nur dann um eine Bitte handelt und um keine Forderung.

Man kann seinem Gegenüber am besten zeigen, dass er die freie Wahl hat, die Bitte auch ablehnen kann, wenn man der anderen Person das auch signalisiert. Dies kann durch ein kurzes *„Einverstanden?“* oder ein *„Ist das OK“* am Ende der Bitte passieren (Holler 2010:106).

Dies wurde auch in die Sorgeformulierung der Beispielfamilie im Leitfaden eingearbeitet, da es wie bereits erwähnt, so wichtig ist, dem anderen zu zeigen bzw. ihn spüren zu lassen, dass er die Möglichkeit hat, die Bitte auch abzulehnen.

Auch eine der interviewten Personen geht dezidiert auf das Thema der Forderung ein, indem er betont, dass vermieden werden muss, statt Anliegen Forderungen zu stellen (I3:78-80). So wird dies auch explizit in Verbindung mit Laien gebracht, dass diese die Unterscheidung kennenlernen sollen, daher wird im Leitfaden gesondert darauf eingegangen.

Es kann passieren, dass Bitten als Forderungen aufgefasst werden, *„wenn der andere davon ausgeht, dass er beschuldigt oder bestraft wird, wenn er nicht zustimmt.“* (Rosenberg 2016:85). Die bittende Person wird so wahrgenommen, als ob sie Zwang ausüben wollte, daher reagiert das Gegenüber nicht mehr einfühlsam auf die eigene Bitte.

Es ist jedoch sehr schwierig herauszufinden, ob es sich nun um eine Bitte oder eine Forderung handelt, denn oft sieht man das erst dabei, wie der\*die Bittsteller\*in auf eine Ablehnung reagiert. Es handelt sich in folgenden Situationen zumeist um eine Forderung, wenn:

- auf die Ablehnung der Bitte, eine Kritisierung oder Verurteilung folgt
- auf die Ablehnung der Bitte, Schuldgefühle gemacht werden, weil der Bitte nicht nachgekommen wird (ebd.:86).

Wenn man einfühlsam auf jemanden eingeht, der die eigene Bitte nicht erfüllt, zeigt das am stärksten, dass die Bitte ernst gemeint war. Wenn die Bitte abgelehnt wird, soll das nicht heißen, dass man sein Anliegen aufgibt, man sollte jedoch einen nächsten Überzeugungsversuch erst dann starten, wenn man einfühlsam auf die Gründe reagiert hat, die das gegenüber davon abhalten „Ja“ zu sagen (ebd.:87).

Ein weiteres Kapitel dieser Arbeit wird das Thema der Ablehnung behandeln und auch dieses wurde in den Leitfaden eingebaut, siehe dazu Seite 25 im Leitfaden. Es ist wichtig, Gründe für Ablehnungen zu kennen bzw. zu erkennen, um dann adäquat darauf reagieren zu können; jedoch bedeutet eine ablehnende Haltung nicht immer eine dezidierte Ablehnung, denn es kann auch bedeuten, dass sich das Gegenüber selbst in seiner eigenen Reaktion oder Gedanken bezüglich der Sorge unsicher ist. Auch das Thema der ambivalenten Reaktionen wird sowohl in dieser Arbeit (Kapitel 15.4) als auch im Leitfaden auf Seite 17 behandelt.

Wie oben ersichtlich konnte für jeden Schritt der Gewaltfreien Kommunikation ein Gegenstück in der Sorgeformulierung des Familienrats gefunden werden. Welche Anleihen aus der Gewaltfreien Kommunikation für die Sorgeformulierung im Leitfaden herangezogen werden können, lässt sich schlussfolgernd damit beantworten, dass sich die vier Schritte am besten eignen.

Diese wurden dann Schritt für Schritt im Leitfaden erklärt und mit aktiven Elementen, wie in den Büchern von Holler (2010) und Rosenberg (2016) ergänzt. Die Übungen auf Seite 8, 10, 11, 12, und 13 durften deswegen nicht fehlen, da Übungsmöglichkeiten dabei

helfen, die Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation mit sich selbst zu trainieren (Rosenberg in Holler 2010).

Somit konnte im Leitfaden eine Anleitung konzipiert werden, die einen Laien dazu befähigt eigenständig eine Sorge zu formulieren, die er dann in weiterer Folge der betroffenen Person vortragen kann.

### 7.3 Die Sorgeteilung

Im Leitfaden wurde auch Augenmerk auf das Teilen der eigenen Sorge gelegt und bereits im Vorfeld war man sich in der Projektgruppe einig, dass die Nutzer\*innen des Leitfadens dazu ermutigt werden sollten, ihre Sorge auch mit einer nahestehenden Person zu teilen.

Es wurde jedoch auch betont, dass es sein kann, dass die Sorge vom Anderen nicht geteilt wird. Hier wird der\*die Nutzer\*in darin bestärkt, trotzdem das Gespräch mit der betroffenen Person zu suchen. Weiters wurde darauf eingegangen, dass nicht jede Person die gleiche Sichtweise hat und somit wieder die Strategie der Normalisierung gewählt.

## 8 Teilforschungsergebnisse der Kapitel 4 bis 7

*Jacqueline Katzberger*

Hier werden die wichtigsten Ergebnisse der bereits stattgefundenen Forschung noch einmal kurz zusammengefasst und die Teilforschungsfragen dieses Teils noch einmal beantwortet.

Der Familienrat ist ein Modell mit vielen Namen, welches sich mehreren Konzepten der Sozialen Arbeit bedient. In der vorliegenden Arbeit wurde Empowerment, Partizipation und Ressourcenorientierung herausgehoben, vorgestellt und mit dem Leitfaden verbunden.

Es gibt mehrere Komponenten in der Sorgeformulierung im Familienrat, die oben bereits genannt wurden; nicht alle Aspekte sind für einen Laien anwendbar bzw. praktikabel und darum wurden vier der Aspekte und zwar Fakten, Betroffenheit, Verständnis und Auftrag mit Hilfe des 4-Schritte-Modells der Gewaltfreien Kommunikation übersetzt. Die 4 Schritte aus der Gewaltfreien Kommunikation, bestehend aus Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte konnten herangezogen werden und über die Sorgeformulierung aus dem Familienrat gelegt werden.

Die vier Schritte der Sorgeformulierung im Leitfaden wurden in eine Schritt-für-Schritt-Anleitung eingearbeitet, die sowohl Erklärungen über den Prozess, aber auch Übungsmöglichkeiten bietet.

Durch die sechs Fragen, die sich teils an der Gewaltfreien Kommunikation und teils an der Gesprächsführungsliteratur orientieren und welche sich ein\*e Sorgeträger\*in vor der Formulierung der Sorge stellen sollte, die auch in die Anleitung eingearbeitet wurden, wurde eine schriftliche Anleitung gestaltet, die einen Laien dazu befähigt, ohne professionelle\*n Koordinator\*in eine Sorge zu formulieren.

## 9 Teilforschungsfrage zum Einleitungs- und Familiengespräch

*Lena Boos*

In diesem Kapitel wird ein kleiner Teil des Forschungsdesigns nochmals aufgegriffen. Der ausführliche Methodenteil der gesamten Arbeit ist im Kapitel „Forschungs- und Entwicklungsprozess“ zu finden. Hier wird auf eine Teilforschungsfrage der Arbeit und zwei dazugehörige Subforschungsfragen eingegangen.

### 9.1 Teilforschungsfrage

Die Teilforschungsfrage dieses Ergebnisteils bezieht sich auf das Einleitungsgespräch sowie das Familiengespräch, diese zwei Gespräche sind Teil des Modells, das im Leitfaden beschrieben wird. Dabei handelt es sich um zwei unterschiedliche Gesprächssituationen. Die Gespräche finden zu unterschiedlichen Zeitpunkten statt und haben verschiedene Funktionen. Im Einleitungsgespräch geht es um das Ansprechen der Sorge. Das bedeutet die betroffene Person wird in dem Gespräch mit der Sorge konfrontiert. Im Familiengespräch geht es darum, gemeinsam mit der Familie und möglicherweise mit einem erweiterten Netzwerk zu einer Lösungsstrategie zu gelangen. Die Forschungsfrage dieses Abschnitts lautet:

Welche äußerlichen Gegebenheiten (räumliches Setting, eingeladene Familienmitglieder und nahestehende Personen) unterstützen ein erfolgreiches Ansprechen und Behandeln der Sorge in den jeweiligen Gesprächen?

### 9.2 Subforschungsfragen

Die Subforschungsfragen beschäftigen sich mit dem Übermitteln der bereits formulierten Sorge im Einleitungsgespräch. Darüber hinaus geht es um die Planung und um Überlegungen, was ein Gelingen des Gesprächs unterstützen könnte.

Wie teile ich meine Sorge im Einleitungsgespräch der betroffenen Person mit?

Welche Planung und Überlegungen sind hilfreich, um sich auf die Gespräche einzulassen?



# 10 Definitionen

*Lena Boos*

Zum besseren Verständnis wird zunächst die Zielgruppe also die Nutzer\*innen des Leitfadens näher definiert. Die für den Leitfaden zentralen Personen sind die sorgetragenden und die betroffenen Personen. Für mehr Klarheit und für eine Differenzierung dieser Personen werden sie zu Beginn definiert. Dies gilt ebenso für das Einleitungs- und Familiengespräch. Für dieses Kapitel ist es von Bedeutung auf die Begrifflichkeiten einzugehen.

## 10.1.1 Sorgetragende Person

Als sorgetragende Person wird der\*die Nutzer\*in des Leitfadens bezeichnet. Die Person, welche sich mit der Thematik Pflege und Betreuung im Alter auseinandersetzt und beschließt den Leitfaden anzuwenden. Diese Person hat Sorgen oder Bedenken im Hinblick auf die Pflegesituation einer nahestehenden Person in der Zukunft und möchte diese im interfamiliären Kontext besprechen. Der Leitfaden wird bestenfalls als präventives Angebot genutzt, also bevor eine akute Pflegebedürftigkeit eintritt. Das bedeutet, die sorgetragende Person kann auf viele Menschen in der Gesellschaft zutreffen. Es können von der betroffenen Person die Eltern, Großeltern, Verwandte und andere nahestehende Personen sein, die ein höheres Lebensalter erreichen oder unter einer pflegebedürftigen Krankheit leiden.

## 10.1.2 Betroffene Person

Bei der betroffenen Person handelt es sich um die Person, um die sich in (naher) Zukunft gesorgt wird. Also eine Person, welcher aufgrund von einem hohen Lebensalter, einer Krankheit, einer anstehenden Operation oder anderen Gründen ein erhöhter Betreuungsbedarf bevorsteht. Die betroffene Person steht mit ihren Anliegen, Bedürfnissen, Zielen und Wünschen während des Prozesses im Mittelpunkt. In der Literatur lassen sich viele Bezeichnungen für die betroffene, zentrale Person finden. Mit dem Begriff werden Menschen bezeichnet, um die sich die Sorge dreht (Zwirchmayr 2017:15) .

## 10.1.3 Einleitungsgespräch

Durch die Methode des Systemischen Konsensierens wurde der Begriff Einleitungsgespräch im Forschungslabor für das erste Gespräch im Leitfaden bestimmt. Diese Methode hilft dabei, zwischen verschiedenen selbstentwickelten Lösungsvorschlägen jenen zu ermitteln, der in der Gruppe die geringste Ablehnung erfährt. (Die Methode wird im allgemeinen Methodenteil siehe Kapitel 2.4.3 genauer

beschrieben, dort werden die anderen Begriffe, die zur Auswahl standen angeführt) (SK Prinzip o.A.).

Im Leitfaden wurde es wie folgt beschrieben:

*„Das Einleitungsgespräch ist das Gespräch, in dem Sie Ihre Sorge der betreffenden Person gegenüber ansprechen. Sprechen Sie Ihre Sorge genau in der Art an, wie Sie sie zuvor vorbereitet haben (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte).“*

Das Einleitungsgespräch beschreibt ein Gespräch, welches zu Beginn des Prozesses stattfindet. Es findet zwischen der sorgetragenden Person oder den sorgetragenden Personen und der betroffenen Person statt. Das bedeutet dieses Gespräch findet relativ zu Beginn des Prozesses statt, nachdem die Sorge formuliert wurde (siehe Kapitel 6). Im Leitfaden handelt es sich beim Einleitungsgespräch, um die (wenn sich gegen eine Vorankündigung entschieden wurde, siehe Kapitel 11.1) erste Kontaktaufnahme zwischen der betroffenen Person und der eingebrachten Thematik. Es geht darum, die Sorge in Bezug auf die Pflege und Betreuung der betroffenen Person im Alter oder im Krankheitsfall mitzuteilen. Das Ziel dieses Gesprächs ist es, dass sich die betroffene Person zu dem Familiengespräch eingeladen fühlt und bereit ist, sich mit den Anliegen der sorgetragenden Person gemeinsam auseinanderzusetzen.

#### 10.1.4 Familiengespräch

Die Projektgruppe hat sich dafür entschieden, den Begriff Familiengespräch zu verwenden. Es ist ein Äquivalent zum Begriff Familienrat. Bei der Begriffsbezeichnung wurde ein zweites Mal auf die Methode des systemischen Konsensierens zurückgegriffen (die Methode wird im Kapitel 2.4.3 genauer beschrieben) (ebd.). Im Familienrat wird die Phase, bei der die Familie ohne Fachkräfte zu einer bereits formulierten Sorge Lösungswege sucht, als *family-only* Phase bezeichnet (Früchtel et al. 2017:33). Das Familiengespräch wird in dieser Arbeit als das Kernstück des Leitfadens gesehen, auf das gemeinsam hingearbeitet wird. Das Ziel ist es, präventiv mögliche Szenarien gemeinsam interfamiliär zu thematisieren und die ersten Bedürfnisse und Rahmenbedingungen zum Thema Betreuung und Pflege im Alter zu klären. Das Gespräch wird als Familiengespräch betitelt, da die Familie hierbei einen wichtigen Beitrag leisten kann. Dieses Gespräch findet in einem größeren Rahmen statt als das Einleitungsgespräch. Es ist nicht nur für die Familie gedacht, sondern ebenso für Personen, die den Prozess positiv unterstützen wie Freunde, Nachbarn und Bekannte. Im Leitfaden wird von An- und Zugehörigen gesprochen. Die betroffene Person trifft die Entscheidung, wer bei diesem Gespräch teilnimmt. Am Ende soll ein gemeinsamer Aushandlungsprozess stattfinden. Damit bei einer möglichen Pflegebedürftigkeit im Alter das Thema in der Familie bereits besprochen wurde und die Vorstellungen klar formuliert sind.

# 11 Das Einleitungsgespräch

Lena Boos

Im folgenden Kapitel werden die wichtigsten gewonnenen Daten in Bezug auf die Forschungsfrage und in Bezug auf den Leitfaden dargestellt, sowie deren Interpretationen. Der erste Teil dieses Kapitels bezieht sich auf das Einleitungsgespräch, danach folgen die Rahmenbedingungen zum Familiengespräch. Gegen Ende folgen nützliche Hilfestellungen, die für beide Gespräche umgesetzt werden können. Den Abschluss des Ergebnisteils bildet ein Teilforschungsergebnis, bei dem die Beantwortung der Teilforschungsfrage erfolgt.

Das Einleitungsgespräch stellt den Beginn der Interaktion mit der betroffenen Person dar. Aus der Analyse der Interviews geht hervor, dass es von Bedeutung ist, diesen Schritt sorgfältig zu planen und die betroffene Person in eine positive Beziehung mit dem Thema zu bringen.

Die Planung des Einleitungs- und Familiengesprächs beinhaltet im Leitfaden mehrere reflektierende Fragestellungen. Die Planung findet vor den Vorbereitungen eines Treffens statt, um die Vorbereitung des Familiengesprächs geht es explizit in einem weiteren individuellen Kapitel (siehe Kapitel 17). Diese sollen den\*die Leser\*in dazu anregen, sich Gedanken über das individuelle Verhalten innerhalb der Familienkonstellation zu machen.

Hilbert et al (2011:20) gehen in ihren Forschungen davon aus, dass sich die eigene Familie am besten mit den internen Strukturen auskennt und daher in der Lage ist, die besten Entscheidungen zu treffen. Auch Früchtel et al (2017:108) schreiben von dem Grundsatz „Ask the family“. Bei diesem Motto geht es darum, die familieninternen Ressourcen zu nutzen und sowohl bei der Vorbereitungszeit als auch darüber hinaus die Familie in das Geschehen mit einzubinden. Im Familienratsmodell fragt der\*die Koordinator\*in die Familie bei Unsicherheiten oder Schwierigkeiten, da die Familienmitglieder selbst als Expert\*innen wahrgenommen werden. In dem angeführten Interviewausschnitt, von einem mit der Methode Familienrat vertrauten Experten, wird auf Fragestellungen Bezug genommen, die Lösungsstrategien der Vergangenheit in Erinnerung rufen. Die befragte Person äußert konkrete Vorschläge, wie vorgegangen werden kann, damit die Personen beginnen sich selbst zu reflektieren.

*„Gibt es Lösungsmodelle, wie man früher wichtige Sachen in der Familie geregelt hat? Wie tats da, wie ist es da gegangen, hat man sich zusammengesetzt an einen Tisch und geredet? Ist eine riesen Streiterei draus geworden? Hat man sich nach der Streiterei wieder gefangen? Wie funktionierte das? Oder ist das immer schiefgegangen? Was ich nicht glaube.“ (11:Z297-301)*

Daraus ergibt sich, dass die Personen, die den Leitfaden nutzen, sich Zeit nehmen und sich Gedanken zu den in der Familie bereits praktizierten Problemlösungsstrategien

machen sollen. In dem ausgewählten Zitat stellt der Experte reflektierende Fragen, die diesen Nachdenkprozess gut illustrieren. Die Reflexion über die eigenen Routinen und über Erfolge in der Problemlösung fördern die bereits bestehenden Ressourcen zutage und wirken sich so bestärkend auf die Situation aus. Auch wird es so möglich, problematische oder konflikthafte Praktiken noch einmal kritisch zu überprüfen und aus vergangenen Fehlern zu lernen. Dadurch können selbstreflektierende Tätigkeiten wie die Planung des Einleitungsgesprächs authentisch von Laien umgesetzt werden. Dies verbessert die Anwendbarkeit und Handhabbarkeit des Leitfadens.

Ein Anliegen dieses Leitfadens ist es, für die betroffene Person schon in der Vorbereitung des Einleitungsgesprächs einen positiv besetzten Zugang zur Thematik zu schaffen.

Die besondere Bedeutung des positiv in Beziehung-Bringens geht auch aus einem Interview mit einem Experten des Familienrates hervor (I1:Z249). Daraus ergibt sich, dass dies ein wichtiger Baustein für einen erfolgreichen Prozess ist.

### 11.1 Vorankündigung des Einleitungsgesprächs

Im Leitfaden wird empfohlen, die Vor- und Nachteile einer Ankündigung abzuwägen. Die Vorankündigung des Einleitungsgesprächs ist eine individuelle Möglichkeit mit der betroffenen Person in Kontakt zu treten. Daraus ergeben sich Vor- und Nachteile, die je nach familiärer Einstellung oder Persönlichkeit der betroffenen Person, entweder für oder gegen eine Ankündigung sprechen. Die Analyse der Interviews hat gezeigt, dass es relevant ist, verschiedene Möglichkeiten zu überdenken, da in jeder Familie individuelle Verhaltensmuster bestehen und es die eine richtige Lösung nicht gibt (I1:Z175f). In dem Leitfaden wurde deshalb folgende Tabelle eingebaut (Leitfaden Seite 15).

Tabelle 2: Vor- und Nachteile der Ankündigung des Einleitungsgesprächs

<b>„Vorteile Ankündigung Einleitungsgespräch</b>	<b>Nachteile Ankündigung Einleitungsgespräch</b>
<i>Die betroffene Person kann sich auf das Gespräch einstellen und den ersten Schreck verarbeiten.</i>	<i>Die betroffene Person erschreckt sich darüber und macht sich Sorgen. Abends fällt es ihr zunehmend schwer einzuschlafen.</i>
<i>Die betroffene Person kann sich Gedanken zu dem Thema machen, die ihr auf die Schnelle nicht eingefallen wären.</i>	<i>Sie haben keine Möglichkeit auf eine mögliche Verunsicherung der betroffenen Person einzugehen.“</i>

Quelle: (eigene Darstellung)

Bei der Bearbeitung soll der\*die Nutzer\*in des Leitfadens entscheiden, zu welcher Variante er\*sie und ihre Familie tendieren. Aus den Expert\*inneninterviews geht hervor, dass sie sich in dieser Hinsicht uneinig sind und es keine pauschale Antwort gibt. Die folgenden zwei Interviewausschnitte zeigen zwei verschiedene Ansichten in Bezug auf die Vorankündigung des Einleitungsgesprächs. (I1:Z142f, I4:Z193).

*„Das ist gar nicht verallgemeinerbar, so simpel. Ich glaube, dass es wichtig ist, dass das in einem ersten Schritt die ältere und die jüngere Generation generell einmal wissen, dass das Thema wird. Dass die ältere Generation weiß, dass die jüngere Generation sich damit beschäftigt. Unabhängig, dass schon inhaltlich über die Sorge geredet wird und so. Sondern einfach, dass die davon wissen, dass das jetzt Thema werden wird.“ (I1:Z140-145)*

Aus der Aussage geht hervor, dass es hilfreich sein kann, wenn eine Ankündigung der Thematik stattfindet, bevor es zu einer inhaltlichen Auseinandersetzung kommt. Die Analyse der Interviews zeigt, dass dadurch der betroffenen Person die Möglichkeit eingerichtet wird, sich vorab Gedanken zu machen und mögliche erste Unsicherheiten zu verarbeiten. Die betroffene Person kann Inhalte in das Einleitungsgespräch mit einbringen, die ohne Ankündigung möglicherweise in Vergessenheit geraten oder der betroffenen Person in dem Moment nicht einfallen.

Während in dem vorangegangenen Gesprächsausschnitt eher die Bedeutung einer Vorankündigung herausgestrichen wird, werden in dem folgenden Gesprächsausschnitt stärker die Nachteile betont.

*„Das wird wahrscheinlich genauso personenabhängig sein. Es wird Personen geben, die ich besser nicht vorwarne, weil ich weiß, dass das zu so an, ich weiß nicht, halb krisenhaften Zustand führt, mit schlafloser Nacht und so weiter und sofort ... andere wollen sich gerne drauf vorbereiten“ (I4:Z193-196)*

Die Interviewausschnitte legen die Erkenntnis nahe, dass es keine leichte und oder zu verallgemeinernde Entscheidung ist. Die Aussage zeigt, dass die Möglichkeit besteht, dass eine Vorankündigung die betroffene Person verunsichert, da sich diese darüber viele Gedanken macht und die Situation der Ungewissheit sie verunsichert. Diese Sorgen können sich auch negativ auf das Schlafverhalten der betroffenen Person auswirken. Stressige Situationen oder Familienstreits können zu tiefgreifenden Schlafstörungen führen. Der psychische Gesundheitszustand hat Auswirkungen auf den Einschlafprozess und auf die Qualität des Schlafes (Freisingshof 2013). Es bedeutet auch, dass die sorgetragende Person erst beim Einleitungsgespräch von den Reaktionen und Gedanken der betroffenen Person erfährt, was einen späteren Zeitpunkt darstellt. Die Analyse zeigt, dass eine Ankündigung für Personen, welche dazu neigen sich vorab viele Gedanken und Sorgen zu machen, negative Auswirkungen haben kann. Jedoch handelt es sich um eine Entscheidung, die personenabhängig ist. Aus dem Grund wurde versucht, den Familien Möglichkeiten aufzuzeigen, die individuell angepasst und umgesetzt werden können. Im Leitfaden wurde deshalb die oben angeführte Vor- und Nachteile Tabelle angelegt, die den Reflexionsprozess unterstützt.

## 11.2 Wie kann die Vorankündigung umgesetzt werden?

Wie erfolgt die bestmögliche Umsetzung, wenn man sich für eine Ankündigung des Themas entscheidet?

Aus der Analyse der Gespräche lässt sich ableiten, dass es positiv ist, wenn sich beide Personen bei der Ankündigung wohlfühlen. Das bedeutet, ein sicherer Rahmen unterstützt die Ankündigung des Gesprächs. Einer der interviewten Experten übermittelt die Einladungen zu einem Familienrat, wenn möglich persönlich (I1:Z423). Dies hat sich aus seiner Erfahrung heraus bewährt (I1:Z427). Die Analyse zeigt, dass durch eine persönliche Einladung klar gemacht werden kann, um was für eine Art von Veranstaltung es sich handelt und welche Überlegungen dahinterstehen. Bei einem persönlichen Treffen sind die Reaktionen des Gegenübers sichtbar, und es ist möglich auf diese individuell einzugehen. Der betroffenen Person wird dadurch Wertschätzung vermittelt, da sich andere Personen explizit Zeit für sie nehmen.

Ebenso ergibt sich aus der Analyse die Erkenntnis, dass die gewählte Sprache und Ausdrucksweise zu einem positiven Verlauf beitragen. Der interviewte Familienratsexperte betont, dass es auf einen freundlichen Umgangston ankommt (I1:Z248). Die gewählten Wörter und die dazugehörige Aussprache haben eine große Wirkung auf den Gesprächspartner. Es nimmt Einfluss darauf, was die Menschen denken, wie sie handeln, was sie wahrnehmen und woran sie sich erinnern können (Wüstenhagen 2017).

Im Leitfaden wurde dies so formuliert (Leitfaden S. 14):

*„Der Ton macht die Musik. Dies trifft auch auf die Einladung zum Einleitungsgespräch zu. Es ist wichtig einen Rahmen zu schaffen, in dem sich beide Personen wohlfühlen. Wählen Sie für die Einladung eine Form, mit der sich alle ausreichend sicher fühlen, damit es nicht zu Missverständnissen kommt.“*

Es kann Gründe geben, warum ein persönlicher Kontakt nicht möglich ist oder als nicht angebracht erscheinen mag. Anhand der ausgewerteten Daten zeigt sich, dass zu wenig zeitliche Kapazitäten oder eine zu große geografische Distanz ausschlaggebende Gründe sein können, um sich gegen eine persönliche Ankündigung des Einleitungsgesprächs zu entscheiden. Der angeführte Interviewausschnitt von einer weiteren Expertin unterstreicht diese Aussage nochmals.

*„Wenn aber Distanzen überwunden werden, dann bleibt halt nichts anderes übrig als irgendwie ahm zu telefonieren oder einen Brief zu schreiben.“ (I2:Z192f)*

Diese Aussage zeigt, dass in manchen Situationen Alternativen hilfreich sind. Jedoch handelt es sich dabei vielmehr um eine Notlösung. Ein persönliches Treffen ist nicht immer möglich und für diese Fälle muss auf ein anderes Medium zurückgegriffen werden. Daraus geht auch hervor, dass es keine Option ist, dieses Gespräch weiter in die Zukunft zu verschieben.

Ein weiteres Ergebnis ist, dass sich beide Parteien mit der ausgewählten Form sicher fühlen und mit dieser Technik vertraut sein sollten. Eine Benachrichtigung über ein Mobiltelefon kann nur geeignet sein, wenn es von der betroffenen Person regelmäßig genutzt wird und sich diese damit gut auskennt. Im Familienrat wird nach Ritualen gefragt, welche in das Geschehen mit eingebaut werden können (ebd.:28). Es empfiehlt sich, die Einladung ganz natürlich ins Alltagsgeschehen mit einzubauen, beispielsweise wenn die einladende Person regelmäßig mit der betroffenen Person telefoniert, Briefe schreibt oder ein digitales Medium benutzt, um Kontakt zu halten. Dies sind dann besonders geeignete Wege, eine Einladung zu übermitteln. Es sollte nicht aufgesetzt sein und unpassend in die Familiengewohnheiten eingebracht werden. Die Analyse der Expert\*innengespräche hat deutlich gemacht, dass eine authentische Kontaktaufnahme in einem geschützten Rahmen eine angebrachte Strategie ist, um der betroffenen Person die Thematik zu eröffnen. Auch geht aus der Analyse der Interviews hervor, dass Familien oftmals bereits einen Weg gefunden haben, sich gegenseitig einzuladen. Der\*die Nutzer\*in des Leitfadens kann einfach hinterfragen, welche Einladungsformen in der Familie verbreitet sind und schon genutzt werden. Der folgende Interviewausschnitt von einer Expertin unterstützt diese Erkenntnis.

*„Ich glaube, das weiß die Familie, wie sie sich einlädt zu irgendwelchen Ereignissen, weil das ist ein Ereignis und da denke ich ma schon, die wissen schon, wie sie das machen.“(I2:Z106f)*

In dem angeführten Interviewausschnitt ist zu erkennen, dass es nicht nötig ist für die Familien im Leitfaden alle Aspekte vorzugeben. Das könnte sogar dazu führen, dass sie

Verhaltensweisen übernehmen, ohne sich darüber Gedanken zu machen, ob diese für ihr Familiensystem überhaupt geeignet sind.

Hier ein weiterer Auszug aus dem Leitfaden (Leitfaden S. 15):

*„Wenn Sie die betroffene Person nicht oft sehen, jedoch täglich mit ihr telefonieren, ist das vielleicht eine gute Möglichkeit sie einzuladen. Sie können die Einladung in Ihren Alltag einbauen und die Sorge ganz beiläufig ansprechen. Im persönlichen Kontakt von Angesicht zu Angesicht können Sie die Gefühle Ihres Gegenübers am besten wahrnehmen. Außerdem schätzen es manche Menschen, wenn man sich für sie Zeit nimmt. Es unterstreicht die Wichtigkeit Ihres Anliegens. Sie selbst wissen am besten, wie in Ihrer Familie Gesprächseinladungen übermittelt werden und ob eine Vorankündigung des Einleitungsgesprächs notwendig ist oder nicht.“*

Ein Bestreben des Leitfadens ist es Ideen und Möglichkeiten aufzuzeigen. Was passend scheint, kann übernommen werden, was nicht passt, kann beiseitegelassen werden. Anwender\*innen sollen darin bestärkt werden, ihrer eigenen Einschätzung zu vertrauen. Damit wird eine Empowermentstrategie verfolgt, die sich durch den gesamten Leitfaden zieht (siehe Kapitel 5.1).

Darauf wurde im Leitfaden mit folgender Formulierung eingegangen (Leitfaden S. 15):

*„Sie selbst wissen am besten, wie in Ihrer Familie Gesprächseinladungen übermittelt werden, und ob eine Vorankündigung des Einleitungsgesprächs notwendig ist oder nicht.“*

Fragestellungen, die zur Selbstreflektion anregen, sind in dem Kapitel durchgehend präsent. Außerdem wird in diesem Kapitel viel Wert darauf gelegt, bereits bestehende und erprobte Verhaltensmuster ins Bewusstsein zu rufen, und wenn diese funktioniert haben, Nutzer\*innen des Leitfadens dazu zu ermutigen, sie wieder anzuwenden.

### 11.3 Was gilt es zu beachten, wenn eine sorgeteilende Person bei dem Einleitungsgespräch anwesend ist?

In der Episode mit der Beispielfamilie im Leitfaden bespricht Tochter Sonja ihre Sorge mit ihrem Vater. Die Beispielfamilie durchlebt exemplarisch den Gesprächsprozess des Leitfadens und seine verschiedenen Phasen. Zu Beginn jedes Kapitels wird beschrieben, wie Familie Huber den Leitfaden in der Praxis adaptiert (siehe Kapitel 3.2). Es stellt eine von vielen Möglichkeiten dar, wie der Leitfaden umgesetzt werden kann.

Es kann Anwender\*innen unterstützen, sich zuvor einer Person oder mehreren Personen anzuvertrauen. Aus einem Artikel des Psychotherapeuten Franz-Josef Hücker (2011:11) lässt sich ableiten, dass es helfen kann, die eigenen Sorgen zu formulieren und mit anderen Menschen darüber zu sprechen. Die Analyse der Expert\*inneninterviews ergibt, dass dadurch Unterstützung generiert werden kann, welche dazu ermutigt den Leitfaden anzuwenden bzw. das Einleitungs- und Familiengespräch durchzuführen.



Das Hereinholen von Unterstützung kann auf beiden Seiten sinnvoll sein. Sowohl die Person, welche die Sorge in sich trägt, aber auch die betroffene Person könnten vom Einbeziehen vertrauter anderer Personen profitieren. Es ermöglicht der sorgetragenden Person einen Austausch, bevor das Einleitungsgespräch stattfindet. Dies kann zu einem Konsens zwischen der sorgetragenden und der anvertrauten Person führen, welcher der\*dem Sorgeträger\*in Sicherheit vermittelt.

Im Leitfaden wurde es den Nutzer\*innen als mögliche Unterstützung mit folgender Formulierung vorgeschlagen (Leitfaden S. 14):

*„Es kann unterstützend sein, wenn die Sorge vor dem Einleitungsgespräch mit einer anderen Person geteilt wird. Dadurch sind Sie nicht allein und können sich bereits vor dem Einleitungsgespräch austauschen, damit Sie in Ihrem Anliegen bestärkt werden.“*

Außerdem wird die eigene Sicht durch andere Perspektiven in Hinblick auf den Leitfaden bereichert und es tauchen möglicherweise neue Aspekte auf, welche gemeinsam diskutiert werden können.

Die Analyse der Interviews hat ergeben, dass es in der Auseinandersetzung mit der betroffenen Person von Vorteil sein kann, wenn mehrere Personen oder mehrere Familienangehörige die gleiche Sorge teilen und beim Einleitungsgespräch anwesend sind. Dadurch kann sich die betroffene Person im Einleitungsgespräch zeitnaher einsichtig zeigen, da sie möglicherweise etwas Druck verspürt, und es ihr dadurch leichter fällt dem Familiengespräch zuzustimmen. Indem die Sorge von mehreren Personen an die betroffene Person herangetragen wird, werden die Bedeutung und die Dringlichkeit des Anliegens unterstrichen. Aus einem Experteninterview stammt die Aussage, dass eine Familie dynamisch ist und sich um die anwesenden Familienangehörigen organisiert (I1:Z310f).

Jedoch handelt es sich laut eines Interviews um eine individuelle Entscheidung, welche in Abhängigkeit von der Familiendynamik zu treffen ist. Darin wird angesprochen, dass es weitere Faktoren gibt, die in die Entscheidung miteinbezogen werden können. Sind die sorgetragenden Personen reflektiert und übermitteln der betroffenen Person feinfühlig ihre Sorge, kann das ein Einleitungsgespräch aufwerten.

Anklagende Botschaften oder Beschuldigungen werden in demselben Interview als negative Gesprächsinhalte aufgezeigt (I4:Z126-129). Laut Aussage der Expert\*in, sind alle Menschen individuell, und was bei manchen Personen positiv wirkt, beeinflusst andere Personen negativ. Die Psychologin Schüller (2006) erklärt, dass es nicht möglich ist, Menschen in Kategorien einzuteilen. Sie schreibt, dass jeder Mensch anders denkt, fühlt und handelt. Die Menschen neigen dazu, zu glauben, andere sehen die Welt ähnlich wie sie selbst und sind erstaunt, wenn andere Sichtweisen zutage treten. So wie jedes Gesicht und jeder Körper unterschiedlich aussieht, so ist auch beispielsweise das Gehirn bei allen Individuen anders beschaffen.

Die Analyse der Interviews hat ergeben, dass eine vorzeitige Auseinandersetzung vor dem Einleitungsgespräch mit Personen, mit denen die Sorge geteilt wurde, dazu führen

könnte, dass sich die betroffene Person hintergangen oder ausgeschlossen fühlt. Dabei handelt es sich um eine persönliche Thematik, welche hauptsächlich die betroffene Person betrifft. Zu viele Menschen können eine Person einschüchtern, was dazu führen kann, dass diese es sich nicht mehr zutraut, sich gegen den Prozess zu entscheiden. Es kann schnell als überfordernd wahrgenommen werden, sodass keine konstruktive Übermittlung der Sorge mehr möglich ist.

Auch weist eine Expertin darauf hin, wie wichtig es ist, dass sich alle beteiligten Personen wohl fühlen (I4:Z223). Das kann bei dieser Situation nicht immer gewährleistet werden, da alle Familien unterschiedlich in ihren Empfindungen, Wahrnehmungen und Einstellungen sind. Aus dem Grund gibt es in diesem Kapitel des Leitfadens keine pauschalen Lösungsansätze. Es gibt dafür zwei Vor- und Nachteile, welche im Leitfaden verkürzt und einfach dargestellt werden. Hier folgt ein Auszug aus dem Leitfaden (Seite 14):

Tabelle 3: Vor- und Nachteile geteilter Sorge

<b>„Vorteile geteilter Sorge</b>	<b>Nachteile geteilter Sorge</b>
Das gemeinsame Auftreten kann der betroffenen Person das Gefühl von Gemeinschaft vermitteln. Sie sieht, dass sich ihre Familie um sie sorgt und für sie da ist.	Die betroffene Person ist enttäuscht, dass sie nicht als erstes eingeweiht wurde. Sie ist der Ansicht, dass es erstmal nur sie betrifft.
Mehrere Personen können überzeugend wirken, und die betroffene Person sieht die Dringlichkeit des Anliegens.	Die betroffene Person fühlt sich ausgeschlossen und ist mit der Situation überfordert. Sie fühlt sich ganz alleine gegen den Rest der Welt.“

Quelle: (eigene Darstellung)

Die im Leitfaden angeführte Tabelle ist gefüllt mit Anregungen, welche zum Weiterdenken und Umwandeln (anpassen an die eigene familiäre Situation) anregen. In der Interviewaussage von einer Expertin des Familienrates wird die Bedeutung des Bauchgefühls angesprochen.

*„Ich glaube, man muss sich da sehr aufs Bauchgefühl verlassen. Ist es angebracht oder nicht? Braucht es Stärkung?“ (I4:Z130)*

Aus dem Interviewauszug geht hervor, dass die wichtigen Entscheidungen von der betroffenen Person selbst getroffen werden, und es nicht möglich ist diese vorzugeben. Das Bauchgefühl in Bezug auf die Entscheidungen, welche der Leitfaden abverlangt, ist

von besonderer Bedeutung. Wie wird das im Leitfaden umgesetzt, wird dort empfohlen, auf das Bauchgefühl zu hören?

## 11.4 Wichtige nächste Schritte

### 11.4.1 Der passende Ort

#### ■ Was ist ein geeigneter Ort für das Einleitungsgespräch?

Die Wahl des passenden Ortes für das Einleitungsgespräch ist eine individuelle Entscheidung. Eine pauschale Antwort ist auch in diesem Fall nicht möglich und wird deshalb im Leitfaden nicht benannt. Jedoch gibt es gewisse Erfahrungsberichte aus dem Familienrat, wo in Zusammenhang mit dem eigenen Wohnort von einem Heimspiel die Rede ist (ebd.:28). Das eigene Zuhause ist ein Ort, welcher in vielen Fällen einen besonderen Wohlfühlfaktor beinhaltet. Dies geht ebenso aus den Experteninterviews hervor (I1:Z243, I2:Z152, I3:Z318, I4:Z223). Die betroffene Person kennt sich aus und kann sich möglicherweise zurückziehen, wenn es sie belastet oder wenn sie sich eine Pause einräumen möchte. In dem angeführten Interviewausschnitt wird das Heimspiel, also die Umgebung Zuhause nochmal unterstrichen.

*„Der Familienrat geht davon aus, dass es ein Heimspiel sein soll, das es gemütlich sein sollte, dass man sich sicher fühlt. Dort, wo die Menschen sich sicher fühlen, dort gehört es gemacht und net wo irgendwo.“ (I1:Z242–244)*

Das bedeutet für eine Familie, welche sich in ihrem Zuhause sicher und wohl fühlt, dass dieser Raum der geeignete Platz und passend für das Einleitungsgespräch sein kann.

Im Leitfaden wird dies so ausgedrückt (Leitfaden S. 15):

*„Es ist nicht immer einfach einen passenden Ort zu finden, an dem sich alle Beteiligten wohlfühlen. Für das Einleitungsgespräch gibt es weniger zu bedenken, da es meistens in einer überschaubaren Runde abgehalten wird. Überlegen Sie sich, wo die betroffene Person sich wohl fühlt. Oftmals ist es das eigene Zuhause, da es sich dabei um ein Heimspiel für die betroffene Person handelt. Die individuellen Bedürfnisse der betroffenen Person sollten an dem gewählten Ort erfüllt werden können.“*

Die Analyse der verschiedenen Expert\*inneninterviews zeigt, dass das Übermitteln der Sorge verletzlich und angreifbare Komponenten beinhaltet. Dabei ist es besonders wichtig, dass das Gespräch in einer Umgebung ohne Störungen stattfindet. Daraus ergibt sich, dass ein Ort dann geeignet ist, wenn Emotionen zum Ausdruck kommen dürfen. Die beteiligten Personen sollten sich nicht beobachtet fühlen müssen.

Auch ging aus den Erhebungen hervor, dass die Kommunikation an dem gewählten Ort ungestört möglich sein soll. Dies macht den öffentlichen Raum, wie ein Café oder ein Restaurant, für das Einleitungsgespräch unattraktiv, da dieser oftmals mit mehr Hemmungen verbunden wird, welche emotionale Reaktionen möglicherweise

unterdrücken. Jedoch kann ein geeigneter Ort in der Natur gefunden werden oder es kann ein gemeinsamer Spaziergang gewählt werden (I1:Z227).

Aus den erhobenen Daten geht hervor, dass dieses Gespräch für beide Parteien, Sorgeträger\*in und betroffene Person, eine Herausforderung/besondere Situation darstellen kann. Es ist nicht einfach auf Probleme hinzuweisen, vor allem wenn ein Naheverhältnis gegeben ist. Wenn beide Parteien sich an dem ausgewählten Ort wohl fühlen, trägt dies auf jeden Fall zum Gelingen des Gesprächs bei. Das bedeutet von dem\*der Sorgeträger\*in wird einerseits die Fähigkeit zur Selbstreflexion, andererseits aber auch Empathiefähigkeit verlangt. Sie sollte in der Lage sein, sich in die betroffene Person hinein zu versetzen. Es wird von der sorgetragenden Person erwartet, dass sie zwei möglicherweise unterschiedliche Bedürfnisse für ein passendes Setting erkennt und damit umgehen kann.

#### 11.4.2 Passender Zeitpunkt für das Einleitungsgespräch

##### ■ Welcher Zeitpunkt unterstützt das Geschehen des Gesprächs positiv?

Wenn die Entscheidung zugunsten einer Vorankündigung des Einleitungsgesprächs gefallen ist, können der Zeitpunkt und der Ort (des ersten Gesprächs) gemeinsam mit der betroffenen Person gewählt werden (siehe Kapitel 11.1).

Wenn sich jedoch gegen eine Ankündigung entschieden wurde, kann das Ansprechen der Sorge ähnlich umgesetzt werden wie die Übermittlung der Einladung. Hier folgt ein Auszug aus dem Leitfaden (siehe S. 15).

*„Sie können die Einladung in Ihren Alltag einbauen und die Sorge ganz beiläufig ansprechen“*

Der Ausschnitt aus dem Leitfaden dient als Verdeutlichung, damit in der Arbeit ersichtlich wird, wie ein passender Zeitpunkt gewählt werden kann.

Aus der Forschung geht hervor, dass eine Alltagssituation einen geeigneten Zeitpunkt darstellt, um die Sorge unaufgeregt zu vermitteln. Diese Erkenntnis gilt folglich nicht nur für das Übermitteln der Einladung, sondern kann ebenso für die Planung des passenden Zeitpunktes für das Einleitungsgespräch übernommen werden. Dieses nachfolgende Zitat aus einem geführten Experteninterview unterstreicht die Aussage.

*„Das, was für die Familie normal ist, mit einbauen. Gewohnheit“ (I1:Z361)*

In dem angeführten Interviewausschnitt ist zu erkennen, dass die Sorge übermittelt werden kann, ohne die betroffene Person vorzeitig in Aufregung zu versetzen. Wenn also beispielsweise einmal wöchentlich mit der betroffenen Person eingekauft wird, könnte sich vor oder nach dem Einkauf eine gute Gelegenheit ergeben, das Thema anzusprechen. Ein Anliegen des Leitfadens an dieser Stelle ist die Weiterbearbeitung der Thematik, sodass die betroffene Person dem Thema gegenüber positiv gestimmt ist und sich auf ein Familiengespräch einlässt. Im Leitfaden folgt nach dem Planen und

Vorbereiten des Einleitungsgesprächs eine ausführliche Auseinandersetzung mit den Reaktionen der betroffenen Person, welche durch das Einleitungsgespräch entsteht. Es werden vier möglichen Szenarien näher beschrieben, und es wird darauf eingegangen, wie damit umzugehen ist (siehe Kapitel 15).

## 12 Planung des Familiengesprächs

*Lena Boos*

Nachdem das Einleitungsgespräch positiv absolviert wurde, geht es mit der Planung des Familiengesprächs weiter. Die Planung umfasst verschiedene Aufgabenbereiche und Überlegungen, welche vorab getroffen werden. Indem über mögliche Gäste, geeignete Räumlichkeiten und die zeitlichen Rahmenbedingungen gesprochen wird. Die Vorbereitung des Familiengesprächs, bei dem es vielmehr um die Umsetzung der geplanten Sachen geht, wird in einem weiteren individuellen Teil behandelt (siehe Kapitel 17).

Es ist wichtig, dass geeignete Menschen für das individuelle Familiengespräch gemeinsam bestimmt werden. Ebenso wie für das Einleitungsgespräch spielt das geeignete Setting eine Rolle. Im Falle des Familiengesprächs jedoch wird dieser Punkt komplexer, da es sich dabei um die Zusammenkunft einer größeren Personengruppe handelt. Genug Zeit einzuplanen und alle Gäste unterzubringen, kann eine Herausforderung für die Familien sein. Aus dem Grund werden einzelne Aspekte in den folgenden Unterkapiteln thematisiert.

### 12.1 Wie werden passende Personen für das Familiengespräch bestimmt?

Die geeigneten Personen für das Familiengespräch zu bestimmen wird von Fall zu Fall unterschiedlich sein. Bei manchen Familien mag dies klar sein, bei anderen gilt es, viele Aspekte zu bedenken. Die betroffene Person ist möglicherweise unsicher, wer am Familiengespräch beteiligt werden sollte. Im Alter werden soziale Kontakte üblicherweise geringer. Die Mobilität lässt aufgrund von gesundheitlichen Einschränkungen oftmals nach, und der Bewegungsradius ist eingeschränkt. Dies sind Faktoren, welche zu einem kleineren sozialen Netzwerk beitragen. Dafür können Nachbarn aufgrund der räumlichen Nähe einen höheren Stellenwert einnehmen (Amann et al. 2016:154). Im Vordergrund stehen oftmals die Kontakte innerhalb der Familie.

Für den Familienrat werden in Deutschland seit dem Jahr 2008 statistische Daten erhoben, um die Wirkung dieses Verfahrens zu erforschen. Die Familienratskoordinator\*innen haben die Möglichkeit standardisierte Fragebögen auszufüllen, welche an der Fachhochschule Potsdam entwickelt wurden. Früchtel, Fachhochschul-Professor an der FH Potsdam, leitet diese Erhebung (Fachhochschule Potsdam o.A.). Ungefähr ein Viertel der im deutschen Bundesgebiet

realisierten Familienräte wurden auf diese Weise untersucht. Die Zahlen zeigen, dass in Deutschland durchschnittlich 11,2 Personen pro Rat zusammenkamen. Es ist erkennbar, dass Verwandte deutlich stärker vertreten sind als Freunde. Nachbarn und Bekannte hingegen sind statistisch gesehen selten anwesend (Früchtel et al. 2017:208). Diese Zahlen der Statistik zeigen, dass die Familie eine besonders wichtige Rolle hat und die größte Anzahl an Personen des Rates einnimmt. Dazu ist zu sagen, dass Familienräte in Deutschland vorwiegend im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe durchgeführt werden (Broucek 2018:9)

Beim Familienrat kann unterstützend auf diagnostische Instrumente zurückgegriffen werden, wie auf eine Netzwerkkarte oder ein Genogramm. Diese Hilfsmittel können dazu beitragen, die in Frage kommenden Personen auszumachen und damit helfen, eine geeignete Basis für die mögliche Gästeliste zu schaffen (Hilbert et al. 2011:48).

Anhand der Analyse, sowie aus der Literatur geht hervor, dass es sich bei diesem Gespräch um persönliche Inhalte handelt. Es ist wichtig, dass diese in der Gruppe sicher aufgehoben und ernst genommen werden. Um bei den Überlegungen bezüglich der einzuladenden Personen die richtigen Entscheidungen zu treffen und niemanden zu vergessen, kann eine Beziehungskarte für das Gespräch hilfreich sein (Früchtel et al. 2017:100). In der Literatur wird dies als „Ecological Mapping“ bezeichnet, die Kurzform dafür lautet Eco-Mapping und bedeutet so viel wie ein Ausloten der Ökologie der Beziehungen. Dabei wird ein Kreis in verschiedene Felder aufgeteilt. Die Anzahl der Felder kann selbst bestimmt werden. Diese Segmente lenken den Fokus auf verschiedene Bereiche des Alltags, beispielsweise Familie, Freunde, Arbeitskolleg\*innen, Nachbar\*innen, Bekannte, Kirchengemeinde, Vereine oder Soziale Dienste (ebd.).

Es gibt verschiedene Möglichkeiten diese Beziehungskarte zu nutzen. Eine solche Grafik kann beispielsweise anhand der Lebensphasen geordnet werden. Diese Strukturierung erschien für den Leitfaden zu unübersichtlich, da die betroffenen Personen viele verschiedene Lebensphasen bereits durchlebt haben, und es eine größere Herausforderung darstellen würde, all diese zu reflektieren und zu betiteln. Weit entfernte Lebensphasen wie Kindergarten und Schule liegen bereits mehrere Jahrzehnte zurück und sind im Leben oftmals nicht mehr relevant.

### 12.1.1 Grafik Beziehungslandkarte von Frau Huber

Abbildung 4: Beziehungslandkarte von Frau Huber



Quelle: (angelehnt an Früchtel et. al.:110) Grafik: Mercedes Ameri)

Die Grafik zeigt eine mögliche Kartierung anhand der Beispielfamilie Huber. Es gibt bei Frau Huber Platz für ihre (Kern)Familie, Freunde, Familienmitglieder, Nachbarn, Verwandte, den Gesangsverein und die Pilates Gruppe, Sozialdienste und Ärzt\*innen. Es gibt die Kategorie Familie und Verwandte. Unter dem Begriff Familie wird die Kernfamilie verstanden und diese beinhaltet hauptsächlich die Ehepartner\*in und Kinder. In der Kategorie Verwandte, finden alle anderen Mitglieder\*innen der Familie Platz und der Grad der Verwandtschaft wird erweitert für zum Bsp. Tanten, Onkel, Cousin\*en. Ein Feld wurde frei gelassen, um etwaige weitere Personengruppen zu ergänzen.

Für den Leitfaden erscheint eine Grafik, welche anhand von Personengruppen geordnet ist, geeignet. Diese Strukturierung ist einfach und verständlich und bietet eine umfangreiche Übersicht über die persönlichen Kontakte der betroffenen Person. Diese beiden Modelle wurden in der Forschungsgruppe diskutiert, und die Entscheidung fiel zugunsten der Strukturierungsart nach Personengruppen.

Wie der Fokus im Familienratsmodell (ebd.:108) zeigt auch die Analyse, dass es darum geht auf die Entscheidungskompetenz der beteiligten Personen zu vertrauen. Ihnen zu vertrauen, dass sie sich darauf einigen diejenigen Familienmitglieder und zugehörigen Personen einzuladen, welche für das Familiengespräch geeignet sind. Es soll niemand anwesend sein, den\*die die betroffene Person nicht dabei haben möchte. Dies geht aus

der Literatur hervor, da ein hoher Grad an Selbstbestimmung ausschlaggebend für einen erfolgreichen Austausch ist (Hilbert et al. 2011:18). Im ersten Sounding Board wurde auch von einem Lehrenden einer Fachhochschule erwähnt, dass es wichtig sei, die betroffene Person bei der Planung mit einzubeziehen und zwar unabhängig davon, wie alt die betroffene Person ist. Es ist essentiell diese mit einzubeziehen und explizit nach ihren Wünschen zu fragen (SB.1:Z250-253).

Das gemeinsame Erarbeiten und Überlegen der Beziehungskarte kann im Leitfaden in Form einer interaktiven Übung erfolgen (siehe Leitfaden Seite 28). Nutzer\*innen werden eingeladen, sich Gedanken zu den unterschiedlichen Personengruppen zu machen und diese selbstständig auszufüllen. Danach können die Personen, welche zum Familiengespräch eingeladen werden sollen, mit einem (grünen) Stift markiert werden. Das Ausfüllen können die Person, die die Sorge formuliert hat, und die betroffene Person gemeinsam machen. Die grüne Farbe verdeutlicht, dass es sich hierbei um geeignete Personen handelt und Missverständnisse können somit vermieden werden. Die Farbe Grün wird in Österreich als Signalfarbe mit etwas Positivem assoziiert (Visersum o.A.).

Anbei der betreffende Auszug aus dem Leitfaden (Leitfaden S. 28):

*„Denken Sie über verschiedene Personengruppen nach, und schreiben Sie die zutreffenden Personen in die passenden Felder. Personengruppen sind zum Beispiel: die Kernfamilie, Verwandte, Nachbarn, Soziale Dienste, Mediziner\*innen, Vereine, (ehemalige) Schulkolleg\*innen, religiöse Gruppen, politische Partei etc. Dadurch ist das Risiko jemanden zu vergessen gering, und Sie haben einen guten Überblick über Ihre Kontakte. Nachdem sie gemeinsam mit der betroffenen Person die Karte ausgefüllt haben, können Sie alle Personen, die tatsächlich zum Familiengespräch eingeladen werden sollen, grün markieren.“*

In einem nächsten Schritt geht es darum, die ausgewählten Personen nochmals zu überprüfen und gemeinsam darüber zu sprechen, wie viele geeignete Gäste die betroffene Person gefunden hat. Der Familienrat legt in Bezug auf die Netzwerkgröße einen starken Fokus auf die Erweiterung des Netzwerkes, damit der Familienkreis deutlich vergrößert wird. Es gilt hierbei niemanden per se auszugrenzen. Beim Familienrat ist es die Aufgabe der Koordinator\*innen, möglichst viele Gäste zu generieren und diese nach einer gemeinsamen Abstimmung mit der betroffenen Person einzuladen. Das Finden der geeigneten Personen ist eine wichtige Komponente des Familienrat Modells und Koordinator\*innen werden bei der Ausbildung in verschiedenen Techniken geschult, um das Netzwerk möglichst wirksam zu erweitern und niemanden zu vergessen (Zwirschmayr 2017:56). Jede geladene Person bringt wichtige Blickwinkel und Ideen in die Versammlung ein.

*„Jeder Mensch geht mit seinen eigenen Meinungen, Gefühlen, Theorien und Erfahrungen zu den jeweiligen Themen in eine Diskussion.“* (Grenny et al. 2012:39)

Aus weiteren Quellen geht hervor, dass es nicht zu viele geeignete Gäste sein können. Dies bedeutet, dass eine Art kollektive Gruppenintelligenz, Grenny nennt dies Gruppen IQ, entsteht: je mehr Input (Meinungen, Gefühle, Erfahrungen, Theorien) die Diskussion beflügeln, desto besser fällt am Ende des Gespräches die Entscheidung aus (ebd.:40).



Diese Theorie besagt, dass ein höherer Zeitaufwand für Organisatorisches im Vorfeld mit der Qualität der Entscheidungen aufgewogen wird.

Eine ähnliche Sichtweise wurde in einem der Experteninterviews eingebracht:

*„Mehr Leute bringen bei einer konstruktiven Gesprächsführung auch mehr Sichtweisen und mehr Perspektiven, und dadurch sind die Ressourcen größer eine Lösung zu finden.“  
(Interview 2 Zeile 180)*

Die Vielstimmigkeit ist ein zentrales Konzept des Familienrats. Nicht zu vergessen im Kontext des Familiengesprächsmodells sind aber die Individualität der jeweiligen Familie und insbesondere auch die Bedürfnisse der betroffenen Person. Im Leitfaden (S. 28) wird folgendermaßen auf diesen Aspekt hingewiesen.

*„Bedenken Sie, dass die Anzahl der eingeladenen Personen für die betroffene Person bewältigbar bleibt. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass es gar nicht genug interessierte Personen sein können.“*

Die Analyse der Interviews zeigt, dass es bei manchen Familien schwierig sein kann, wenn die Personenzahl nicht eingegrenzt wird. Dieses Eingrenzen ist sehr individuell und wiederum gibt es keine Pauschalantwort. Es gilt keine einheitliche maximale Gruppengröße, da es unterschiedliche Familienkonstellationen gibt. Es gibt kleine und große Familien und unterschiedliche Erfahrungen im Zusammenhang mit einer großen Anzahl an Personen. Es kann nicht immer das Ziel sein, einen besonders hohen Gruppen IQ zu erreichen. Der freie und vertrauensvolle Meinungsaustausch ist hingegen eine Grundlage für Synergie.

Wichtig ist auch, dass sich die betroffene Person mit der Anzahl der geladenen Personen wohlfühlt, und dass sie dadurch keine Einschränkungen erfährt oder unter Druck gerät. Das bedeutet, dass auf körperliche Eigenschaften wie beispielsweise Schwerhörigkeit Rücksicht genommen werden muss. Es wäre ungünstig, wenn aus Gründen der Produktivität zwar eine Vielzahl an Gästen eingeladen wurde und dadurch ein besonders hoher Gruppen IQ zustande kommt, dabei aber die betroffene Person das Gespräch akustisch nicht verfolgen kann, da zu viele verschiedene Stimmen sie verwirren und das Geschehen sie überfordert. Es ist letztlich ein Aushandlungsprozess zwischen der sorgebringenden Person und der betroffenen Person, wobei vor allem die betroffene Person das letzte Wort in diesem Gespräch haben sollte.

In Bezug auf eine maximale Gruppengröße für das Familiengespräch bemerkt ein Experte:

*„Des heißt maximale Größe saget i, dass du gut reden kannst und das beschränkt sich von Haus aus auf einen Kreis der so bei 12 liegt, schätze i.“ (I1:Z409f)*

Jedoch zeigt dieser Ausschnitt, dass er sich nicht vollkommen sicher ist, und es sich um eine geschätzte Zahl von ihm handelt. Diese Aussage lässt wieder auf die bereits erwähnte Individualität der Familie schließen. Im Leitfaden wird folgender Hinweis gegeben und mit dementsprechenden Fragen untermauert (Leitfaden S.28):

*„Beachten Sie bei der Zusammenstellung der Personengruppe also folgendes:*

- *Fühlt sich die betroffene Person in größeren Gruppen wohl oder bevorzugt sie einen kleineren Kreis?*
- *Gibt es bei der betroffenen Person Einschränkungen, auf die geachtet werden muss?“*

Die Ergebnisse der Interviews sowie auch ausgewählte Quellen aus der Literatur zeigen, wie bedeutsam der hohe Grad an Selbstbestimmung auch bei diesem Schritt ist. Niemand ist für das eigene soziale Netzwerk ein besserer Experte/ eine bessere Expertin als die betroffene Person selbst (ebd.:18).

Aufgrund der Erhebungen wurde sich bewusst gegen eine Angabe hinsichtlich einer minimalen oder einer maximalen Teilnehmerzahl entschieden. Wie bereits erwähnt, kann es Vor- und Nachteile geben, welche sich für verschiedene Gruppengrößen aussprechen. Aus der Familienratsliteratur geht hervor, dass im Nachhinein die enge Bindung an das eigene Netzwerk und die Aktivierung der Kontakte als positives Erlebnis wahrgenommen wird (Hilbert et al. 2011:18).

## 12.2 Das passende Setting für das Familiengespräch

Dieser Abschnitt des Leitfadens wird wie gewohnt mit der Beispielfamilie Huber begonnen. Es wird ein passendes Setting für das Familiengespräch beschrieben, welches eine Verbildlichung des Prozesses darstellt. In diesem Fall ist ein geeigneter Ort die überdachte Terrasse der Familie. Die Beispielfamilie hat sich für einen Ort entschieden, der bei der betroffenen Person mit angenehmen Eindrücken verbunden ist und ihren Bezug zur Natur widerspiegelt. Es gibt ausreichend Platz und frische Luft für alle Gäste.

Mit einem Experten wurde die Thematik erörtert, ob ein Familiengespräch besser drinnen oder draußen stattfinden sollte. Der Experte misst diesem Thema keinen hohen Stellenwert im Prozess bei.

*„Na des könnte ich jetzt gar nicht sagen drin wie draußen. Des tät ich gar nicht. Möglicherweise ist draußen sogar gescheiter, da man mehr Luft hat.“ (I1:Z370f)*

Jedoch zeigt dieser Ausschnitt, dass frische Luft keinen negativen Einfluss auf das Familiengespräch nimmt und es einen Benefit darstellen kann. Es ist kein Nachteil, das Familiengespräch auf der überdachten Terrasse zu planen, wenn ein solches Setting gegeben ist. In dem Buch „Familienrat und inklusive, versammelnde Methoden des Helfens“ wird ein Beispiel angeführt, bei dem der Familienrat an einem See stattfindet und gemeinsam gegrillt wird (Früchtel et al. 2017:108). Jedoch ist zu bedenken, dass Gespräche im Freien von den Wetterverhältnissen abhängig sind. Es könnte sein, dass eine Outdoor Veranstaltung nicht für alle geladenen Gäste gleichermaßen angenehm ist. Die Wetterverhältnisse wären in diesem Fall jedenfalls zu berücksichtigen. Sie können die Rahmenbedingungen des Familiengesprächs auch negativ beeinflussen, da

die Möglichkeit eines Wetterumschwungs besteht. Bei Überlegungen, ob die Zusammenkunft drinnen oder draußen stattfinden soll, muss auch bedacht werden, dass das Wetter Auswirkungen auf die Gesundheit haben kann. Hitze oder Kälte kann besonders für ältere Menschen oder Kinder eine Belastung darstellen (Bialasiewicz 2019).

Die weitere Aufbereitung des Kapitels im Leitfaden erfolgt in Form von zwei Tabellen, welche die Vor- und Nachteile von öffentlichen Räumen und dem eigenen Zuhause einer betroffenen Person aufzeigen. Beides sind realistische und naheliegende Settings, die für das Familiengespräch in Frage kommen. Durch die Argumente in den Tabellen kann der\*die Anwender\*in des Leitfadens schnell einen Überblick erhalten und herausfinden, welche Räumlichkeiten für die eigene Situation geeignet sein könnten.

Es gibt weitaus mehr individuelle Vor- und Nachteile, welche nicht alle im Leitfaden benannt werden können. In den Tabellen werden die wichtigsten genannt. Diese Zusammenstellung soll Nutzer\*innen eine Entscheidungsgrundlage liefern und sie nicht mit einer zu großen Fülle von verschiedenen Gesichtspunkten überfordern.

Der Ort der Durchführung hat einen großen Einfluss auf das Geschehen, und deshalb wird ihm große Bedeutung beigemessen. Die Auswertungen von Früchtel et al. (2017:209) zeigen, dass etwa 39 Prozent der Familien den Familienrat zu Hause abhalten. Ein Drittel fand bei den Organisationen oder Trägern statt, die den Familienrat initiiert haben, und ein Viertel hat sich für sonstige Orte wie ein Gemeindezentrum entschieden.

#### 12.2.1 Vorteile öffentliche Räumlichkeiten

Es werden in diesem Abschnitt vier Vorteile stichwortartig angeführt. Diese entsprechen den angegebenen im Leitfaden. Danach werden diese anhand der Forschung näher erläutert. Die direkte Ansprache in den unten angeführten Stichpunkten bezieht sich auf die betroffene Person. Diese kann nach dem Einleitungsgespräch ein\*e weitere\*r Nutzer\*in des Leitfadens sein, der\*die aktiv in die Planung des Familiengesprächs miteinbezogen wird.

Die im Leitfaden (S. 29) angegebenen Vorteile für ein Familiengespräch an einem öffentlichen Ort lauten:

- „Vorbereitung und Aufräumarbeiten können übernommen werden, und Sie selbst haben weniger Aufwand.
- Es gibt genug Platz, um alle gewünschten Gäste einzuladen
- Die Räumlichkeiten sind für alle Beteiligten gleichermaßen ein neutraler Boden.
- Sie können die Region und den Ort des Treffens frei wählen.“

Bestimmte Dienstleistungen, wie Verpflegung und Service, können an öffentlichen Orten, wie Restaurants oder Cafés, von externen Personen übernommen werden. An diesen Orten kann nach einem separaten Raum gefragt werden, wo eine offene

Kommunikation möglich ist. Dies trifft jedoch nicht bei allen öffentlichen Räumlichkeiten zu. In Vereinsheimen, kirchlichen Räumlichkeiten oder Seminarräumen gibt es meist keine Verpflegung und keinen Service. Die selbst eingebrachten Leistungen sind hier größer.

Im öffentlichen Raum gibt es viele Wahlmöglichkeiten und auf den Platzbedarf der geladenen Personen kann gut eingegangen werden. In einem Expert\*inneninterview wird erwähnt, dass im Fall einer großen Anzahl an Gästen, die es nicht zulässt, das Familiengespräch zu Hause durchzuführen, ausgewichen werden kann. Hierfür geeignet sind beispielsweise ein Gemeinschaftsraum, Partykeller, Jugendzentrum, Kirche etc. (I3:Z316). Das zeigt, dass öffentliche Räumlichkeiten in der Praxis des Familienrats genutzt werden und dies eine Option darstellt. Früchtel et al. (2013:38) gehen davon aus, dass ein neutraler Boden ein geeigneter Ort für ein Gespräch sein kann, solange sich die betroffene Person bewusst für einen Ort entscheidet, mit dem sie positive Erfahrungen verbindet und diesen aus ihrer eigenen Motivation heraus vorschlägt. In anderen europäischen Ländern wird vermehrt auf ein Setting außerhalb der familiären Räumlichkeiten Wert gelegt. Die britische Wohltätigkeitsorganisation Daybreak, die sich auf die Durchführung von Family Group Conferences spezialisiert hat, befürwortet neutrale Orte (Zwirschmayr 2017:42). Ebenso die niederländische Organisation Eigen Kracht, die ihre an den Familienrat angelehnten „Eigen Kracht-conferentie(s)“<sup>3</sup> ebenfalls an Plätzen fern der eigenen Wohnräume abhalten (Bruhn et al. 2013:3).

Dabei werden gemeinsam mit dem\*der Koordinator\*in Räumlichkeiten gesucht, welche die individuellen Bedürfnisse erfüllen. Die Durchführung an neutralen Orten fördert nach Angaben der Organisation die Konzentration, welche Zuhause durch etwaige Ablenkungen behindert werden kann (Daybreak o.A.). Dies soll zum Wohlbefinden aller Teilnehmer\*innen beitragen. Auf der Internetseite von Daybreak wird beschrieben, wie diese Organisation bei der Wahl des passenden Ortes vorgeht:

*„The venue is usually chosen by the family often at a community centre of similar to where they live. The independent FGC coordinator will work with the family to consider where they feel comfortable holding the FGC. FGC's should not be held in Children's Services buildings or other statutory buildings that the family may find threatening or intimidating.“*  
(ebd.)

Daybreak schreibt der Zustimmung der Familie in Hinblick auf die Entscheidung für einen öffentlichen Ort einen hohen Stellenwert zu und vermeidet es bewusst, das eigene Zuhause als Option überhaupt anzubieten. Ein Gebäude der öffentlichen Verwaltung oder Räumlichkeiten von der Organisation selbst werden für dieses Gespräch ebenso nicht empfohlen, da diese von den Familien als bedrohlich oder einschüchternd empfunden werden können. Der Ort sollte vor allem ein neutraler Ort sein, wie beispielsweise ein Gemeindezentrum, da dieses Merkmale des eigenen Zuhauses und öffentlich-neutrale Merkmale gleichermaßen bietet (ebd.).

---

<sup>3</sup>Eigen Kracht bedeutet übersetzt in etwa „eigener Kraft“ (Bruhn et al. 2013:3).

### 12.2.2 Nachteile öffentlicher Räumlichkeiten

In dem Abschnitt werden die Nachteile, welche für Familien bei der Entscheidung des passenden Settings hilfreich sein können, beschrieben. Diese sind im Leitfaden in Form einer Tabelle sichtbar gemacht und werden hier stichpunktartig angeführt (Leitfaden S. 30).

- *„Ihre Privatsphäre ist eingeschränkt, da andere Gäste oder die Bedienung Teile des Gesprächs mithören können.*
- *Sie könnten Schwierigkeiten haben in einen Gesprächsfluss zu kommen, da es sich um emotionale Themen handelt und diese in öffentlichen Räumen oftmals unterdrückt werden.*
- *Möglicherweise handelt es sich für Ihre Gäste um einen unbekannten Ort. Was bedeuten kann, dass diese sich schlechter zurechtfinden und keine Möglichkeit haben sich zurückzuziehen.*
- *Nebengeräusche wie Musik oder laute Unterhaltungen könnten stören.“*

Öffentliche Räumlichkeiten haben Nachteile im Vergleich zu einem privaten Setting. Manchen Familien fällt es schwer sich in der Öffentlichkeit über private Themen zu unterhalten. Gerade ein Gespräch rund um Pflege- und Betreuungsfragen ist eine intime Angelegenheit. Laut einer Gesundheitsstudie ist das Besprechen der Pflege- und Betreuungsthematik, solange diese noch nicht akut ist, ein Tabuthema in Österreich (Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs 2015). Dieses Ergebnis legt die Schwierigkeit nahe, die damit verbunden ist, Fragen in Zusammenhang mit diesem Thema generell zu besprechen. Ein anspruchsvolles privates Gespräch wie dieses in der Öffentlichkeit abzuhalten, ist eine heikle Angelegenheit, die große Nachteile bietet. Eine Expertin, welche bereits Erfahrungen mit dem Familienrat gemacht hat, äußert sich in dem geführten Interview auf ähnliche Weise.

*„Also wir haben in Österreich eine Kultur, welche nach wie vor familiäre Probleme tabuisiert und wo ein großer Teil des was sehr von Scham besetzt ist. Des heißt des in einem Rahmen zu gestalten, wo andere fremde Personen des in irgendeiner Weise mitbekommen könnten. Ist wahrscheinlich schwierig, deshalb denke ich, dass in den meisten Fällen auch wieder der familiäre Hintergrund oder die familiären Räumlichkeiten dann passend sind.“  
(I4:Z310-315)*

Diese Aussage zeigt, dass die Expertin ähnliche Erfahrungen gemacht hat, und ihr ist bewusst, dass das Thema Pflege im Alter für viele ein Tabuthema darstellt. Sie empfiehlt das Setting Zuhause zu nutzen, um persönliche Anliegen zu besprechen.

Die Analyse der Interviews zeigt, dass das Besprechen von Tabuthemen in der Öffentlichkeit dazu führen kann, dass unangenehme Gesprächssituationen entstehen. Die betroffenen Personen und/oder die Gäste fühlen sich möglicherweise unwohl und ziehen sich zurück. Dies stellt eine unangenehme und ungewollte Situation dar, die den Gesprächsfluss negativ beeinflussen kann.

Im Leitfaden wird großer Wert darauf gelegt, dass sich besonders die Personen, welche es vorrangig betrifft, in der Situation wohlfühlen und es ihnen gut geht. Die Möglichkeit

sich am Ort des Geschehens zurückzuziehen, so auch die Forschungsergebnisse, unterstützt die Situation positiv. Eine Expertin betont in dem Interview diese Erkenntnis und fasst zusammen, warum ein Rückzugsort wichtig ist.

*„Wo ich die Möglichkeit habe, bei Bedarf ausubrechen. Also ausubrechen im Sinne von, wenn es wirklich einen Konflikt gibt oder was zu viel wird oder Emotionen, dass ich die Gelegenheit habe, dass ich raus gehen kann. Dass ich nicht eingesperrt bin. Einfach nur raus gehen, durchatmen, vielleicht eine Zigarette rauchen, wenn es zu viel wird, dass man dann net nur in einem Raum drinnen ist und wenn es ein Balkon ist. Irgendetwas, wo man für sich sein kann oder aus der Spannungszone raus gehen kann. Es muss jetzt nicht Konflikt behaftet sein, aber eine gewisse Anspannung wird vorhanden sein. Davon gehe ich aus. Das muss nicht immer negativ behaftet sein. Aber natürlich, wenn ich mich um Probleme kümmere und in der Lösungsorientierung bin, ist eine Anspannung da“ (I4:Z399-408)*

Anhand dieses Ausschnittes wird deutlich, dass bei dem Gespräch verschiedene Meinungen und Emotionen aufeinandertreffen können, und ein zweiter Bereich (Raum, Balkon, Terrasse, Garten) die Möglichkeit bietet den Raum zu verlassen. Dies ist an einem fremden Ort nicht für alle Personen einfach umsetzbar, da sie sich nicht auskennen und nicht wissen, wohin sie sich zurückziehen können. Möglicherweise müssen sogar unbekannte Barrieren überwunden werden, die das Zurückziehen nochmals erschweren können. Da versucht werden soll, Unsicherheit für die Nutzer\*innen des Leitfadens zu vermeiden, kann dies als nachteiliges Argument gegen ein öffentliches Setting herangezogen werden.

In öffentlichen Räumlichkeiten kann es Nebengeräusche geben, auf die kein Einfluss genommen werden kann. Diese Geräusche können viele Ursachen haben, wie ein laufendes Radio, ein Sportprogramm ausgehend von einem an der Wand hängenden Fernseher oder eine Chorprobe im Raum nebenan (Brühlhart 2017:246). Menschen, die beispielsweise nur eingeschränkt hören, könnten sich gestört fühlen und möglicherweise davon abgelenkt werden. Hinzu kommt, dass die Empfindung von Lärm von der psychischen Verfassung der Betroffenen abhängig ist, und es subjektiv unterschiedlich bewertet werden kann.

Die öffentlichen Räumlichkeiten werden zum Teil im europäischen Ausland für ähnliche Familiengespräche herangezogen und als passend eingestuft, da sie viele Vorteile mit sich bringen und einen neutralen Boden für alle Personen darstellen (Zwirschmayr 2017:42). Jedoch gibt es auch Nachteile, wie die fehlende Privatsphäre, was für Familien schwer ins Gewicht fallen kann. Es ist ein individuelles Abwägen und Besprechen zwischen der betroffenen Person und der sorgetragenden Person erforderlich.

### 12.2.3 Vorteile Zuhause

In diesem Abschnitt werden die Vorteile benannt, die mit dem Zuhause der betroffenen Person verbunden sind, wenn das Familiengespräch dort stattfinden soll.

Das Familiengespräch im gewohnten Umfeld Zuhause zu planen und zu organisieren, bringt Vorteile mit sich. Die Meinung eines interviewten Experten sieht zu der Thematik folgendermaßen aus:

*„Lebenswelt. Lebenswelt... nämlich des Menschen, um den es geht, die Person, die Lebenswelt soll es sein. Nicht die Angehörigenlebenswelt“ (I3:Z318f)*

Aus der Aussage geht deutlich hervor, dass dieser den geeigneten Ort in der Lebenswelt der betroffenen Person sieht. Als Lebenswelt wird von Kraus (2006:119) die subjektiv wahrgenommene Welt eines Menschen, sowie dessen genutzter Wohnraum bezeichnet. Das eigene Zuhause stellt nach dieser Definition der Wohnraum der betroffenen Person dar und ist nach Aussage eines erprobten Koordinators des Familienrats, wie aus dem o.a. Zitat hervorgeht, ein geeigneter Ort.

Die im Leitfaden (S. 29) angeführten Vorteile sind wie folgt in einer Tabelle aufgeführt:

- *„Die betroffene Person kennt sich in ihrem Zuhause gut aus und fühlt sich dort wohl (Heimspiel).“*
- *Emotionale Themen sind in dem Zuhause der betroffenen Personen an einem sicheren Ort (Privatsphäre).*
- *Die betroffene Person und andere Gäste können sich zurückziehen, wenn nötig.“*

Diese Vorteile wurden bereits im vergangenen Kapitel zum Teil umgekehrt als Nachteile im Hinblick auf die öffentlichen Räumlichkeiten ausgeführt.

Aus der Familienratsliteratur ist der Begriff „Heimspiel“ bekannt. Es wird davon ausgegangen, dass das eigene Zuhause einen Ort zum Wohlfühlen darstellt. Der Begriff Heimspiel kommt aus dem Sport. Im Fußball wurden mehrere tausend Spielergebnisse analysiert, um festzustellen, dass es einen Heimvorteil gibt und sich dieser statistisch belegen lässt. Die Gründe dafür sind komplex und nicht einfach zu benennen (SPIEGEL o.A.). Früchtel et al. (2017:109) gehen in der Forschung davon aus, dass sich Menschen dort, wo sie sich auskennen, wohlfühlen und ihre Verbündeten haben, selbstbewusster agieren. Also ähnlich wie im Fußball. Es geht darum, selbstbewusst an einer Lösung zu arbeiten und dabei wirkt ein bekannter Ort unterstützend. Das eigene Zuhause ist der Ort, an dem die betroffene Person einen Hoheitsanspruch hat (ebd.:110).

Nach Ansicht der interviewten Expert\*innen kommen diese zu ähnlichen Schlussfolgerungen und zwar, dass es darum geht, sich während des Familiengesprächs wohl zu fühlen. Dazu kann ein vertrauter Ort beitragen und die positive Umsetzung des Gesprächs unterstützen. Das eigene Zuhause ist ein Ort, an dem sich die Personen meist sicher und geborgen fühlen. Hinzu kommt, dass sich die betroffene Person auskennt und sich in Krisensituationen zurückziehen kann. Die Rückzugsmöglichkeiten sind für die gewählten Räumlichkeiten wichtig, was in dem vorigen Unterkapitel im Hinblick auf öffentliche Räumlichkeiten bereits thematisiert wurde. Ein Experte betont dies in einem Interview.

*„Also dort, wo sich die Menschen sicher fühlen, dort gehört es gemacht und net wo irgendwo“ (I1:Z243f)*

Diese Aussage unterstreicht, wie wichtig die individuellen Empfindungen an Bedeutung gewinnen, auch wenn es sich um die Wahl des Ortes handelt.

Das Setting Zuhause hat einen weiteren wichtigen Vorteil und zwar, dass der Gesprächsfluss nicht von fremden Menschen gestört werden kann. Die Analyse zeigt, dass von fremden Menschen, welche das Familiengespräch Zuhause stören, nicht gesprochen wird. Dies lässt darauf schließen, dass es beim Familienrat in der Vergangenheit selten der Fall war.

Nach Ansicht der Autorin dieses Kapitels gibt es in den privaten Räumlichkeiten Störfaktoren, welchen zum Teil vorgebeugt und die verhindert werden können. So kann beispielsweise die Klingel ausgestellt oder ein Zettel an der Haustüre befestigt werden, dass nicht gestört werden soll.

Anhand der Schlussfolgerungen ergibt sich die Annahme, dass das eigene Zuhause ein Ort ist, an dem die betroffene Person selbstbestimmt agieren kann und sie die Macht hat Entscheidungen zu fällen. Es müssen keine außenstehenden Personen (wie Verwalter\*in des Gemeindezentrums, Restaurantleitung etc.) miteinbezogen werden, und der Ort ist eine sicher zur Verfügung stehende Räumlichkeit. Diese Vorteile machen das eigene Zuhause zu einem attraktiven Setting für das Familiengespräch.

#### 12.2.4 Nachteile Zuhause

Es gibt ebenso Nachteile, welche gegen das eigene Zuhause als geeignetes Setting für das Familiengespräch sprechen. Diese sind spezifisch und treffen nicht auf alle Nutzer\*innen des Leitfadens zu, wie in den vorigen Kapitelausschnitten.

Die im Leitfaden angeführten Nachteile lauten wie folgt (Leitfaden S. 29):

- *„Die betroffene Person fühlt sich für die Gäste verantwortlich, und dies wird ihr schnell zu viel (verfällt in die Rolle der\*des Gastgeber\*in).*
- *Die betroffene Person hat nicht genug Platz, um alle Gäste unterzubringen.*
- *Es kann ein Stressfaktor für die betroffene Person sein, wenn sie sich um Dinge wie z.B. die Sauberkeit, die Verköstigung oder das Aufräumen nach dem Gespräch etc. kümmern muss.“*

Diese Nachteile gehen zum Teil aus der Analyse der Interviews hervor und wurden in der Forschungsgruppe diskutiert. In den Interviews wurden nur wenige Nachteile im Hinblick auf das eigene Zuhause als passendes Setting thematisiert. Es geht aus den Interviews jedoch hervor, dass aus Gründen der Platzkapazität das eigene Zuhause in manchen Fällen nicht in Frage kommen kann. Dies liegt daran, dass nicht alle Gäste ausreichend Platz haben und dies eine Voraussetzung für eine passende Räumlichkeit darstellt. Die Analyse zeigt, dass dies keinen direkten Nachteil darstellt, sondern es sich vielmehr um einen berechtigten Grund handelt, der es nötig macht, auf einen anderen Ort auszuweichen. Wenn der Pragmatismus im Vordergrund ist, kann es die Situation auflockern, indem einfach gedacht wird und interfamiliär nach passenden Räumlichkeiten weiter „gesucht“ wird. Es geht darum zu schauen, wer hat in der Familie genug Platz für ein Treffen, bevor nur noch öffentliche Räumlichkeiten möglich sind. Ein Interviewausschnitt von einer Expertin macht dies deutlich.



*„Ist wahrscheinlich schwierig, deshalb denke ich, dass in den meisten Fällen auch wieder der familiäre Hintergrund oder die familiären Räumlichkeiten dann passend sind. Und des dann so zu gestalten, wo der größte Tisch zur Verfügung steht. Also ich gehe mal vom Pragmatismus aus in der Hinsicht“ (I4:Z313-316)*

Dieser Ausschnitt zeigt, dass andere Räumlichkeiten geeigneter sein können, auch wenn das eigene Zuhause ein größeres Sicherheitsgefühl und mehr Wohlbefinden während des Gespräches vermitteln kann.

Zuhause könnte es auch sein, dass die betroffene Person das Gefühl hat, dass sie die (komplette) Verantwortung für das Gespräch und den Ort trägt. Dies wird verständlich aus der Tatsache, dass das eigene Zuhause derjenige Ort ist, an dem bei anderen Veranstaltungen oder Feiern die Person selbst gewohnt war als Gastgeber\*in aufzutreten. Ein Hoheitsanspruch wie Früchtel et.al (ebd.) ihn nennt, ist mit Verantwortung verknüpft. Die Analyse der Interviewaussagen zeigt, dass dieses Gefühl manche Menschen in einen Stresszustand versetzen kann, da sie um die Arbeit, die auf sie zukommen kann, wissen.

Organisationen wie Daybreak und Eigenkracht planen die Sitzungen bewusst an öffentlichen Orten, um einen neutralen Boden für alle Anwesenden zu schaffen (siehe Kapitel 12.2.1). Ein neutraler Boden für alle Anwesenden ist bei einer Durchführung des Familiengesprächs Zuhause nicht gegeben. Jedoch liegt der Fokus für die Planung des Familiengesprächs auf möglichst idealen Bedingungen für die betroffene Person und zweitrangig auf der sorgetragenden Person. Erst danach folgen die anderen Familienangehörigen und eingeladenen Personen. Dies ergibt sich aus den Ergebnissen der Interviewanalyse. Darin wird deutlich, wie wichtig das Wohlbefinden dieser zwei genannten Personen während des Prozesses ist. Die Gäste werden in den Interviews während der Planungsphase weniger thematisiert, was zeigt, dass sich die Expert\*innen mehr mit den Hauptakteur\*innen des Familienrats beschäftigen. Es wird mehr Aufmerksamkeit auf die Personen gelegt, welche es vorrangig betrifft. Ein Bestreben des Familiengesprächs ist es, die betroffene Person mit in das Geschehen und die Entscheidungsfindung zu integrieren. Diese trägt jedoch nicht die Verantwortung. Die Hauptaufgaben und die Hauptverantwortung liegen bei der sorgetragenden Person oder den sorgetragenden Personen.

#### 12.2.5 Resümee „verschiedene Settings“

In diesem Kapitel wurden ausführlich die verschiedensten Vor- und Nachteile des möglichen Settings für das Familiengespräch aufgezeigt. Es sind verschiedene Meinungen und Ansichten zusammengekommen, welche nicht immer einen gemeinsamen Nenner finden. Im Leitfaden wurde dies in Form einer Tabelle dargestellt, damit die lesenden Personen schnell einen Überblick erhalten. Welche individuellen Vor- und Nachteile aus den jeweiligen Gegebenheiten ableitbar sind, werden Familien individuell entscheiden. Nicht alle Argumente treffen auf alle Familien gleichermaßen zu, vielmehr handelt es sich um eine individuelle Familienentscheidung, die nicht pauschalierbar ist.

Die Analyse der Expert\*innen Interviews ergibt ein gemeinsames, ausschlaggebendes Kriterium, welches auf alle Räumlichkeiten gleichermaßen zutrifft. Es ist wichtig, dass sich alle anwesenden Personen an dem gewählten Ort ausreichend sicher und wohl fühlen.

Es wird wiederum auf die Fähigkeit zur Selbstreflexion und Entscheidungskompetenz der Familien vertraut, die nötig ist, um die individuell richtigen Entscheidungen zu treffen.

Ein Experte erzählt aus dem Familienrat, wie mit Unsicherheiten in Bezug auf dieses Thema umgegangen wird.

*„Wenn er nicht weiter weiß, heißt es immer, frag die Familie und in dem Fall genauso. Ich muss die anderen fragen, wie machen wir denn das geschickt.“ (I1:Z379ff)*

Im Familienrat wird bei Unsicherheiten mit der Familie kommuniziert, damit keine Fehlentscheidungen getroffen werden, dies spiegelt diese Interviewaussage wider. Dieser Ausschnitt deutet darauf hin, wie wichtig die Entscheidung der Familie ist, und dass die professionelle Meinung in diesem Kontext im Hintergrund steht. Daraus ergibt sich für den Leitfaden das Anliegen, die Familie mit ihren Bedürfnissen, Empfindungen und Meinungen in den Vordergrund zu stellen, und dass es keinen Sinn macht, pauschale Lösungsvorschläge vorzugeben.

Darüber hinaus zeigt die Analyse der Interviews, dass ein ressourcenorientierter Blick für die Suche nach den passenden Räumlichkeiten die Familie unterstützen kann. Es geht darum, sich familienintern zu vernetzen, und gemeinsam zu klären, wer einen ausreichend großen, passenden Raum im nahen Familienkreis zur Verfügung stellen könnte, in dem sich alle wohlfühlen können.

Der bereits angeführte Interviewausschnitt wird hier nochmals verlängert dargestellt und ergänzt:

*„Lebenswelt. Lebenswelt... nämlich des Menschen, um den es geht, die Person, die Lebenswelt soll es sein. Nicht die Angehörigenlebenswelt. Kann auch sein, muss nicht sein... kann sein... wenn die Ressourcen nicht da sind. Also es ist immer ressourcenorientiert, wer hat eine Ressource für ein schönes ... wenn der Onkel ein schönes, riesengroßes Wohnzimmer hat mit Erker, da gehen 15 20 Leute rein, dann muss man das natürlich auch organisieren [...] es soll ja auch danach einen netten Charakter haben.“ (I3:Z318- 324)*

In dieser Aussage wird der Bezug zu einer Ressourcenorientierung hergestellt. Dieser Ansatz ist für das Familiengesprächsmodell insgesamt zentral und betrifft auch alle Teilaspekte. Hier kommt er im Fall der Wahl der geeigneten Räumlichkeiten wieder in den Blick. Es gibt die Möglichkeit auf andere Räumlichkeiten im familiären Umfeld auszuweichen, was eine gute Lösung darstellen kann, wenn das eigene Zuhause ungeeignet ist. Die befragte Person des vorigeren Interviewauszugs äußerte konkrete Vorschläge, auf was geachtet werden soll, und zwar sind die Gleichrangigkeit und die Akustik an dem gewählten Ort ein wichtiges Kriterium (I1:Z396). Dies bedeutet, an dem Wunschort brauchen die Gäste einen eigenen Sitzplatz, welcher allen Personen ermöglicht, gleichrangig optisch und akustisch das Gespräch verfolgen zu können.

## 12.3 Zeitlicher Rahmen

### ■ Welcher zeitliche Rahmen soll für ein Familiengespräch eingeplant werden?

Im verwandten Familienrat wird die Vorbereitungsphase (siehe Kapitel 4.1) als die zeitintensivste Phase bezeichnet (Budde / Früchtel 2009: o.A.). Dies trifft für diesen Leitfaden voraussichtlich ebenfalls zu, da bis zum Familiengespräch viele Gedanken und Ideen vorab erwogen und eventuell besprochen und diskutiert werden. Die Dauer der Durchführung variiert in der Literatur stark, und es gibt verschiedene Zeitspannen von einer bis zu acht Stunden und länger (Zwirschmayr 2017:12). Die Ergebnisse aus den Erhebungen der Fachhochschule Potsdam in Bezug auf den Familienrat zeigen, dass die Vorbereitung durchschnittlich 50 Tage dauert, die Vorbereitungszeit der Koordination beläuft sich auf durchschnittlich 18,8 Stunden. Jedoch finden diese Familienräte überwiegend in einem behördlich institutionalisierten Kontext statt. Dadurch wird deutlich, dass es sich hierbei um einen größtenteils langfristigeren Prozess handelt. Es ist schwer möglich, diesen innerhalb kürzester Zeit zu vollstrecken. Der Familienrat selbst dauert durchschnittlich 3,5 h, hierbei sind die Informationsphase, die Family-only-Phase und die Verhandlungsphase inkludiert (Früchtel et al. 2017:208f) (siehe Kapitel 4).

Diese Erkenntnis wurde durch die Analyse der Expert\*inneninterviews ebenso deutlich. Es handelt sich um stark abweichende und unterschiedliche Zeitspannen. Der erste Interviewausschnitt von einem Experten, welcher bereits mehrere Familienräte begleitet hat, berichtet von seinen Erfahrungen im Hinblick auf die zeitlichen Rahmenbedingungen.

*„Wahrscheinliche Familienräte, welche ich begleitet habe, laufen von zwei bis acht Stunden. Familiengespräche, wo ich dabei war, wo es um hagliche Sachen ging. Genauso mehrere Stunden, wenn ich so aus persönlichen Erinnerungen greife“ (I1Z:Z415-417)*

Es geht aus dieser Aussage hervor, dass dieser Experte bereits verschiedene Erfahrungen gemacht hat und es nicht vereinheitlicht werden kann. Jedoch wird deutlich, dass im Familienrat manche Familien viel Zeit zum Austauschen und Diskutieren brauchen, bis sie mit dem erarbeiteten Ergebnis zufrieden sind. Im nächsten Interviewausschnitt kommt eine Expertin zu ähnlichen Schlussfolgerungen.

*„Also aus der Forschung weiß man, dass der zeitliche Rahmen durchschnittlich um die zweieinhalb bis drei Stunden dauert, aber manchmal sind die Themen eben länger, und manchmal braucht es einen längeren Prozess. Das heißt, ahm man kann eigentlich nur die Richtwerte geben und sagen okay durchschnittlich dauerts so lange, aber es gibt auch Familienräte die dauern 5 Stunden, weils einfach abhängig ist davon, wie viel Zeit die Familie braucht, um zu einer Entscheidung zu kommen.“ (I2:Z136-141)*

Beide Interviewausschnitte zeigen, dass es sich beim Familienrat um unterschiedlich lange Gespräche handelt, und diese weit voneinander abweichen können. In beiden Interviews geht man aber von einem absoluten Mindestmaß von zwei Stunden aus.

Im Leitfaden wird Wert darauf gelegt, dass die Gespräche möglichst ohne Zeitdruck geführt werden können. Aus diesem Grund wird empfohlen, besser mehr Zeit

einzuplanen als zu wenig, um dadurch Stress zu vermeiden. Stress kann Auswirkungen auf das körperliche und seelische Wohlbefinden von Menschen haben, was zu unterschiedlichsten Beeinträchtigungen führt (Kaluza 2004:12). Die Ergebnisse der Analyse zeigen also, dass ein halber Tag eine geeignete Zeitperspektive darstellt, und dass genügend Zeit zu einer entspannteren Atmosphäre führt.

Nach dem Gespräch kann die Familie noch zusammensitzen und sich über Alltagsthemen austauschen. Dies ist eine gute Idee, um einen angenehmen und leichten Ausklang des Familiengesprächs zu gestalten. Ein Experte beschreibt das Zusammensein nach dem Familiengespräch als Fadeout.

*„Fadeout... dann können die Leute natürlich auch schon gehen und so, aber ein bisschen bleiben, ein bisschen essen, bisschen Kaffee trinken, quatschen ... was weiß ich. Also es wäre gut, wenn es so ein Fadeout gibt für die Familie.“ (I3:Z338ff)*

Dieses Fadeout wird hier angeführt, da es einen wichtigen Faktor für die Planung der zeitlichen Rahmenbedingungen darstellen kann. Damit nach dem eigentlichen Familiengespräch und der Planung der Maßnahmen für die betroffene Person noch Zeit für einen Austausch und für ein gemütliches Zusammensein bleibt, sind diese zeitlichen Ressourcen früh genug einzuplanen. Im Leitfaden wird empfohlen, diese Information auch an alle geladenen Gäste zu vermitteln.

Im Leitfaden wird dies folgendermaßen formuliert (Leitfaden S. 30):

*„Für ein Familiengespräch sollte genug Zeit eingeplant werden. Die tatsächliche Dauer kann sich sehr unterschiedlich gestalten. Ein halber Tag ist ein empfehlenswerter Rahmen, an den Sie sich halten können. Achten Sie darauf, dies den eingeladenen Personen auch mitzuteilen.“*

Der gesellige Ausklang ist ein Angebot für die beteiligten Personen. Die Analyse der Interviews ergab, dass ein Beisammensein vor oder nach dem Familiengespräch, die Situation auflockern kann. Es wurde von mehreren Expert\*innen gleichermaßen thematisiert (I3:Z440, I4:Z275). Alleine ein paar Worte über das leibliche Wohl, beispielsweise die Frage „Wer möchte ein Tasse Kaffee?“, können dafür sorgen, dass die ersten Unsicherheiten überbrückt werden (I4:Z335). Die Kulinarik spielt beim Familiengespräch eine wichtige Rolle, auf die im Kapitel über die Vorbereitungsphase näher eingegangen wird (siehe Kapitel 17.1.1).

Angestrebt wird, dass von den Familien genug Zeit eingeplant wird, und ein unnötiger Stressfaktor wie Zeitmangel vermieden wird. Dies wird auch in einem Expert\*inneninterview betont, dass es für das Familiengespräch genug Zeit braucht (I4:Z320). Die tatsächliche Dauer hingegen gestaltet sich, wie bereits erwähnt, sehr unterschiedlich.

Als zusätzliche Tipps werden folgende Punkte im Leitfaden angeführt (Leitfaden S. 30):

- „Das gemeinsame Gespräch ist entspannter, wenn bei allen ausreichend Zeit eingeplant wurde. Möglicherweise werden Sie länger miteinander reden müssen, bis eine Lösung gefunden wird, die alle mittragen können.
- Verzagen Sie nicht zu früh. Geben Sie dem Gespräch ausreichend Raum, sich zu entfalten.
- Nachdem die wichtigen Punkte besprochen wurden, können Sie für ein gemütliches Beisammensein sorgen, bei dem sich die Familie über andere Neuigkeiten und Themen austauschen kann. Es kann hilfreich sein, die Stimmung wieder zu lockern und nicht sofort aufzubrechen.
- Damit kein Zeitdruck entsteht, sollten Sie rechtzeitig an eine kulinarische Versorgung der Gäste denken.“

## 12.4 Hilfreiche Anregungen

Für das Einleitungs- sowie für das Familiengespräch gibt es zusätzlich noch Tipps und/oder Anregungen, welche hilfreich für die Familie sein können und in den Leitfaden mit eingeflossen sind.

### 12.4.1 Privatsphäre

Das Thematisieren der Privatsphäre, und wie diese zu schützen ist im Einleitungsgespräch, kann die Planung des Familiengesprächs erleichtern. Beim Familiengespräch handelt es sich ja nicht ausschließlich um die Familie, sondern es können auch weitere Zugehörige anwesend sein. Es ist davon auszugehen, dass nicht alle in einem intimen Naheverhältnis zur betroffenen Person stehen. Die betroffene Person wird ein Bedürfnis haben, ihre Privatsphäre auch privat zu halten und für sie vertrauliche Themen nicht im großen Kreis ausbreiten. Nach Ansicht der interviewten Expert\*innen ist es relevant das Thema Privatsphäre aufzuzeigen und zu thematisieren, da die Thematik rund um Betreuungsfragen im Alter möglicherweise mit intimen und privaten Anliegen der betroffenen Person verbunden wird (Interview 4 Zeile 489ff). Es kann hilfreich sein vor dem Familiengespräch nach möglichen Themen, welche vielerlei Inhalte haben können, zu fragen. Dies hilft dabei Unsicherheiten aufzulösen, indem vorab besprochen wird, wie viel eine betroffene Person von sich preisgeben möchte. In einem kurzen Interviewausschnitt wird von der Expertin angesprochen, dass eine vorherige Absprache dabei hilft, die Privatsphäre zu wahren.

*„In der Kommunikation, wie viel gebe ich preis, was ist wichtig zu sagen, was nicht. Also das vielleicht mit den Eltern vorher absprechen.... Also das zumindest mit der betroffenen Person abzusprechen, was kann ich weitergeben und was nicht, um die Privatsphäre zu wahren.“(I4:Z489ff)*

Durch das Ansprechen dieses Themas kann der betroffenen Person vermittelt werden, dass sie nicht über alles zwingend sprechen muss, und dass keine Entscheidungen über sie hinweg getroffen werden. Im Leitfaden wird das Thema mit einer Fragestellung eingebracht (siehe S. 28).

*„Gibt es Themen, über die die betroffene Person im Familiengespräch nicht sprechen möchte?“*

*Fragen Sie die betroffene Person, ob es möglicherweise Themen gibt, über die sie im Familiengespräch nicht sprechen möchte. In einer größeren Runde mit Familie und Zugehörigen ist es wichtig die Privatsphäre soweit zu wahren, wie es die betroffene Person wünscht. „*

Diese Vorgehensweise kann der betroffenen Person Sicherheit vermitteln, was sich wiederum positiv auf den Gesprächsverlauf auswirkt.

#### 12.4.2 Gemeinsamer Prozess

Es kann helfen, bereits die Vorbereitungen aber auch das Familiengespräch selbst als einen gemeinsamen Prozess zu betrachten. Nach Ansicht der interviewten Expert\*innen ist ein gemeinsamer Austausch während der Vorbereitung vor dem Familiengespräch sinnvoll (Interview 1Z.383f, Interview3 Z.177). Im Leitfaden wird besonders die betroffene Person miteinbezogen (Leitfaden S. 29).

*„Stellen Sie die betroffene Person in den Mittelpunkt Ihrer Überlegungen. Fragen Sie nach, an welchem Ort sich die betroffene Person wohlfühlt, und welcher Ort für sie passt.“*

Der Ausschnitt aus dem Leitfaden zeigt, dass ein gemeinsamer Prozess für den Leitfaden angedacht ist. Es gibt zum Beispiel zu Beginn die Möglichkeit für die sorgetragende Person die Sorge zu teilen und sich vorab auszutauschen (siehe Leitfaden S. 14). Diese Idee kann auch in die Vorbereitungs- und Planungszeit miteinbezogen werden. Es entsteht dadurch bereits vor dem Gespräch eine Kooperation zwischen den Gästen und sie tauschen sich über das bevorstehende Zusammensein aus. Es ist nach Aussagen einer Expertin, ein Prozess, welcher verbindet (I4:Z627). Die Analyse wiederum zeigt, dass eine erste Vernetzung im Familiensystem die Ängste und Sorgen der betroffenen Person mildern können. Indem sie an den gemeinsamen Absprachen teilhat. Dadurch erlebt sie den Zusammenhalt ihres Netzwerkes und spürt, dass sich Menschen für ihr Befinden interessieren und bereit sind etwas beizusteuern. Der angeführte Interviewausschnitt beschreibt eine Situation, in der es darum geht, sich gemeinsam auf das Familiengespräch vorzubereiten.

*„Ja also es gibt wahrscheinlich diese organisierende Person, und die wird aber im familiären Kontext ist es eh so, wenn du was brauchst dann oder sonst was, dann meldest du dich und ich nehme einen Kuchen mit. Also das war in den Familienräten der Fall, in denen ich involviert war. Die einen haben Chips mitgebracht, die anderen Kuchen. Jeder ist mit seinem Körbchen angerückt, und am Ende war der Tisch voll und es war nett. Und des hilft ja auch schon, wo alle zusammenarbeiten in Kooperation treten, kooperieren nämlich auch den Tisch herzurichten.“(I4:Z325-331)*

Mit dieser Aussage beschreibt die Expertin, wie sich ihre Erfahrungen mit der Kooperation im Familienratsgeschehen gestaltet haben. Dies ist ein gutes Beispiel anhand der Kulinarik, das zeigt, wie gemeinsam der Tisch mühelos gefüllt werden kann. Früchtel et al. (2017:238) beschreibt als Eigenschaft des relationalen Helfens, dass es „mehr um Inklusion als um Intervention, mehr um Verbindung als um Veränderung und

mehr um Wir-Wirksamkeit als um Wirkung“ geht. Das unterstreicht nochmal, wie wichtig es ist, miteinander in Beziehung zu sein. Ein anderer Experte beschreibt die Situation folgendermaßen:

*„Letztlich geht es darum, dass eine ganze Familie mit einem Thema in Beziehung tritt und wie gestalte ich diese Beziehung“ (I1:Z249f)*

Diese Aussage besagt, dass es zentral ist, die Familie mit dem Thema und dem Prozess in eine positive Beziehung zu bringen. Das gemeinsame Organisieren und Erarbeiten bestimmter Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel das Planen und Organisieren der Kulinarik hilft dabei. Daraus lässt sich schließen, dass die Vorbereitung als ein gemeinsamer Prozess als etwas Positives gesehen werden kann. Auch wenn viele Personen den Prozess mitgestalten, bleibt ein großer Teil der Verantwortung bei der\*dem Sorgeträger\*in, welche(r) die Aufgabe hat, die anderen Gäste mit einzubinden. Die Aufgaben, die im traditionellen Familienrat einem\*einer Koordinator\*in obliegen, hat im Rahmen des Familiengesprächsmodells der\*die Sorgeträger\*in inne. Ähnlich wie eine Person mit dem Auftrag einer Projektleitung versucht sie, Risiken und mögliche Konflikte frühzeitig zu analysieren und darauf zu reagieren (Peters, K. o.A.).

#### 12.4.3 Blick in die Vergangenheit

Ein Blick in die Vergangenheit kann die Familie darin bestärken, die richtige und passende Entscheidung zu treffen. Anhand der Interviews ist ablesbar, dass Koordinator\*innen des Familienrates die Familien dazu anregen, sich Gedanken über bereits vergangene familiäre Veranstaltungen, Feiern oder Krisensituationen zu machen (I1:Z297-301)

In den Leitfaden ist es zum Beispiel bei der Wahl des Ortes miteingeflossen. Hier ein Auszug aus dem Leitfaden (S. 29):

*„Sie wissen am besten, welcher Ort und welche Räumlichkeiten zu Ihnen passen. Wo haben Sie bisher schwierige Themen mit Ihrer Familie gemeinsam besprochen. War dieser Ort gut dafür geeignet, und wollen Sie es dort wiederholen?“*

Diese Fragen können dabei helfen sich über die eigenen interfamiliären Ressourcen Gedanken zu machen und Ideen aus der Vergangenheit zu generieren.

Dies ist nicht nur für das Einleitungsgespräch relevant. Es handelt sich um einen Lösungsansatz, welcher dabei hilft, passende und individuelle Entscheidungen zu treffen. Im Kapitel Einleitungsgespräch (siehe Kapitel 11) wird dieses Thema ausführlicher behandelt.

## 13 Teilforschungsergebnisse der Kapitel 9 bis 12

In dem vorliegenden Teil der Masterarbeit wurde durch qualitative Forschung der Frage nachgegangen, welche äußerlichen Gegebenheiten (räumliches Setting, eingeladene Familienmitglieder und nahestehende Personen) ein erfolgreiches Ansprechen und Behandeln der Sorge in den jeweiligen Gesprächen unterstützen. Um dieser Fragestellung bereits vor der Erprobung und Evaluation des Leitfadens gerecht werden zu können, wurde Anleihe am Modell des Familienrates genommen.

Anhand der gewonnenen Daten wurden in diesem Kapitel die Ergebnisse der Forschung zusammengefasst und damit die Beantwortbarkeit der Forschungsfrage und der Subforschungsfragen sichergestellt. Die Auswertungen zeigen, dass es einige interessante Gesichtspunkte gibt, welche für die Entwicklung des Leitfadens relevant sind.

Besondere Bedeutung kommt der Erkenntnis zu, dass es sich um verschiedenste Familien handelt, die unterschiedliche Verhaltensmuster pflegen. Es hat sich gezeigt, dass Familien unterschiedliche Regeln, Bräuche und Rituale haben. Das ist ein Grund, warum viele Entscheidungen den Familien selbst überlassen werden und es nicht zielführend ist, einen bestimmten Weg vorzugeben, wenn es viele verschiedene „richtige“ Wege gibt. Selbstreflektierende Fragestellungen regen die Nutzer\*innen an, sich Gedanken über die eigenen familiären Strukturen und Rahmenbedingungen zu machen. Eigene Lösungsmöglichkeiten können erarbeitet werden, indem man sich Gedanken macht, wie in der Vergangenheit interfamiliär Problemlagen besprochen wurden. Daraus können positive Elemente für die Umsetzung des Leitfadens gewonnen werden. Diese Erkenntnis lässt sich auf die verschiedensten Bereiche umlegen, unabhängig davon, ob es sich um die zeitlichen Rahmenbedingungen, das Setting oder die Personenanzahl handelt. Individuelle Aspekte in die Planung mit einzubauen, scheinen für die erfolgreiche Umsetzung des Leitfadens zielführend.

Die Ergebnisse im Hinblick auf das passende Setting zeigen eine Vielzahl von Möglichkeiten auf. Ein Vergleich verschiedener Anwendungsmodalitäten des Familienratsmodells macht deutlich, dass im deutschsprachigen Raum der Familienrat als Heimspiel empfohlen wird. Da es sich um einen Ort handelt, an dem sich die Familie sicher und wohl fühlt. Auf der Basis ähnlicher Erkenntnisse aus den Interviews wurden im Leitfaden Empfehlungen für das eigene Zuhause dargestellt.

Als Entscheidungshilfe für die Wahl der passenden Gäste, wird in dem Leitfaden ein einfaches diagnostisches Instrument, die Beziehungslandkarte (Eco-Map) angeführt. Dies hilft dabei, sich vieler Kontakte bewusst zu werden und diese zu reflektieren, ob sie für das Familiengespräch geeignet sind. Die Analyse legt nahe, dass die Entscheidungsmacht bei der betroffenen Person liegt, und nur diese entscheidet, wer eingeladen wird, jedoch wird empfohlen keine Person von vornherein auszugrenzen. Die Ergebnisse zeigen, dass es für die Anzahl an eingeladenen Personen keine



minimale oder maximale Grenze gibt. Die interviewten Expert\*innen berichten von verschiedenen Erfahrungen mit unterschiedlichen Gästeanzahlen, welche Vor- und Nachteile haben.

Die Forschung hat gezeigt, dass ein halber Tag einen passenden zeitlichen Rahmen für das Familiengespräch darstellt. Die interviewten Expert\*innen sprechen vor oder nach dem Gespräch von einem gemeinsamen Beisammensein mit zwanglosem, entspannten Austausch zur Schaffung einer entspannten Atmosphäre. Zeitdruck, Stress und andere Themen wirken sich negativ auf den Wohlfühlfaktor aus. Es ist ein Ereignis, an dem die Familie und weitere Angehörige zusammenkommen, das stellt etwas Positives und Bereicherndes dar.

Zusammenfassend wird angemerkt, dass es hinderlich ist, einheitliche Rahmenbedingungen vorzugeben, da jede Familie einzigartig ist und mit anstehenden Thematiken anders umgeht. Jedoch gibt es verschiedene Rahmenbedingungen, die das Geschehen positiv beeinflussen können und in der Arbeit (mit Hilfe von Expert\*innen und durch Literaturrecherche) benannt werden. Es wird aus dem Grund im Leitfaden mit Pro und Contra Tabellen gearbeitet, sodass interfamiliär gemeinsam abgewogen werden kann, welche Rahmenbedingungen für die eigene Familie passend sind. Dies scheint mit den oben beschriebenen Erkenntnissen, welche zeigen, dass es unterschiedliche Ansichten gibt, eine gelungene Alternative zu sein. Der Leitfaden gibt den Nutzer\*innen hilfreiche Anweisungen und unterstützt diese mit Überlegungen bei der Planung der zwei Gespräche.

# 14 Miteinander reden: Gesprächskultur und Haltung

*Kristina Hafner*

„Miteinander reden - Gesprächskultur und Haltung“, so ist im Leitfaden ein Abschnitt betitelt (Leitfaden S.16), in dem generelle Empfehlungen abgegeben werden, welche Haltung und Herangehensweisen eine gelingende Kommunikation fördern. Diese sind sowohl allgemeiner Natur als auch in spezifischer Weise auf die Interaktionssituation zwischen sorgetragender Person und angesprochener Person abgestimmt. Sie zielen darauf ab, das Gespräch möglichst wenig durch unbewusste Faktoren, wie beispielsweise eine zu schnelle oder drängende Gesprächsführung, störende Nebengeräusche oder durch Nichtbeachtung von Wahrnehmungseinschränkungen zu behindern.

Dieser Teil war in der ursprünglichen Fassung des Leitfadens nicht vorgesehen und wurde erst nachträglich eingefügt. Dahinter stand die Überlegung, dass es hilfreich sein könnte, schon im Vorfeld des Ansprechens der Sorge auf einige Aspekte, die allgemeine Regeln der Gesprächsführung betreffen, hinzuweisen. Damit könnten allfällige Irritationen oder Missverständnisse bereits im Vorfeld vermieden werden und auch einem möglichen, vorzeitigen Gesprächsabbruch vorgebeugt werden. Widulle (2012) meint,

*„dass es keine Patentrezepte für gute Gespräche gibt und dass generell das Gespräch ein dialogisches, koproduktives Geschehen ist, kaum normierbar und nicht standardisierbar.“  
(ebd.:42)*

Es gibt jedoch einige Merkmale, die eine gute Gesprächsführung auszeichnen. Diese bilden sich in einem klaren und expliziten Kommunikationsstil ab, der Bereitschaft zuzuhören, ehrlichen und selbstreflexiven Gesprächsformen und einem achtungsvollen Umgang mit sich selbst und den Gesprächspartner\*innen. Ins Gespräch miteinbezogen werden soll die Metaebene, wodurch ein Erkennen von Hindernissen und ein konstruktiver Umgang damit ermöglicht wird (ebd.). Der Autor beschreibt diese Merkmale zwar im Kontext professioneller beratender Sozialarbeit, jedoch kann das Wissen darüber, in einfache Regeln oder Tipps heruntergebrochen, auch Laien dienlich sein.

Im Folgenden werden die Empfehlungen, wie sie im Leitfaden (S.16) Eingang fanden, erläutert. In der vorliegenden Arbeit wurde eine etwas veränderte Anordnung der Punkte als im Leitfaden gewählt, da es aufgrund thematischer Überschneidungen sinnvoll schien, einige Punkte gemeinsam zu besprechen.

- *„Planen Sie ausreichend Zeit für das Gespräch ein.*
- *Haben Sie Geduld. Ihr Gegenüber braucht Zeit, um Ihr Anliegen zu verstehen und zu bedenken. Möglicherweise braucht es auch mehrere Anläufe, um einen Schritt weiter zu kommen.“*

In diesen beiden Empfehlungen wird auf den Faktor Zeit hingewiesen. Im ersten Punkt wird auf die Unvorhersehbarkeit der Gesprächsdynamik hingewiesen, die durch das Ansprechen der Sorge ausgelöst werden könnte. Möglicherweise tauchen im Gespräch unerwartete Themen und Fragen auf oder es werden Ängste und Bedenken geäußert, deren Thematisierung einen gewissen Raum beanspruchen könnte. In Punkt zwei soll daran erinnert werden, dass die betroffene Person, die vermutlich nicht damit rechnet, mit diesem Thema konfrontiert zu werden, erst Zeit braucht, um sich darauf einzustellen und sich zu positionieren.

Dieser zweite Punkt ist speziell auf die Absicht der ansprechenden Person bezogen, die betroffene Person zu einem Familiengespräch zu bewegen. Mit dem Hinweis, dass eventuell mehrere Anläufe nötig sind, soll der ansprechenden Person eine längere zeitliche Perspektive für ihr Vorhaben vermittelt werden. Diese könnte nötig sein, um das Familiengespräch schließlich in die Tat umzusetzen.

Der Hinweis auf den Aspekt Zeit bezieht sich auch folgende Überlegung: Ältere Menschen reagieren weniger schnell auf emotionale Stimuli. Die Begeisterungsfähigkeit ist gegenüber jungen Menschen deutlich eingeschränkt, da Vorerfahrungen ältere Menschen zurückhaltender werden lassen (Dehner-Rau / Reddemann 2010:52). Aus dieser Feststellung könnte man ableiten, dass ältere oder betagte Menschen möglicherweise etwas mehr Zeit brauchen, um unerwartete Informationen oder Ideen zu verarbeiten. Aus diesem Grund wird auch mehrfach darauf hingewiesen, dass darauf geachtet werden sollte, der betroffenen Person in allen Phasen des Prozesses ausreichend Zeit zur Verarbeitung einzuräumen.

Drei weitere Empfehlungen lauten daher (Leitfaden S.16):

- *„Zeigen Sie Gesprächsbereitschaft und versuchen Sie für die Anliegen und Ängste der angesprochenen Person offen zu sein. Dies gelingt besser, wenn Sie ohne allzu große Erwartungen an das Gespräch herangehen.“*
- *Versuchen Sie, freundlich und zugewandt zu bleiben und drücken Sie das durch Ihre Stimme und Gesten aus.*
- *Je weniger Druck Sie machen, desto leichter kann es gelingen, Entscheidungen zu treffen, die für alle Seiten akzeptabel sind.“*

Als zentrale Aspekte der Gesprächsführung nennen Millner und Rollnick, die Begründer der Methode des Motivational Interviewing, bedingungsfreie Wertschätzung, Empathie, Würdigung, sowie Unterstützung der Autonomie (2015:41). Sie berufen sich dabei auf das person- oder klientenzentrierte Paradigma Carl Rogers (2010), wonach Menschen in ihrem natürlichen Bedürfnis nach Selbstbestimmung und Autonomie wahrgenommen werden sollen. Viele moderne Hilfskonzepte orientieren sich an dieser Haltung, die von einer grundlegenden Entwicklungstendenz des Menschen ausgeht und Klient\*innen beim Herausarbeiten und Weiterentwickeln ihrer Potentiale unterstützt, anstatt nur Defizite auszugleichen. Auch die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg (2016:133), die im Rahmen der Leitfadenentwicklung angewendet wurde und im Kapitel „Die Sorgeformulierung im Leitfaden“ bereits beschrieben wurde, beruft sich auf diese

Haltung. Im Zentrum dieses Ansatzes steht die Position und Sichtweise der\*s Klient\*in – daher auch die Bezeichnung klienten- oder personenzentriert<sup>4</sup>. Rogers ging davon aus, dass jeder Mensch selbst Experte\*in für das eigene Leben ist und in der Lage, genuine Lösungsideen zu entwickeln. Diese individuellen Lösungen sind jenen von außenstehenden Berater\*innen überlegen. In Rogers Persönlichkeitstheorie wird das natürliche Streben des Menschen nach Selbstverwirklichung beschrieben. Dieses Streben erfolgt aus dem grundlegenden Bedürfnis heraus, eigene Entwicklungsmöglichkeiten zu verwirklichen und zunehmend Autonomie und Unabhängigkeit zu erlangen. In einem personenzentrierten Beratungsansatz soll Klient\*innen die Möglichkeit geboten werden, *„mithilfe des Beraters [sic!] eigene Lösungen für seine Probleme zu erarbeiten“* (Rogers 2010:40). Rogers geht davon aus, dass die Motivation zur Veränderung nicht von außen in eine Person hineingetragen werden kann, sondern dass sie bereits vorhanden ist und lediglich freigelegt werden muss.

Da Richtung und Geschwindigkeit im Gesprächsprozess von der\*dem Klient\*in vorgegeben werden sollen, empfiehlt Rogers einen *nicht-direktiven* Gesprächsstil. Dieser unterstützt, so Rogers das Erkennen und Interpretieren der ausgedrückten Gefühle. Ziel dieses Vorgehens ist es, der beratenen Person zu einem Zuwachs an Einsicht und Klarheit zu verhelfen, der es ihr ermöglicht, die für sie passenden Lösungen zu finden und nachhaltige Entscheidungen zu treffen (ebd.:115).

Die Empfehlung, keinen Druck zu machen, dient dazu, reaktive Widerstände, die sich durch Interventionen, die als unautorisierte Einmischung interpretiert werden, zu begrenzen. Zudem soll verhindert werden, dass mögliche Ambivalenzen, die in Bezug zum Unterstützungsangebot bestehen, negativ verstärkt werden. Wie dies geschehen kann, wird im Rahmen der Vier Szenarien im Szenario Gelb ausführlich behandelt.

Folgenden Empfehlungen wurden in den Leitfaden eingearbeitet (Leitfaden S.16):

- *„Respektieren Sie die Position Ihres Gegenübers, auch wenn Sie nicht derselben Meinung sind.“*
- *„Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass es um wichtige Entscheidungen und möglicherweise einschneidende Veränderungen im Leben der betroffenen Person geht. Sie muss letztendlich für sich selbst entscheiden.“*

Das Recht auf Selbstbestimmung ist eine wichtige Empfehlung, die im Leitfaden mehrfach vorkommt. Diese explizite Erläuterung soll verhindern, dass die betroffene Person, durch gutmeinende oder besorgte Verwandte, in einem unangemessenen Maß bevormundet wird. Der Pädagoge Erich Schützendorf hat ein Buch mit dem Titel *„Das Recht der Alten auf Eigensinn“* verfasst (2015). Er geht davon aus, dass

*„überall und jeden Tag Menschen, die als alt angesehen werden, vielfältigen Erziehungsbemühungen ausgesetzt sind. Gnadenlos wird in das Leben alter Menschen*

---

<sup>4</sup> Im deutschen Sprachraum sind verschiedene Bezeichnungen wie klientenzentriert, personenzentriert oder personenzentriert gebräuchlich. In der vorliegenden Arbeit wird für Rogers Gesprächsansatz der Begriff personenzentriert verwendet, wie in Österreich im Rahmen von Psychotherapieausbildungen in diesem Kontext mittlerweile gebräuchlich (ÖGWG 2020).

*eingegriffen, werden Entscheidungen über ihre Köpfe hinweg getroffen und Rahmenbedingungen geschaffen, die ihren Entscheidungsspielraum und ihr Recht auf Selbstbestimmung einschränken“ (ebd.:12)*

Schützendorf bezieht sich zwar vorwiegend auf den Bereich der Pflege, jedoch ist nicht auszuschließen, dass ähnliche Tendenzen im Umgang mit alten Menschen auch in anderen Kontexten bestehen. Obwohl der ideale Zeitpunkt, das Modell des Familiengesprächs in der eigenen Familie umzusetzen vor Eintritt einer Pflegebedürftigkeit liegt, könnte es sein, dass Angehörige von Leitfadennutzer\*innen im einen oder anderen Fall bereits von einem erhöhten Betreuungs- oder Pflegebedarf betroffen sind.

Einige speziell auf die Kommunikation mit alten und hochbetagten Menschen abgestimmte Hinweise werde im Leitfaden unter der Überschrift Besonderheiten in der Kommunikation mit betagten Menschen angeführt (S.16). Eine Broschüre der Gerontological Society of America (GSA 2012), die sich auf zahlreiche evidenzbasierte Studien stützt, beinhaltet zahlreiche Tipps, die vorwiegend an in der Pflege beschäftigte Personen gerichtet sind. Einige sind auch im Kontext der Leitfadenerstellung erwähnenswert. So lauten einige generelle Tipps zur Optimierung von Interaktionen zwischen Pflegekräften und älteren Menschen:

- *Minimize background noise;*
- *face older adults when you speak with them, with your lips at the same level as theirs;*
- *express understanding and compassion to help older patients manage fear and uncertainty related to the aging process and chronic disease;*
- *use direct, concrete, actionable language when talking to older adults,*
- *avoid ageist assumptions when providing information and recommendations about preventive care;*
- *use visual aids such as pictures and diagrams to help clarify and reinforce comprehension of key points, ... (ebd.)*

Davon konnten diese Empfehlungen für den Leitfaden verwendet werden (S.16):

- *„Sprechen Sie deutlich und in einer an die Hör-Fähigkeiten der betroffenen Person angepassten Lautstärke - nicht zu leise, aber auch nicht zu laut.*
- *Wählen Sie für das Gespräch eine Umgebung ohne Hintergrundgeräusche aus.*
- *Sprechen Sie von Angesicht zu Angesicht mit der betroffenen Person, mit dem Gesicht möglichst auf einer Ebene.*
- *Sprechen Sie die Person direkt an und drücken Sie sich konkret und verständlich aus.*
- *Visuelle Hilfen wie die Grafik für das Familiengespräch<sup>5</sup> können hilfreich sein.“*

Es gibt eine Reihe anderer Faktoren, die Gespräche beeinflussen, die im Leitfaden nicht berücksichtigt wurden (Widulle 2012:44). Dazu gehören beispielsweise Rollenkonflikte zwischen den Beteiligten im Familiensystem oder auch Persönlichkeitsmerkmale der

---

<sup>5</sup> Es ist beabsichtigt, in der grafisch aufbereiteten Druckversion des Leitfadens eine Grafik zu erstellen, die den Ablauf des Familiengesprächsmodells darstellt. Diese könnte dazu verwendet werden, die beteiligten Personen im Vorfeld zu informieren. Eine vorläufige Version dieser Grafik findet sich im Kapitel Grundlagen der Leitfadengestaltung.

betroffenen Person - zwei Faktoren, die im Rahmen des Leitfadens bzw. des Familiengesprächs durchaus bedeutsam sind. Es wurde erwogen, diese Punkte im Leitfaden anzusprechen. Aufgrund der Komplexität dieser Thematik, die für eine Laienanwendung zu komplex erscheint, wurde diese Idee jedoch wieder verworfen.

## 15 Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge

*Kristina Hafner*

Nach der Formulierung der Sorge durch den\*die Anwender\*in folgt nun in der Systematik des Gesprächsmodells Familiengespräch das Ansprechen der Sorge gemäß den Vorüberlegungen. Nun ist ein entscheidender Punkt erreicht, denn die Reaktion der betroffenen Person ist ausschlaggebend für das weitere Vorgehen. In Abhängigkeit von ihrer Zustimmung oder Zurückweisung der Sorge ergeben sich unterschiedliche Möglichkeiten, wie der Prozess fortgesetzt werden könnte.

Die erste, diesen Abschnitt betreffende Forschungsfrage laut demgemäß:

- Welche Szenarien könnten sich infolge des Ansprechens der Sorge ergeben?

In Abhängigkeit von der Ausgangslage, den individuellen (Persönlichkeits-)Merkmale der betroffenen und der involvierten Personen, dem angeschlagenen Ton, der Haltung der ansprechenden Person, der jeweiligen Familienkonstellationen und familiären Gesprächskultur und vermutlich vielen anderen Faktoren mehr sind viele verschiedenen Szenarien möglich. In der systematischen Auseinandersetzung mit der Forschungsfrage entstand ein Modell, mittels dem es möglich wird, die Frage zu bearbeiten. Das Modell enthält in der letztgültigen Version des Leitfadens vier Szenarien. Diese werden im Leitfaden ab Seite beschrieben. Jedes Szenario beschreibt eine Reaktion bzw. einen Komplex von Reaktionen, mit der die angesprochene Person auf die Sorge antworten könnte. Im ersten Szenario wird von einer Zustimmung der betroffenen Person zur Sorge, zum Planungsbedarf und zum Familiengespräch ausgegangen. Im zweiten Szenario werden verschiedene unklare Reaktionen behandelt, darunter Ambivalenz, Widerstand, Ängste und Bedenken, Vorwürfe, sowie falsche Hoffnungen und Erwartungen. Im dritten Szenario wird die Sorge der sorgetragenden Person von der betroffenen Person zurückgewiesen und im vierten und letzten Szenario löst sich die Sorge auf, da die betroffene Person bereits selbst Pläne hat und kein gesonderter Unterstützungsbedarf, für den nicht schon Sorge getragen wird, besteht.

Jedem Szenario wurde im Leitfaden eine Farbe zugewiesen. In Anlehnung an die Farben einer Ampel, wurden gelb, rot und grün verwendet; als weitere Farbe kam blau hinzu. In der grafisch ausgearbeiteten Endfassung des Leitfadens sollen die Farben den Nutzer\*innen als Orientierungshilfe dienen. Die vier Szenarien werden im folgenden Abschnitt genauer beschrieben und erläutert.

Auf die zweite und die dritte Forschungsfrage dieses Abschnitts wird in den Szenarien, auf die sie sich beziehen, eingegangen. Die zweite Forschungsfrage lautet:

- Wie lässt sich Widerstand bzw. Ablehnung interpretieren und wie geht man damit um?

Das gelbe Szenario ist der Beantwortung dieser Frage gewidmet. Sie bezieht sich auf die klärenden Informationen, die im Falle von Unklarheiten, Vorwürfen, Widerstand und Zurückweisung, für die das Gespräch initiiierende Person hilfreich sein könnten, um Gesprächsdynamiken zu verstehen und kompetent und selbstbewusst damit umzugehen.

Dies entspricht einem psychoedukativen Ansatz (Schwing / Fryszer 2017:239), der Nutzer\*innen auf häufige Psychodynamiken wie Ambivalenz, Angst- oder Schamgefühle und Abwehrmechanismen hinweist und diesen mit einer Normalisierungsstrategie begegnet.

Im Leitfaden wurde darauf geachtet, die Phänomene lebensnah und einfach zu beschreiben und Fachtermini zu vermeiden. Den kurzen Erläuterungen nachgestellt ist jeweils eine Fülle von praktischen Anregungen, Tipps und Formulierungsvorschläge, die in herausfordernden oder turbulenten Gesprächssituationen unmittelbar anwendbar sind. Sie sollen dazu dienen, Nutzer\*innen auf herausfordernde, innerfamiliäre Gesprächssituationen vorzubereiten und dadurch die Vorbehalte und Ängste, die in Bezug auf derartige Gesprächssituationen existieren, zu verkleinern.

Eine dritte Forschungsfrage, auf die im roten Szenario näher eingegangen wird, lautet:

- Wie geht man mit der Zurückweisung der Sorge um?

Im Leitfaden wurde in diesem Zusammenhang auf die Entscheidungsautonomie betroffener Menschen hingewiesen und Tipps und Formulierungsvorschläge zum Umgang mit einer möglicherweise belastenden Zurückweisung angeboten. Eine Subfrage, die sich aus dieser Fragestellung ergibt, lautet: Welche Informationen und Empfehlungen tragen dazu bei, Anwender\*innen zu entlasten, deren Sorge durch die Zurückweisung bestehen bleibt?

Für den Fall einer andauernden Sorge und emotionalen Aufladung der Beziehung infolge einer Zurückweisung wurde erneut ein Normalisierungsansatz gewählt, sowie auf relationale Ressourcen, aber auch professionelle Beratungsmöglichkeiten<sup>6</sup> verwiesen.

---

<sup>6</sup> Im Anhang des Leitfadens findet sich eine Adresssammlung, die professionelle Beratungs- und Hilfsangebote beinhaltet.

## 15.1 Entwicklungsgrundlagen des Leitfadens in den Szenarien

### 15.1.1 Gliederungselemente

In der Ausarbeitung der Szenarien kommen verschiedene Gliederungs- und Strukturierungselemente zur Anwendung. Do's and Don'ts Tabellen ziehen sich als wiederkehrendes Merkmal durch sämtliche Unterkapitel der vier Szenarien. In ihnen werden Hilfestellungen und Tipps zum Umgang mit spezifischen Problemstellungen übersichtlich dargestellt. Die Tabellen sollen einen schnellen Zugang zu den Kerninformationen der einzelnen thematischen Abschnitte bieten.

Zum Teil werden den Nutzer\*innen auch konkrete Formulierungsvorschläge und Phrasen für die erläuterten Problemstellungen angeboten. Diese sind zum Teil in den Do's and Don'ts Tabellen, zum Teil auch gesondert angeführt.

Die Beispielfamilie Huber nimmt in allen Szenarien einen prominenten Platz ein. Im Leitfaden sind die kleinen Episoden jeweils grau hinterlegt und somit auch grafisch vom Rest des Fließtextes abgesetzt und entsprechend gut erkennbar. Die exemplarischen Geschichten dienen dazu, die Inhalte der jeweiligen Kapitel in lebensnaher und nachvollziehbarer Form darzustellen und so den Transfer der Inhalte zu erleichtern.

### 15.1.2 Gesprächsführungstechniken

Im Leitfaden angewendete Zugänge und Gesprächsführungstechniken umfassen ein breites Repertoire und stammen aus unterschiedlichen Methoden. Wichtige Impulse für die Empfehlungen im Leitfaden kommen aus den nicht-direktiven Gesprächsführungsansätzen wie sie aus der person- oder klientenzentrierten Therapie und Beratung bekannt sind (Höger 2012; Rogers 2010) , sowie aus lösungsorientierten, systemischen Zugängen (De Jong / Berg 2014; Schmitz 2016). Außerdem flossen Überlegungen aus spezifischeren Ansätzen, wie dem Motivational Interviewing (Frick / Brueck 2010; Millner / Rollnick 2015) oder der dialektisch-behavioralen Acceptance and Commitment Therapie (Hayes 2012) in den Leitfaden mit ein. Auf sie soll in den folgenden Kapiteln näher eingegangen werden.

Techniken und Beratungsmethoden basieren im Wesentlichen auf den ihnen zugrundeliegenden Menschenbildern und spezifischen psychologischen oder systemischen Erklärungsmustern, in denen die Ursachen für Störungen vermutet werden.

Neben zahlreichen Differenzen in den methodischen Zugängen wurden im Beratungsbereich auch methodenübergreifende Merkmale definiert.

*„So gehen neuere Ansätze weg von der Zuschreibung von Problemen an die Person hin zu einem transaktionalen, reflexiven Verständnis von Beratung, bei dem das Wechselspiel von Individuum und Lebensführung in den Fokus gerückt wird.“ (Nußbeck 2019:104)*



Dieses reflexive Verständnis der Gesprächssituation liegt auch den Empfehlungen im Leitfaden zugrunde. Nutzer\*innen des Leitfadens werden dazu angehalten, offen für die individuellen Bedürfnisse und Antriebe der betroffenen Person zu sein und deren Perspektive mit zu bedenken. Dies gilt insbesondere für Situationen, in denen Unstimmigkeiten, abweichende Wünsche oder Konflikte die Auseinandersetzung beeinflussen. Beispiele aus dem Leitfaden werden in den jeweiligen Kapiteln angeführt.

Die Anregungen und Empfehlungen im Leitfaden basieren auf unterschiedlichen Gesprächstechniken. Sie entsprechen teilweise Formen alltäglicher Kommunikation und werden in spezifischen Methoden als Techniken zur Erreichung bestimmter Ziele in Gesprächssituationen bewusst eingesetzt werden. Die hier angeführten Gesprächstechniken entstammen aus dem Kanon der lösungsorientierten Therapie- und Beratungsliteratur. Die wichtigsten sollen hier kurz vorgestellt werden. Die folgenden Beschreibungen stützen sich auf Peter de Jong und Insoo Kim Berg (2014).

#### Pacing/Angleichen und Abholen

Pacing bedeutet, sich auf eine\*n Gesprächspartner\*in einzustellen, indem man sich ihr\*ihm auf natürliche Weise angleicht und sie\*ihn in der Kommunikation gewissermaßen "abholt" (ebd.:73).

#### Paraphrasieren und Zusammenfassen

Der\*dem Gesprächspartner\*in wird in kurzer Form rückgemeldet, was gesagt wurde. Das geschieht oft in eigenen Worten und ist kürzer als eine komplette Zusammenfassung. Dabei empfiehlt es sich, verwendete Schlüsselworte aufzugreifen. Paraphrasen können auch dazu genutzt werden, das Gespräch in eine gewünschte Richtung zu lenken. Zusammenfassen bedeutet, dem Gesprächsgegenüber von Zeit zu Zeit eine Rückmeldung über seine\*ihre Gedanken, Handlungen und Gefühle zu geben. Wie das Paraphrasieren dient auch das Zusammenfassen dazu, den Erzählfluss anzustoßen (ebd.:70).

#### Komplimentieren

Komplimente beziehen sich auf reale Kompetenzen und Erfolge, die eine Person erringen konnte. Sie können als direkte Komplimente ausgesprochen werden, oder aber auch indirekt in ein Gespräch eingewebt werden beispielweise indem man eine Frage stellt, die einen Erfolg impliziert, wie etwa: „Wie haben Sie das denn geschafft...?“ (ebd.:79)

#### Normalisieren

Normalisieren ist eine Strategie, die vor allem im Szenario Gelb (Widerstand, Ambivalenz, Ängste, Vorwürfe etc.) und im Szenario Rot (Zurückweisung der Sorge) zur Anwendung kommt. Menschen, die vor großen Herausforderungen stehen und starken Emotionen ausgesetzt sind, laufen Gefahr die Perspektive zu verlieren. Sie nehmen

dann an, ihre Probleme seien komplett außer Kontrolle und jenseits der Grenze des Normalen. (ebd.:91)

Die Normalisierungsstrategie zielt darauf ab, Probleme zu entpathologisieren und Menschen dadurch zu entlasten. Schwing und Fryszer (2017) beschreiben dies wie folgt:

*„Menschen sind mit ihren Problemen häufig allein. In einem Gefühlsgemenge aus Scham, Schuld und Angst vor Verurteilung behalten sie ihre Probleme für sich. In dieser abgeschotteten inneren Welt kann nun schnell der Mythos wachsen, dass sie die einzigen sind, die sich mit solchen Problemen herumschlagen (...), die zu dumm sind, um das Problem zu lösen.“ (ebd.:79)*

In diesem Zitat wird auf die psychische Dynamik verwiesen, die entstehen kann, wenn subjektive innere Bewertungsprozesse unreflektiert und ohne Überprüfung an der Wirklichkeit stattfinden. Das Normalisieren kann somit als ‚realitycheck‘ und Wiederanbindung an die Unvollkommenheit menschlichen Lebens und Handelns betrachtet werden. Dadurch werden Schuldzuschreibungen und Deutungen in Richtung persönliches Versagen eingedämmt.

#### Aktives Zuhören

Paraphrasierungen und Zusammenfassungen können unter dem Begriff Aktives Zuhören subsumiert werden (Pöhlmann / Roethe 2010:100). Aktives Zuhören ist auch als sensibles oder einführendes Zuhören bekannt. Beim Aktiven Zuhören gilt es, das Einbringen eigener Urteile, Deutungen oder Vorschläge zu vermeiden. Die Sicht- und Deutungsweise des Gesprächsgegenübers ist im Fokus, seine bzw. ihre Welt soll Vorrang vor der eigenen erhalten. Bei großer Erregung

*„kann es hilfreich sein, einen Gesprächspartner [sic!] zu haben, der aktiv zuhören kann. Dieser Zuhörer [sic!] kann einen wesentlichen Beitrag zur Durchleuchtung und Entwirrung all dessen leisten, was sich im Inneren des Sprechers [sic!] abspielt.“ (ebd.)*

Der lösungsorientierte Beratungsansatz geht ressourcenorientiert vor. Dabei wird bei den positiven Erfahrungen angesetzt, die eine Person in Bezug auf die Verwirklichung ihrer Anliegen bereits gemacht hat. Man geht davon aus, dass jeder Mensch über Fähigkeiten und Ressourcen verfügt, die er\*sie zur Erreichung von persönlichen Zielen nutzen kann. Damit wird die Selbstwirksamkeit<sup>7</sup> der\*s Klienten\*in gestärkt. Im Mittelpunkt dieses Ansatzes steht nicht das Problem, sondern die angestrebte Lösung (De Jong / Berg 2014:42). Das Empowerment Konzept wird in vielfältigen professionellen Kontexten eingesetzt. Es wurde eingangs im Kapitel „Die Soziale Arbeit und der Familienrat“ erläutert.

Fragen als Möglichkeit, Denk- und Erkenntnisprozesse zu fördern

---

<sup>7</sup> „Unter Selbstwirksamkeit (self-efficacy beliefs) versteht man in der Psychologie die Überzeugung eines Menschen, auch schwierige Situationen und Herausforderungen aus eigener Kraft erfolgreich bewältigen zu können.“ (Stangl 2020)

Fragen sind ein wichtiges Werkzeug der lösungsorientierten Gesprächsführung, die unterschiedlich instrumentalisiert werden können. Beim Fragen geht es weniger darum, konkrete Informationen zu erhalten, als vielmehr darum, klient\*innenseitig ein neues Bewusstsein zu erzeugen und neue Möglichkeiten zu erschließen (ebd.:49). Offene Fragen werden dazu eingesetzt, Klient\*innen zum Erzählen oder Fantasieren einzuladen. Sie beginnen in der Regel mit einem Fragewort, wie: wer, wie, mit wem, wann, welche usw. Eine besondere Fragenform sind kompetenz- und ressourcenorientierte Fragen. Sie unterstellen Klient\*innen Kompetenzen und Ressourcen. Je länger sich Klient\*innen mit der Beantwortung solcher Fragen befassen, desto mehr Einfluss haben sie nach Meinung von Schmitz, auf den Erkenntnis- und Veränderungsprozess. Schmitz verweist auch darauf, dass sich dadurch neue Bedeutungen erschließen und veränderte innere Landkarten entstehen können (Schmitz 2016:45).

### 15.1.3 Die empathische Haltung

Ein weiterer wesentlicher Aspekt im Rahmen des Gespräches ist eine empathische Haltung. Unter Empathie wird das einführende Verstehen der verbal und nonverbal ausgedrückten Kommunikationsinhalte verstanden. Aktives Zuhören und die Bestätigung des Gehörten und Verstandenen durch reflektierende Rückmeldungen stellen eine Resonanz zwischen Gesprächspartner\*innen her, die Vertrauen und Kooperationsbereitschaft weiter verstärken.

*„Ein von Empathie getragenes Gespräch schafft Vertrauen und eröffnet einen Raum, der zur Exploration einlädt. In diesem können Klienten [sic!] ihr Dilemma in wohlwollender Begleitung sortieren, die Ambivalenz explorieren und in eigenem Tempo und Zielrichtung auflösen.“ (Frick / Brueck 2010:44)*

Bereits im vorhergehenden Kapitel „Miteinander Reden – Kommunikation und Haltung“ wurde im Zusammenhang mit nicht-direktiven Ansätzen auf eine empathische Haltung Bezug genommen.

### 15.1.4 Psychoedukativer Ansatz

Der Einsatz psychoedukativer Elemente wurde gewählt, um Anwender\*innen des Familiengesprächsmodells dabei zu unterstützen, allgemeine Selbstmanagement- und Bewältigungskompetenzen (Mühlig / Jacobi 2011:478), die in Zusammenhang mit schwierigen Gesprächsdynamiken auftreten können, aufzubauen. Der Begriff Psychoedukation wird heute breit im Rahmen psychotherapeutischer Verfahren verwendet.

*„Psychoedukation ist die systematische und strukturierte Vermittlung wissenschaftlich fundierter gesundheits- und/ oder störungsrelevanter Informationen und Kompetenzen mit psychologischen Methoden. Es handelt sich also nicht um ein umschriebenes Therapieverfahren, sondern lediglich um eine Behandlungskomponente in einem übergeordneten Interventionskonzept. Zielpersonen können Patienten oder Risikopersonen sowie deren Angehörige sein. Psychoedukation kann in allen klinischen Anwendungsfeldern zum Einsatz kommen – von der generellen Gesundheitserziehung bis hin zur spezifischen Prävention“ (ebd.)*

Hinsichtlich der Wirkmechanismen von Psychoedukation gibt es noch wenige Daten, allerdings wird angenommen, dass Missverständnisse und fehlerhafte Vorstellungen dadurch korrigiert werden können und innere Einstellungen, die das Verhalten ungünstig determinieren, verändert werden können. Sachliche Aufklärung und Information kann so Verhaltensmodifikationen anstoßen und entlastend wirken. Darüber hinaus geht man im therapeutischen Kontext davon aus, dass psychoedukative Maßnahmen den Patient\*innen auch spezifische Kompetenzen und Fertigkeiten zur konkreten Problembewältigung vermitteln (ebd.).

Psychoedukation wird im Leitfaden als Ermächtigungsstrategie angewandt, die helfen soll, die Hemmschwelle, die für viele Menschen im Zusammenhang mit Gesprächen über heikle Themen besteht, zu verkleinern. Der Aspekt des Empowerments, auf den hier insbesondere rekuriert wird ist jener der Selbstexpertisierung, die durch die Aneignung von Wissen geschieht, wie Sohns erläutert (2009:78).

## 15.2 Die vier Szenarien

Es ist kaum vorhersehbar, welche Reaktion die mit der Sorge konfrontierte Person zeigen wird. Das Reaktionsmuster wird von vielen verschiedenen Faktoren beeinflusst. Ausschlaggebende Faktoren können beispielsweise intrapsychischer Art sein, also von inneren Antrieben, Motiven, Gefühlen oder Konflikten bestimmt werden oder aber auch interpersoneller Art, also von der Beziehungs- und Interaktionsdynamik (Rollenerwartungen, kommunikative Missverständnisse) beeinflusst werden. Die Szenarien, die im Leitfaden ausgewiesen werden, sind wie folgt gekennzeichnet.

- **Grün:** Im Idealfall treffen die Sorge und die Einladung zu einem Familiengespräch auf Zustimmung. Die angesprochene Person erkennt ebenfalls den Veränderungs- und Planungsbedarf und ist einverstanden, im größeren Kreis mögliche Handlungsoptionen zu besprechen.
- **Gelb:** Die Reaktion der betroffenen Person ist nicht eindeutig. Sie ist unentschlossen, widersprüchlich, vorwurfsvoll oder vom Thema ablenkend. Es ist zunächst noch unklar, ob ein Familiengespräch erwünscht ist und geplant werden kann oder nicht.
- **Rot:** Die betroffene Person weist die Sorge, sowie eine weitere Auseinandersetzung mit dem Thema zurück. Ein Familiengespräch wird nicht stattfinden.

- **Blau:** Die betroffene Person hat sich bereits selbst Gedanken über die Situation gemacht. Es gibt klare Vorstellungen und Pläne, wie die Zukunft gestaltet werden soll. Die Sorge löst sich dadurch auf. Die Durchführung eines Familiengesprächs ist im Moment nicht nötig.

In der nun folgenden Beschreibung der vorstellbaren Reaktionen in den vier Szenarien wurden mögliche Hintergründe und Interaktionsdynamiken näher beleuchtet. Im Leitfaden wurden die Szenarien Grün und Blau lediglich beschrieben. Für die Szenarien Gelb und Rot, die unklare, abweisende und schwierige Situationen schildern, wurden eine Reihe an Erläuterungen, Anregungen, Ideen und konkrete Vorschläge bereitgestellt.

Die Reaktionen der betroffenen Person und ihre Folgen für den Gesprächsprozess wurden in Form der hier dargestellten Grafik der Vier Szenarien visualisiert.

Abbildung 5: Die Vier Szenarien



Quelle: Grafik Mercedes Ameri (Entwurf für die Druckversion des Leitfadens)

### 15.3 Szenario Grün

Das grüne Szenario (Leitfaden S.17) beschreibt eine Situation, in der die Sorge der\*er Sorgebringer\*in auf Verständnis stößt und Einvernehmen über die Notwendigkeit einer weiteren Auseinandersetzung über das Thema besteht. Die betroffene Person geht auf den Vorschlag ein, im Kreise weiterer Familienmitglieder und Bezugspersonen ein Familiengespräch zu führen.

Gemeinsam können nun Überlegungen zur Planung und Durchführung dieses Gesprächs angestellt werden. Im Leitfaden findet sich an dieser Stelle ein Verweis auf den Schritt der Vorbereitung bzw. Planung des Familiengesprächs. Nutzer\*innen werden darauf aufmerksam gemacht, dass sie die folgenden Seiten, die sich mit ablehnenden und widersprüchlichen Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge befassen, überspringen können, falls dies für ihre Situation nicht relevant ist.

## 15.4 Szenario Gelb

Das gelbe Szenario beschreibt eine Reihe von Reaktionen, die nicht eindeutig sind. Die Bandbreite der Reaktionen, die in diesem Szenario beschrieben werden, reicht von Unentschlossenheit über Ablenkung vom Thema, Vorbehalten, Zweifeln und Ängsten bis hin zu Klagen und Vorwürfen. Zunächst ist noch unklar, ob die Gründe dafür in einer generellen Unentschlossenheit dem Thema gegenüber in der betroffenen Person selbst liegen, ob es an der Form der Kommunikation oder an der Rolle bzw. Person der\*s Sorgebringer\*in liegt. Wie bereits erwähnt sind die Ursachen vielschichtig und multifaktoriell bedingt. Denkbar scheinen sowohl intrapsychische Konflikte und Motive in der betroffenen Person selbst, aber auch Interaktionsdynamiken zwischen dem\*der Angehörigen, die die Sorge formuliert und der damit konfrontierten Person (Widulle 2012:114).

### 15.4.1 Innerer Zwiespalt (Ambivalenz)

Der ursprünglich aus der Psychoanalyse stammende Begriff Ambivalenz bezeichnet das gleichzeitige Vorhandensein entgegengesetzter Gefühle und Willensrichtungen in Hinblick auf eine Sache oder Situation, also einen Zustand innerer Zerrissenheit. Dabei existieren unterschiedliche Bedürfnisse, Wünsche und Gefühle nebeneinander und erzeugen innere Spannungen oder Konflikte (Wirtz 2014:136). Ambivalenz ist ein natürliches Phänomen, das als Vorstufe von Veränderungen betrachtet werden kann (Millner / Rollnick 2015). In der Zerrissenheit zwischen zwei (oder mehr) Alternativen gibt es die Tendenz, einen gewohnten Zustand beizubehalten, gleichzeitig ist aber bereits ein Bedürfnis nach Veränderung vorhanden. Diese beiden Tendenzen stehen miteinander in Widerstreit.

Ambivalenz wird in der Kommunikation sichtbar, wenn sowohl Argumente, die für eine Veränderung sprechen, aber auch Argumente, die dagegen sprechen, geäußert werden. William Millner und Stephen Rollnick, die Begründer der Methode des Motivational Interviewing haben sich damit befasst, wie man in einem beratenden Setting konstruktiv mit Ambivalenz umgehen kann. Diese wird in der Kommunikation in Form von *Changetalk* und *Sustaintalk* Elementen sichtbar. Dabei ist *Changetalk* jede verbale Äußerung, die eine positive, also motivierte Haltung zur Veränderung ausdrückt und *Sustaintalk* beinhaltet Äußerungen, die für eine Beibehaltung des Status Quo stehen (ebd.:189).

Im Leitfaden ist das Phänomen der Ambivalenz auf folgende Art beschrieben (S.18):

*„Viele Menschen, die vor herausfordernden Entscheidungen stehen, stehen diesen zwiegespalten gegenüber. Das kann dazu führen, dass Entscheidungen hinausgeschoben werden. Oft existieren sowohl Argumente, die für eine Veränderung sprechen, aber auch gute Gründe alles beim Alten zu belassen. Dieser innere Widerspruch ist ein Hindernis auf dem Weg zur Veränderung. Argumente FÜR und WIDER eine Veränderung sind in der betroffenen Person oft schon vorhanden.“*

Im Vorfeld von Veränderungen ist Ambivalenz ein durchaus normales und erwartbares Phänomen. Wenn sich Ambivalenz aber über einen längeren Zeitraum nicht auflöst und sich die Situation belastend anfühlt, dann kann Ambivalenz eine unangenehme Patt-Situation verursachen. Millner und Rollnick empfehlen daher, widersprüchliche Bedürfnisse und Gefühle zu klären. Dabei gilt es, eine neutrale Haltung einzunehmen und gründlich zu untersuchen, was für und was gegen die verfügbaren Alternativen spricht. Dazu bietet sich eine einfache Pro und Kontra Liste an, in die die Argumente eingetragen werden können. Jedem von der betroffenen Person eingebrachten Argument wird dabei gleichermaßen Beachtung entgegengebracht (Millner / Rollnick 2015:278).

Dieser Anregung wurde Rechnung getragen und eine entsprechende Empfehlung im Leitfaden integriert (S.18), sie lautet:

*„... zielführender ist es, wenn Sie die Motivation zu Veränderung in Ihrer Angehörigen wecken. Das tun Sie, indem Sie Ihr gut zuhören und beiden Seiten - also dem, was für eine Veränderung spricht und dem was dagegen spricht - gleichermaßen Raum geben. Bleiben Sie dabei neutral. Vielleicht möchten Sie der betroffenen Person helfen, eine Pro und Kontra Liste anzulegen, auf der sie Ihre Argumente sammeln kann. Gemeinsam können Sie diese dann besprechen.“*

Die Methode des Motivational Interviewing ist im Sucht- und Gesundheitsbereich weit verbreitet, sie versteht sich als schulenübergreifendes Beratungsmodell, das besonders die Veränderungsmotivation von Klient\*innen zu mobilisieren versucht. Die Argumente für eine Veränderung sollen dabei immer von der Person selbst kommen. In Form kooperativer Gesprächsführung wird das Engagement zur Veränderung gestärkt. Ambivalenz wird dabei als Teil des Veränderungsprozesses anerkannt. Wenn ein Gegenüber, das möglicherweise ein starkes Motiv hat, auf eine Veränderung hin zu drängen, eine fordernde, bewertende oder „wissende“ Haltung einnimmt, besteht die Gefahr, dass in der angesprochenen Person eher die Gegenseite und damit die Widerstandskräfte gestärkt werden. Wenn die Veränderungsmotivation gestärkt werden soll, gilt es, diesem Korrektur-Reflex, wie Millner und Rollnick es bezeichnen und seiner negativen Dynamik zu widerstehen (ebd.:20).

Die Do's and Don'ts Tabelle zum Umgang mit Ambivalenz wird hier komplett abgebildet (Leitfaden S.18):

Tabelle 4: Do's and Don'ts zum Umgang mit Ambivalenz

Do's	Don'ts
Hören Sie sehr gut zu und geben Sie der Person Zeit, ihre Gedanken in Worte zu fassen.	auf der Notwendigkeit zur Veränderung beharren
Ermuntern Sie Ihr Gegenüber, sowohl das, was für eine Veränderung spricht, als auch das, was dagegen spricht auszusprechen.	die Person bedrängen
Fassen Sie immer wieder kurz zusammen, was Sie verstanden haben.	die Person korrigieren

Quelle: (eigene Darstellung)

#### 15.4.2 Widerstand

Widerstand ist nach Ansicht von Widulle (2012:114), dem Verfasser eines Lehrbuches für Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit, auf unterschiedliche Arten zu deuten. Im systemischen Beratungsansatz gilt Widerstand als wenig taugliches Konzept, schreibt er. Widerstand wird hier als die in einer spezifischen Gesprächssituation jeweils mögliche Form der Kooperation betrachtet. Dabei wird davon ausgegangen, dass Personen, die durch ihre Sprache oder ihre Handlungen Widerstand ausdrücken, subjektiv gute Gründe dafür haben können. Dies kann eine subjektive Befindlichkeit, eine Störung oder Krankheit oder aber ein berechtigter Widerwille ebenso sein, wie langjährige Vorerfahrungen und eine dadurch bedingte Skepsis.

Widulle weist auch darauf hin, dass Widerstand hervorrufende Ursachen im Gespräch selbst liegen können und die Interaktionen und das Verhalten des Gesprächspartners Widerstand bewirken können. Nämlich dann, wenn die eigene Freiheit und Autonomie bedroht erscheint. Der Autor nennt vier Ausdruckformen von Widerstand:

1. „Trotz
2. *Hinwendung zu nicht verfügbaren Alternativen*
3. *Äußerliche Anpassung und indirekte Wiederherstellung der eigenen Autonomie (passiver Widerstand)*
4. *Offener Widerstand oder Aggression“ (ebd.:115)*

Einige der von Widulle als hilfreich beschriebenen Reaktionen auf Widerstand sind der Verzicht auf störende Elemente wie Belehrungen, Ratschläge, Kritik oder Tadel. Außerdem kann ein Suchen nach alternativen Handlungsmöglichkeiten nützlich sein. Es kann auch versucht werden, Äußerungen, die Widerstand beinhalten, metakommunikativ zu thematisieren. Ein Beispiel dafür ist in nachstehender Tabelle gelistet („du bist empört...“).



Eine mögliche Umgangsform mit Widerstand ist auch, ihn als Form der derzeit möglichen Kooperation mit eben subjektiv berechtigten Gründen stehen zu lassen und ihn schlicht zu akzeptieren (ebd.:114). Der Leitfaden enthält Elemente all dieser genannten Empfehlungen, die auf die spezielle Situation hin adaptiert wurden und einerseits im Fließtext und der Beispielfamilie, andererseits in einer Do's and Don'ts Box zur Anwendung kommen. Die in der Tabelle im Leitfaden gelisteten Empfehlungen lauten beispielsweise (S.19):

Tabelle 5: Do's and Don'ts zum Umgang mit Widerstand

Do's	Don'ts
Nehmen Sie Widerstand ernst.	darüber hinweg gehen
Versuchen Sie zu verstehen, worauf genau die betroffene Person emotional reagiert.	dagegen argumentieren
Sie können versuchen, die entstandene Spannung anzusprechen. ("du bist empört...", "es macht dich wütend..." etc.)	emotional werden, laut werden
Würdigen Sie die Person, indem Sie sich positiv über ihre Selbständigkeit oder eine andere Leistung, die sie erbringt, äußern.	geäußerte Einwände bagatellisieren, sie nicht ernst nehmen
Betonen Sie noch einmal die Entscheidungsfreiheit der betroffenen Person.	belehren und ungefragt Ratschläge erteilen
Bleiben Sie ruhig und sachlich.	

Quelle: (eigene Darstellung)

Widerstand kann, wie bereits ausgeführt entstehen, wenn sich eine Person in ihrer Freiheit und Selbstbestimmung bedroht erlebt. Auch im Motivational Interviewing wird Widerstand als situativ bedingtes Phänomen im Kontext subjektiv wahrgenommener Einschränkungen von Freiheits- oder Handlungsspielräumen interpretiert (Millner / Rollnick 2015:35). Wird Widerstand sichtbar, so kann dies Ausdruck eines Gefühls, sich irgendwie unter Druck gesetzt und in seiner Freiheit und Selbstbestimmung eingeschränkt zu erleben, gedeutet werden. Dabei wird Widerstand nicht als Eigenschaft einer Person, sondern als eine spontane Reaktion auf einen von außen kommenden Reiz betrachtet. Frick und Brueck (2010:50) empfehlen, Widerstand als Hinweis zu verstehen, die eigenen Interaktionen im Hinblick auf ihr offensives Potential kritisch zu hinterfragen und gegebenenfalls in Richtung Deeskalation zu verändern. Es ist wichtig, Widerstand als solchen zu erkennen und „in einer betont Widerstand umgehenden Weise zu reagieren“ (ebd.). Dabei gilt es, so die Autor\*innen, wichtige Aussagen, die mit dem Widerstandsverhalten verknüpft sind, aufzugreifen und sachlich zu besprechen, ohne allzu sehr auf eine emotionale Ebene einzugehen. Auch kann es sinnvoll sein, vermutete Grenzüberschreitungen oder Verletzungen, die im Verlauf der Interaktion geschehen sind, anzusprechen und explizit die Grenzziehungskompetenz und

Selbstbestimmung der Gesprächspartner\*in zu würdigen. Im Leitfaden wurde dieser Gedanke in die Empfehlung *„Würdigen Sie die Person, indem Sie sich positiv über ihre Selbstständigkeit oder eine andere Leistung, die sie erbringt, äußern“* in der Do's and Don'ts Tabelle eingebunden (S.19). In der lösungsorientierten Therapie wird diese Gesprächsführungstechnik als Komplimentieren beschrieben (De Jong / Berg 2014:66).

Zudem gilt es, problematische Kommunikationsmuster, wie Frick und Brueck (2010:81) dies nennen, zu vermeiden. Dazu gehört das Erteilen unerbetener Ratschläge oder Lösungsvorschläge oder den\*die andere zu belehren, genauso aber auch Bewertungen oder Kritik. Dieses Kommunikationsverhalten missachtet die Autonomie der betroffenen Person und ist ein Anzeichen für eine Asymmetrie in der Beziehung. Auf diese Weise werden kooperative Gesprächsprozesse blockiert und Widerstand hervorgerufen.

Ähnlich negativ kann sich das Bagatellisieren von vorgebrachten Einwänden auswirken. Der\*die Gesprächspartner\*in fühlt sich dadurch möglicherweise nicht ernst genommen und wird eher dazu neigen, sich gegen die dem eigenen Erleben zuwiderlaufende Fremdbewertung aufzulehnen. In der Don'ts Spalte der Tabelle zu diesem Thema lauten die Empfehlungen im Leitfaden (S.19): *„nicht darüber hinweg gehen“*, *„nicht dagegen argumentieren“*, *„es vermeiden, emotional oder laut zu werden“*, *„geäußerte Einwände nicht bagatellisieren“*, *„nicht belehren“* oder *„ungefragt Ratschläge“* zu erteilen. Stattdessen werden die Leser\*innen dazu angehalten, herauszufinden zu versuchen, worauf genau die betroffene Person emotional reagiert. Sie werden auch ermutigt, die entstandene Spannung anzusprechen, mit den Beispiel-Phrasen *„du bist empört...“* und *„es macht dich wütend...“*. Dies kann als Versuch verstanden werden, dem Widerstand auf einer Metaebene zu begegnen, wie Widulle vorschlägt (2012:114).

Die Überlegungen zum Thema Widerstand flossen im Leitfaden auch noch einmal im folgenden Merksatz ein: *„Verstehen Sie Widerstand als einen Hinweis, dass Sie der Person zu nahe getreten sind und versuchen Sie, anders auf die Person zuzugehen!“* (S. 18.). Mit dem Merksatz wird ein Element des Leitfadens wiederholt, das bereits zu Beginn im Rahmen der Sorgeformulierung zur Anwendung kam.

#### 15.4.3 Vorbehalte in Bezug auf das Familiengespräch

In diesem Abschnitt des Leitfadens wurden mehrere Vorbehalte beschrieben, die von der betroffenen Person im Hinblick auf das Engagement des\*der Sorgebringer\*in und die Einladung zu einem Familiengespräch eingewendet werden könnten, sowie Möglichkeiten erläutert, wie man diesen begegnen kann. Früchtel und Roth, zwei Vertreter\*innen des Familienrats, nennen einige der genannten Vorbehalte „isolierende Vorbehalte“, da sie dazu dienen, die Verlagerung der Lösungsfindung an den größeren Unterstützer\*innen-Kreis zu verhindern (2017:76). Eine Frage, die die Entwicklung des Leitfadens an dieser Stelle mitbestimmt hat, war, wie es gelingen kann, die betroffene Person für ein Vorgehen zu gewinnen, das aus ihrer Perspektive möglicherweise ungewöhnlich oder sogar befremdlich ist.

Mit dem Angebot ein Familiengespräch in Form einer Versammlung aller Bezugspersonen der betroffenen Person, also aller Zu- und Angehöriger, wie dies im Leitfaden (S.4) formuliert wurde zu organisieren, wird der betroffenen Person eine neue Möglichkeit und neue Perspektiven eröffnet. Dies unterscheidet sich vermutlich deutlich von der bisherigen Art, ihr Leben betreffende Entscheidungen zu treffen und Veränderungen zu initiieren. Es wird daher als wichtig erachtet, zu betonen, dass die betroffene Person trotz des beteiligten großen Personenkreises die Entscheidungsgewalt behält und weiterhin autonom über ihre Angelegenheiten entscheidet. In den Leitfaden wurde deshalb folgende Formulierung eingebaut (S.19):

*„Bedenken Sie, dass die Idee, die privaten Angelegenheiten in einem größeren Kreis zu erörtern für die betroffene Person eventuell neu oder sogar befremdlich ist. Versichern Sie ihr, dass sie trotzdem weiterhin diejenige bleibt, die die Entscheidungen in ihrem Leben trifft.“*

Die zur Beteiligung beigezogenen Personen gelten im präsentierten Modell des Familiengesprächs als wichtige personelle Ressource, die als ein elementarer Wirkfaktor für diese Form der Lösungsfindung betrachtet werden kann, wie Früchtel et. al. meinen (2017:87). Die Familie und die Bezugspersonen stellen einen Pool an Wissen und Informationen dar, aus dem kreative Lösungsansätze und Hilfeleistungen entstehen können.

Früchtel et. al. betonen, dass es bei der Bearbeitung von Vorbehalten nicht zu einer Überredungsdynamik kommen soll. Dies würde zu einer „Arbeitsteilung“ führen, in der der\*die Sorgebringer\*in die Vorteile der familiären Versammlung benennt und die betroffene Person die Nachteile (ebd.:76). Im Leitfaden wird empfohlen, die Vorbehalte ernst zu nehmen, denn sie basieren auf den Erfahrungen der betroffenen Person und machen aus ihrer Perspektive Sinn (S.19).

Im Leitfaden wurden fünf exemplarische Argumente, mit denen eine betroffene Person gegen ein Familiengespräch argumentieren könnte, angeführt. Für jedes Argument wurden Entgegnungs- und Klärungsmöglichkeiten dargelegt. Dabei wurde beispielsweise zur Überprüfung von unhinterfragten Annahmen angeregt oder aus dem systemischen Gesprächsführungsrepertoire stammende reflexive und zirkuläre Fragen angeboten (De Jong / Berg 2014:58).

Die Einwände, die im Leitfaden angeführt werden lauten (Leitfaden S.19f):

- *“Ich möchte dich/euch nicht damit belasten. Du/ihr habt schon genug um die Ohren.”*
- *“Die haben alle keine Zeit.” / “Die wohnen zu weit weg.”*
- *“Wenn Person X kommt, wird Person Y auf keinen Fall dabei sein wollen.”*
- *“Mein Mann (oder eine andere wichtige Person) will das nicht.”*
- *“Das kann nicht gut gehen. Wir haben noch nie miteinander reden können.”*

Auf eines dieser Argumente - mein Mann (oder eine andere wichtige/nahe Person) will das nicht - soll hier exemplarisch näher eingegangen werden. Im Leitfaden wird dazu empfohlen „Sie können hier fragen: *“Sicher hat er/sie Gründe für die Ablehnung. Welche*

*Gründe würde er/sie denn nennen? Wie müsste das Treffen ausschauen, damit es für ihn/sie passt?“ (S. 20)* Hier werden Kreisfragen dazu eingesetzt, um Betroffenen zu helfen, die eigene Perspektive zu erweitern und das soziale Umfeld als eine Welt von vielen Möglichkeiten zu betrachten. Dabei können unterschiedliche Ebenen angesprochen werden, beispielsweise bestehende positive Erfahrungen oder hoffnungsvolle neue Erwartungen an Menschen aus dem eigenen Netzwerk (Früchtel et al. 2017:89).

Zu den im Leitfaden vorgeschlagen Techniken gehören aber auch das empathische Zuhören und Nachfragen, sowie das Zusammenfassen und Paraphrasieren des Verstandenen. An einer Stelle wird angeregt, ein imaginiertes Helferwesen in Form einer guten Fee zu verwenden, durch dessen Hilfe Verbesserungen oder Lösungen herbei fantasiert werden können.<sup>8</sup> Ein im Leitfaden behandelter Vorbehalt lautet beispielsweise: *“Die haben alle keine Zeit.” / “Die wohnen zu weit weg.”* Die entsprechende Empfehlung lautet (S.19):

*“Angenommen, es würden doch ein paar von denen kommen. Wie hätten die das denn hingekriegt?“ könnten Sie beispielsweise fragen. Fantasieren Sie ruhig Lösungen herbei! In diesem Sinne könnten Sie auch fragen: „Wenn eine gute Fee (oder ein guter Engel) für die wichtigsten Bezugspersonen Zeit herbeizaubern würde, welche Personen sollten denn dann diese Zeit bekommen?“*

Auch die aus der lösungsorientierten Arbeit stammende Wunderfrage kommt im Leitfaden zur Anwendung. Es gibt sie in unterschiedlichen Ausformungen (De Jong / Berg 2014:155). Sie folgt im Leitfaden auf den Einwand: *„Das kann nicht gut gehen, wir haben noch nie miteinander reden können“* und lautet (S. 20):

*“Aha, du hast wohl schon schlechte Erfahrungen gemacht. Stell dir vor, wie durch ein Wunder wird das Problem über Nacht gelöst. Woran würdest du merken, dass es nicht mehr da ist? Was wäre anders?“*

Die Wunderfrage kann eingesetzt werden, um unklare Wünsche zu konkretisieren, indem sie einen Reflexionsprozess über Wünsche und Ziele anstößt – so kann eine Vision entstehen, wie eine verbesserte Situation für eine betroffene Person aussehen und sich anfühlen könnte. Dieses Vorgehen eröffnet für die imaginierende Person neue Konstruktionsmöglichkeiten ihrer Wirklichkeit. De Jong und Berg erläutern, dass das Wort Wunder es erlaubt, über eine größtmögliche Bandbreite von Möglichkeiten nachzudenken. Der Fokus auf eine fantasierte Zukunft hin, in der die Sorge oder das Problem nicht mehr bestehen, lässt Lösungen erreichbar erscheinen und in greifbare Nähe rücken. Der Fokus kann sich so vom Problem hin zur Lösung verschieben (ebd.:155).

In den Vorschlägen zum Umgang mit den geäußerten Vorbehalten werden diese im Detail besprochen und einzelne Aspekte geklärt. Durch ihr Auseinanderbrechen in

---

<sup>8</sup> Im Leitfaden wird an mehreren Stellen darauf hingewiesen, dass diese Vorschläge rein optionalen Charakter haben und ganz nach persönlichem Geschmack angewendet werden können. Die Leser\*innen werden ermutigt, nur mit jenen Elementen zu arbeiten, die für sie probat sind und die anderen beiseite zu lassen.

einzelne Bestandteile, wurde bezweckt, sie für die betroffene Person leichter bewältigbar zu machen. Auch soll durch einen empathischen, einfühlsamen Umgang mit der Niedergeschlagenheit, die sich in einigen Vorbehalten ausdrücken kann und das Eingehen auf die dahinterstehenden Bedürfnisse nach Hilfe und Unterstützung, Raum für eine gemeinsame neue Einschätzung der Situation geschaffen werden (Früchtel et al. 2017:77).

#### 15.4.4 Umgang mit Bedenken und Ängsten

Der Mensch als soziales Wesen hat eine ausgeprägte Fähigkeit zur intuitiven Einfühlung in die Gefühle und Bedürfnisse anderer Menschen. Einstimmung aufeinander, Interaktion und Kooperation sind grundlegende Erfahrungen und Konstanten des menschlichen Lebens (Bauer 2008; Früchtel et al. 2017; Siegel 2006). Gefühle sind wichtige Wegweiser, die für die Person, die sie erlebt, mit Sinn erfüllt sind. Für Interaktionspartner\*innen beinhalten sie relevante Informationen und Botschaften, deren Entschlüsselung für eine gelingende Kommunikation hilfreich erscheint (Filipp / Aymanns 2018:286).

*„Gefühle sind mit Kognition verbunden, also mit dem Denken, dem Gedächtnis und unseren Weltanschauungen. Sie werden beeinflusst durch unsere früheren Lebenserfahrungen, unsere persönlichen Vorstellungen und Bewertungen.“  
(Dehner-Rau / Reddemann 2010:18)*

Das bewusste Denken erfasst oft nur einen Teil der Gefühlswelt eines Menschen. Gefühle sind mit Erfahrung gekoppelt und bieten eine zumeist intuitive Orientierungshilfe. Gefühle wie Angst und Panik schützen vor Gefahren, Freude hingegen fördert beispielsweise die Fähigkeit, Neues zu lernen (ebd.:52).

Viele Menschen sind es nicht gewohnt, über ihre Gefühle zu sprechen und schämen sich, diese anzuerkennen. In Bezug auf die Möglichkeiten belastenden Gefühlen und Ängsten in einem interpersonellen Setting Raum zu geben, um sie zu bearbeiten und zu mildern, schreibt der Psychotherapeut Jeffrey Kauffman:

*“Anxieties and painful grief meanings are held by the therapist’s empathic, implicit grasp of exposure anxiety and vulnerability. The term holding (...), a description and metaphor of maternal care, has often been used to indicate a basic sense in which the therapist is present with and for the client. Holding, in the therapeutic situation is regarded (...) as a mirror that accurately reflects. The space in which the client experiences herself with the therapist is a space secured by a mirroring that does not shame.” (Kauffman 2010:15)*

Eine wichtige Botschaft, die durch den Leitfaden vermittelt werden soll, lautet, dass „das Darüber-Reden hilft“ (S. 5). Wenn die betroffene Person Bedenken, Ängste oder andere emotionale Zustände in Bezug auf das angesprochene Thema erlebt, soll sie dazu ermutigt werden, darüber zu sprechen. Nutzer\*innen des Leitfadens wird empfohlen, die betroffene Person bewusst einzuladen, über ihre Gefühle zu sprechen und sich selbst als interessiertes Gegenüber darauf einzulassen. Im Leitfaden lauten die erläuternden Sätze dazu (S. 20):

*„Möglicherweise bestehen bei Ihrer/Ihrem Angehörigen ganz konkrete Ängste in Bezug auf die Zukunft. Wenn Sie vermuten, dass das so ist, sprechen Sie dies vorsichtig und freundlich an. Finden Sie heraus, welche Bedenken die betroffene Person tatsächlich hat und reden Sie mit ihr darüber. Oft verändert sich die Haltung einer Sache gegenüber, wenn es möglich ist, in einer offenen Atmosphäre darüber zu reden.“*

In diesen Sätzen wird dazu eingeladen, die Gefühle der betroffenen Person bewusst wahrzunehmen und anzusprechen. Gefühle wie Ängste, Wut oder Enttäuschung können einer Lösungsfindung für die Sorge im Wege stehen. Nutzer\*innen des Leitfadens soll vermittelt werden, dass kein Weg an den Gefühlen und Bedenken der betroffenen Person vorbei führt. Starke Gefühle könnten als Barriere wirken, die erst geklärt werden muss, um einen nächsten Schritt in Richtung Familiengespräch machen zu können.

In der im Leitfaden dazu bereitgestellten Do's and Don'ts Tabelle (S.21) finden sich ergänzend Empfehlungen wie: *„Nehmen Sie die Gefühle Ihres Gegenübers ernst“, „Hören Sie gut zu und fragen Sie nach, was genau gemeint ist“, „Fragen Sie nach Einzelheiten“, „Respektieren Sie den Standpunkt der anderen Person, auch wenn dieser zunächst unklar oder widersprüchlich ist“* und *„Fassen Sie zusammen und geben Sie wieder, was Sie verstanden haben“*. Hierbei werden das genaue Hinhören und Nachfragen, sowie das gezielte Zusammenfassen und Wiedergeben des Verstandenen im Sinne des aktiven Zuhörens (Pöhlmann / Roethe 2010:100) als hilfreiche Kommunikationselemente empfohlen.

Die ansprechende Person wird gebeten, dabei eine freundliche und interessierte Haltung zu bewahren. Die Empfehlung, das Verstandene zwischenzeitlich zusammenzufassen basiert auf der in der lösungsorientierten Arbeit spezifizierten Methode des Paraphrasierens (De Jong / Berg 2014:70). Es wird davon abgeraten, die Person mit der eigenen Meinung zu bedrängen, ihre Gefühle negativ zu bewerten oder dagegen zu argumentieren.

Die nach der Do's and Don'ts Tabelle aufgelisteten Fragen (S.21) sollen der betroffenen Person helfen, die eigenen Gefühle besser zu verstehen und Ideen für Lösungen, sowie eine erweiterte Perspektive auf das Problem zu entwickeln. Sie sind als offene Fragen formuliert, die einen Nachdenkprozess anregen sollen. Auch sind sie dazu gedacht, den Fokus weg von einer Problemperspektive hin zur Lösungsorientierung zu lenken. De Jong und Berg empfehlen auch in krisenhaften Situationen und während emotionalen Erlebens direkt Lösungen anzusteuern, da bereits während des Lösungsfindungsprozesses psychische Stabilisierung stattfindet. Durch die Konzentration auf frühere Erfolge und Stärken, sowie auf das, was verändert werden soll, wird der Zustand einer Person bereits verbessert (2014:336).

Die im Leitfaden angebotenen Fragen lauten:

- *„Was ist denn deine größte Angst/Sorge?“*
- *Was würdest du einem anderen Menschen in so einer Situation raten?*

- Welche Fähigkeiten würden dir helfen, besser mit der Situation umzugehen?
- Was hat dir in einer vergleichbaren Situation früher schon einmal geholfen?
- Wer könnte dich dabei unterstützen?
- Wie glaubst du, wirst du in einem Jahr darüber denken?“

Insbesondere die Frage nach früheren Erfolgen im Umgang mit Übergängen, Veränderungen oder Krisen erschließen Erfahrungsressourcen, die das Vertrauen in die Bewältigungsfähigkeiten stärken. Laut Friedrich-Hett kann die Evokation von Erinnerungen an frühere Erfolge oder an überstandene Schwierigkeiten eine hilfreiche Intervention in Zusammenhang mit der Bewältigung von Schwierigkeiten im Alter darstellen (2007:27). Auch die Frage, was eine betroffene Person einem anderen Menschen in einer ähnlichen Situation raten würde, schließt an ein Potenzial an, das insbesondere in älteren Menschen oft gut entwickelt ist, nämlich das Verantwortungsgefühl für andere (ebd.).

#### 15.4.4.1 Gefühlen mit Offenheit und Akzeptanz begegnen

Im Leitfaden wird empfohlen, den Gefühlen der betroffenen Person Gehör zu schenken und ihr die Möglichkeit zu geben, diese in Worte zu fassen und darüber mit einem einfühlsamen und interessierten Menschen in Austausch zu gehen. Diese Herangehensweise wird auch in einem personenzentrierten Beratungsansatz praktiziert (Rogers 2010:44). Rogers empfiehlt, dass Gefühle auf die uneingeschränkte Akzeptanz seitens der Berater\*in treffen sollten. Dieser\*die sollte bereit sein, nicht allein auf den intellektuellen Inhalt zu fokussieren, sondern bewusst auf das unterschwellige Gefühl zu reagieren. Einer vertieften Betrachtung unterzogen, stellen sich die Gefühle oft als starke Ambivalenzen, feindselige Emotionen oder Gefühle der Unzulänglichkeit heraus, so Rogers. Die Berater\*in solle bemüht sein,

*„eine Atmosphäre zu schaffen, in der der Klient [sic!] erkennen kann, dass er diese negativen Gefühle hat, und die es ihm ermöglicht, sie als Teil seiner selbst zu akzeptieren, statt sie auf andere zu projizieren oder hinter Abwehrmechanismen zu verbergen.“ (ebd.)*

Dieser Akzeptanz-Ansatz ist auch in der dialektisch-behavioralen Arbeit, einem der derzeit führenden Stränge in der Verhaltenstherapie ein zentrales Merkmal. Akzeptanz tritt in diesem Zusammenhang im Zweigespann mit Achtsamkeit auf. Akzeptanz bezeichnet das nicht urteilende Annehmen einer Erfahrung, eines gefühlsmäßigen Zustandes oder damit verbundener Anschauungen und Überzeugungen, so Hayes, und weiter:

*„Achtsamkeit und Akzeptanz sind radikale Erweiterungen im Spektrum der Verhaltenstherapie, denn sie stellen die universelle Gültigkeit der Vorstellung in Frage, dass jegliche Veränderungen im Bereich der ersten Ordnung zu erreichen sein“ (Hayes 2012:18).*

Dabei nutzt eine Veränderung erster Ordnung Instruktionen, um Veränderungen zu erreichen, ist also direkt und vielfach direktiv (ebd.:14). Auf diesem Weg wurden die erwünschten Ergebnisse aber nicht erzielt und so wurde bald klar, dass es notwendig

war, sich mehr und genauer mit Gedanken und Gefühlen auseinanderzusetzen. Nunmehr geht man also davon aus, dass das Verfolgen eines allzu planvollen und normativen Problemlösungsansatzes in Situationen, in denen starke Gefühle vorhanden sind, wenig Sinn macht. Im Gegenteil, es ist wahrscheinlich, dass eine Entwicklung in die erwünschte Richtung sogar blockiert wird. Das Ausschließen von Gefühlen oder deren Unterdrückung führt eher dazu, dass ihr Einfluss auf das Verhalten noch gesteigert wird (ebd.:30).

Im Leitfaden wird die\*der Nutzer\*in mit folgenden Worten adressiert (S.21):

*„Zeigen Sie der Person, dass es Ihnen wichtig ist, sie zu verstehen. Nehmen Sie die Gefühle Ihres Gegenübers wirklich ernst. Versuchen Sie nicht, diese kleinzureden oder die Person von ihrer Meinung zu überzeugen. Es ist nicht hilfreich, wenn Sie die Bedenken Ihrer betroffenen Angehörigen abtun oder dagegen argumentieren. Sehr viel effektiver ist es, wenn Sie ihr Verständnis und Akzeptanz entgegenbringen. Erst dann werden Sie auf ihre Mitwirkung zählen können.“*

#### 15.4.4.2 Angst in Zusammenhang mit Autonomieverlust und Alter

Ein weiterer Passus im Leitfaden in diesem Abschnitt lautet (S.20):

*„Durch das Ansprechen von Zukunfts- oder Betreuungsfragen werden möglicherweise bei der betroffenen Person tiefe Ängste berührt. Diese könnten mit den Themen Krankheit und Pflegebedürftigkeit in Zusammenhang stehen. Das Abnehmen der eigenen Fähigkeiten und die damit einhergehende größere Abhängigkeit von anderen wird von vielen Menschen als sehr bedrohlich empfunden. Oft werden die dahinterstehenden Ängste in den Reaktionen einer Person nicht gleich sichtbar, beispielsweise, wenn die Person aggressiv oder mit Vorwürfen reagiert.“*

Laut einer Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Forsa im Auftrag der deutschen Johanniter-Unfall-Hilfe ist die größte Sorge vieler Menschen, nicht mehr selbstständig über das eigene Leben entscheiden zu können (Johanniter 2013). Acht von zehn der Befragten äußerten diese Sorge in Hinblick auf das eigene Altern. Die Sorge vor dem Verlust der Selbstständigkeit ist dieser Umfrage nach noch verbreiteter als die Angst, später pflegebedürftig zu werden. In hohem Maße beunruhigend ist auch der Gedanke, die eigene und vertraute Wohnumgebung infolge erhöhtem Betreuungsbedarfs aufgeben zu müssen.

Der Begriff Autonomieentwicklung (Wirtz 2014:238) beschreibt den Prozess des Selbständigwerdens eines Menschen. Dabei entwickelt das Individuum Fähigkeiten und Kompetenzen, sein Leben unabhängig von anderen zu gestalten, indem es sich eigene Ziele setzt, und sein Erleben und Verhalten selbstverantwortlich und unter Berücksichtigung eigener Werte reguliert. Autonomieentwicklung ist ein Thema, das sich durch die gesamte Lebensspanne zieht und im hohen Lebensalter wieder bedeutsam wird. Im fortgeschrittenen Alter *„kann es aufgrund körperlicher und kognitiver Abbauprozesse zu Verlusten der Autonomie kommen“* (ebd.).

Eriksons entwicklungspsychologisches Stufenmodell geht von acht schematischen Krisen aus, die in Form der Integration konstruktiv zu bewältigen sind (Scheck 2005). In



der letzten Phase des späten Erwachsenenalters geht es darum, das eigene Leben einschließlich der Beziehungen und Lebensereignisse so zu akzeptieren, wie sie tatsächlich waren (und sind). Wenn die Integration dieser Herausforderung nicht gelingt können ängstliche und wütende Gefühle entstehen (ebd.:34). Die Aufgabe für das späte Erwachsenenalter besteht darin, sich der Endlichkeit des eigenen Lebens zu stellen und zu akzeptieren und anzunehmen, was im Laufe des Lebens erreicht wurde.

Entgegen vieler negativ gefärbter und stereotyper Altersbilder zeigen zahlreiche Studien, dass ältere Menschen Gefühle komplexer, realistischer und intensiver erleben und dass emotionale Reaktionen mitunter im Alter sogar stärkeren Differenzierungen unterliegen als in jüngeren Jahren (Friedrich-Hett 2007:23). Dennoch stellen Krisen, die verstärkt im Alter auftreten, wie der Verlust naher Bezugspersonen oder der Verlust von körperlichen oder mentalen Fähigkeiten, sowie Erkrankungen eine große Herausforderung dar und können verunsichern. Dies trifft insbesondere auf Menschen zu, die über geringere seelische Widerstandskraft verfügen.

Für den Leitfaden bedeutet das, dass das Ansprechen der Sorge, sowie die wohlmeinenden und unterstützenden Interventionen und Hilfsangebote als unangemessen und als unerwünschtes Eindringen in die Privatsphäre interpretiert werden könnten. Es ist auch möglich, dass dies von einer betroffenen Person als bedrohlich erlebt wird. Aggressive Äußerungen, die dem Zweck dienen, die eigene Autonomie und Selbstbestimmung zu schützen, könnten die Folge sein.

Autonomieverlustangst ist auch abhängig vom sozialen Status, sie ist größer in gut gebildeten, bürgerlichen Schichten. Autonomieverlust wird dort eher als sozialer Makel erlebt (Hautzinger, M. / Reimer, C. 2007:634). Auch sind alte Menschen, so Hautzinger und Reimer, häufig mit Erziehungsstilen aufgewachsen, in denen die Selbstkontrolle nach außen hin und eine Verdrängung von inneren Konflikten und Beeinträchtigungen dominierte. „*Man hatte sich zusammenzureißen und klaglos zu funktionieren*“ (ebd.:644). Das Eingeständnis von Hilfsbedürftigkeit und Schwäche wird durch Scham- und Schuldgefühle verhindert.

#### 15.4.4.3 Sterblichkeitsangst und Tabuisierung

Kurz angesprochen werden soll auch die Möglichkeit, dass durch die Konfrontation mit der Thematik Ängste in Hinblick auf die eigene Sterblichkeit aktualisiert werden könnten. Die Tatsache der eigenen Sterblichkeit, der häufig eine Abnahme der eigenen Fähigkeiten und größere Abhängigkeit von anderen vorausgeht, wird im Allgemeinen erfolgreich verdrängt (Dehner-Rau / Reddemann 2010:48). Verdrängung ist somit ein natürlicher psychischer Schutzmechanismus. Der Tod nimmt in diesem Zusammenhang eine besondere Stellung ein. Während andere Probleme prinzipiell lösbar sind, ist der Tod eine unvermeidbare Tatsache.

In „Zur Psychologie einer Grundangst“ hat Alexander Batthyány zu diesem Thema gearbeitet (2019). Er bezieht sich dabei auf Erkenntnisse aus der Terror Management Theorie - Forschung. In dieser wird das verdrängte Sterblichkeitswissen als

sozialpsychologisches Problem betrachtet, das einen starken Einfluss auf das menschliche Verhalten hat. Batthyány zufolge wird das Wissen um die eigene Sterblichkeit mit den Fragen nach der Lebenssituation, die von zunehmender Abhängigkeit geprägt ist, aktualisiert (ebd.:9). Der Alterungsprozess geht mit unterschiedlichen und kaum vermeidbaren Veränderungen in physischer und psychischer Hinsicht einher, beeinflusst aber auch die sozialen Beziehungen. Er wird von der Einsicht begleitet, dass mit dem späten Erwachsenenalter der Zeitpunkt des Sterbens unausweichlich näherkommt. Insofern ist das Altern ganz eng mit dem Bewusstsein der eigenen Sterblichkeit verknüpft und beeinflusst sowohl die eigene Haltung zum Tod als auch die Vorstellungen, Erwartungen und Ängste in Bezug auf das eigene Sterben.

*„Anders als psychische Krankheiten oder Sexualität ist das Reden über die eigene Sterblichkeit nach wie vor tabuisiert, macht schon das Nachdenken darüber Angst. Der eigene Tod ist eine private Angelegenheit, kein Thema über das man gemeinhin mit anderen spricht“ (ebd.:23)*

Abwehrmechanismen lösen nicht das Problem des Sterblichkeitswissens, schaffen aber eine kurzfristige Entlastung von den affektiven Folgen, dem Stress, der aus diesem Bewusstsein resultiert, so Batthyány. Angst ist, obwohl als unangenehmer Zustand erlebt, selbst nicht pathologisch. Sie hat vielmehr eine warnende Funktion und bietet dem Menschen eine Orientierungshilfe. Batthyány schreibt, dass Abwehrmechanismen, die durch die Konfrontation mit der eigenen Sterblichkeit hervorgerufen werden, erheblich gemindert werden können, wenn Personen dabei unterstützt werden, in einem rationalen Verarbeitungsmodus zu verbleiben und die durch die Todeserinnerungen angeregte Reflexion über die eigene Sterblichkeit nicht gleich wieder wegzuschieben (ebd.:127).

In die Leitfadenentwicklung fand das Thema Angst vor Autonomieverlust explizit Erwähnung, das Thema Sterblichkeitsangst diente nur als Hintergrundfolie zum Themenkomplex Gefühle und Abwehrmechanismen.

#### 15.4.5 Vorwürfe und aggressive Reaktionen

In diesem Kapitel des Leitfadens geht es um Vorwürfe und andere eher offensive Reaktionen, mit denen die mit der Sorge konfrontierte Person reagieren könnte. Im Leitfaden erfolgt zunächst der Hinweis, sich die Vorwürfe anzuhören und sich auch inhaltlich damit auseinanderzusetzen. Hier die entsprechende Passage (S.22):

*„Der/die Betroffene reagiert mit Vorwürfen. Dies kann ganz unterschiedliche Gründe haben. Vielleicht beschäftigt ihn/sie tatsächlich ein Thema, das geklärt werden sollte. Dies könnte beispielsweise eine Erwartung sein, die die Person an Sie oder an die Familie hat. In diesem Fall können Sie die Gelegenheit nützen, den Vorwurf zu klären. Dabei sollten Sie unbedingt sachlich bleiben. Machen Sie Ihre eigene Position klar und geben Sie Ihrem Gegenüber die Gelegenheit dasselbe zu tun.“*

Als eine mögliche Ursache für Vorwürfe und/oder aggressive Reaktionen wird auf mögliche Themen verwiesen, für die aus Sicht der betroffenen Person noch

Klärungsbedarf besteht. Hierbei wird empfohlen, sich nach Möglichkeit zur Klärung der Anliegen unmittelbar zur Verfügung zu stellen oder dafür auch eine gewisse Zeit einzuplanen und der betroffenen Person ein Klärungsgespräch in Aussicht zu stellen. Das Ernstnehmen des Einwandes sollte bereits als Deeskalierungsmaßnahme wirksam werden und eine Fortsetzung des Einleitungsgesprächs ermöglichen.

Kowarowsky (2019:168), der ein Manual für Therapeut\*innen und Ärzt\*innen verfasste, nennt folgende fünf Strategien für den Umgang mit Kritik:

1. *„Nicht über Kritik hinweggehen und der Kritik Aufmerksamkeit widmen.*
2. *Das eigene Verhalten mit der Unzufriedenheit des Gegenübers in Verbindung bringen und ansprechen.*
3. *Die Kritik würdigen und zu einem konstruktiven Umgang damit auffordern.*
4. *Ein kontrolliertes (nicht ausuferndes) Ausloten der Kritik, um die Kontrolle über den Prozess zu behalten, eine Eskalation zu vermeiden und die Bereitschaft, die Mitwirkung des\*der Klient\*in zu gewinnen.*
5. *Authentische Stellungnahme zur geäußerten Kritik.“ (ebd.:170)*

Berechtigte Aspekte der Kritik sollten dem Autor zufolge erwogen und besprochen werden. Danach können neue Vereinbarungen getroffen werden. Wo eine unkomplizierte Klärung nicht möglich ist, empfiehlt es sich eine Vertagung zu vereinbaren oder auch eine Unterstützung durch außenstehende Instanzen anzudenken.

Im Anschluss die Do's and Don'ts Tabelle, deren Empfehlungen sich zum Teil auf die Überlegungen Kowarowskis stützen (Leitfaden S.22):

Tabelle 6: Do's and Don'ts zum Umgang mit Kritik

<b>Do's</b>	<b>Don'ts</b>
Bleiben Sie offen und zugewandt. Ziehen Sie in Betracht, dass hinter dem aggressiven Verhalten Gefühle und Bedürfnisse stehen.	bewerten und verurteilen
Versuchen Sie, die Gefühle und Bedürfnisse hinter den Vorwürfen zu erfassen. (siehe Kapitel Sorge)	sich verteidigen und rechtfertigen
Erwägen Sie ehrlich, ob die Kritik gerechtfertigt ist bzw. was an der Kritik gerechtfertigt ist.	über die Kritik hinweggehen
Besprechen und klären Sie diejenigen Aspekte, für die Sie die Verantwortung übernehmen können.	es "besser wissen"
Stellen Sie etwas innere Distanz her (Die Ablehnung betrifft eher das Thema und nicht Sie persönlich).	beschwichtigen

Eigene Grenzen klar formulieren: "Ich möchte nicht, dass du so mit mir sprichst."	einen Gegenangriff starten
Bleiben Sie sachlich.	sich beleidigt zurückziehen

Quelle: (in Anlehnung an Kowarowski 2019 – eigene Darstellung)

Ein Ansatz, der dazu eingesetzt wird, bei Konflikten zu vermitteln, ist das Kommunikationsmodell der Gewaltfreien Kommunikation (GFK), nach Rosenberg (2016). Einige Erläuterungen dazu befinden sich in Kapitel „Die Sorge im Leitfaden“ dieser Masterarbeit. Die Empfehlungen: „Bleiben Sie offen und zugewandt. Ziehen Sie in Betracht, dass hinter dem aggressiven Verhalten Gefühle und Bedürfnisse stehen“ und „Versuchen Sie, die Gefühle und Bedürfnisse hinter den Vorwürfen zu erfassen“, sowie die Hinweise, möglichst nicht zu beurteilen, zu bewerten oder zu beschwichtigen, beziehen sich auf die Überzeugung Rosenbergs, dass Empathie der Schlüssel zu gelungener Kommunikation ist. Unter Empathie versteht er das respektvolle Verstehen der Erfahrung anderer Menschen (ebd.:113). In der Gewaltfreien Kommunikation wird weniger darauf geachtet, mit welchen Worten ein Anliegen ausgedrückt wird, es geht vielmehr darum, die Gefühle und Bedürfnisse eines Menschen zu hören und diesen Raum zu geben (ebd.:115).

Im Fall, dass die sorgetragende Person selbst emotional durch die Kritik belastet ist, wird in oben stehender Tabelle empfohlen, etwas innere Distanz herzustellen. Ferner wird darauf hingewiesen, dass die Ablehnung möglicherweise eher das Thema betrifft und nicht die Person, die die Sorge ausgesprochen hat. Es wird auch empfohlen, die eigenen Grenzen zu verteidigen und dies beispielsweise durch folgende Formulierung auszudrücken: "Ich möchte nicht, dass du so mit mir sprichst." (Dehner-Rau / Reddemann 2010:102)

#### 15.4.5.1 Angst als Auslöser von aggressiven Reaktionen

Mit dem folgenden Satz aus dem Leitfaden (S.22) wird auf einen möglichen Zusammenhang zwischen Gefühlslagen im Spektrum zwischen Angst und Unsicherheit und den tatsächlich ausgedrückten und nach außen sichtbaren aggressiven Reaktionen hingewiesen. Neben der Anwendung dieses psychoedukativen Elements, das Nutzer\*innen des Leitfadens auf die psychische Dynamik aufmerksam machen soll, kommt erneut eine Normalisierungsstrategie zur Anwendung.

*„Vorwürfe könnten aber auch als Ablenkungsmanöver dienen. Möglicherweise versucht die Person dadurch ein Thema zu vermeiden, das ihr Angst bereitet. Diese Reaktion kann als durchaus normaler und gesunder Versuch verstanden werden, sich vor diesen Ängsten zu schützen.“*

Die Psychotherapeutin Verena Kast (1996:19) spricht vom Emotionsfeld Angst, an das sich neben verwandten Gefühlen wie Panik, Furcht, Beklemmung, Kummer auch Zorn,

Wut und Aggression anschließen können. Angst und daraus resultierender Ärger sind ergo eng verbundene Gefühle.

*„Wenn wir Angst haben, dann wollen wir bekanntlich lieber fliehen oder angreifen. Angreifen aber ist Aggression. Es gibt Menschen, die sehr selten Angst spüren, dafür wesentlich leichter Aggression.“ (ebd.:20)*

Angst wird in diesem Fall durch Zorn abgewehrt. Aggression ist ein Zustand, in dem sich eine Person eher stark fühlt, es ist im Gegensatz zur Angst eine Emotion, die vorwärts treibt, kontrolliert und verändert (ebd.).

Um unangenehme und beängstigende Gefühle nicht erleben zu müssen, entwickeln sich in der menschlichen Psyche verschiedene Vermeidungs- und Abwehrstrategien (Freud 2010; Zank et al. 2010). Die Theorie der Abwehrmechanismen ist vor allem in der psychoanalytischen Tradition ausgearbeitet worden. Als Abwehrmechanismus werden psychische Prozesse bezeichnet, die dazu dienen, miteinander in Konflikt stehende psychische Inhalte, z.B. Werte, Wünsche, Triebe, also innerseelische Konflikte, aber auch zwischenmenschliche Konflikte mental zu bewältigen. Es sind psychische Mechanismen, mittels derer sich ein Individuum gegen Angst- und Unlustgefühle verteidigt, aber auch peinliche oder unerträgliche Vorstellungen und Affekte in Schach hält (Freud 2010:9). Dieser Vorgang erfolgt meist unbewusst. Als spezifische Abwehrmechanismen beschrieben werden beispielsweise Verdrängung, Regression, Projektion oder Sublimierung. Die Herausbildung von Abwehrmechanismen wird als Teil des natürlichen, psychischen Entwicklungsprozesses betrachtet und ist damit die Grundlage für die Fähigkeit zur Selbststeuerung (ebd.:51).

Der Begriff Copingstrategie hat den pathologisierenden Begriff Abwehrmechanismus mittlerweile abgelöst (Zank et al. 2010:112). Bei Coping

*„handelt es sich also um ein allgemein-psychologisches, universelles Phänomen, das keineswegs nur pathologische Konsequenzen hat, sondern das Ich auch entlastet, vor Bedrohung und Überforderung schützt und narzisstische Stabilität gewährleistet.“ (ebd.)*

Hier einige Copingstrategien, die besonders im Alter eine Rolle spielen können:

- Verleugnung; sie kann bis zu einer weitgehenden Ausblendung altersbedingter Veränderungen führen.
- Spaltung; sie beschreibt eine Trennung von kausalen Inhalten (z.B. das Wissen um Demenz und ihre Konsequenzen. Dabei wird ausgeblendet, dass dieselben Konsequenzen auch für die eigene dementielle Erkrankung zutreffen.)
- Projektion; wenn die altersbedingten Einschränkungen als bedrohlich erlebt werden, können sie nach außen verlagert werden. Eigene Gefühle von Angst, Hilflosigkeit oder Ohnmacht werden somit auf andere projiziert, die nun als unzulänglich, bösartig oder verfolgend angeklagt werden.
- Reaktionsbildung; als Reaktion auf zunehmende Unsicherheit durch eine größere Verletzlichkeit und Ungewissheit kann auf unverhältnismäßige Weise an überkommenen Werten, Gewohnheit und Einstellungen festgehalten werden.

- Idealisierung; als Schutz vor dem eigenen Insuffizienzerleben wird das eigene Ich-Ideal auf eine andere Person projiziert, die als Retter erlebt wird (ebd.).

In Bezug auf Copingstrategien und Resilienz meint Lazarus, einer der Pioniere der Stressforschung (1999:58):

*“Stress is particularly powerful when the individual must struggle with demands that cannot easily be met. Thus, anxiety, which is a stress emotion, is more likely to occur and will be stronger when a person has a poor regard of his or her capacity to cope with the world effectively.” (ebd.)*

Wenn das Verhältnis zwischen Anforderungen und vorhandenen Ressourcen zu groß wird, wird nicht länger von Stress gesprochen. Dieser Zustand entspricht der Definition von Trauma. Eine Person ist dann angesichts der an sie gestellten Anforderungen hilflos. Aus dieser Hilflosigkeit und Überforderung resultieren Gefühle von Panik, Niedergeschlagenheit oder Depression. Nach Lazarus gehören Stress, Gefühle (Emotionen) und Coping zusammen, sie bilden eine konzeptuelle Einheit (ebd.:37).

Wie bereits im Zusammenhang mit Widerstand ausgearbeitet, kann das Ansprechen von Themen rund um die Vorsorge und Zukunftsplanung bei alten oder kranken Menschen Angst hervorrufen. Damit in Zusammenhang stehen eine befürchtete oder bereits reale Verringerung der Selbstständigkeit und ein Verlust von Fähigkeiten, kurz eine Gefahr für die gewohnte Autonomie und Selbstbestimmung. Im Lichte dieser Überlegungen sind abwehrende, vorwurfsvolle oder aggressive Reaktionen, die die Funktion haben, unangenehme Gefühle in Schach zu halten, nachvollziehbar.

Im Leitfaden wurde auch an dieser Stelle eine psychoedukative Strategie gewählt, da die Sensibilisierung von Nutzer\*innen in Hinblick auf psychische Dynamiken sinnvoll erscheint. Das Wissen soll ermächtigen und ermutigen, sich durch diese Reaktionen nicht gleich geschlagen zu geben, sondern weiterhin am wichtigen Thema Vorsorge dran zu bleiben.

#### 15.4.5.2 Schamgefühle als Auslöser für aggressive Reaktionen

Schamgefühle sind eng mit der Autonomieentwicklung verbunden und gehören zum seelischen Inventar eines Menschen. Personen, die in ihrer frühen Entwicklung wenig oder nur selektiv positive Resonanz durch wichtige Bezugspersonen erhielten, sind eher durch Schamgefühle tangierbar. Dehner-Rau und Reddemann (2010:91) unterscheiden verschiedene Schamgefühle:

- Intimitätsscham; sie tritt bei Verletzungen von (Selbst- und Intimitäts-)Grenzen auf;
- Kompetenzscham; sie kann bei Misserfolgen und Kontrollverlust zutage treten;
- Abhängigkeitsscham; sie kann bei ungewollter Abhängigkeit von anderen Menschen entstehen;
- Idealitätsscham; dies ist eine Form von Scham, die bei Diskrepanzerfahrungen zwischen realem Selbst und Ideal-Selbst entsteht (ebd.).

In Hinblick auf diese schamauslösenden Motive könnten in manchen der mit der Sorge konfrontierten Personen Schamgefühle ausgelöst werden. Beschämt zu werden ist für viele Menschen schmerzhaft und schwer auszuhalten. Dementsprechend haben sich psychische Abläufe und Muster herausgebildet, die Betroffenen helfen, Schamgefühle zu vermeiden.

*„Manchmal werden Strategien, die auf Abwehr durch Abgrenzung und Konkretisierung, auf ‚Gegenphantasien‘, auf Machtanmaßung und auf Außerkraftsetzung von Autorität überhaupt beruhen, benutzt, um die Scham unbewußt [sic!] wenigstens in Schach zu halten.“ (Wurmser 2007:335)*

Der Psychoanalytiker Leon Wurmser beschrieb verschiedene Abwehrmuster, die in Zusammenhang mit Schamkonflikten auftreten können (ebd.:302). Neben einigen anderen beschreibt Wurmser die folgenden Verhaltensweisen, die im Kontext des Leitfadens vorstellbar erscheinen:

- Abwehr von Schamgefühlen durch den Wechsel von einer passiven in eine aktive Rolle, indem man andere angreift, sie provoziert und/oder ihnen mit Spott oder Verachtung begegnet
- Schamgefühle können hinter einer Maske aus Unnahbarkeit, Kälte, Wut oder Trotz verborgen werden.
- Verleugnung von Schamgefühlen durch Abstreiten oder Bagatellisieren
- Blockieren der Schamgefühle durch Unnahbarkeit, Langeweile oder Erstarrung (ebd.)

Andere Menschen zu kritisieren oder attackieren, oder auch sich selbst als unfehlbar oder kompetent darzustellen sind Verhaltensweisen, die als Abwehrformen von Scham gedeutet werden können (Dehner-Rau / Reddemann 2010:92).

Eine abschließende Anmerkung zum Thema aggressive Reaktionen und Vorwürfe im Leitfaden basiert auf einer Empowermentstrategie und möchte die Nutzer\*innen ermutigen, auch weniger erfolgreiche Phasen des Prozesses zu würdigen (S.22):

*„Dass Sie die Situation angesprochen haben, ist ein ganz wesentlicher Schritt! Es bewirkt bereits etwas. Auch haben Sie damit gezeigt, dass es ein Thema ist, das respektvoll besprochen werden kann und, dass Sie unterstützend zur Verfügung stehen.“*

Bezugnehmend auf das Familienratsmodell meint dazu eine\* Expertin im zweiten Sounding Board (SB2:422-427):

*„Das ist ja auch was im Familienrat zum Beispiel immer ganz bewegend ist, alleine schon sich damit zu beschäftigen, initiiert schon eine Veränderung, auch wenn man ihn gar nicht macht. Also das ist immer wieder zu beobachten, wenn man sich einfach mal mit diesem Gedanken beschäftigt, eine Sorge zu haben und zu teilen, und das Leute zu gewinnen und einen Plan zu machen, allein das bewegt schon ganz schön viel. Weil es ist einfach eine Möglichkeit und eine Möglichkeit zu haben, das entschärft immer ein bisschen die Situation.“*

#### 15.4.6 Die Sorge bagatellisieren und von ihr ablenken

Ein kurzer Abschnitt ist dem Bagatellisieren der Sorge und dem Ablenken von ihr gewidmet. Es folgt ein Auszug aus dem Leitfaden (S.23):

*„Es ist möglich, dass die betroffene Person den Ernst der Lage verkennt oder ihn herunterspielt. Auch dies kann eine normale Form von Selbstschutz sein, der dazu dient, eine als bedrohlich empfundene Situation zu entschärfen.“*

Die Formulierung basiert auf einer psychoedukativen und einer normalisierenden Überlegung. Als Vorgangsweise wird vorgeschlagen, sich nicht ablenken zu lassen und an seinem Vorhaben festzuhalten. Wenn es die Situation erfordert, kann das Gespräch vertagt werden, so dass man zu einem späteren Zeitpunkt wieder darauf zurück kommen kann.

Die Tipps in der anschließenden Tabelle (Leitfaden S.24) lauten demgemäß: *„Machen Sie deutlich, dass es Ihnen wirklich wichtig ist, darüber zu reden“, „Sprechen Sie die betroffene Person erneut darauf an. Bleiben Sie dran!“* und *„Bitten Sie die betroffene Person, Ihnen einen Zeitpunkt zu nennen, an dem Sie darüber sprechen werden.“* Abgeraten wird davon, die Sache auf sich beruhen zu lassen, sich vorschnell entmutigen zu lassen aber auch Druck anzuwenden und insbesondere vom Versuch, die betroffene Person zu erpressen.

#### 15.4.7 Falsche Hoffnungen und Erwartungen

Dieser Leitfadenabschnitt nimmt insbesondere Bezug auf die mögliche Erwartung von Eltern, dass ihre Betreuungs- und Pflegebedürfnisse durch die eigenen Kinder erfüllt werden und stellt diese in einen historischen Bezug zur traditionellen Situation von Angehörigenpflege in Österreich.

Im Leitfaden sollen nicht nur Menschen angesprochen werden, deren Pflegebedürftigkeit im Raum steht oder absehbar ist. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass das Thema Pflege- oder Betreuungsbedürftigkeit zumindest für eine gewisse Anzahl der Nutzer\*innen des Leitfadens relevant ist. Im Leitfaden wird dies so ausgedrückt (S.24):

*„Der Anspruch von Eltern an ihre Kinder, die pflegerischen Aufgaben zu übernehmen, deckt sich oft nicht mit der Lebenssituation und den Wünschen der Kinder. Manche Pflegeverhältnisse können die Beziehungen zwischen den Generationen auch stark belasten.“*

Nagl-Cupal und Kolleg\*innen (2018) stellten in einer großen Studie zur Angehörigenpflege fest, dass pflegende Angehörige sowohl im häuslichen als auch im stationären Setting hohen Belastungen ausgesetzt sind und diese sich auch auf die Qualität der Beziehung zwischen pflegebedürftigem Menschen und Pflegenden auswirken könnte, aber auch auf die Lebensqualität und Zufriedenheit der Pflegenden im Allgemeinen. Zudem wurde sichtbar,



*„dass Angehörigenpflege häufig keine Frage von Freiwilligkeit, sondern durchaus mit dem Gefühl normativer Verpflichtung verbunden ist. Es zeigte sich eine klare normative Hierarchie bezüglich der Frage, wer als "zuständig" für die Übernahme von Pflegetätigkeiten gilt, die entlang der Kriterien Verwandtschaftsgrad, Geschlecht, räumliche Nähe, eigene Familiensituation bzw. Familienstand sowie berufliche Situation bzw. verfügbare Zeitressourcen verlief.“ (ebd.:13)*

Es wird darauf hingewiesen, wie wichtig es ist, sich darüber klar zu werden, wieweit die eigene Bereitschaft geht, etwaige Erwartungen der Elterngeneration zu erfüllen. Zudem wurde empfohlen, sich Gedanken in Hinblick auf die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf (bmj 2015) oder Pflege und Familie zu machen.

Palesch, die einen Leitfaden für pflegende Angehörige verfasst hat (2019) erklärt, dass sich die Beziehungen zwischen den Akteur\*innen in einer Pflegesituation verändern. Die Grundlagen für die Qualität der Beziehung in Hinblick auf Unterstützung und Vertrauen werden aber bereits vor Eintritt der Pflegebedürftigkeit gelegt. Weitere Aspekte, die im Vorhinein einer Übernahme von Betreuungs- und Pflegeverpflichtungen zu bedenken sind, sind die Motive (z.B. Pflichtgefühl, religiöse oder moralische Motive, der Wunsch zu helfen, das Gefühl gebraucht zu werden, ehrliche Verbindung und Zuneigung, finanzielle Interessen, Alternativlosigkeit), die Frage nach den zeitlichen Ressourcen oder der eigenen körperlichen und mentalen Eignung. Auch retrospektiv sollte überprüft werden, ob die Beziehung tragfähig und gut genug war und ist, um den Herausforderungen der Angehörigenpflege gewachsen zu sein. Nicht vernachlässigt werden sollte, so Palesch auch die Einschätzung der zu pflegenden Person. Kann diese ihre Situation annehmen oder macht sie andere dafür verantwortlich? Ist sie dankbar oder fordernd? Ist die Person verwirrt? Wie kommen die potentiell Pflegenden damit zurecht? (ebd.:14). Im Leitfaden wurden diese Fragen nicht einzeln thematisiert, da dies zu weit vom eigentlichen Ziel des Leitfadens weggeführt hätte. Stattdessen wurde die folgende Formulierung gewählt (S.24):

*„Es ist wichtig, dass Sie klar Stellung beziehen. Machen Sie sich klar, wo Ihre persönliche Grenze liegt und sprechen Sie Ihren Eltern gegenüber deutlich an, was Sie bereit sind zu übernehmen. Ihre ehrliche Standortbestimmung ist notwendig, um zeitgerecht über andere Möglichkeiten nachdenken zu können.“*

In der Do's and Don'ts Tabelle werden Tipps zum Umgang mit falschen Hoffnungen und Erwartungen gegeben (Leitfaden S.24):

Tabelle 7: Do's and Don'ts zum Umgang mit falschen Hoffnungen

<b>Do's</b>	<b>Don'ts</b>
Bleiben Sie realistisch: Denken Sie im Vorfeld nach, was Sie bereit sind zu tun und welche Zeit Sie dafür zur Verfügung stellen können.	es totschweigen (um die Hoffnungen nicht zu enttäuschen)
Überlegen Sie, wie viel Verantwortung Sie übernehmen können/wollen.	Erwartungen erfüllen, obwohl Sie das nicht möchten

Seien Sie ehrlich und sprechen Sie das auch aus.	darauf hoffen, dass jemand anderer sich darum kümmert
--	---

Quelle: (eigene Darstellung)

Ein abschließender Passus dieses Leitfadenabschnitts verweist im Falle von Schwierigkeiten, die mit der Klärung dieses Themas zusammenhängen auf Beziehungsressourcen im Familien- und Freundeskreis und auf das Familiengespräch, das auch zur Klärung dieser Fragen herangezogen werden könnte (Leitfaden S.25):

*„Wenn Sie Schwierigkeiten haben, dazu klar Stellung zu beziehen, hilft Ihnen möglicherweise ein Gespräch mit anderen Familienmitgliedern, Freunden oder Freundinnen. Das von uns vorgeschlagene Familiengespräch ist ebenfalls eine gute Gelegenheit, dieses Thema mit ihrer/ihrer betroffenen Angehörigen zu erörtern.“*

### 15.5 (Rot) / Die betroffene Person weist die Sorge zurück.

Dieses Szenario beschreibt eine Situation, in der die Sorge zurückgewiesen wird. Die Zurückweisung kann höflich und empathisch erfolgen, nicht auszuschließen ist aber auch, dass sie harsch und vehement ausgedrückt wird. Die Unterscheidung, die zwischen Reaktionen im gelben (eventuelle Zustimmung zur Sorge, eventuelle Zurückweisung der Sorge) und im roten Szenario (Zurückweisung der Sorge) getroffen werden, haben Modellcharakter und sind in der tatsächlichen Konfrontation möglicherweise weniger leicht zu differenzieren. Diese Schwierigkeit wird in den unterschiedlichen Herangehensweisen und Empfehlungen in den Szenarien deutlich. Während im gelben Szenario noch von einer Unentschlossenheit der betroffenen Person ausgegangen wird und der Möglichkeit, diese hin zur Umsetzung des Familiengesprächs zu motivieren, wird im roten Szenario davon ausgegangen, dass der Entschluss der betroffenen Person fest steht und sie kein Gespräch im größeren Kreis über die in der Sorge anklingenden Themen wünscht.

Die Empfehlungen im roten Szenario sollen klar stellen, dass die Entscheidungsautonomie, auch wenn sich bereits Einschränkungen physischer oder kognitiver Natur abzeichnen, nach wie vor bei der betroffenen Person liegt und diese selbst über die Art und Weise, wie sie leben möchte, entscheidet. Die entsprechende Formulierung im Leitfaden lautet (S.25):

*„Nehmen Sie eine Zurückweisung nicht persönlich. Mit dem Ansprechen Ihrer Sorge haben Sie vielleicht ein heikles Thema getroffen. Auch wenn es für Sie schwer ist, respektieren Sie das Nein. Jede erwachsene Person hat das Recht, diese Sache selbst zu entscheiden.“*

Die Informationsstrategie im Leitfaden rekuriert hier auf das Leitbild, das in der Sozialen Arbeit mit älteren Menschen zur Anwendung kommt (OGSA 2017). Es wendet sich gegen ein einseitiges Defizitbild des Alters und gegen Altersdiskriminierung in all ihren Erscheinungsformen, sowie gegen alle Formen von Entmündigung. Dabei wird Wert darauf gelegt, dass die Entscheidungsfreiheit älterer und alter Menschen gewährleistet bleibt:

*„Beeinträchtigungen bei den Möglichkeiten der Lebensführung, wie sie im höheren Alter mit der Verringerung der physischen, psychischen und kognitiven Funktionsfähigkeit einhergehen können, dürfen nicht zur Beschneidung von Menschenrechten führen.“ (ebd.:7)*

Die gewählte Formulierung im Leitfaden lautet (S.25):

*„Bleiben Sie offen, auch wenn Sie mit der Entscheidung Ihres Gegenübers erst einmal nicht einverstanden sind. Durch das Ansprechen Ihrer Sorge und Ihr Hilfsangebot haben Sie getan, was derzeit möglich ist. Nun liegt es an der betroffenen Person, das Angebot anzunehmen oder selber einen nächsten Schritt zu machen.“*

Die Tipps zum Umgang mit einer Zurückweisung sind in einer Do's and Don't's Tabelle (Leitfaden S.25) aufgelistet.

Tabelle 8: Do's and Don'ts zum Umgang mit Zurückweisung

<b>Do's</b>	<b>Don'ts</b>
Respektieren Sie ein Nein.	beleidigt sein
Bleiben Sie offen und gesprächsbereit und sprechen Sie das aus.	sich zurückziehen
Laden Sie die Person ein, dieses Thema bei Bedarf mit Ihnen zu besprechen.	vehement weiter darauf drängen, das Thema zu besprechen

Quelle: (eigene Darstellung)

Generell wird empfohlen, weiterhin Offenheit und Gesprächsbereitschaft zu signalisieren und dies deutlich auszudrücken. Dazu sind im Leitfaden noch einige Formulierungsvorschläge angeführt. Nutzer\*innen des Leitfadens werden darauf hingewiesen, dass auch im Falle einer Zurückweisung der Sorge, dies nicht als Scheitern des Gesprächs gewertet werden soll. Das aktive Einmischen und Herantragen der Sorge und die Bereitschaft, Probleme anzusprechen könnten per se bereits ein starker Impulsgeber in Richtung Veränderung sein.

In der systemischen Therapie geht man von einer grundsätzlichen Autonomie von Menschen (Systemen) aus (Psychotherapeutenkammer Hessen 2020). Dies bedeutet, dass nicht genau vorhergesagt werden kann, wie eine Person auf eine bestimmte Veränderung reagiert. In einer Familie hat etwa das Verhalten eines Mitgliedes Auswirkungen auf alle anderen und diese Auswirkungen wirken wiederum auf das Mitglied zurück. In einem systemischen Therapieansatz wird versucht, Klient\*innen mit neuen Sichtweisen in Kontakt zu bringen und zu erforschen, ob diese eine Erweiterung des Handlungsraumes ermöglichen. *„Das bedeutet selbstverständlich auch, eingefahrene Sichtweisen, erstarrte Muster in Frage zu stellen, eine konstruktive*

*Irritation auszulösen.*“ Wenn diese Irritation im Rahmen einer einfühlsamen Begegnung geschieht, besteht Grund zur Annahme, dass eine Veränderung im gewünschten Sinne erfolgen kann (ebd.).

Nachfolgend ein kurzer Abschnitt aus dem roten Szenario, der einen weiteren Aspekt thematisiert, der im Leitfaden angesprochen wurde. In diesem Beispiel werden die negativen oder belastenden Gefühle, die sich aus einer problematischen Gesprächssituation oder einer Zurückweisung der Sorge ergeben könnten, behandelt (S.26):

*„Sollten Sie selber hin und wieder auch negative Gefühle und Gedanken der betroffenen Person gegenüber erleben, so ist dies in Anbetracht der Situation nichts Ungewöhnliches. Wut, Enttäuschung oder Hilflosigkeit sind typische Gefühle, die in diesem Zusammenhang auftreten können. Wenn diese Gefühle aber weiter fortbestehen und Sie sich dadurch stark belastet fühlen, empfehlen wir Ihnen, sich selbst seelische Unterstützung zu holen.“*

Die normalisierenden Anmerkungen im Leitfaden sollen verdeutlichen, dass auch starke und negative Gefühle, die im Gesprächsverlauf auftreten können, nicht als Zeichen von Inkompetenz oder Versagen zu missdeuten sind, sondern durchaus erwartbare Konstanten in einem anspruchsvollen Veränderungsprozess darstellen. Sie können auch als inhaltliches Reframing, also als Umdeutung betrachtet werden, die das Problem als nachvollziehbar und normal erscheinen lässt. Die Formulierung zielt außerdem darauf ab, die sich ergebenden Probleme als prinzipiell lösbare Anforderungen des Lebens zu bewerten.

Im zweiten Sounding Board lautete eine dazu getätigte Expertenaussage (SB2:153-158):

*„Es wäre schon auch interessant solche Alltagsphänomene zu normalisieren – im Sinne von: es ist ganz normal, macht euch nicht so große Sorgen. Es gehört quasi dazu, dass es Momente gibt, wo man eben auf einmal ganz bestimmte Gefühle hochkommen und dass man diese Gefühle vielleicht auch formuliert. Also Alltagsphänomene kurz und knackig zu erklären. Wut und Ärger ist nix schlimmes, aber immer ein Botschafter für Bedürfnisse, dann nimmt man dem ein bisschen den Schrecken.“*

Mit dem Hinweis auf das unerwünschte Fortbestehen belastender Gefühle wird auch darauf aufmerksam gemacht, dass es wichtig ist, proaktiv Hilfe zu suchen. Die gewählte Formulierung soll Nutzer\*innen des Leitfadens dazu anregen, belastende Gefühle im Familien- oder Freundeskreis – so diese als dafür geeigneter Raum erlebt wird – oder in einem beratenden professionellen Setting anzusprechen. Adressen, an die man sich in einem solchen Fall wenden kann, werden im Anhang des Leitfadens bereitgestellt.

## 15.6 (Blau) / Die Sorge löst sich auf

In diesem vierten und letzten Szenario löst sich die Sorge auf. Im Leitfaden wird dies so beschrieben (S.26):

*„Die betroffene Person hat sich bereits selbst Gedanken zum Thema gemacht. Sie hat eine klare Vorstellung davon, wie es weitergehen soll. Sie ist auch in der Lage, die notwendigen Veränderungen selbst zu organisieren. Sie brauchen die Verantwortung nicht zu übernehmen. In diesem Fall ist ein Familiengespräch nicht mehr notwendig.“*

In diesem Fall wird die sorgetragende Person entlastet. Es wird deutlich, dass die betroffene Person sich des nahenden Handlungsbedarfs bewusst ist, sich in ausreichender und realistischer Weise selbst Gedanken dazu gemacht hat und die notwendigen Veränderungen selbst einleiten kann oder dies bereits getan hat.

## 16 Teilforschungsergebnisse der Kapitel 14 und 15

Die Forschungsfragen dieses Teiles bezogen sich auf die denkbaren Szenarien, die dem Ansprechen der Sorge folgen könnten, auf den Umgang mit Widerstand und der Zurückweisung der Sorge durch die betroffene Person bzw. die betroffenen Personen und die weitere Vorgangsweise.

Es wurden vier Szenarien bestimmt, die sich infolge des Ansprechens der Sorge entfalten könnten. Diese wurden detailliert ausgearbeitet und erläutert. Im Szenario Gelb wurde auf Widerstand und andere, an diesen angelehnten Phänomenen, wie Ambivalenz, Vorwürfe, Ängste, falsche Erwartungen und Vorbehalte Bezug genommen und eine Reihe an Vorschlägen, Interpretationshilfen und konkrete Formen des Umgangs damit erarbeitet. In den Szenarien Rot und Blau wird eine Zurückweisung der Sorge durch die betroffene Person beschrieben, wobei im blauen Szenario eine Auflösung der Sorge durch die Vorwegnahme einer Lösung geschieht (eine Lösung besteht bereits). Im roten Szenario wird auf die Selbstbestimmungsrechte der Person hingewiesen, aber auch Empfehlungen abgegeben, wie weiter an einer Lösung der Betreuungssorge gearbeitet werden kann und/oder wie man im Falle einer unaufgelösten, belastenden Sorge weiter verfahren kann.

Die in den Szenarien erläuterten Situationen dienten als Grundlage für die ausgewählten Gesprächsführungsansätze und -techniken und für die Tipps und Anregungen, die im Leitfaden vorgestellt werden. Außerdem wurden die Inhalte dieses Abschnitts noch mittels kurzer Episoden aus dem Leben der Beispielfamilie Huber zum Leben erweckt, aber auch in Form visueller Elemente, wie einer Grafik der Szenarien und Tabellen dargestellt. Es wurde versucht Erläuterungen in einfacher Sprache zu formulieren und so niederschwellig an die Nutzer\*innen der Anleitung weiterzuvermitteln.

Allgemeine Tipps und Empfehlungen zur Kommunikation im Allgemeinen und insbesondere auch für Gesprächssituationen an denen alte und potentiell in ihrer Wahrnehmungsfähigkeit eingeschränkte Menschen beteiligt sind, wurden als Ergänzung zu den vier Szenarien in Kapitel 14 beschrieben.

# 17 Vorbereitung des Treffens

*Naila Maqsood*

In dem vorangegangenen Kapitel 12 wurde mithilfe einer Beziehungslandkarte eine Hilfestellung geboten, um passende Personen für das Familiengespräch zu finden. Der nachfolgende Teil befasst sich mit der Vorbereitung des Treffens. „*Ein Familienrat kann nur so gut sein wie seine Vorbereitung*“ (Früchtel / Roth 2017:25), weshalb diese sehr wichtig ist für die beiden genannten Autor\*innen. Hierbei ist unter anderem zu entscheiden, wie die Einladungen ausgesprochen werden. Des Weiteren ist die Gesprächsmoderation vorzubereiten, um einen geordneten Ablauf sicherzustellen. Im nachfolgenden Abschnitt werden die soeben angesprochenen Themengebiete der Reihe nach thematisiert und dabei die folgenden Teilforschungsfragen beantwortet:

- Welche Vorbereitungen sind zur Einladung von nahestehenden Personen hilfreich?
- Welche Vorbereitungen sind erforderlich, um eine Gruppe für Besprechungen von innerfamiliären Betreuungsfragen zu moderieren?
- Welche Hilfestellungen unterstützen einen gelungenen Gesprächsaustausch zwischen den Familienangehörigen?

Um diese Fragen zu beantworten und hilfreiche Informationen für die Erstellung des Leitfadens zu erhalten, wurden zum einen vier Interviews mit Expert\*innen geführt, zum anderen aktuelle Studien und Veröffentlichungen im deutschen sowie angloamerikanischen Raum gesichtet. Das genaue Vorgehen wurde bereits in Kapitel 2.4 "Methodenwahl und Auswertung" erläutert. Hierbei ist anzumerken, dass in keiner der über 30 englischsprachigen Quellen, die für diesen Abschnitt herangezogen wurden, eine Antwort auf die Frage, wie Einladungen auszusprechen sind, gefunden wurde. Ebenso wenig wurde in diesen Studien der Frage nach der Auswahl der moderierenden Person nachgegangen, da die recherchierten Veröffentlichungen von einem professionell geführten Familiengespräch ausgehen. Hierbei wird diese Rolle automatisch und vorwiegend durch Professionist\*innen aus dem Bereich der Sozialen Arbeit übernommen (u.a. Corwin et al. 2020:137-156; Curry et al. 2007:245-253; Fox 2018:1-218; Górska et al. 2016:233-246; Jong et al. 2016:1-18; Jong et al. 2018:353-370; Kim et al. 2018:1-9; Otis-Green et al. 2019:309-320; Schout et al. 2017:480-485; Valenti 2016:1-16; Wang et al. 2018:1-20).

Fox (2018:122-125) beispielsweise führte in seiner Studie insgesamt 23 Interviews mit Teilnehmer\*innen von Familienräten und befragte diese unter anderem zu den getroffenen Vorbereitungen, da er diese als den wichtigsten, aber auch zeitaufwändigsten Teil der Treffen erachtete. Die Rolle der Moderation sowie die Einladungsdurchführung werden bei dieser Veröffentlichung jedoch nicht besprochen – abgesehen von der Frage, welche Personen idealerweise angesprochen werden, was bereits in Kapitel 12.1 "Wie werden passende Personen für das Familiengespräch

bestimmt" geklärt wurde. Folglich werden in dem vorliegenden Abschnitt vor allem die Auswertung der Interviews sowie die Analyse der deutschsprachigen Literatur zu den Erkenntnissen beitragen, während englischsprachige Quellen nur nach Möglichkeit ergänzend herangezogen werden.

Für Familientreffen gibt es vieles vorzubereiten, darum empfiehlt Family Councils Ontario (2015:o.A.) die Arbeitslast in allen Schritten auf mehrere Personen zu verteilen, um einer möglichen Überforderung im Vorfeld effektiv entgegenzuwirken. Die interviewten Expert\*innen stimmen in der Aussage überein, dass die Verantwortung idealerweise auf mehrere Personen aufgeteilt wird (I1:Z614-618; I2:Z400-404; I4:Z598-610). Dies konnte ebenso durch die folgende Aussage konkretisiert werden: *„Vielleicht schon was im Vorfeld [...] so partizipativ wie möglich gestalten. Also schon sich gut vorbereiten, aber den Prozess an sich eher gemeinsam zu gestalten. Das verbindet wahnsinnig“* (I4:Z556-559). Aus dieser Aussage kann geschlossen werden, dass nicht nur die Verteilung der Aufgaben in der Vorbereitungsphase für eine Entlastung der einzelnen Personen sorgt, sondern dieses Vorgehen ebenfalls zur Verbesserung der Gruppendynamik und des Zusammenhalts geeignet ist. Diese Teilung von Verantwortung gilt folglich ebenso für die in diesem Abschnitt besprochenen Kapitel: die Einladungsorganisation, die Vorbereitung sowie – sofern erwünscht – die Durchführung der Moderation.

Eine ebenfalls wichtige Information für alle Familien ist laut Budde und Früchtel (2009:o.A.), dass bei der Vorbereitung des Familiengesprächs die tatsächlich betroffene Person und die Familie entscheiden, wie sie diese gestalten wollen. Dies hat sich ebenso in den Interviews mit den Expert\*innen als eindeutig herausgestellt. Dies zeigt sich beispielsweise in der folgenden Aussage, die von einem Experten im Interview 1 getätigt wurde:

*„Ich warne davor, dass man was aufs Auge knallt. [...] ein Konsens über Termine, wird die Wahrscheinlichkeit vergrößern, dass es zu Konsens bezüglich der wichtigen nächsten Fragen kommt. Je mehr Sorgfalt ich da rein investiere- in die banalen Dinge, in diese Selbstverständlichkeiten [...] Wer nimmt einen Kuchen mit? Wie machen wir das Vorgespräch? Wie behutsam das rennt, desto wahrscheinlicher wird es, dass es nachher auch gelingt, weil ich schon vorab dieses „was geht“ abstimme [...], dass man sich abstimmt, wenn das möglich ist, bei solchen banalen Fragen wie [...] Zeit.“* (I1:Z432-440)

Aus dieser Aussage kann geschlossen werden, dass die Zusammenarbeit während der Vorbereitungsphase bereits auf die Lösungsfindung im Familiengespräch positiv einwirkt. Der Experte erklärt damit im weiter gegriffenen Kontext, dass die Konsensfindung im Vorfeld bereits zu einer Einstimmung auf eine produktive und positive Gesprächskultur führt und so die wichtigen Fragen geklärt werden. Die Erfahrung des Experten zeigt, dass die Einbindung aller Eingeladenen als Form des Respekts gegenüber ihren Meinungen, Wünschen und Möglichkeiten interpretiert werden kann. Werden sie gefragt, ob sie beispielsweise zur Versorgung während des Familiengesprächs beitragen können, zeigt dies, dass ihre Ressourcen und ihre Kontribution geschätzt werden.

## 17.1 Einladungsorganisation

In diesem Abschnitt werden die Modalitäten der Einladung erläutert und folglich die Ansichten diverser Autor\*innen sowie der Interviewpartner\*innen dargelegt und miteinander verglichen. In dem Kapitel 12.1 "Wie werden passende Personen für das Familiengespräch bestimmt" wurde bereits erläutert, welche Personen für das Familiengespräch zu bedenken sind und wer nach Möglichkeit eingeladen wird. In diesem Abschnitt wird ausschließlich der Frage nach dem „Wie“ nachgegangen. Die Expert\*innenmeinungen werden somit bezüglich Modalitäten des Einladens sowie hinsichtlich der weiterzugebenden Informationen dargelegt. Dieser Abschnitt wurde im Leitfaden auf Seite 31 zusammengefasst.

Die Vorbereitung auf ein Treffen beginnt laut Reckzügel (2017:5) für sämtliche Beteiligte spätestens mit der Einladung, die folglich einen wichtigen Startpunkt für das Familiengespräch darstellt. Die Interviewpartner\*innen sehen die Einladung ebenso als ersten Schritt des Familiengesprächs an. Hierdurch erfahren alle eingeladenen Personen, wohin (siehe dazu Kapitel 2.2 "Das passende Setting für das Familiengespräch"), wann und warum (siehe Kapitel 6 "Die Sorgeformulierung im Familienrat") sie dazu geladen werden und beschäftigen sich möglicherweise das erste Mal mit der Thematik. Dies wurde zudem von einer der Expert\*innen angesprochen. Die interviewte Expertin legte dar, dass bei der frühzeitigen Aufklärung der Situation häufig eine Orientierung an den innerfamiliären Ressourcen stattfindet. Dass die Zeit zwischen Einladung und Familiengespräch laut ihrer Erfahrung bereits intensiv genutzt wird, zeigt zudem die folgende Aussage:

*„[...] aber in diesen 6 Wochen – das ist jetzt das Spannende – passiert schon was, weil ja, sobald die Sorge bei mir angekommen ist, wenn ich da eingeladen bin, schon irgendwie arbeitet. Und das ist auch wichtig bei der Einladung als Übermittlung, dass eben, da gibt's diese Sorge, aber da gibt's auch ganz ganz viele Dinge, die gut gelingen, oder die als Ressourcen da sind und die auch mitzubringen. Also sozusagen die Leute einzuladen, zu überlegen, welche Ressourcen sehen sie und was erkennen sie und was gelingt.“ (I2:Z200-206)*

Folglich besteht aus Sicht der Expertin die Möglichkeit, die Einladung als Startpunkt gemeinsamer Überlegungen zu betrachten. Daher wird die verständliche Kommunikation von Informationen an diesem Punkt ebenfalls als wichtig angesehen.

Bei der Einladung der Personen wird sowohl von Budde und Früchtel (2009:o.A.) als auch Früchtel und Roth (2017:26,29) empfohlen, darauf zu achten, dass die Eingeladenen genau darüber informiert werden, was ihnen bevorsteht und was von ihnen erwartet wird. Dabei ist es wichtig, dass Sorgen in einer solchen Form mitgeteilt werden, dass sie für alle Personen verständlich sind. Dabei ist klarzustellen, dass es um die Findung von Lösungsansätzen für diese Sorgen geht und beispielsweise nicht darum, Schuld zuzuweisen oder die genauen Ursachen für die Problematiken zu finden. Aufgrund der Notwendigkeit, die Sorge klar zu formulieren, wurde im Leitfaden ebenfalls explizit darauf hingewiesen: *„Wichtig ist, dass die Sorge schon bei der Einladung für alle verständlich formuliert wird“* (Leitfaden S.31).



Ambuel und Weissman (2015:o.A.) sprechen davon, bereits im Zuge der Einladung zu formulieren, was sich die initiierenden Personen von dem Treffen erwarten bzw. welche Ziele sie hoffen, damit zu erreichen. Die Sichtweise, dass bereits bei der Einladung möglichst viele Informationen zu teilen sind, wird auch in den Interviews vertreten. Der folgende Ausschnitt des geführten Experteninterviews zeigt, dass es zusätzlich zur Sorgeformulierung darum geht, die Wünsche der sorgetragenden Person zu thematisieren.

*„Naja wahrscheinlich es da mal wichtig, dass man die Wünsche hat [...]. Da geht es wahrscheinlich auch darum, dass man Wünsche mal erfährt, was stellt sich die Person vor. [...] Das ist wahrscheinlich so ein Hauptpunkt, da gibt es die Sorgen und die Wünsche oder die Ideen und Befürchtungen von der Person, die es betrifft.“ (I1:Z584-601)*

Daraus kann abgeleitet werden, dass sowohl in der Literatur als auch in den Interviews die Wichtigkeit anerkannt wird, bereits im Vorfeld ein Ziel zu definieren und somit weg von der Sorge hin zu einer Lösung für die Situation zu führen. Damit wird bereits in der Einladung versucht, einen allzu starken Fokus auf die formulierte Sorge zu verhindern; stattdessen wird dieser auf die Problemlösung gerichtet.

Fox (2018) beschreibt die Offenlegung von Sorge und Zielen als die „no new information rule“ (Fox 2018:16): Am Tag des Treffens dürfen laut dem Autor keine neuen Informationen mehr hinzukommen. Somit ist sämtliches Wissen bereits bei der Einladung mitzuteilen, damit die teilnehmenden Personen die Möglichkeit haben, sich gänzlich auf die Lösungsfindung zu konzentrieren (Fox 2018:16). Die interviewten Expert\*innen gaben ebenso an, dass im Zuge der Informationsweitergabe durch die Einladung Klarheit sowie eine deutliche Formulierung der Problemstellung wichtig sind (I2:Z176-190). Der interviewte Experte aus Interview 3 (Z148-151) meint diesbezüglich, dass bei der Einladung vor allem ein Bewusstsein sowie die Einsicht für bzw. in das Thema zu schaffen sind. Die vorzeitige Preisgabe von ausgewählten Informationen birgt, neben dem positiven Einfluss, aber auch Gefahren, wie die aus Interview 4 befragte Expertin (Z570-576) beschrieb. Trotz der möglichen negativen Folgen, überwiegen laut der Expertin jedoch die Vorteile. Die Ambivalenz der Situation zeigt sich in der nachfolgenden Aussage:

*„[...] wie viel gebe ich bei den Einladungen schon preis, weil natürlich die Leute dann untereinander reden und telefonieren. Durch den Prozess weiß man erfahrungsgemäß, dass sie dann schon Probleme von allein gelöst haben und die Familienräte gar nicht notwendig waren, aber es könnte natürlich auch sein, dass sich dann Allianzen bilden [...]. Aber ausgehend davon, dass die Familie ihr eigenes Expertentum hat, ist es höchstwahrscheinlich in dem meisten Fällen eher die ratsame Variante, so viel wie möglich aufzuklären.“ (I4:Z570-576)*

Die Interviewpartner\*innen gaben zusätzlich zu bedenken, dass nicht nur der\*die Sorgebringer\*in, sondern vor allem die von der Sorge betroffene Person im Vorfeld mit der Informationsweitergabe einverstanden sein muss. Dies betrifft sowohl die Art und Weise, mit der sensible Informationen bei der Einladung zum Familiengespräch vermittelt werden, als auch die Informationen selbst. Die interviewte Expertin schlug aus diesem Grund vor, die Informationsweitergabe mit der betroffenen Person bereits im

Vorfeld abzuklären und etwaige Bedenken ernst zu nehmen. Dies wird durch die folgende Aussage verdeutlicht:

*„Genau, aber auch grad, wenn es um diese Sorgeformulierung dann geht oder in der Kommunikation, wie viel gebe ich preis, was ist wichtig zu sagen, was nicht. Also das vielleicht mit den Eltern vorher abzusprechen, also zumindest mit den betroffenen Personen abzusprechen, was kann ich weitergeben und was nicht, um die Privatsphäre zu wahren.“ (I4:Z467-470)*

Der Experte aus Interview 3 machte hierzu ebenfalls seine Meinung deutlich, die persönlichen Grenzen der betroffenen Personen zu respektieren: *„Respekt! Auch Respekt vor dem Nein [...] Es ist der Respekt vor der Grenze dessen, der sagt, das passt für mich gar nicht“ (I3:Z190-193)*. Diesen Aspekt hob der befragte Experte aus Interview 1 (Z461-470) ebenfalls mit der folgenden Aussage hervor:

*„[...] ja, das musst dann natürlich auch respektieren [...]. Dass sie das Thema abwerten und das es gar nicht dazu kommt. Das kann sein, aber dann ist es auch die Entscheidung der Familie [...] Und es kann sein, dass das Thema nicht geht oder du als Person das nicht da durchbekommst.“ (I1:Z461-470)*

Daraus kann geschlossen werden, dass die persönlichen Grenzen einer jeden beteiligten Person in jedem Fall zu respektieren sind und es Sinn macht, diese im Vorfeld mit der von der Sorge betroffenen Person zu besprechen. Damit herrscht Klarheit darüber, was genau im Familiengespräch angesprochen wird und welche Grenzen sich für die einzelnen Themen ergeben. Für das Ansprechen eignet sich beispielsweise bereits das Einleitungsgespräch, welches in Kapitel 15.3 "Szenario Grün" beschrieben wird.

Laut Autor\*innen sowie den interviewten Expert\*innen stellt die zeitliche Planung des Familiengesprächs ein wichtiges Thema dar. Die geplante Dauer ist laut Reckzügel (2017:5) bereits mit der Einladung zu kommunizieren, damit sich alle Beteiligten darauf einstellen können. Im Interview 3 wurde die zeitliche Dauer folgendermaßen angesprochen:

*„[...] es ist schon gut, wenn man zum Beispiel sagt, also nach der Arbeit, 4, schauen wir, dass alle da sind, dann 4-6 Planerstellung, also Sorge, oder bis halb 6, eineinhalb zwei Stunden [...] Und dann von halb 6 bis 7, halb 8, Fadeout...dann können die Leute natürlich auch schon gehen und so, aber ein bisschen bleiben, ein bisschen essen, bisschen Kaffee trinken, quatschen [...] Also es wär gut, dass es halt so ein Fadeout gibt für die Familie [...]“ (I3:Z321-329)*

Diese Aussage zeigt, dass der Ablauf in der Einladung angesprochen werden sollte, damit sich alle Eingeladenen auf diesen einstellen können. Neben dieser Information, die idealerweise möglichst früh weitergegeben wird, ist ein weiterer Zeitfaktor zu bedenken. Dieser betrifft den Umstand, wie lange im Vorfeld die Einladungen ausgesprochen werden sollen. Hierzu haben sich die Expert\*innen in den geführten Interviews unterschiedlich geäußert. Zur zeitlichen Planung verwies beispielsweise der interviewte Experte (I1:Z423-426) auf die übliche Handhabung im Familienrat und sprach von einer längeren Vorlaufzeit, wie die nachfolgende Aussage verdeutlicht:

*„Im Familienrat hast einen Bereich von gut zwei Monaten. Bei Familien hängt es auch wieder davon ab, was sind da die zeitlichen Abläufe normal... aber ich glaube auch nicht [...], dass man in der heutigen Zeit nächste Woche was macht. Sondern da wird man schon von mehreren Wochen reden, stelle ich mir vor.“ (I1:Z423-426)*

Diese Expert\*innenmeinung wurde ebenso in den anderen Interviews geteilt. Die interviewte Person 3 (Z289-290) sprach von zwei bis drei Wochen von der Einladung bis zum Gespräch. Die interviewte Person 2 (Z190-200) legte zusätzlich nahe, dass die Zeitdauer von der geographischen Distanz abhängig ist. In dem angeführten Interviewzitat wird dies verdeutlicht:

*„Und bezüglich wie lange im Voraus eingeladen werden sollte [...], dann gibt's auch unterschiedlich je nach Distanz [...], wenn sie alle an einem Ort wohnen, ist es wahrscheinlich einfacher, innerhalb von 2-3 Wochen einen Termin zu bekommen, wenn aber irgendwer von irgendwoher kommen muss, dann sollte man schon 1-2 Monate davor planen, weil sonst wird's ein bisschen schwierig, dass sich alle frei machen können. Was man sagen kann ist, dass bei den Begleitstudien hat sich herausgestellt, dass es ungefähr ab dem Moment wo die Kinder- und Jugendhilfe die Sorge an die Familie heranträgt, ich glaube das sind 6 Wochen dann bis zum tatsächlichen Gespräch [...].“ (I2:Z190-200)*

Die interviewte Expertin (I4:Z590-594) wies hingegen darauf hin, dass die Zeitplanung durch die Dringlichkeit der Situation und des Pflegebedarfs der betroffenen Person bedingt sei. Diesbezüglich verwies auch der befragte Experte (I3:Z198-202) auf den Leidensdruck der pflegebedürftigen Person. Der Experte aus Interview 1 (Z432-440) riet jedoch explizit dazu, die Familie hierbei entscheiden zu lassen. Insgesamt kann aus den Expert\*innenmeinungen herausgelesen werden, dass die Dauer der Zeitspanne zwischen der Aussprache der Einladungen und dem tatsächlichen Familientreffen von mehreren Faktoren abhängig ist, beispielsweise von der räumlichen Distanz der eingeladenen Personen oder der Dringlichkeit der Sorge. Aus diesem Grund sollte die Familie auch frei entscheiden, wie viel Zeit sie sich bis zum tatsächlichen Gespräch lassen will.

#### 17.1.1 Essen und Trinken

Um eine entspannte Atmosphäre beim Familiengespräch zu schaffen, raten mehrere Autor\*innen sowie die interviewten Expert\*innen, für Getränke und Nahrung zu sorgen (Budde et al. 2009; I1:Z529-532; I3:Z310-316; I4:Z310-317). Die Wirkung der kulinarischen Versorgung bei Familiengesprächen geht dabei laut der Erfahrung der Expert\*innen deutlich über das Stillen von Grundbedürfnissen hinaus, wie die folgende Äußerung verdeutlicht:

*„Die einen haben Chips mitgebracht, die anderen Kuchen. Jeder ist mit seinem Körbchen angerückt und am Ende war der Tisch voll und es war nett. Und des hilft ja auch schon, wo alle zusammenarbeiten in Kooperation treten, kooperieren, nämlich auch den Tisch herzurichten. Das nimmt ja auch schon ein bisschen Sorge und Ängste [...] oder miteinander überhaupt ins Gespräch kommen und ein gewisse eine Leichtigkeit ein Stück weit haben.“ (I4:Z310-317)*

Die Wichtigkeit liegt laut Früchtel und Halibrand (2016:83) sowie dem Experten aus Interview 1 (I1:Z432-440) darin, dass die Familienmitglieder das Treffen als ein eigenes, individuelles und somit familienspezifisches wahrnehmen sollen. Dadurch kann die Bereitschaft, sich für die Lösung des Problems zu engagieren, in der Regel gesteigert werden. Dies betrifft mitunter die kulinarische Versorgung, da beispielsweise traditionelle und familientypische Speisen mitgebracht werden können (Früchtel / Roth 2017:126). Für Früchtel und Roth (2017:109) erscheint die Bitte um Beteiligung an der Versorgung der Teilnehmenden in der Einladung praktikabel; dieser Meinung stimmten die interviewten Expert\*innen zu. Es zeigt sich, dass die Kulinarik insgesamt eine große Rolle im Familiengespräch einnimmt. Der interviewte Experte des Familienrates berichtet in dem angeführten Zitat aus seinen persönlichen Erfahrungen:

*„Essen ist, glaube ich, eine ganz wichtige Sache, ganz ganz ganz wichtig. Da würde ich auch viel Aufmerksamkeit rein investieren in so eine Sache. Weil meist eine Kultur des Zusammenkommens auch mit einer Kultur des Essens verknüpft, also meistens. da gehst du vom Mittagessen in den Nachmittagskaffee über und ins Abendessen.“ (I1:Z529-532)*

Hierfür ist laut der Interviewpartner\*innen zunächst jedoch die Vorbereitung und Kommunikation wichtig. Beispielsweise hob der befragte Experte diesbezüglich die Bedeutung einer guten Organisation hervor:

*„[...] dann muss man das natürlich auch organisieren und sagen: Wer bringt Kuchen, wer bringt Kaffee, wer bringt Getränke, es soll ja auch danach so einen netten Charakter haben [...] und das sollte ja danach auch eine Feier sein, ja, wir haben einen Plan. Also das gehört auch in die Anleitung rein, dass dieses Kulinarische, dass die Vorbereitung für das Kulinarische auch wichtig ist. Dass das auch eingeplant wird in der Zeitstruktur [...].“ (I3:Z310-316)*

Aus der gesichteten Literatur sowie den Meinungen der interviewten Expert\*innen kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass die kulinarische Versorgung beim Familiengespräch einen großen Stellenwert einnimmt. Deswegen wurde diese als eigenes Unterkapitel in den Leitfaden (S.31) aufgenommen und folgendermaßen darauf hingewiesen: *„Wenn das Familiengespräch gelingen soll, sorgen Sie dafür, dass sich die eingeladenen Personen möglichst wohl fühlen. Dann können Sie gemeinsam gut an einer Lösung arbeiten.“* (Leitfaden S.31) Diese Passage soll die Wichtigkeit des gemeinsamen Essens und Trinkens hervorheben und so auch den Anwender\*innen verdeutlichen, dass das Gelingen von der Atmosphäre abhängig ist. Zudem kann die nötige Ausdauer für lange Gespräche durch ausreichende Versorgung sichergestellt werden. Des Weiteren wurden im Leitfaden (S.31) Vorschläge gemacht, um den Leser\*innen Anregungen hierfür zu geben:

*„Sollte das Gespräch am Nachmittag stattfinden, eignet sich als Stärkung eine Kaffeepause mit Kuchen, vormittags könnte man Brötchen richten (lassen). Gehen Sie auch davon aus, dass es länger dauern könnte. Planen Sie deshalb lieber etwas zu viel als zu wenig Getränke und Speisen ein.“* (Leitfaden S.31)

### 17.1.2 Einladungsform

Sowohl die analysierte Literatur als auch die interviewten Expert\*innen äußern sich, neben dem Inhalt der Einladungen, ebenfalls in welcher Form diese idealerweise stattfinden. Die Möglichkeiten, Personen einzuladen, sind dabei vielfältig. Früchtel und Roth (2017:29) zählen Telefonkontakt, das Versenden von Karten sowie persönliche Gespräche als Möglichkeiten auf. Palmer (1991:124) nennt die Möglichkeit, Briefe zu senden. Die Organisation CANHR (2014:3) empfiehlt hingegen, schriftliche Einladungen zu senden und anschließend Telefonate dazu zu führen. Da die Gestaltung der Einladungen für die befragten Interviewpartner\*innen maßgeblich zum Rahmen des Familiengesprächs beiträgt, empfehlen die Autor\*innen einstimmig, diese persönlich und mündlich zu überbringen. Sie nannten jedoch ebenso andere Möglichkeiten – in Abhängigkeit von der Umsetzbarkeit und den bereits in der Familie vorhandenen Praktiken. Für den im Interview 1 befragten Experten ist die Bedeutung der persönlichen Anwesenheit insgesamt sehr groß. Dies verdeutlicht mitunter die nachfolgende Aussage:

*„Beim Familienrat habe ich es so gemacht, dass ich persönlich dort war [...]. Ja, ich halte das für wichtig. Weil es gibt natürlich, ne es stimmt nicht ganz, ich bin nicht nach Barcelona gefahren, es gibt geografische Geschichten. Aber dort wo es möglich ist, hat es sich bewährt, dass man persönlich hinfährt und das mit der Sorge, die ja dann vorher mal besprochen hat [...], da ist ein persönliches Gespräch einfach ganz was anderes wie am Telefon. Des habe ich nur gemacht mit München oder weiter weg, wo's nicht hinfährst.“ (I1:Z410-420)*

Außerdem gab der Experte zu bedenken, dass eine persönliche Einladung nicht immer möglich ist. Beispielsweise kann die räumliche Distanz diese Form erschweren oder gar unmöglich machen. Ebenso wie bei anderen bereits genannten Entscheidungen, ist die Situation der Familie ausschlaggebend für die Methode der Einladung. So empfahl auch die Expertin von Interview 2, sich an der bisherigen Praxis der Familie zu orientieren:

*„[...] es gibt eingespielte Regeln oder Muster in den Familien. Also zum Beispiel da komme ich einmal in der Woche hin und das ist ein guter und geeigneter Ort die Personen dann persönlich einzuladen, weil man einfach face-to-face andere Kanäle für die Kommunikation noch hat, als per Telefon oder Skype. Und auf der anderen Seite, wenn aber Distanzen überwunden werden, dann bleibt halt nix anderes übrig als irgendwie zu telefonieren oder einen Brief zu schreiben.“ (I2:Z168-173)*

Folglich stimmten beide Expert\*innen darin überein, dass die räumlichen Gegebenheiten in die Entscheidung miteinbezogen werden. Andererseits sprach sich der im Interview 3 befragte Experte (Z277-281) dafür aus, dass die telefonische Einladung genügt, dies jedoch ein persönliches Gespräch sein soll. Insgesamt herrscht in den Interviews somit Uneinigkeit über die Methoden; dennoch sind sich die befragten Expert\*innen darin einig, dass die beste Art der Einladung so persönlich wie möglich ist. Sind Kinder ebenfalls von der Sorge betroffen, wollen sie laut Früchtel und Roth (2017:29) oftmals bei der Gestaltung der Einladungen mithelfen, wenn diese schriftlich stattfindet. Ashley et al. (2006:87) sehen darin eine Möglichkeit, die Wahrscheinlichkeit für Zusagen und das Engagement von den Eingeladenen zu erhöhen.

Demnach wird von den Autor\*innen sowie den interviewten Expert\*innen insgesamt empfohlen, Familienmitgliedern – sofern möglich – die Einladungen mündlich, also bei einem face-to-face Gespräch oder über das Telefon auszusprechen. Diese Empfehlung ist jedoch unter Berücksichtigung der üblichen Kommunikationswege der Familie zu sehen, da bisherige Gewohnheiten und Muster zu beachten und zu bevorzugen sind. Diese wichtige Information wurde ebenso in den Leitfaden (S.31) aufgenommen, wobei dies folgendermaßen formuliert wurde: *„Es gibt keine festgelegte Form für Einladungen zu einem Familiengespräch. Machen Sie es so, wie Sie es in Ihrer Familie schon immer gehandhabt haben und wie es für Sie am besten passt.“* (Leitfaden S.31). Auch bei diesem Thema werden jedoch Vorschläge gegeben, um den Anwender\*innen Möglichkeiten zu nennen. Bei der Formulierung wurde abermals darauf geachtet, dass die eigenen Gewohnheiten ein wichtiges Kriterium im Zuge der Festlegung sind, wie der nachfolgende Auszug aus dem Leitfaden verdeutlicht:

*„Personen, die Sie regelmäßig sehen, können Sie im persönlichen Gespräch einladen. Mit anderen können Sie telefonieren oder ihnen Nachrichten in Brief- oder elektronischer Form (SMS, E-Mail) zukommen lassen. Greifen Sie auf bewährte Routinen zurück und kommunizieren Sie so, wie Sie immer mit den Personen in Ihrer Familie in Kontakt treten.“* (Leitfaden S.31)

Während des einladenden Gesprächs sind laut den untersuchten Expert\*innenmeinungen bereits sämtliche Informationen mitzuteilen, wobei diese klar und nachvollziehbar formuliert werden sollten. Hierbei sind jedoch die persönlichen Grenzen der Betroffenen ebenso strikt zu respektieren. Zeitlich betrachtet ist die Einladung laut Expert\*innen einige Wochen vor dem Familiengespräch angebracht, wobei hier Dringlichkeit des Anliegens sowie Entfernung der eingeladenen Personen ebenfalls zu bedenken sind. Da die kulinarische Versorgung während des Familientreffens einen wichtigen Faktor für die Atmosphäre darstellt, geben die Expert\*innen zu bedenken, dass diese bereits in der Vorbereitungsphase zu organisieren ist. Hierfür eignen sich laut Expert\*innen auch die Einladungen, in denen bereits um einen kulinarischen Beitrag gebeten bzw. darauf hingewiesen werden kann.

Nachdem in diesem Abschnitt die Modalitäten und Inhalte der Einladung aus Sicht diverser Autor\*innen sowie der interviewten Expert\*innen dargestellt wurden, betrifft der nachfolgende Abschnitt die Vorbereitungsarbeiten hinsichtlich der Gesprächsführung während des Familientreffens.

## 17.2 Moderationsvorbereitung

„Ziel der Vorbereitung ist es, sich innerlich mit Ruhe, Abstand und Übersicht auf das Gespräch einzustimmen“ (Benien 2004:49). In diesem Kapitel wird die Auswahl der moderierenden Person, deren Vorbereitung auf die Moderation, der Vergleich von Empfehlungen zu Gesprächs- und Kommunikationsregeln sowie Moderationstechniken aus Sicht unterschiedlicher Autor\*innen sowie der interviewten Expert\*innen dargelegt. Da sich neben der moderierenden Person in der Praxis ebenso die Wahl einer protokollierenden Person als hilfreich herausgestellt hat und diese, wie nachfolgend

erörtert, in enger Zusammenarbeit mit der Moderation steht, wird dies ebenfalls besprochen.

### 17.2.1 Auswahl der moderierenden Person

Bei wichtigen Gesprächen oder Diskussionen werden häufig verschiedene Rollen vergeben, beispielsweise wird geraten, dass jeweils eine Person das Gespräch moderiert und eine andere das Protokoll führt (Family Councils Ontario 2015:o.A.), auf welches in Kapitel 17.2.6 "Protokoll des Familiengesprächs" eingegangen wird. In diesem Kapitel wird die Meinung der interviewten Expert\*innen sowie die Ansichten der Autor\*innen hinsichtlich der Eigenschaften und Fähigkeiten, die für die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin notwendig sind, zusammengefasst. Anschließend werden diese vergleichend analysiert. Außerdem wird die Frage geklärt, in welchen Fällen eine solche Person benötigt wird.

Laut Kühn und Koschel (2018:3) hat die moderierende Person die komplexe Aufgabe zu gewährleisten, dass der Verlauf der Diskussion innerhalb der Gruppe möglichst optimal ist. In den Interviews wurden hierfür speziell erwünschte Charakteristika aufgezählt. Die interviewte Expertin (I2:Z307-308) beschrieb die Charaktereigenschaften für eine moderierende Person als vertrauenswürdig und durchsetzungsfähig. Weiters zählte sie Autorität und die Fähigkeit, zuzuhören, auf (I2:Z324-327). Über die spezifischen Fähigkeiten von möglichen Moderator\*innen nachdenkend, antwortete die aus Interview 4 befragte Expertin vor allem mit Strukturiertheit, Humor und Autorität. Dies verdeutlicht die folgende Aussage:

*„Also ich glaube, da braucht es Personen, die strukturiert vorgehen können, die eine gewisse Durchsetzungsfähigkeit haben, weil wenn Leut durcheinander reden, dann muss ich einmal eingreifen oder wieder am Punkt zurückkommen. Wahrscheinlich jemand, der höflich und bestimmt sein kann, aber auch mit Humor. Humor finde ich in der Moderation ganz wichtig. Also es sind beide Faktoren ganz wichtig, die passenden Persönlichkeitsmerkmale und dieses Nähe-Distanz-Verhältnis.“ (I4:Z491-496)*

Folglich sind für die befragte Expertin aus Interview 4 neben den aufgezählten Charaktereigenschaften auch der höfliche Umgang mit anderen Teilnehmer\*innen und das richtige Maß an Nähe und Distanz wichtig für den\*die Moderator\*in. Im Gespräch mit dem Experten aus Interview 1 (Z478-480) wurden ebenfalls bestimmte Persönlichkeitsmerkmale aufgelistet und insbesondere auf den Status der ausgewählten Person innerhalb der Familie hingewiesen: „[...] ich denke mir mal, es muss wer sein, der anerkannt ist von den meisten, dem vertraut wird und der sich auch mit Worten halbwegs leicht tut“ (I1:Z478-480). Laut dem Experten (I1:Z502-505) erfüllt die Moderationsrolle mitunter den Zweck, anhand eines Mandats der Familienmitglieder eine feste Gesprächskultur zu etablieren, weshalb für sie Anerkennung ebenfalls vorteilhaft ist.

Von dem befragten Experten aus Interview 1 (Z520-522) wurde zudem ausgeführt, dass es bei der Moderationsrolle insgesamt stark darum geht, die Gesprächsanteile im Familiengespräch auszugleichen, weshalb hier eine Person gewählt werden sollte, der

dies idealerweise leichtfällt. Folglich ist aus Sicht der befragten Expert\*innen die Moderation an eine höfliche, durchsetzungsfähige und vertrauenswürdige Person zu übergeben. Das wird häufig in Personen mit gewissem Status gefunden, welche bereits im Vorfeld die Anerkennung der Teilnehmer\*innen haben und sich diese nicht erst im Gespräch verdienen müssen.

Kühn und Koschel (2018:7) schlagen für die Wahl des\*der Moderators\*Moderatorin eine Person vor, die sensibel genug ist, um die Stimmung der Gruppe und somit Schwankungen in der Atmosphäre wahrzunehmen. Jedoch sollte sie genug durchsetzungsfähig sein, um Grundregeln aufzustellen und diese durchzusetzen. Cerwinka und Schranz (2011:19) empfehlen daher ebenfalls, dass für diese Rolle jemand ausgewählt wird, der selbstsicher wirkt, um sowohl Konfliktsituationen zu beruhigen als auch das Gespräch in eine produktive Richtung zu leiten. Ferner weisen Kühn und Koschel (2018:30) auf die Wichtigkeit hin, dass sich die ausgewählte Person bei der Moderation nicht außerhalb ihrer Komfortzone bewegt, da dies die Gruppendynamik negativ beeinflussen kann.

Kühn und Koschel (2018:5) führen hinsichtlich der Wahl von Moderator\*innen aus, dass diese Personen eine möglichst neutrale Haltung gegenüber allen anwesenden Personen einzunehmen hat und tendenziell zurückhaltend mit der eigenen Meinung umgeht. Er\*sie nimmt jedoch eine aktive Rolle in der Gestaltung des Gesprächsprozesses ein. Dies ist ebenso in Form von Schweigen möglich, um den Anwesenden die Möglichkeit zu geben, sich auszudrücken. Die beiden Autoren sehen die Hauptaufgabe von Moderator\*innen darin, dass sie Begegnungen und konstruktives Miteinander ermöglichen. Cerwinka und Schranz (2011:19) betonen ebenfalls die neutrale und ausgleichende Haltung als wichtige Eigenschaft von Moderator\*innen und fügen hinzu, dass diese Rolle erfordert, die Übersicht über das bereits Gesagte sowie über die Themen, die noch nicht angesprochen wurden, zu behalten.

Aufgrund der angesprochenen erforderlichen Neutralität, ist aus Sicht des befragten Experten aus Interview 3 der\*die Sorgebringer\*in nicht dafür geeignet, die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin zu übernehmen (I3:Z379). Andere befragten Expert\*innen äußerten sich ähnlich kritisch dazu (I1:Z483-486; I4:Z476-480). Der nachfolgende Interviewausschnitt macht die Problematik deutlich, die entsteht, wenn der\*die Sorgebringer\*in die Moderation übernimmt:

*„Alleine, wenn man die Frage einbringt, möchte es wer moderieren? Weil üblicherweise wird es die sein, die die Sorge einbringt oder die Sorgeträgerin, was gar nicht so günstig ist, glaube ich. Es wäre geschickter, wenn es wer anders macht, weil sonst hat sie die Doppelrolle, die Sorge zu vertreten und den Prozess zu moderieren. Das sind gar nicht so einfache Sachen.“ (I1:Z483-486)*

In den Interviews mit den Expert\*innen wurde die Möglichkeit genannt, die Moderationsrolle mit einer Person außerhalb der Familie zu besetzen. Wie die folgende Aussage zeigt, kann dies natürlich gewisse Vorteile mit sich bringen:



*„Insgesamt würde sich jemand eignen, der außen vor ist [...] Erstens einmal die Neutralität hat und sich auch wirklich auf diese Aufgabe konzentrieren kann und nicht mit organisieren muss, möchte oder wie auch immer.“ (I4:Z484-487)*

Außerdem wurden in den Interviews Bedenken hinsichtlich der Vergabe der Moderator\*innenrolle innerhalb der Familie laut (I3:Z384-394; I4:Z476-480). Wie das nachfolgende Interviewzitat verdeutlicht, sind Personen, die zur Lösung des Problems beitragen, ebenfalls nicht ideal:

*„[...] zu moderieren kann ja ein harter Job sein und wenn ich aber jemand bin, der ganz wesentlich für Planung des Hilfeprozesses erforderlich ist. Der das einbringt und für diese Strukturen dann auch die passenden oder hilfreichen notwendigen Ideen hat, Hilfestellungen, dann ist es schwierig, da mit zu organisieren und gleichzeitig zu moderieren.“ (I4:Z476-480)*

Die professionelle Einschätzung, dass die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin nicht von einer Person innerhalb der Familie übernommen werden sollte, wurde ebenso von dem befragten Experten aus Interview 3 mit der damit einhergehenden Doppelrolle in der Diskussion begründet:

*„Das ist die Frage, ob man jetzt nur in der Familie jemanden findet, der dann sagt, ja, ich moderier das durch [...] die Haltung der Moderatorin ist ja eigentlich neutral. D.h., neutral ist man ja nicht ganz als Familienmitglied und deswegen ist es schwer. Man hat ja auch was zu sagen. Das ist so, wie wenn du ein Team moderierst, und dich dann selber zu Wort meldest, weil dazu will ich jetzt auch was sagen. Ich bin zwar der Moderator des Teams, aber das ist jetzt ein Thema, da melde ich mich als Moderator und so ähnlich geht's dann wahrscheinlich den Familienmitgliedern. Moderation ja, aber eigentlich habe ich dazu auch wahnsinnig viel zu sagen.“ (I3:Z384-394)*

Folglich ist die Doppelrolle durch die moderierende und gleichzeitig diskutierende Tätigkeit gegeben. Dies führt aufgrund der eigentlich wichtigen Neutralität des\*der Moderators\*Moderatorin möglicherweise zu Spannungen im Gesprächsverlauf. Mangelnde Neutralität, welche ein gewisses Konfliktpotenzial in sich birgt, sieht der aus Interview 3 befragte Experte als eine zu beachtende Problematik bei der Moderationsrolle. Er beschrieb diesen Interessenskonflikt folgendermaßen:

*„[...] das Problem ist, wenn du nicht neutral moderierst, wenn du nicht equi-Distanz zu allen Mitgliedern als Moderator hast, dass da alte Familienmuster auftauchen, in denen du ja selber drinsteckst. Das ist ja systemimmanent dann, du bist im Familiensystem, [...] du versuchst da etwas zu tun, nämlich anzuleiten und dann entstehen Dynamiken, die vielleicht ungut sind und die eigentlich kontraproduktiv sind. Dabei sollte dieser Familienrat produktiv sein. Und dass die Gefahr ist, wer hilft mir dann raus? Dann kann ich es nur abbrechen und sagen, OK wir haben es versucht [...].“ (I3:Z230-237)*

Insgesamt ist somit sowohl aus den Äußerungen der interviewten Expert\*innen als auch aus der Analyse der Autor\*innenaussagen zu schließen, dass die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin idealerweise außerhalb der Familie bzw. außerhalb des Kreises der Betroffenen zu vergeben ist. Vor allem zeigt die Analyse der Interviews dahingehend, dass die Möglichkeit für Konfliktpotentiale deutlich erhöht ist, die im weiteren Verlauf sogar dazu führen können, dass das Gespräch ohne Lösung abgebrochen wird.

In den Leitfaden S.31) wurden diese Erkenntnisse nur abgeschwächt aufgenommen, um bei den Anwender\*innen keine Einschränkungen zu verursachen. Es wurde somit offen formuliert, dass ein\*e Moderator\*in das Gespräch vereinfachen kann und, falls ein\*e potenzielle\*r Kandidat\*in vorhanden ist, diese\*r darauf angesprochen wird. Für die Auswahl wurde die folgende Frage formuliert: *„Welche der einzuladenden Personen könnte geeignet sein, das Gespräch zu leiten?“* (Leitfaden S.32)

Es ist jedoch laut des Family Councils Ontario (2015:o.A.) ebenso möglich, dass diese Rolle von mehreren Personen übernommen wird, sodass sich die Verantwortung auf mehrere Anwesende aufteilen lässt. Speziell für größere Gruppen wird in den Interviews eine mögliche Aufteilung der Moderation auf zwei Personen angesprochen. Die Vorteile davon wurden von der befragten Expertin aus Interview 4 durch die folgende Aussage verdeutlicht:

*„[...] vielleicht auch jemanden, wenn ich kein Profi bin im Moderieren und diese Rolle einfach übernehme, dann macht es vielleicht wirklich Sinn – speziell in größeren Runden – sich einen Assistenten zu suchen und da unter Anführungszeichen zu sagen, du, kannst du dir vorstellen, mich auf irgendwas hinzuweisen oder einzugreifen – wie auch immer. Wenn's grad rund zugeht. Erstens einmal fühlt man sich nicht so allein da, zweitens kann man den Blick nicht immer auf alles richten.“* (I4:Z527-533)

Die Aufteilung auf mehrere Personen hat somit den Vorteil, dass in unübersichtlichen Situationen ein zweites Ohren- und Augenpaar vorhanden ist, das neben dem\*der Moderator\*in eingreifen kann. Außerdem wird die Rolle der Moderation durch die Anwesenheit von zwei Personen gestärkt. Für Nutzer\*innen des Leitfadens wird dies unter der Frage: *„Es ist möglich, die Moderation zwischen zwei Personen aufzuteilen, wenn sich eine Person alleine dies nicht zutraut. Wer kommt noch in Frage?“* (Leitfaden S.32) angeführt.

Eine weitere Möglichkeit, die sowohl im Interview 4 (Z537) als auch Interview 2 (Z317) von den Expert\*innen genannt wurde, liegt darin, dass sich verschiedene Familienmitglieder in der Rolle des Moderierenden abwechseln. Wenn diese Treffen regelmäßig stattfinden, bietet sich hierfür ein Rotationsprinzip an (Family Councils Ontario 2015:o.A.). Dass die Möglichkeit besteht, die Moderation von mehr als einer Person übernehmen zu lassen, bestärkte auch der befragte Experte aus Interview 1 (Z498-500). Er hinterfragte jedoch die Notwendigkeit von moderierenden Personen im Allgemeinen: *„Ich würde da auch wieder schauen, wie hat man schwierige Situationen in der Familie verhandelt. Ich würde behaupten, in den wenigsten Fällen ist ein Moderator dabeigesessen“* (I1:Z498-500). Dazu erklärte der aus Interview 3 befragte Experte, dass Familiengespräche in einigen Familien ohnehin bereits Tradition seien:

*„[...] dass in vielen Familien, in solchem Familienrat Gespräche stattfinden, wo sich alle zusammensetzen und ich glaube, dass das was sehr Natürliches ist in Familien, je größer der Zusammenhalt, die Kohäsion einer Familie, desto eher gibt es auch Tradition sich zusammenzusetzen [...]“* (I3:Z242-252)

Die Notwendigkeit für eine Moderation hängt laut dem Experten aus Interview 1 vor allem mit der Gruppengröße zusammen, wie er meinte: *„Wann wäre eine Moderation sinnvoll und wann nicht? Ein bisschen mache ich es von der Gruppengröße abhängig. Je kleiner, desto eher lasse ich [...] fünf, sechs da macht's vielleicht schon einen Sinn“* (I1:Z535-539). Auch die Expertin aus Interview 4 (Z498-501) bezog sich auf den Umfang der Gruppe und äußerte, dass bei vier Personen eventuell keine Moderation, aber zumindest eine Person, die Ziel und Ergebnis des Gesprächs im Auge behalte, nötig sei.

Insgesamt wird in den Interviews mit den Expert\*innen demnach deutlich, dass eine Moderation in erster Linie bei größeren Gruppen sinnvoll, jedoch nicht zwingend notwendig ist. Ab einer gewissen Anzahl eingeladenen Personen ist die Aufteilung der Moderator\*innenrolle auf zwei Personen ebenfalls sinnvoll. Dies ist vor allem für Situationen vorteilhaft, in denen das Gespräch weniger geordnet verläuft und so dem\*der einzelnen Moderator\*in leicht ein Gesprächsstrang entgehen kann.

Familientreffen können laut der Organisation Family Councils Ontario (2015:o.A.) ohne Moderator\*in gut funktionieren – solange sie von sich aus demokratisch ablaufen. Dies erscheint insbesondere vor dem Hintergrund wichtig, da sich nicht immer eine oder mehrere Personen für diese Rolle freiwillig melden. Kühn und Koschel (2018:1) geben hierzu zu bedenken, dass Diskussionen ohne Moderation jedoch häufig kreisen bzw. eskalieren können, da ein mäßigendes Element fehlt, das diese Vorgänge im Ansatz unterbricht. Gibson (2019:1) führt diesbezüglich an, dass es in Diskussionen, in denen Moderator\*innen anwesend sind, generell zu höflicherer Sprache, konstruktiveren Mitteilungen und somit einem höheren Maß an Selbstzensur kommt als in jenen, in denen die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin unbesetzt bleibt. Auch von der Expertin aus Interview 2 wurde erwähnt, dass es vor allem angesichts herausfordernder Situationen hilfreich sein kann, eine Moderation zu bestimmen, um das Gespräch wieder in eine konstruktive Richtung zu lenken. Dies verdeutlicht beispielsweise die folgende Aussage:

*„[...] weil vor allem braucht's jemanden, wenn man irgendwie Angst hat, es eskaliert. Wenn die Familie nicht geübt ist im Zuhören, dann ist es schon hilfreich, dass es jemanden gibt, der dann sagt, ja okay wir haben da jetzt viele Meinungen gehört, aber die von denen noch nicht [...] was gibt's da noch, und von dir haben wir noch nix gehört, wie siehst denn du die Sache.“* (I2:Z317-324)

Der Experte aus Interview 1 (Z539-541) schlug deshalb vor, die Moderationsfrage direkt anzusprechen und riet dazu, die Wahl der Moderation als Entscheidungsprozess innerhalb der Familie zu konzipieren. Dabei zeigt vor allem die folgende Aussage den dahinterstehenden Gedankengang sowie die Vorteile, die Moderation zumindest anzusprechen und sich bewusst dafür oder dagegen zu entscheiden:

*„[...] es ist überhaupt spannend, ob man dann einen Moderator wählt, so ähnlich wie in der Familien only Phase im Familienrat. Da gibt es ja auch eine Phase wo nur die Familie zusammen sitzt und meist kristallisiert sich dann irgendein Moderator raus, man kann es anregen, manchmal ist es auch gar nicht [...] Allein, dass man wiederum die Frage einbringt: Wer könnte das machen? Wer möchte das machen? Das ist so ähnlich, wie die Familie hat sich organisiert, um einen Ort, um einen Termin, genauso kann sie sich wieder organisieren, wie trifft sie die Entscheidung: wer moderiert das? [...] Da würde ich auch*

*wieder auf die Familie vertrauen, wie sie das machen. Aber allein, dass man den Vorschlag einbringt, das wäre günstig und man hat sich Argumente überlegt, warum das gut wäre, dass es wer moderiert.“ (I1:Z475-493)*

Die befragte Expertin aus Interview 2 (Z293-299) erklärte ebenfalls, die Wahl der Moderationsrolle und dessen Notwendigkeit von der Familie selbst abhängig zu machen sowie, die Familie diesbezüglich selbst entscheiden zu lassen. Die Expertin betonte außerdem, wie wichtig es sei, die Familie im Wählen des eigenen Wegs allgemein zu bestärken, und führte dazu aus:

*„Also grundsätzlich glaube ich, „Ask the Family“, das ist zentral für den Familienrat. Das heißt, in so einem Leitfaden ist es auch ganz wichtig, die Familie zu bestärken, dass sie schon weiß, wie sie irgendwie gut Entscheidungen treffen kann und kommunizieren kann.“ (I2:Z414-416)*

Entsprechend sind die bereits vorhandenen familieninternen Vorgehensweisen als Bezugsrahmen ebenso für dieses Gespräch nutzbar, wie aus den genannten drei Interviews hervorgeht. Zusätzlich drückte die aus Interview 4 befragte Expertin (Z526-527) Bedenken aus, dass allzu professionelles Verhalten im Familiengespräch möglicherweise störend wirkt. Als Bezugsrahmen für das Familiengespräch sind jedoch nicht nur Erfahrungen der engeren Familie nützlich, sondern auch die des erweiterten sozialen Netzes, wie der Experte aus Interview 1 kommentiert:

*„[...] also, was glaube ich geschickt ist, dass man fragt im Umfeld, ob wer schon mal so was ähnliches gemacht hat im Freundeskreis, Bekanntenkreis. In dieser Art natürlich nicht, aber wie sind es die angegangen. Wie haben das andere gemacht?“ (I1:Z461-464)*

Folglich ist die Wahl, ob ein\*e Moderator\*in für das Familiengespräch ausgewählt wird, ebenso wie die Wahl der Person bzw. der Personen selbst von den Familien abhängig sowie davon, was sie als Expert\*innen für sich selbst als passend empfinden. Dennoch wird von der Expert\*innenseite geraten, die Familie entsprechend über alle Möglichkeiten aufzuklären und auf die Rolle von Moderator\*innen hinzuweisen. In dem Leitfaden wurde für Nutzer\*innen ausdrücklich auf die Möglichkeit der Moderator\*innenwahl hingewiesen: *„Nachdem Gespräche in Gruppen oftmals einfacher sind, wenn jemand die Gesprächsführung übernimmt, kann auch beim Familiengespräch eine der eingeladenen Personen für die Moderation bestimmt werden“* (Leitfaden S.31). Damit wird den Nutzer\*innen explizit mitgeteilt, dass die Wahl eines\*einer Moderators\*Moderatorin fakultativ ist, jedoch durchaus Vorteile haben kann.

Wenn sich Personen dazu bereiterklären, diese Rolle zu übernehmen, raten Kühn und Koschel (2018:11), sich der Spannungsfelder, in denen sie sich während der Moderation von Gruppendiskussionen befinden, bewusst zu sein. Diese sind in der nachfolgenden Abbildung dargestellt.

Abbildung 6: Spannungsfelder der Moderation in Gruppengesprächen

**Spannungsfelder der Moderation**

- (1) Zwischen Offenheit und Struktur
- (2) Zwischen Eingreifen und Laufenlassen
- (3) Zwischen Gleichbehandlung und Freiheit des Besonderen
- (4) Zwischen Wir und Ihr: Das Spiel mit der fluiden Zugehörigkeit zu Gruppen
- (5) Zwischen Widerspiegeln und Aushalten von Inkonsistenz und Ambivalenz
- (6) Zwischen Meta-Ebene und Themenzentrierung
- (7) Zwischen Ruhe und Bewegtheit

Quelle: (Kühn und Koschel 2018:11)

Das erste Spannungsfeld nach Kühn und Koschel (2018:11-19) zeigt, dass die Vorbereitung der Diskussion zwar ein wichtiges Element ist, laut den Autoren jedoch die moderierende Person die Offenheit zu bewahren hat, sich von dieser Struktur in Teilen zu lösen, um damit anderen Ideen und Gedanken Raum zu geben. Um das zweite Spannungsfeld zu meistern, werden die Moderator\*innen von den Autoren dazu aufgefordert, nur einzugreifen, sofern dies tatsächlich erforderlich ist. Die dritte Schwierigkeit besteht laut den Autoren darin, das rechte Maß zwischen der Akzeptanz von Individualität und gleicher Behandlung sämtlicher Teilnehmenden zu finden. Die moderierende Person hat die Möglichkeit, das Zusammengehörigkeitsgefühl zu stärken bzw. zu schwächen, indem sie Personen als (Teil-)Gruppen oder als einzelne Teilnehmende anspricht. Das fünfte Spannungsfeld der Moderation thematisiert, dass Personen innerhalb einer Diskussion möglicherweise ihre Meinung ändern, ambivalente Gefühle zum Ausdruck bringen und sich selbst widersprechen. Die beiden Autoren sind hier der Meinung, dass der Hinweis auf Ungereimtheiten wichtig ist, diese jedoch vielfach nicht beseitigt werden können und dies zu akzeptieren ist. Das sechste Spannungsfeld beschäftigt sich mit der Gesprächsebene, die laut den Autoren in der Diskussion häufig wechselt bzw. zum Anregen des Gesprächs gewechselt werden kann. Insgesamt wird demnach geraten, eine Themenzentrierung zu begünstigen. Bezüglich des siebten Spannungsfeldes raten Kühn und Koschel (2018:11-19), dass sich die moderierende Person um eine ruhige, aber offene und angeregte Gesprächsatmosphäre bemühen sollte.

Die angeführten Spannungsfelder führen zur Annahme, dass die Moderation eine Herausforderung darstellen kann, weshalb die Vorbereitung auf diese wichtig ist. Aus diesem Grund wurde im Leitfaden folgende weitere Frage bezüglich der Wahl der moderierenden Person gewählt: *„Hat die Person Zeit, sich ausreichend auf das Gespräch vorzubereiten?“* (Leitfaden S.32) Die unterschiedlichen Möglichkeiten der Vorbereitung werden in dem nachfolgenden Kapitel beschrieben.

### 17.2.2 Vorbereitung auf die Moderation

Widulle (2011:59) führt fünf Elemente an, die im Zuge der Moderationsvorbereitung zu beachten sind. Zum einen rät der Autor, den Kontext zu analysieren, in welchem das Gespräch stattfinden wird. Als nächstes sind die Anlässe bzw. die Sorge zu bedenken, die das Treffen veranlassen. Anschließend ist laut Autor zu analysieren, welche Themen in der Diskussion abgehandelt werden, welche Ziele das Gespräch verfolgt, welche Personen anwesend sein werden und in welcher Beziehung bzw. in welchem Verhältnis diese zueinanderstehen. Sofern der\*die Moderator\*in diese fünf Elemente bereits vor dem eigentlichen Gespräch gut durchdacht hat, ist er\*sie aus Sicht des Autors gut auf einige Situationen, die im Zuge der Diskussion höchstwahrscheinlich zu erwarten sind, vorbereitet.

Wilke (2011:67) betrachtet als eine der Aufgaben der Moderator\*innen, den Anlass zu Beginn des Gesprächs nochmals anzusprechen, um zu versichern, dass jede der teilnehmenden Personen den gleichen Informationsstand aufweist. Diese Thematik wird zudem im Kapitel 19.3.3 "Warum sind wir hier?" näher erläutert. Folglich sieht Wilke (2011:67) – ähnlich wie Widulle (2011:59) – als Teil der Vorbereitung an, sich über die entsprechende Sorge genau zu informieren. Wie diese zu formulieren ist, wird in Kapitel 6 "Die Sorgeformulierung im Familienrat" dargelegt. Kühn und Koschel (2018:8) betonen ebenso die Wichtigkeit, dass sich die moderierende Person gut auf das Gespräch vorbereitet. Hierzu zählt, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und entsprechende Seiten im Internet nach Wissen und Ideen zu durchsuchen. Sämtliche hilfreich erscheinende Informationen sind laut den Autor\*innen am besten in einem Leitfaden festzuhalten, um als Gedächtnisstütze für den\*die Moderator\*in während der Diskussion zu dienen. Cerwinka und Schranz (2011:24-26) fügen hinzu, dass die Vorbereitung ebenso die Formulierung von Zielen umfasst, um während der Diskussion im Blick zu behalten, wohin das Gespräch führen wird. Dies hat laut den Autor\*innen den Vorteil, dass die Gesprächsführung an Effizienz gewinnt und somit die Möglichkeit besteht, bessere Fortschritte in kürzerer Zeit zu machen.

Für die Vorbereitung der Moderation empfehlen Cerwinka und Schranz (2011:69; 72-74) die Überlegung, welche Hilfsmittel für das Gespräch verwendet werden. Die Autorinnen nennen hier beispielsweise die Möglichkeit, während des Gesprächs Flipcharts oder Pinnwände als Moderationstafeln zu verwenden. Eine nähere Beschreibung der Verwendung der in diesem Abschnitt angesprochenen Hilfsmittel ist anschließend in Kapitel 19.3.2 "Visualisierung" zu finden. Auch Singer et al. (2016:4-6) stellen hierzu einige hilfreiche Instrumente der Gesprächsführung vor, die bei Familientreffen zum Einsatz kommen können. Beispielsweise kann für die Dokumentation des Gesprächs bereits im Vorfeld eine Vorlage erstellt werden, die nicht nur die angesprochenen Themenbereiche festhält, sondern Platz bieten, die Diskussionsergebnisse festzuhalten, wodurch sie gleichsam als Protokollvorlage fungiert. Andererseits können für die Vollständigkeit der Problemaufarbeitung ebenso einfache Checklisten verwendet werden. Die Aufgaben der Moderation umfassen laut Reckzügel (2017:7) sowohl die Lenkung des Gesprächs von einem Punkt zum nächsten als auch die Zusammenfassung der Ergebnisse für das Gesprächsprotokoll.

Die Möglichkeiten einer derartigen Protokollierung des Familiengesprächs werden schließlich in Kapitel 17.2.6 "Protokoll des Familiengesprächs" näher besprochen. Da die Vorbereitung des Familiengesprächs aus Sicht von Cerwinka und Schranz (2011:55) ebenso die Überlegungen zu den während des Gesprächs geltenden Regeln beinhaltet, werden diese ebenfalls zu den Vorbereitungen des Treffens gezählt und demnach im nachfolgenden Kapitel näher behandelt.

Da die Vorbereitung auf die Moderation zeitaufwändig ist, wurde im Leitfaden explizit darauf hingewiesen, dass der\*die Moderator\*in entsprechend viel Zeit benötigt, um sich vorzubereiten. Außerdem wird Moderator\*innen empfohlen, sich den gesamten Leitfaden durchzulesen, um Einblicke in die möglichen Gesprächsverläufe sowie Tipps zu erhalten (Leitfaden S.32).

### 17.2.3 Gesprächsregeln

Cerwinka und Schranz (2011:55) empfehlen, bereits in der Vorbereitungsphase die allgemeinen Regeln für die Gruppe festzulegen und diese den Teilnehmenden zu kommunizieren. Dies kann, wie Kapitel 19.3.1 "Einstieg" zeigt, auch als Einstieg in das Familiengespräch erfolgen. Dabei raten die Autorinnen dazu, diese für alle verständlich zu formulieren. Als Beispiele für derartige Regeln nennen sie Pünktlichkeit, allgemeine Pausenzeiten, die Regelung von Rauchpausen sowie die Verwendung von Mobiltelefonen, aber auch die Kommunikation bezüglich des vorzeitigen Verlassens bzw. verspäteten Erscheinens zum Treffen. Die Autorinnen führen weiters an, dass Essen während Diskussionen möglicherweise aufgrund der Geräusche und Gerüche ablenkt, weshalb dieses aus ihrer Sicht am besten auf die Pausenzeiten zu beschränken ist.

Reckzügel (2017:7) sowie Kühn und Koschel (2018:7) sehen die Aufgabe der moderierenden Person unter anderem darin, die Regeln zu kommunizieren und beispielsweise dafür zu sorgen, dass die ausgemachte Dauer des Treffens eingehalten wird. Da Gespräche mitunter mehrere Stunden in Anspruch nehmen können, empfehlen Früchtel und Halibrand (2016:111) außerdem die Pausen bereits zu Beginn festzulegen und diese entsprechend einzuhalten. Unterbrechungen der Diskussionen sind laut den genannten Autor\*innen einerseits wichtig, um das Gesagte zu verarbeiten und darüber nachzudenken, andererseits, um unter Umständen aufkommende Emotionen in Ruhe abklingen zu lassen.

Um die beschlossenen Regeln jederzeit und für alle teilnehmenden Personen nachvollziehbar zu machen, wurde aus Sicht von zwei der befragten Expert\*innen empfohlen, diese durchgehend sichtbar zu machen, wobei die Möglichkeiten hierfür vielfältig sind. Dass der Kreativität hierbei kaum Grenzen gesetzt sind, wird durch die folgenden Aussagen verdeutlicht:

*„Das gehört sicher verschriftlicht, ja. Ich kann mir auch Regeln zulegen [...] oder ich nehme mir ein Püppchen mit einer Tafel in der Hand, da steht Gesprächsregeln drauf [...] Man kann sich ja Flipchart Papier mitnehmen, wenn man das mit einem Tixo an die Tür klebt, dann sind die Punkte für alle ersichtlich. Also das ist eh die klassische Anwendung im Familienrat, aber ich denke, das kann man sicher auch in diesem Rahmen übernehmen, warum nicht.“ (I4:Z543-552)*

Wie aus Interview 3 (Z259-274) hervorgeht, ist vor allem die klare Kommunikation der Regeln entscheidend dafür, dass diese auch eingehalten werden. Die folgende Aussage verdeutlicht diesen Sachverhalt:

*„Ein Mitglied hat jetzt sozusagen die Idee gehabt, wir setzen uns so zusammen, aber das geht nach gewissen Spielregeln. Die Spielregeln sind: ausreden lassen, Respekt vor der Meinung, das sind dann diese klassischen FCG-Regeln, Gesprächsregeln. Die gehören natürlich auch auf einem Plakat [...] Wir machen jetzt ein Ritual, um eine Lösung zu finden. Und das Ritual hat Regeln, da kann man das auch sagen: Wir spielen das nach diesen Spielregeln [...] die Spielregeln müssen klar sein [...] Und es müssen alle vorher wissen [...]“ (I3:Z259-274)*

Die befragten Expert\*innen wiesen in den Interviews einstimmig auf die Wichtigkeit von konkreten Kommunikationsregeln für das Familiengespräch hin (I1:Z502-523; I2:Z334-336; I3:Z259-274; I4:Z543-552). Laut der befragten Expertin aus Interview 2 ist es ebenso wichtig, dass diese bereits im Vorfeld feststehen, denn *„[...] ganz zentral ist, dass man sich Kommunikationsformen irgendwie ausmacht vorher“* (I2:Z410-411). Darauf wird nochmals in Kapitel 19.3.1 "Einstieg" eingegangen.

Insgesamt ist somit festzuhalten, dass sämtliche der gesichteten Quellen sowie die in den Interviews befragten Expert\*innen die Festlegung, Mitteilung und Sichtbarmachung von Gesprächsregeln befürworten und klar empfehlen. In der Literatur werden in diesem Zusammenhang verschiedene Vorschläge für Kommunikationsregeln angeführt. Jede teilnehmende Person *„darf ausreden [...] fasst sich kurz [...] formuliert einfach, klar und verständlich [...] begründet seine Argumente und Fragen [...] spricht für sich und nicht für andere [...] versucht stets, Sache und Emotion zu trennen [...] unterscheidet in seinen Wortmeldungen zwischen subjektiver Meinung und objektiver Tatsache [...] formuliert wertschätzend [...] spricht nicht länger als eine Minute“* (Cerwinka / Schranz 2011:63).

Im Vergleich dazu fassen Döbele und Schmidt (2014:28) mögliche Kommunikationsregeln folgendermaßen zusammen:

- Sachlich bleiben
- Verständlich reden
- Aufmerksam zuhören und analysieren
- Aktiv zuhören
- Gefühle direkt ansprechen
- Ich-Botschaften senden
- Die eigene Meinung sagen
- Absichten und Ziele klären
- Überzeugend argumentieren



Die oben angeführten Autor\*innen sind sich in den meisten Regeln einig und überschneiden einander weitestgehend in ihren Aufzählungen. Die befragte Expertin aus Interview 2 erwähnte ebenfalls typische Kommunikationsregeln, wie die folgende Aussage zeigt: *„Also sozusagen ausreden lassen, nicht gleichzeitig sprechen, sondern immer irgendwie zuhören“* (I2:Z411-412). Außerdem sprach die Expertin in diesem Zusammenhang folgende konkrete Gesprächstechniken an:

*„Also ich glaube, dass die gewaltfreie Kommunikation sicher eine gute Orientierung ist, weil man einfach von den Vorwürfen wekommt und Ich-Botschaften vermittelt und die Meinungen der anderen akzeptiert oder stehen lässt, einfach auch wenn man eine andere Sichtweise hat.“* (I2:Z334-336)

Die Analyse der Interviews mit den Expert\*innen zeigt, dass die in Familiengesprächen geltenden Gesprächsregeln allgemeingültigen Diskussionsgrundlagen entsprechen. Es soll folglich die Meinung aller Teilnehmer\*innen angehört sowie respektiert werden, jede Person darf aussprechen und die Aussagen sind möglichst objektiv und sachlich zu formulieren. Für den Leitfaden wurden die Kommunikationsregeln zusammengefasst und in Form einer Tabelle dargestellt. Diese zeigt die wichtigsten Do's und Don'ts hinsichtlich des Gesprächs und listet Regeln wie *„Motivieren Sie jede Person ihre Meinung zum Thema darzulegen“* (Leitfaden S.32) und *„Akzeptieren Sie die Meinung/Sorge von jeder Person und nehmen Sie sie ernst“* (Leitfaden S.32).

Plewa (2013:8) betont ebenso die Wichtigkeit gesitteter Kommunikation sowie das gegenseitige Zuhören und Aussprechenlassen der Anwesenden. Des Weiteren basiert der Umgang aller Teilnehmer\*innen idealerweise auf gegenseitigem Respekt und ist frei von Gewalt. Vergleichbar damit weisen Kühn und Koschel (2018:7) auf die Wichtigkeit einer angstfreien Diskussion hin, in welcher respektvoll miteinander gesprochen wird. Die Auswertung der Expert\*inneninterviews zeigt, dass in Familiengesprächen häufig emotionale oder belastende Situationen auftreten. Hier ist es laut dem Experten im Interview 1 (Z553-555) wichtig, diese Themen zu besprechen, ohne dabei Angst hochkommen zu lassen. Für den Umgang mit diesen Situationen schlug die Expertin aus Interview 2 eine klare Unterscheidung von der aktuellen Sorge und familieninternen Konflikten vor, wie die nachfolgende Erklärung zeigt:

*„[...] es geht wirklich darum, die eigenen Bedürfnisse, das ist das eine, aber die Sorge ist das andere und die Vorwürfe und die Enttäuschungen und sonst wie Dynamik in der Familie ist auch das andere und das, glaube ich, muss ich bewusst machen und so auseinanderhalten.“* (I2:Z277-280)

Angstfreiheit im Familiengespräch wird zudem von Mamerow (2010:198) betont, welcher wertschätzendes, wohlwollendes und kongruentes Verhalten als wichtige Grundlage für konstruktive Gespräche sieht. Unter anderem unterstreicht auch Posse (o.A.:1) sowohl die notwendige wertschätzende Haltung allen anderen Teilnehmenden gegenüber als auch das Respektieren ihrer Wortmeldungen als wichtiges Verhalten von Moderator\*innen. Eine mögliche Regelung ist, dass die Inhalte des Gesprächs vertraulich behandelt werden (Plewa 2013:8). Ambuel und Weissman (2015:o.A.) heben außerdem hervor, dass es in den unterschiedlichen Gesprächsphasen wichtig ist, dass jede der anwesenden Personen zu Wort kommt. Aus diesem Grund empfehlen sie, aktiv

Meinungen, Fragen und Überlegungen einzufordern, um jede\*n der Eingeladenen einzubinden. Für die Äußerungen wird von Seiten der befragten Expert\*innen sowie in der gesichteten Literatur empfohlen, möglichst Ich-Botschaften zu formulieren. Aus diesem Grund werden diese im nachfolgenden Unterkapitel näher beleuchtet.

#### 17.2.4 Ich-Botschaften

Ich-Botschaften können zur Vermeidung von konfrontativen Aussagen genutzt werden, da sie die Wahrnehmung und das Empfinden der sprechenden Person ausdrücken und sich somit lediglich auf diese beziehen (Proksch 2018:23). Krause et al. (2011:83) empfehlen Ich-Botschaften, um den eigenen Standpunkt klar zu formulieren und Missverständnisse zu vermeiden. Die Autor\*innen betonen, dass Generalisierungen zu vermeiden sind, da sie konfrontativ wirken. Die Analyse der Interviews zeigt, dass diese Technik eine Möglichkeit bietet, das Gespräch von Beginn an zu lenken und sich dafür eignet, gegenseitiges Verständnis innerhalb der Familie zu fördern. Eine Expertin schlug hierzu folgendes vor: *„[...] dann startet man quasi bei den Bedürfnissen als erstes. Das wäre auch ein Modell, also, dass man sagt, okay, als allererstes ist es wichtig, dass jeder in konsequent formulierten Ich-Botschaften Bedürfnisse äußert, sodass die zusammengetragen sind [...]“* (I2:Z238-240). Daraus kann abgeleitet werden, dass Bedürfnisse sowie Wünsche idealerweise als Ich-Botschaften formuliert werden.

Die Wichtigkeit des gegenseitigen Verständnisses wird von Glöser (2019: 57-64) hervorgehoben. Grund hierfür ist, dass Menschen, die sich angegriffen fühlen und sich aufgrund dessen in einer Abwehrhaltung befinden oft nicht kompromissbereit sind. Du-Botschaften – als Gegenbeispiel zu den Ich-Botschaften – enthalten häufig Anforderungen, Anschuldigungen sowie Kritik und sind deshalb zu vermeiden. Zudem gibt es Pseudo-Ich-Botschaften, welche dieselbe Wirkung haben wie Du-Botschaften. Diese enthalten oftmals Meinungen, die sich auf andere beziehen. Im Gegensatz dazu enthalten Ich-Botschaften ausschließlich die eigene Wahrnehmung, die Wirkung des Wahrgenommenen sowie das Gefühl, das dadurch ausgelöst wird. Zusätzlich kann als viertes Element ein Wunsch geäußert werden.

Vor Pseudo-Ich-Botschaften wird auch in den Interviews gewarnt, da diese genauso viel Konfliktpotential in sich tragen wie die erwähnten Du-Botschaften. Die nachfolgende Aussage einer der befragten Expertin verdeutlicht dies:

*„Also wenn dann ganz ganz viele Ich-Botschaften der Reihe nachkommen, dann müsste man sagen, okay das ist jetzt ein Signal, dass es zu einer Eskalation kommen könnte, aber nicht zwangsläufig muss. Aber es geht in die Richtung, dass man dann sich auch traut zu sagen, können wir das mal abstoppen und was da hinter dieser Message für ein Bedürfnis steckt. Also ein Gefühl für das, Vorwürfe, Ich-Botschaften und die ganz zentralen Grundregeln der Kommunikation“* (I2:Z371-381)

Die Analyse der Interviews zeigt somit, dass mit der Bitte, Ich-Botschaften zu verwenden, ebenso eine entsprechende Erklärung zu diesen folgen muss, damit die Technik funktioniert. Um Ich-Botschaften erfolgreich anwenden zu können, werden in Kapitel

15.1.2 "Gesprächsführungstechniken" hilfreiche Informationen zur Gesprächskultur genannt.

Für dieses Kapitel kann zusammenfassend festgehalten werden, dass die Entscheidung bezüglich geltender Gesprächs- und Kommunikationsregeln ebenso anderer Themenbereiche in erster Linie den jeweiligen Familien zu überlassen ist. Sowohl die genannten Autor\*innen als auch die interviewten Expert\*innen raten, sich an allgemeine Diskussionsgrundlagen zu halten und respektvoll miteinander umzugehen. Die analysierten Interviews zeigen, dass eine gewaltfreie sowie möglichst sachliche Kommunikation von Vorteil ist. Von Seiten der Expert\*innen wird empfohlen, die Gesprächsregeln bereits vor Beginn des Gesprächs festzulegen und zu kommunizieren. Damit alle teilnehmenden Personen die Möglichkeit haben, sich die vereinbarten Regeln jederzeit in Erinnerung zu rufen, wird in den Interviews empfohlen, diese während des Familiengesprächs sichtbar zu machen. Vorschläge zur Darstellung reichen hierbei von Plakaten und Flipcharts bis hin zu kreativen Ideen wie einer Puppe. Aus diesem Grund wurde im Leitfaden folgendermaßen darauf hingewiesen: *„Besprechen Sie die Gesprächsregeln am Anfang des Familiengesprächs. Es kann hilfreich sein, diese für alle sichtbar auf ein Plakat aufzuschreiben“* (Leitfaden S.32). Um im Leitfaden den Umfang möglichst gering zu halten, findet der Abschnitt über Ich-Botschaften keinen Eingang.

Nachdem in diesem Kapitel der normale Gesprächsablauf besprochen und die hierfür sinnvoll erscheinenden Regeln gelistet wurden, wird im nachfolgenden Kapitel auf die Techniken der Moderation und somit des Ausgleichs in Gesprächen eingegangen. Im Gegensatz zu dem soeben dargestellten handelt es sich dabei nicht um den normalen Verlauf, sondern um den Fall, dass das Gespräch ein eingreifendes Element und somit einen/eine Moderator\*in benötigt.

#### 17.2.5 Moderationstechniken

Chaebong (2020:1) sieht die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin als eine vermittelnde Position zwischen den unterschiedlichen Meinungen und Faktenlagen. Hierfür ist die Person, welche diese Aufgabe übernimmt, teils in einer erklärenden Position, damit alle Anwesenden das bereits Gesagte verstehen, teils in einer einladenden Haltung, um alle Teilnehmenden zu ermutigen, ihre Sichtweisen und Ideen einzubringen und andere Argumente zu überdenken. Laut Kühn und Koschel (2018:29) ist die Betonung dessen, dass jede Meinung wichtig ist, sowie dafür zu sorgen, dass die Atmosphäre diplomatisch bleibt, eine wichtige Aufgabe der moderierenden Person. Die Autoren sehen in dieser Rolle also eine ausgleichende Position, welche entsprechend der bereits dargelegten Expert\*innenmeinungen in Kapitel 17.2.3 "Gesprächsregeln" nicht zwingend erforderlich, möglicherweise jedoch sinnvoll erscheint. Widulle (2011:60) gibt diesbezüglich zu bedenken, dass der Kontext sowie die Vorgeschichte dazu beitragen, welcher Gesprächsverlauf zu erwarten ist und damit einhergehend, welche Methoden und Regeln hierfür idealerweise gewählt werden.

Reckzügel (2017:16) listet in diesem Zusammenhang auf, dass zwei Phänomene besonders häufig bei Diskussionen zu beobachten sind. Einerseits ist es möglich, dass das Gespräch entweder stockend verläuft oder gar nicht erst anläuft. Für diesen Fall kann die moderierende Person bereits im Vorfeld Fragen formulieren, die dabei helfen, sich selbst auf das Treffen vorzubereiten und die wesentlichen Themen in der Problemstellung zu identifizieren. Als wichtig erachtet der Autor angesichts dieser Möglichkeit, dass diese Fragen flexibel und einzeln eingesetzt werden und nur dann verwendet werden, wenn es der moderierenden Person als notwendig erscheint. Andernfalls besteht laut dem Autor die Wahrscheinlichkeit, dass keine Diskussion, sondern lediglich eine Fragerunde entsteht.

Kühn und Koschel (2018:22) listen einige Empfehlungen hinsichtlich der Fragetechnik auf, die der moderierenden Person womöglich helfen, das Gespräch anzuregen. Die Autoren erläutern, dass hierfür offene sowie konkrete Fragen gut geeignet sind und weder vorgegebene Antworten noch moralische Formulierungen zu verwenden sind. Mit aktivem Zuhören nennen die Autoren eine weitere wichtige Technik, um angeschnittene Themen fortzusetzen. Ebenso empfehlen Krause et al. (2011:84) und Mamerow (2010:199) aktives Zuhören, vor allem jedoch um Missverständnissen zuvorzukommen, andere Standpunkte zu verstehen und das Konfliktpotential einer Situation zu reduzieren. Allerdings befürwortet Matolycz (2009:89) aktives Zuhören lediglich dann, wenn die Formulierung der Paraphrase des Gesagten nicht so klingt, als müsse sie übersetzt werden.

Ein zweites, häufig auftretendes Phänomen ist, dass Diskussionen ausufern, in welchem Fall die moderierende Person laut Reckzügel (2017:17) die Aufgabe hat, die Redezeit gerecht auf die Anwesenden zu verteilen, da sonst lediglich wenige Personen aktiv am Gespräch teilnehmen (können). Zudem erachtet der Autor in diesem Zusammenhang für wichtig, Abweichungen vom eigentlichen Thema möglichst effektiv zu unterbrechen. Der Fokus des Gesprächs ist laut Früchtel und Halibrand (2016:88) sowie Früchtel und Roth (2017:26) folglich stets auf das Finden einer Lösung zu legen und nicht darauf, welche Fehler von welchen Personen in der Vergangenheit begangen wurden. Eine befragte Expertin beschrieb Humor als mögliche Strategie für eskalierende Situationen und nennt den folgenden Vorschlag:

*„[...] ein Glockerl nehmen, wenn's wirklich zu laut wird und es zu unangenehm ist, um verbal einzugreifen. Sondern einfach klingelingeling, es gibt ja humorvolle Art und Weisen, wie man zurückkommen kann [...]“ (I4:Z543-546)*

Unterbrechungen des Gesprächs durch Zwischenrufe der Teilnehmer\*innen können die moderierende Person laut Reckzügel (2017:21) ebenfalls vor eine große Herausforderung stellen, da sie oftmals emotional motiviert sind. Der Autor empfiehlt hierfür, die unterbrechende Person direkt zu Wort zu bitten, da sie so entweder verstummt oder tatsächlich sachdienliche Informationen und Gedanken äußert. Außerdem meint der Autor, dass das Appellieren an Zwischenrufende häufig nicht zweckdienlich ist, da sie in seinen Augen selten zum Erfolg führt. Trotzdem ist dies vor allem dann nötig, wenn eine Person die Diskussion mehrfach unterbricht. Im Notfall rät

Reckzügel, die Person aus dem weiteren Treffen auszuschließen bzw. sie zu bitten, den Raum zu verlassen.

Posse (o.A.:55) weist darauf hin, dass Unterbrechungen des Gesprächs durch sogenannte „Killerphrasen“ möglich sind. Einige der von ihm hierfür genannten Beispiele sind: „Damit kommen wir hier nicht durch“, „Das ist doch Wunschdenken“, oder „Dafür gibt es keine Lösung“ (Posse o.A.:55). Der Autor rät in diesen Fällen der moderierenden Person dazu, Ruhe zu bewahren und die Aussage zu hinterfragen, indem auf die Erfahrung bzw. Gründe für das jeweilige Statement eingegangen wird. Wenn Diskussionen auf die moderierende Person wirken, als wären sie unproduktiv und inhaltsleer, rät Reckzügel (2017:7) dieser, das Gespräch zu unterbrechen. Hier ist laut Autor eine voreilige Unterbrechung besser als eine zu späte, damit sich alle Teilnehmer\*innen möglichst bald wieder auf die Problemlösung konzentrieren können.

Zusammenfassend bleibt hierzu festzuhalten, dass die Moderation aus Sicht der angeführten Autor\*innen sowie der Interviewpartner\*innen ein ausgleichendes Element in der Familiendiskussion darstellt, welches einerseits hilft, das Gespräch in eine konstruktive Richtung zu lenken, die Teilnehmenden aber auch zur Beachtung der Gesprächsregeln auffordert. Ausufernde Diskussionen, die drohen unübersichtlich zu werden, sind aus Sicht der Expert\*innen und Autor\*innen folglich genauso zu bremsen wie Zwischenrufe und Killerphrasen. Daraus konnte für den Leitfaden geschlossen werden, dass der\*die Moderator\*in für die Gesprächsleitung verantwortlich ist. Demnach wird darin folgendermaßen darauf hingewiesen: *„Da die moderierende Person die Aufgabe hat, das Gespräch zu leiten, ist sie auch für die Einhaltung von Gesprächsregeln verantwortlich“* (Leitfaden S.32). Diese Gesprächsregeln umfassen in Anlehnung an die Moderationstechniken: *„Lassen Sie die sprechende Person ausreden“, „Achten Sie darauf, dass nur sachliche und konstruktive Kritik geäußert wird“* und *„Achten Sie darauf, dass alle respektvoll miteinander umgehen“* (Leitfaden S.32).

Wie bereits in Kapitel 17.2.1 "Auswahl der moderierenden Person" erwähnt, ist neben der Wahl einer moderierenden Person zudem die Wahl einer protokollierenden zu überdenken. Es wurde bereits festgehalten, dass ein Protokoll mehrere Vorteile mit sich bringt, weshalb einige Autor\*innen sowie Expert\*innen hierzu raten. Aus diesem Grund wird im anschließenden Kapitel näher auf das Protokollieren eingegangen.

#### 1.1.1. Protokoll des Familiengesprächs

Laut Reckzügel (2017:6) ist das Protokoll ein wichtiger Bestandteil, auf den nicht verzichtet werden sollte, da andernfalls die Gefahr besteht, wichtige Punkte zu vergessen. Zudem stellt es sicher, dass im Familientreffen getroffene Absprachen im Nachhinein von den Teilnehmer\*innen umgesetzt werden und hält fest, welche Personen hierfür verantwortlich sind. Dieser Aspekt wurde unter anderem ebenso in den Interviews mit den Expert\*innen genannt; beispielsweise erwähnt der Experte aus dem Interview 1 die Vorteile, mit Hilfe des Protokolls anfallende Aufgaben, Prozesse und

Fortschritte des Familiengesprächs zu sichern. Diese Verteilung der Verantwortung wurde von ihm folgendermaßen beschrieben:

*„Und es macht einen Sinn gerade im Familienrat, dass gerade für gewisse Handlungen wer die Verantwortung übernimmt. [...] Wer überprüft das, dass das auch passiert ist. Es könnte auch eine unabhängige Person sein, aber das ist Familienrat. Es könnte man dort genauso machen.“ (I1:Z614-618)*

Diese Aussage zeigt, dass nicht nur Aufgaben von Personen übernommen werden, sondern die Kontrolle der Durchführung ebenfalls wichtig ist. Aus der Analyse der Interviews geht hervor, dass dies ein wichtiger Bestandteil ist, da sonst die Gefahr besteht, dass Beschlossenes nicht durchgeführt wird. Ferner zeigt sich in der Interviewanalyse, dass die Ernennung einer protokollierenden Person sinnvoll ist, wie im Gespräch mit der Expertin (I2:Z400-404) deutlich wurde. Das Family Councils Ontario (2015:o.A.) empfiehlt ebenso die Ernennung einer Person, die während des Treffens Protokoll führt und dieses anschließend an alle Teilnehmer\*innen weiterleitet. Wilke (2011:81) betont diesbezüglich, dass eine gute Zusammenarbeit zwischen der moderierenden und der protokollierenden Person wichtig ist, da diese bereits im Zuge der Diskussion vereinbaren sollten, was notiert wird, damit das Protokoll am Ende klar formuliert ist. Dieses Zusammenspiel zwischen Moderator\*in und protokollierender Person wurde mit dem folgenden Hinweis in den Leitfaden aufgenommen: *„Fassen Sie das Gesagte zusammen, um die Übersicht zu behalten“* (Leitfaden S.32).

Aus Sicht der interviewten Expert\*innen bietet ein Protokoll die Möglichkeit, die Disziplin zu fördern und Verbindlichkeiten herzustellen, da die als zielführend identifizierten Maßnahmen schriftlich festgehalten werden. Die nachfolgende Ausführung zeigt Überlegungen zur schriftlichen Vereinbarung im Vergleich zur mündlichen Zusage:

*„Im Familienrat hat man sowas wie ein Protokoll, hast eine schriftliche Vereinbarung, das ist da die Frage ob man was niederschreibt [...] Das ist auch eine Entscheidung, die die Familie treffen muss, ob man was niederschreibt oder nicht. Wie man eine Verbindlichkeit letztlich herstellt. Ob es genügt, wenn man es bespricht, ob man weiß wenn man es bespricht, dass es dann nicht hält. Wenn es geschickter ist, man schreibt trotzdem was nieder, es macht wahrscheinlich ein Sinn, weil da werden Sachen besprochen die dann zum tun sind [...] Dass man einen Handlungsplan miteinander ausmacht.“ (I1:Z559-568)*

Ebenso betonte der Experte aus Interview 3 auf die Vorteile von schriftlichem Notieren, um Verbindlichkeit zwischen den Familienmitgliedern herzustellen. Dabei ging er noch einen Schritt weiter, wie die nachfolgende Aussage zeigt:

*„[...] sonst wird's ein Gespräch ohne Ergebnis. Das ist immer die Frage: Flip-Chart ist die Technik, einfach zu sagen, Hey, wir schreiben das auf. Das muss nicht ein Flip-Chart, das kann auch ein Plan sein [...]. Wichtig ist halt, dass alle, die in der Konferenz sind, müssen dann den Plan auch kriegen und auch unterschreiben. Also sagen, wir stehen dazu [...].“ (I3:Z409-417)*

In der Interviewanalyse zeigt sich, dass das Protokollieren des Familiengesprächs neben dem Festhalten von Ergebnissen, der möglichen Erinnerungshilfe und der Überprüfbarkeit von Fortschritten (I1:Z579-580; I1:Z559-568; I3:Z409-417) auch von den Teilnehmer\*innen positiv empfunden wird. Diesbezüglich erzählte eine befragte

Expertin: „Also meine Erfahrung nach ist es auch etwas, was sie gern tun. Worauf die Leute dann auch stolz sind, ja [...]“ (I4:Z540-541).

In den Interviews wurde zudem angesprochen, dass es um den gemeinschaftlichen Prozess geht, der die Sorgebewältigung gewährleisten soll. Dies wird auch durch das Protokoll und die Teilung der Verantwortung deutlich gemacht. Die Expertin aus Interview 4 hob diesen Aspekt insbesondere mit folgender Aussage hervor:

*„Das Wichtigste, was ich schon finde, ist, soviel wie möglich gemeinsam gestalten. Das glaube ich verbindet. Wird nicht überall umsetzbar sein, aber letztlich geht es grundsätzlich auch [...] die Aufgaben zu teilen. Professionelle Hilfe kann ja hinzugezogen werden, dagegen spricht ja nichts, aber es geht um die gemeinsame Entscheidung. Gemeinsamer Prozess [...]. Wenn ich diesen Prozess von Anfang so gestalte, wir sind gleichberechtigt [...], dann ist es unsere gemeinsame Sorge, gemeinsame Verpflichtung.“ (I4:Z598-610)*

Somit soll laut der Expertin aus dem Protokoll kein Versuch gemacht werden, anderen Personen Aufgaben aufzuzwingen, sondern vielmehr eine gemeinschaftliche Gestaltung der Aufgabenaufteilung festzuhalten. Diese Entscheidung in der Gruppe und somit die Freiwilligkeit in der Verbindlichkeit gibt jeder teilnehmenden Person die Freiheit, sich einzubringen.

Folglich ist sowohl aus den analysierten Quellen als auch aus den ausgewerteten Expert\*inneninterviews zu extrahieren, dass das Verfassen von Protokollen im Zuge von Familiengesprächen eine sinnvolle Tätigkeit darstellt, obwohl sie nicht unbedingt notwendig ist. Die Vorteile liegen vor allem darin, dass Verbindlichkeiten geschaffen werden, Fortschritte überprüfbar sind und während der Diskussion keine Punkte vergessen werden – sofern das Protokoll bereits eine Liste an anzusprechenden Punkten enthält. Im Leitfaden wurde die Wichtigkeit des Protokolls ebenfalls festgehalten. Einerseits wurde es als Don't angeführt, darauf zu vergessen, andererseits wurde in den Do's noch einmal explizit darauf verwiesen: *„Halten Sie Entscheidungen oder wichtige Erkenntnisse schriftlich fest, damit Sie später darauf zurückgreifen können“* (Leitfaden S.32).

### 17.3 Schlussfolgerungen für den Leitfaden

Wie aus den vorangegangenen Kapiteln ersichtlich, stimmen die interviewten Expert\*innen sowie die analysierten Quellen hinsichtlich vieler Entscheidungen in der Vorbereitung überein. Die wichtigste Einigkeit besteht darin, dass jede Familie für sich entscheidet, was sich für sie richtig und passend anfühlt; dies wiegt in Folge schwerer als mögliche Empfehlungen von außen. Als Expert\*innen für sich selbst wissen Familien in den meisten Fällen am besten, unter welchen Voraussetzungen ein Familienrat funktionieren wird.

Für den Leitfaden konnte aus den vorangegangenen Kapiteln abgeleitet werden, dass die Einladung zu einem Familiengespräch laut Expert\*innen, möglichst persönlich zu überbringen ist, die dafür bereits etablierten Kommunikationswege dennoch zu

bevorzugen sind. Jede erdenkliche Möglichkeit, mit Personen in Kontakt zu treten, kann hierfür genutzt werden. Dies schließt somit ebenso E-Mails und SMS sowie das Schreiben von Karten oder Briefen mit ein. Neben der Information, dass ein Treffen stattfinden wird, sind auch die Sorge, der Termin sowie der Ort des Treffens zu kommunizieren. Es ist darauf zu achten, dass all dies verständlich und klar vermittelt wird, um Missverständnissen vorzubeugen. Zusätzlich ist in der Vorbereitung des Treffens ebenso für die Kulinarik zu sorgen, weshalb die Einladung bereits dafür genutzt werden kann, darauf hinzuweisen. Getränke und Essen werden von den Expert\*innen vor allem aufgrund der atmosphärischen Wirkung als wichtig empfunden, wodurch diese Faktoren wichtig für die Stimmung bei dem Familiengespräch sein können. Die Möglichkeit, gemeinsam eine Jause zu sich zu nehmen bzw. Kaffee oder Tee zu trinken, hilft in der Regel dabei, dass sich die einzelnen Personen wohl fühlen. Da dies für eine konstruktive Atmosphäre wichtig ist, wurde der kulinarischen Vorbereitung ein eigener Punkt im Leitfaden eingeräumt.

Als weitere Vorbereitungsmaßnahme nennen Autor\*innen sowie Expert\*innen die Auswahl einer moderierenden Person – sofern das von der Familie gewünscht wird. Der Vorteil von Moderator\*innen ist, dass diese die Gesprächsführung übernehmen und auf die Einhaltung der zuvor vereinbarten Regeln achten. Bei der Auswahl des\*der passenden Moderators\*Moderatorin ist nicht nur zu bedenken, dass es von Vorteil ist, wenn er\*sie charakterlich zu seiner\*ihrer Rolle passt und sich darin wohlfühlt, sondern er\*sie angemessen auf das Familiengespräch vorbereitet wird. Da dies entsprechende zeitliche Ressourcen benötigt, wird empfohlen, diesen Umstand bereits bei der Auswahl der passenden Person zu bedenken. Aufgrund der anspruchsvollen Aufgabe des\*der Moderators\*Moderatorin, steht es den Familien frei, mehr als eine Person dafür zu engagieren. So haben die Moderator\*innen die Möglichkeit, einander nicht nur zu ergänzen, sondern auch abzuwechseln.

Wie bereits angesprochen ist die Rolle des\*der Moderators\*Moderatorin anspruchsvoll und beinhaltet die Durchsetzung und Einhaltung der zuvor vereinbarten Gesprächsregeln. Idealerweise werden diese bereits vor dem Familiengespräch festgelegt und im Rahmen dessen für alle Teilnehmer\*innen sichtbar dargestellt. Die Visualisierung der Regeln ist hilfreich, um diese jederzeit ansehen zu können und die Moderation bestmöglich zu unterstützen.

Prinzipiell basieren die Kommunikationsregeln auf den allgemeinen Diskussionsregeln, wobei diese auf Respekt und Anerkennung der vorhandenen Meinungen und Gefühle basieren. Die nachfolgenden Leitsätze fassen die wichtigsten Regeln noch einmal zusammen:

- Die sprechende Person darf ausreden.
- Die Meinungen und Sorgen aller teilnehmenden Personen sind zu akzeptieren und ernst zu nehmen.
- Jede Person soll eine Gelegenheit erhalten, ihre Meinung zu den angesprochenen Themen zu sagen.
- Kritik ist sachlich und konstruktiv zu äußern.



- Das Gesagte ist in das Protokoll aufzunehmen, damit die Übersichtlichkeit erhalten bleibt.
- Entscheidungen sowie Erkenntnisse sind ebenfalls zu protokollieren, damit später möglich ist, auf sie zurückzugreifen.
- Alle teilnehmenden Personen sind mit Respekt zu behandeln.

Für den Leitfaden wurde vor allem versucht, all diese Erkenntnisse möglichst übersichtlich widerzugeben, um die Nutzer\*innen mit den wichtigsten Informationen auszustatten und nicht mit einer Fülle an zusätzlichem Wissen in der bereits ohnehin komplexen Situation des Familiengesprächs zu überfordern.

## 18 Teilforschungsergebnisse Kapitel 17

Der vorangegangene Abschnitt befasste sich mit der Vorbereitung des Familientreffens und hat im Zuge dessen die Themengebiete der Modalitäten sowie Inhalte der Einladungen, die Auswahl von Moderator\*innen, die Vorbereitung der Moderation sowie adäquate Gesprächsregeln für Diskussionen innerhalb einer Familie beleuchtet. Nachfolgend werden nun die Antworten auf die eingangs gestellten Forschungsfragen zusammengefasst wiedergegeben.

Die erste Frage beschäftigt sich damit, welche Vorbereitungen zur Einladung von nahestehenden Personen hilfreich sind. Im Zuge der Analyse unterschiedlicher Literatur sowie der Aussagen der interviewten Expert\*innen zeigte sich für die Einladungen, dass diese persönlich zu präferieren sind. Es ist jedoch jede Modalität denkbar; dies inkludiert selbstgestaltete Karten und Briefe ebenso, wie Telefonanrufe. Nachdem neben den Gewohnheiten und der üblichen Art und Weise, wie Personen innerhalb der Familie normalerweise miteinander in Kontakt treten, ebenso räumliche und zeitliche Faktoren zu bedenken sind, ist die Entscheidung hinsichtlich des „Wie“ der Familie und der individuellen Situation zu überlassen. Neben der Sorgeformulierung, dem geplanten Ort sowie dem festgelegten Termin empfehlen Expert\*innen sowie Autor\*innen so viele Informationen wie möglich mit den geplanten Teilnehmer\*innen des Treffens zu teilen. Folglich sind Hinweise oder Bitten bezüglich der Verpflegung ebenso angebracht wie die Wünsche der Betroffenen und das Ziel des Familiengesprächs. Insgesamt ist von den einladenden Personen zu überlegen, wie sämtliche Informationen zu formulieren sind, damit jede\*r Eingeladene sie versteht.

Die zweite Frage betrifft die erforderlichen Vorbereitungen, um eine Gruppe für innerfamiliäre Besprechungen zu moderieren. Da der\*die Moderator\*in idealerweise eine neutrale Haltung während der Diskussion einnimmt, wird von diversen Expert\*innen empfohlen, hierfür nicht den\*die Sorgebringer\*in zu wählen bzw. evtl. niemanden innerhalb der Familie dafür auszuwählen. Da der\*die Moderator\*in die Familie, die Sorge sowie die Umstände im Idealfall kennt, ist es ratsam, dass er\*sie sich angemessen auf den Gesprächsverlauf vorbereitet und die Gesprächsregeln gemeinsam mit anderen

organisierenden Personen festlegt. Weitere Vorbereitungsmöglichkeiten umfassen das Durchdenken von Möglichkeiten, sollte das Gespräch unkontrolliert oder stockend verlaufen.

Die letzte Teilforschungsfrage beschäftigt sich mit den möglichen Hilfestellungen, die einen gelungenen Gesprächsaustausch zwischen den Familienangehörigen ermöglichen. Hierzu zeigen die Auswertungen der Interviews sowie die gesichtete Literatur, dass bestimmte Techniken, wie aktives Zuhören und die Verwendung von Ich-Botschaften, einen positiven Effekt haben. Außerdem kann das Führen eines Protokolls ein wichtiges Hilfsmittel darstellen, ebenso wie die Verwendung von Flipcharts. Auf letzteres wird in Kapitel 19.3.2 "Visualisierung" genauer eingegangen.

# 19 Umsetzung des Familiengesprächs

*Leeb Margit*

Im Leitfaden wird das Treffen des Unterstützungsnetzwerkes aus An- und Zugehörigen als Familiengespräch bezeichnet. Nach der Auseinandersetzung mit der eigenen Sorge, dem Ansprechen mit der betroffenen Person und der Planung und Vorbereitung des Familiengesprächs, stellt die Umsetzung dieses das nächste Kapitel des entwickelten Leitfadens dar und ist in diesem ab Seite 33 zu finden.

Das gemeinsame Gespräch soll Zeit und Raum bieten um das Thema der Betreuung und Pflege im Alter im Unterstützer\*innenkreis zu besprechen, mit dem Ziel die bestehende Sorge aus der Welt zu schaffen. Damit dies ermöglicht wird, sind die Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs gefordert, sich auf einen interaktiven Prozess der Lösungsfindung zu begeben. In dieser Phase des Prozesses finden sich Parallelen zur Family-only-Phase des Familienrats, wobei der Fokus auf dem Empowerment der Beteiligten und der Ressourcenorientierung liegt, deren Begriffe bereits in Kapitel 5.1 und 5.2 definiert wurden.

Die Teilnehmer\*innen sollen sich dabei, ohne der Anwesenheit von Fachkräften mit der bestehenden Sorge auseinandersetzen, um gemeinsam einen individuellen Plan zu erstellen. Die Familie wird dabei zu aktiven Lösungsfindern, indem Schwierigkeiten benannt, und Möglichkeiten zur Bewältigung gesucht werden. Dabei ist die Familie gefordert, sich als Team zu koordinieren, wobei der\*die Koordinator\*in für etwaige Rücksprache in der Nähe bleibt und zur Verfügung steht (Früchtel et al. 2017:33–34).

Das Initiieren eines Familienrats ist stets eine Form von Zumutung, da davon auszugehen ist, dass die Familie diesen erst einmal nicht durchführen möchte. Der Anstoß von außen ermöglicht jedoch das Entstehen von Möglichkeiten und Strategien, die im Familiensystem andernfalls nicht ausprobiert worden wären, da sie eine Abweichung der gewohnten Rituale und traditionellen Regeln darstellen. Der\*die Koordinator\*in ist dabei gefordert, den Betroffenen ihre Entscheidungsfreiheit zu lassen und ihnen den individuellen Nutzen der Methode näher zu bringen (ebd.:143–144).

Folgende Forschungsfragen wurden im Hinblick der Durchführung des Familiengesprächs formuliert:

- Wie kann eine Durchführung des Familiengesprächs anhand des entwickelten Leitfadens für Laien anwendbar gemacht werden?
- Welche Methoden sind für die Durchführung hilfreich?
- Wie können vorhandene Ressourcen des Familiensystems exploriert werden?
- Wie können Rollen und Verantwortlichkeiten aufgeteilt werden?
- Wie lassen sich Verbindlichkeiten für die Übernahme von Aufgaben schaffen?
- Wie können Kompromisse gefunden werden?

## ■ Welche Möglichkeiten zur Deeskalation sind im Gespräch anwendbar?

Die Beantwortung dieser Forschungsfragen wird anhand folgender Kapitel bearbeitet: In Kapitel 19.1 werden methodische Grundlagen zur Gesprächsgestaltung in einer Gruppe, sowie relevante Begrifflichkeiten geklärt, bevor die Umsetzung des Gesprächs im Leitfaden anhand des in Kapitel 19.2 beschriebenen Rubikon Modells aufbereitet wird.

In der ersten Phase werden dabei in Kapitel 19.3 der Einstieg in das Familiengespräch, Möglichkeiten zur Visualisierung, die Kontextklärung des Treffens und die Zielformulierung aufbereitet.

Die zweite Phase in Kapitel 19.4 umfasst die Exploration von Lösungsideen und vorhandener Ressourcen des Unterstützungsnetzwerkes, den Umgang mit herausfordernden Situationen im Gespräch, die Erstellung eines Plans und dessen Überprüfung, sowie den Aushandlungsprozess von Kompromissen anhand des Harvard-Konzepts.

Kapitel 19.5 beschreibt kurz die dritte Phase der Durchführung der geplanten Maßnahmen, bevor im abschließenden Kapitel 20 die Teilforschungsfragen der Umsetzung des Familiengesprächs zusammengefasst werden.

## 19.1 Methodische Grundlagen zur Gesprächsgestaltung in einer Gruppe

Die Durchführung von Gruppengesprächen unterscheidet sich in vielen Punkten vom Dialog zwischen zwei Gesprächspartner\*innen. Treffen die Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs zum ersten Mal in dieser Konstellation zusammen, stellt dies eine zusätzliche Herausforderung für die Umsetzung des Gesprächs dar. Im nachfolgenden Kapitel wird der Begriff „Gruppe“ definiert und beachtenswerte Aspekte der Gesprächsgestaltung in der Gruppe erläutert.

### 19.1.1 Der Gruppenbegriff

Die Einladung der Teilnehmer\*innen, sowie die anschließende Durchführung des Familiengesprächs initiiert die Bildung einer Gruppe. Die Gruppe bildet das häufigste soziale Gebilde in der Gesellschaft und definiert sich laut Kopp und Steinbach (2018:163) durch das Erarbeiten eines gemeinsamen Ziels der Gruppenmitglieder. Diese Zusammenarbeit zeichnet sich durch einen kontinuierlichen Prozess der Kommunikation und Interaktion der Mitglieder aus, wodurch ein Zusammengehörigkeitsgefühl entsteht. Gemeinsame Regeln und Normen, sowie die Aufteilung von Verantwortlichkeiten, sind für die Erreichung des Gruppenziels und die Festigung der Gruppenidentität notwendig.

Rubner und Rubner (2016:21–23) definieren die Gruppe zudem als organisiertes System einzelner Individuen mit wechselseitigen Rollenbeziehungen und spezifischen Funktionen, das sich durch ein Gefühl der Zusammengehörigkeit in einem bestimmten Zeitraum auszeichnet. Das gemeinsam bearbeitete Thema bezeichnen die Autorinnen als Motor für das Bestehen der Gruppe.

Ein weiteres Merkmal der Gruppe ist die Interdependenz der Teilnehmer\*innen. Dies bezeichnet die wechselseitige Beeinflussung der Gruppenmitglieder durch das Einbringen der eigenen Fähigkeiten und das Gewinnen neuer Erkenntnisse durch die eingebrachten Inhalte der anderen Mitglieder. Durch diese Interaktion im Gruppenprozess wird eine gegenseitige Abhängigkeit der Teilnehmer\*innen generiert. Die entstehende Gruppe ist dadurch nicht die Summe der teilnehmenden Individuen, sondern bildet sich durch den Austausch dieser, sowie durch das entwickelnde Beziehungssystem stets weiter. Die Kommunikation geschieht dabei sowohl verbal als auch nonverbal (ebd.:22).

Diese intensive Interaktion verdeutlicht, dass alle Ereignisse in der Gruppe, selbst wenn nicht alle Mitglieder dabei beteiligt sind, vom Gruppenprozess beeinflusst werden. Dieser Figur-Hintergrund-Prozess aus der Gestalttheorie ist beispielsweise bei einem Konflikt einzelner Gruppenmitglieder nachweisbar. Durch die Ambivalenz zwischen Integration, dem Bedürfnis der Zugehörigkeit und Differenzierung, dem Bedürfnis nach Selbstbestimmung, entstehen in der Gruppe unterschiedliche Positionen, Rollen und Hierarchien. Diese werden außerdem durch das Phänomen der Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse beeinflusst, die bewusste und unbewusste Reaktionen der Gruppenmitglieder aufeinander bestimmen. Dies lässt sich beispielsweise in der Kontaktaufnahme, Rollenzuschreibungen und in der Selbst- und Fremdwahrnehmung der Teilnehmer\*innen beobachten (ebd.:23).

#### 19.1.2 Die Familie als Gruppe

Die Familie stellt als solche eine Sonderform der Gruppe dar und ist geprägt von ihrem individuellen Werte -und Normsystem, das sich über die Generationen hinweg entwickelt hat (Schäfers 2010:131). Im Familiengespräch des Leitfadens sind die Personen der Kleingruppe Familie gefordert, die eigene Rolle und die familiären Kommunikationsmuster zu reflektieren und in Abstimmung mit den zusätzlichen Teilnehmer\*innen des Unterstützer\*innenkreis eine neue Gruppe zu bilden.

Das Thema der Versorgung im Alter und die Pflege der Angehörigen der älteren Generation stellt oftmals ein Tabu in der Familie dar. Gefühle von Angst oder Scham beeinflussen die Gruppendynamik und den Prozess des Familiengesprächs, wodurch eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse, vor allem der umsorgten Person, für einen positiven Gesprächsverlauf notwendig ist (Habicht 2014:102).

Da im Gegensatz zur Durchführung des Familienrats, dem Familiengespräch keine koordinierenden Fachkräfte beiwohnen, ist eine strukturierte Aufbereitung eines möglichen Gesprächsablaufes essenziell.

Im Folgenden wird der Prozessverlauf des Leitfadens anhand des Rubikon Modells der Handlungsphasen nach Achtziger und Gollwitz (2009:150–156) beschrieben. Im praktischen Leitfaden wurden die Schritte im Sinne der Anwendbarkeit strukturiert und Teilschritte formuliert. Bevor die Umsetzung des Familiengesprächs im Leitfaden beschrieben wird, folgt ein Einblick in die Handlungsphasen des Rubikon Modells.

## 19.2 Das Rubikon Modell der Handlungsphasen

Das Rubikon Modell findet seine Bezeichnung in der Geschichte von Julius Cäsar, der am 10. Jänner im Jahr 49 v. Chr. mit seinen Legionen den italienischen Fluss Rubikon überquerte und dabei die berühmte Äußerung „Alea iacta est“, „die Würfel sind gefallen“, tätigte. Der Fluss durfte, zum Schutz vor militärischen Machtübernahmen in Rom, von keinen Heerführern mit dessen Legionären überquert werden. Auf Überschreitungen dieses Gesetzes stand eine Verurteilung zum Tode. Der Spruch von Julius Cäsar ging damit als Formulierung einer entschlossenen Willensäußerung, ohne Möglichkeit zur Umkehr, in die Geschichte ein. Das Überschreiten des Rubikons bildet eine Metapher für die Umsetzungsabsichten und Handlungen und die bewusste Willensentscheidung einer Person, auch Volition genannt (Greif / Benning-Rohnke 2015:27).

Im Rubikon Modell der Handlungsphasen werden sowohl die Vorüberlegungen in Bezug auf die Zielsetzung als auch die konkrete Realisierung dieser dargestellt. Der Handlungsverlauf wird dabei in vier Phasen unterteilt, 1) die Auswahl eines möglichen Ziels aus diversen Wünschen, 2) die Umsetzungsplanung des Ziels, 3) die Handlungen zur Zielerreichung und 4) die Bewertung der Ergebnisse (Achtziger / Gollwitzer 2009:150).

Folgende vier Phasen der Zielverfolgung werden dabei konkretisiert (siehe Abb. 6):

### ad 1) Prädezisionale Phase - Abwägen

In der prädezisionalen Phase werden die Erwartungen und die Realisierbarkeit der eigenen Wünsche abgewogen. Dabei werden die Vor- und Nachteile der Konsequenzen einer Verwirklichung durchdacht. Beeinflusst wird diese Phase durch den individuellen Anreiz und die eigenen Erwartungen, sowie durch die eigenen Werte.

### ad 2) Postdezisionale Phase - Planen

Die postdezisionale Phase zeichnet sich durch die Entwicklung eines konkreten Plans aus, in dem festgehalten wird wann, wo, und wie, mit welchen Mitteln eine Zielerreichung realisierbar ist. Durch die Planung soll die Wahrscheinlichkeit, dass die Erreichung des gewünschten Ziels gelingt erhöht werden.

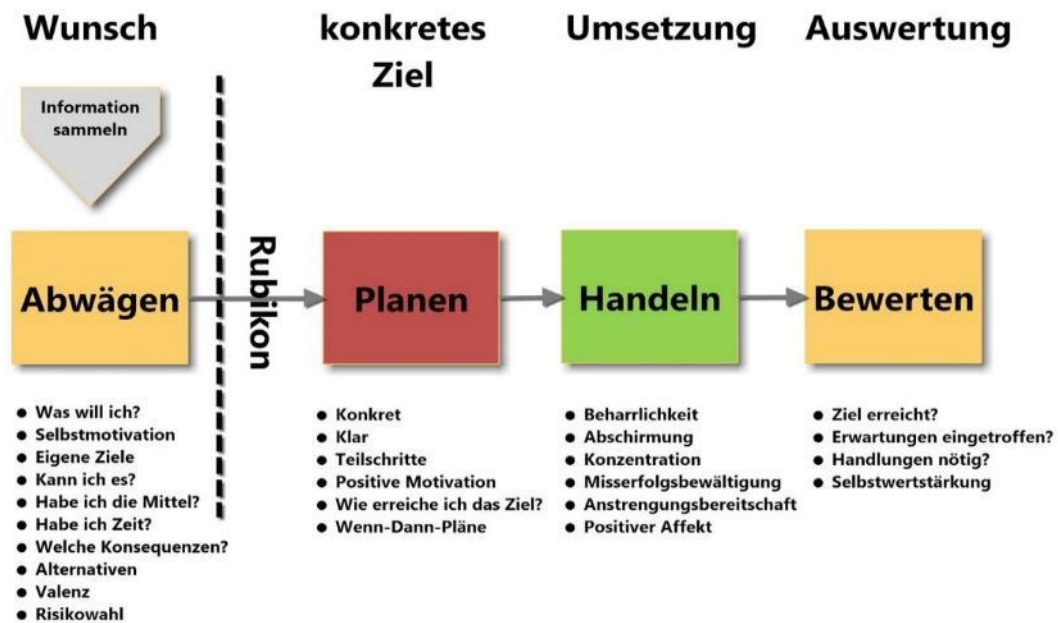
### ad 3) Aktionale Phase - Umsetzung

In der dritten, aktionalen Phase werden die Handlungen des erstellten Plans in der vorherigen postdezisionalen Phase, im Sinne einer langfristigen Zielerreichung umgesetzt.

#### ad 4) Postaktionale Phase - Auswertung

Abschließend werden die umgesetzten Handlungen reflektiert und in Bezug auf die Erreichung des gesetzten Ziels bewertet. Bei Bedarf ist eine Adaptierung oder Ergänzung der Handlungen möglich, um den Prozess erfolgreich abschließen zu können (ebd.).

Abbildung 7: Rubikonmodell



Quelle: (Brühlhart 2017)

Die vier Phasen sind mit unterschiedlichen Bewusstseinslagen, oder mind-sets verbunden, die den Prozess als implizite kognitive Orientierung begleiten. Diese entstehen durch die Aufgaben, die in den verschiedenen Phasen bewältigt werden müssen. In der ersten Phase entsteht durch den Prozess des Abwägens der Konsequenzen der Handlungen eine abwägende Bewusstseinslage; die zweite Phase ist durch die planende Bewusstseinslage gekennzeichnet; die dritte Phase der konkreten Durchführung wird durch eine handelnde Bewusstseinslage begleitet; und die vierte Phase löst eine bewertende Bewusstseinslage aus. In der Bewusstseinslagenforschung des Rubikon Modells wird davon ausgegangen, dass die Einschätzung zur Bewältigung bestimmter Aufgaben sich in unterschiedlichen Bewusstseinslagen unterscheiden. (ebd.:152–154).

Die Forschung zur Bewusstseinslage initiierte zudem eine Neuinterpretation des Motivationsbegriffs, der zuvor als Bereitschaft eine Handlung durchzuführen, sowie die Intensität und Effizienz der Umsetzung dieser definiert wurde. Heute versteht man unter dem Begriff die Gestaltung zielgerichteter Handlungen, die bestimmten Aspekten der Wünschbarkeit und Erreichbarkeit denkbarer Ziele unterliegen. Die Prozesse in der einleitenden prädeziSIONalen Phase und in der abschließenden postaktionalen Phase werden daher als motivational bezeichnet. Die Prozesse in der präaktionalen Phase und

der aktionalen Phase werden hingegen als volitional bezeichnet. Dies bezeichnet die Willenskraft und Selbstregulationsstrategien der Person, die die tatsächliche Realisierung des Ziels durch konkrete Handlungen verfolgt (ebd.:155–156).

In der Überschreitung des Rubikons und der damit verbundenen bewussten Entscheidung einen Schritt in Richtung Veränderung zu tun, liegen Parallelen zum Ansprechen von innerfamiliären Betreuungsfragen und dem Verbalisieren der eigenen Sorge. Durch das Thematisieren in der Familie entsteht ebenfalls ein „Point of no return“ der einerseits beängstigend sein, jedoch eine Chance zur Handlungsfähigkeit und zur Zielerreichung darstellen kann. Im Folgenden wird die Umsetzung des Familiengesprächs anhand der Phasen des Rubikon Modells gegliedert und die Inhalte des Leitfadens dargestellt.

### 19.3 Prädezyklische Phase

Das Abwägen der Vor- und Nachteile der Konsequenzen des Ansprechens der eigenen Sorge wurde im Fall des Leitfadens bereits im Kapitel 7.1 „Die Selbstreflexion im Leitfaden“ bearbeitet. In der Umsetzung des Familiengesprächs liegt die Herausforderung darin, die Teilnehmer\*innen des Unterstützungskreises zu befähigen, ebenfalls den Schritt in Richtung Handlungsplanung zu tun. Die Initiierende Person hat diesen Schritt bereits getan und ist nun gefordert darauf zu achten, auch den anderen Personen Zeit und Raum zu geben, für sich die Vor- und Nachteile abzuwägen, um sich bewusst für oder gegen die nächsten Phasen des Prozesses zu entscheiden. Anschließend ist es die Aufgabe der Gruppe, ein gemeinsames Ziel für die folgende Handlungsplanung zu erarbeiten.

#### 19.3.1 Einstieg

Den Einstieg in das Familiengespräch bildet ein Begrüßen aller teilnehmenden Personen und die Klärung der organisatorischen Rahmenbedingungen, bevor die Gesprächsrunde in das Thema einsteigt. Zur Orientierung der Gruppe ist die Strukturierung des Treffens notwendig. Eine wichtige Position nimmt dafür die moderierende Person ein, die auf das Einhalten von vereinbarten Gesprächsregeln achtet und den Ablauf des Familiengesprächs lenkt (siehe Kapitel 17.2.3). Durch die Vereinbarung einer Protokollführung und das Verfassen einer Agenda, entsteht einerseits ein roter Faden durch das Gespräch und schafft zusätzlich die Möglichkeit, Ergebnisse festzuhalten und dadurch Verbindlichkeiten zu schaffen. Eine Methode zur Unterstützung des Prozesses ist dessen Visualisierung.

#### 19.3.2 Visualisierung

Das Auffassungsvermögen des menschlichen Kurzzeitgedächtnisses umfasst in einem Zeitraum von zirka zwanzig Minuten das Speichern von bis zu sieben



Informationseinheiten. (Gamber 1996:60–61). Die Visualisierung stellt aus diesem Grund ein tragendes Werkzeug zur Moderation von Gruppengesprächen dar.

Gibt es neben dem Gesprochenen, akustischen Reizen auch das Angebot, die Inhalte visuell wahrzunehmen, fällt es dem menschlichen Gehirn leichter, sich auf diese zu fokussieren und sich im Nachhinein daran zu erinnern. Durch die Visualisierung gelingt es, alle Gruppenmitglieder auf einen Informationsstand zu bringen und die besprochenen Inhalte schnell sichtbar zu machen. Der\*die Moderator\*in bekommt durch das Medium die Möglichkeit den Ablauf für alle Teilnehmer\*innen transparent sichtbar zu machen und Gesprächsbeiträge zu ordnen, wodurch unterschiedliche Diskussionspunkte in Themenbereiche geclustert werden können. Dies ermöglicht das parallele Weiterarbeiten und Weiterdenken an unterschiedlichen Punkten. Das Festhalten eines visuellen Protokolls dient außerdem dazu, dass keine eingebrachten Ideen verloren gehen und diese während des gesamten Prozesses für die Gruppe abrufbar bleiben. Dies reduziert gleichzeitig Wiederholungen und Missverständnisse in der Gruppenkommunikation und erleichtert die Weitergabe von Informationen an außenstehende Personen (Posse o.A.:5).

Folgende Medien können zur visuellen Unterstützung des Gesprächs beitragen:

- Flipchart
- Plakat
- Pinnwand
- Kärtchen
- Packpapierbögen
- Stifte unterschiedlicher Farben
- Beamer mit Leinwand

Posse (ebd.:6) führt aus, dass für verschiedene Inhalte, unterschiedliche Elemente der visuellen Darstellung von Nutzen sein können. Neben der klassischen Liste zur Sammlung von Ideen und Problemen, bietet beispielsweise die Verwendung einer Skala die Visualisierung einer Einschätzung an. Durch das Erstellen einer Tabelle gelingt es, Beziehungen zwischen unterschiedlichen Dingen herzustellen. Aber auch die Verwendung von Symbolen kann für die visuelle Darstellung eines Themas hilfreich sein. Ein Netz könnte somit Verbindungen und komplexe Zusammenhänge sichtbar machen, währenddessen die Darstellung von Hierarchien durch das Symbol eines Baumes gelingen kann.

Auf Seite 34 des Leitfadens wird empfohlen, die Visualisierung der Agenda in Form eines Plakates anzubieten. Das Medium ist groß genug, um von allen Teilnehmer\*innen gut gesehen zu werden und ist für viele Anwender\*innen einfacher zu organisieren als beispielsweise ein Beamer mit Leinwand. In der Arbeit mit alten Personen ist außerdem darauf zu achten, dass das gewählte Medium an die individuelle Wahrnehmung dieser angepasst wird, beispielsweise in der Wahl der Schriftgröße (siehe Kapitel 14).

### 19.3.3 Warum sind wir hier?

Im nächsten Schritt wird auf Seite 34 des Leitfadens der Gesprächskontext geklärt, indem die gegenwärtige Situation mit den Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs angesprochen wird. Es bietet sich an, dies anhand der vorbereiteten Sorgeformulierung (siehe Kapitel 7.2) zu tun, die sowohl durch die sorgebringende Person, durch den\*die Moderator\*in oder auch von der umsorgten Person kommuniziert werden kann.

Im Familienrat wird dieser Schritt in der Informationsphase durch den\*die Koordinator\*in eingeleitet und moderiert. Nach einer Vorstellungsrunde gibt es die Möglichkeit, ein Ritual der Familie, beispielsweise in der Form eines Gebets, der Begrüßung der Teilnehmer\*innen durch den\*die Familienälteste\*n, oder auch durch ein einstimmendes Lied durchzuführen. Die Sorgeerklärung wird anschließend von einer Fachkraft des Jugendamts vorgetragen, bevor Professionist\*innen des Netzwerks ihr Wissen der Gesprächsrunde anbieten. Der Abschluss der Informationsphase kann durch eine Stärkenrunde passieren, um den Blick der Teilnehmer\*innen von den formulierten Sorgen auf die innewohnenden Ressourcen des Systems zu lenken. Diese Phase bietet bereits einen Einblick auf die Diskussions- und Streitkultur einer Familie, wobei der\*die Koordinator\*in gefordert ist, auf diese Wahrnehmungen zu reagieren und die vereinbarten Gesprächsregeln daran anzupassen (Früchtel et al. 2017:30–31).

Die Abwesenheit von Fachkräften kann in der Durchführung des Gesprächs sowohl Vorteile als auch Nachteile für den Prozess der Lösungsfindung bieten. Vorteile könnten sein, dass die Familie das Thema von Unterstützungsmöglichkeiten in einem Personenkreis besprechen kann, in dem bereits ein Vertrauensverhältnis besteht. Die Hemmschwelle, das häufig tabubehaftete Thema anzusprechen und die eigenen Wünsche und Befürchtungen den Gesprächspartner\*innen anzuvertrauen, könnte dadurch sinken. Die An- und Zugehörigen des Unterstützer\*innenkreis werden zudem in ihrer Selbstwirksamkeit bestärkt und als Expert\*innen ihrer eigenen Lebenswelt wahrgenommen. Der entwickelte Leitfaden traut den Anwender\*innen zu, diesen selbständig, ohne Unterstützung einer Fachkraft zu nutzen und ermutigt diese, auf die innewohnenden Ressourcen des Familien- und Helfersystems aufzubauen.

Eine Herausforderung bietet die Abwesenheit von Fachkräften für die Moderation, da ein\*e involvierte\*r Teilnehmer\*in eine andere Rolle im Gespräch einnimmt als ein\*e neutrale Moderator\*in, die das System nur bedingt beeinflusst. Wie im Kapitel 17.2 „Moderationsvorbereitung“ beschrieben, sind dabei viele Faktoren zu beachten, wobei auch entschieden werden kann diese Funktion einer Person zu übergeben, die sich im Netzwerk der Unterstützer\*innen weiter außen befindet und beispielsweise in Konflikte der Familie nicht, oder weniger involviert ist.

Wie bereits in Kapitel 15 beschrieben wurde, gibt es eine große Bandbreite an Reaktionen, die auf das Thematisieren der Sorge im Unterstützer\*innenkreis auftreten können. Der Besprechung der aktuellen Situation und den damit einhergehenden Gefühlen, sollen daher am Beginn des Gesprächs genügend Zeit und Raum gegeben

werden. Hinzu kommt, dass möglicherweise nicht zwischen allen teilnehmenden Personen ein bestehendes Vertrauensverhältnis existiert, wodurch das Besprechen des tabubehafteten Themas, Pflege im Alter, eine Herausforderung für die Gruppe darstellen kann.

Der Eintritt in eine neue Gruppe stellt die Teilnehmer\*innen vor die Herausforderung, die eigene Komfortzone zu verlassen, wodurch ein Gefühl der Unsicherheit entsteht und eine abwartende Haltung der Teilnehmer\*innen zu erwarten ist. Die unterschiedlichen Erwartungen und Interessen der Beteiligten werden in einem Abklärungsprozess hinsichtlich der Umsetzungsfähigkeit in der Gruppe geprüft. Finden sich Übereinstimmungen mit anderen Teilnehmer\*innen, entsteht eine konstruktive Gemeinsamkeit und ein verbindendes Gruppeninteresse (Schmidt-Grunert 2009:195).

#### 19.3.4 Ziele SMART formulieren

Schmidt-Grunert (ebd.:109) führt aus, dass die Grundlage jeder Gruppe einen spezifischen Zweck darstellt, der die Summe der Intentionen, Ziele und Ergebnisse beinhaltet.

Im Leitfaden wird das Ziel der sorgenden Person, die formulierte Sorge aus der Welt zu schaffen und für die zukünftige Situation tragfähige Maßnahmen zu vereinbaren, als Auftrag an die Gesprächsrunde herangetragen. Zusätzlich stellt das Formulieren von gemeinsamen Zielen eine gute Basis zu Kooperation und Motivation der Beteiligten dar und bietet diesen eine Orientierung im Prozess.

Um die Motivation zur Umsetzung und damit die Erfolgsaussichten von Zielen zu erhöhen, sollten diese herausfordernd sein und nach den SMART-Kriterien formuliert werden, die in der Goal Setting-Theory nach Locke und Latham begründet sind (Greif / Benning-Rohnke 2015:26).

##### *S pecific - Spezifisch*

Konkret formulierte Ziele dienen zur Orientierung und vermeiden Missverständnisse und Konflikte in der Gruppe. Erst auf der Basis von konkreten Zielsetzungen ist das Finden von konkreten Lösungen möglich.

##### *M easurable - Messbar*

Eine sinnvolle Zielformulierung zeichnet sich durch die Überprüfbarkeit der Zielerreichung aus.

##### *A ttractive - Attraktiv*

Die Attraktivität der Ziele kann durch die positive Formulierung dieser erhöht werden.

##### *R ealistic – Realistisch*

Die Umsetzbarkeit der Ziele soll zwar herausfordernd, jedoch erreichbar sein. Hilfreich ist dabei das Formulieren von Teilzielen, die bestimmte Meilensteine des Hauptziels

darstellen können. Das Erreichen der Teilziele stellt dabei einen hohen Motivator zur Erreichung des übergeordneten Ziels dar.

#### *Terminated - Terminiert*

Die Zielerreichung wird durch festgelegte zeitliche Rahmenbedingungen und Terminvereinbarungen unterstützt. Somit wird sichergestellt, dass das Ziel innerhalb eines bestimmten Zeitraums bearbeitet wird.

Ist die Abwägung der prädeziSIONalen Motivationsphase und die Zielfindung der Gruppe geglückt, ist es den Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs möglich, den Rubikon in Hinblick auf eine verbindliche Absicht zu überschreiten und in die nächste Phase einzutreten.

### 19.4 PostdeziSIONale Phase

Die postdeziSIONale Phase beinhaltet die Handlungsplanung und das Bilden konkreter Vorsätze, wie das vereinbarte Ziel erreicht werden kann. Im Folgenden werden dafür hilfreiche Methoden zum Brainstorming und zum Explorieren vorhandener Ressourcen im System des Unterstützungskreises, sowie zur Erstellung eines Maßnahmenplans präsentiert. Zudem wird der Aushandlungs- und Verhandlungsprozess von Lösungsideen anhand des Harvard-Konzepts erläutert.

#### 19.4.1 Welche Lösungsideen gibt es?

Die Fragestellung im Leitfaden „*Welche Lösungsideen gibt es?*“ soll für die Teilnehmer\*innen eine Überleitung von der Problemzentrierung in die Aktivität und die Lösungsexploration darstellen.

Eine der bekanntesten Vorgehensweisen zur Ideenfindung stellt das Brainstorming dar. Dabei geht es weniger um das Erfassen einer fertigen Lösung als um das Sammeln möglichst vieler Ideen der teilnehmenden Personen. Voraussetzung für ein hilfreiches Brainstorming ist eine Vertrauensbasis in der Gruppe, damit die Teilnehmer\*innen den Mut aufbringen ihre intuitiven kreativen Gedanken zu teilen. Der Fantasie sind dabei keine Grenzen gesetzt. Kritik ist dabei strengstens untersagt. Der\*die Moderator\*in nimmt beim Brainstorming nicht teil. Die Aufgabe der moderierenden Person liegt darin, die Teilnehmer\*innen zu ermutigen ausgefallene Ideen zu finden. Damit die Vielzahl an Einfällen nicht verloren geht, ist die Aufzeichnung anhand eines Protokolls in Schriftform, als Video- oder Tonaufzeichnung sinnvoll. Auch das Festhalten der Ideen auf Kärtchen, die im Anschluss nach Themengebieten geclustert werden, kann dabei hilfreich sein (Gamber 1996:85–87).

Auf Seite 34 des Leitfadens werden die Beteiligten dazu angeregt, ein methodengestütztes Brainstorming mit einer Mind Map, zur Sammlung von Lösungsideen durchzuführen. Diese Gedanken(land)karte bietet den Anwender\*innen die Möglichkeit, Ergänzungen und Änderungen direkt vorzunehmen und unterstützt dabei, Themenbereiche zu gliedern und einen Überblick zu bewahren. Dabei wird das

Thema zu Beginn in die Mitte geschrieben, von dem aus sich die unterschiedlichen Bereiche als Äste über das Papier ausbreiten. Gamber (1996:90–91) formuliert zur Gestaltung der Mind Map folgende Tipps, die den Anwender\*innen im Leitfaden zur Verfügung gestellt werden.

- „Schreiben Sie groß genug und leserlich.
- Sie können unterschiedliche Farben verwenden, um Verknüpfungen und Zusammenhänge sichtbar zu machen.
- Auch Bilder, Symbole und Fotos können hilfreich sein.
- Verändern und ergänzen Sie die Mind Map je nach Bedarf im Laufe des Gesprächs.“

#### 19.4.2 Exploration der Ressourcen

Auch die innewohnenden Ressourcen der Gruppenmitglieder stellen tragfähige Aspekte zum Finden von Lösungsideen dar. Eine Grundannahme der Sozialen Arbeit ist, dass jede Person über sowohl bewusste als auch unbewusste Ressourcen verfügt, die sich beispielsweise durch biografische Erfahrungen, der eigenen Lebenswelt und den Einflüssen der individuellen Person entwickeln. Ehlers et al. (2017:46) fassen die Beweggründe für stärkenorientiertes Arbeiten wie folgt zusammen:

*„Träume und Wünsche von Menschen zu erfassen, sowie die Hoffnung auf Möglichkeiten der Teilhabe und Teilgabe zu wecken sind zentrale Beweggründe für ein stärkenorientiertes Arbeiten. Unabdingbar wird davon ausgegangen, dass Menschen über Potenziale verfügen, die es zu entfalten gilt.“ (ebd.)*

Diese Grundhaltung der Sozialen Arbeit gegenüber den Menschen wurde bereits in den Kapitel 5 beschrieben, wo die Begriffe der Ressourcenorientierung und des Empowerments erläutert sind.

Eine Möglichkeit zur Exploration der vorhandenen Ressourcen im Unterstützer\*innenkreis und zum Schaffen von Verbindlichkeiten stellt der Ressourcencheck dar. Dabei wird der Blick auf die innewohnenden Ressourcen der Personen im Unterstützer\*innenkreis gelegt, die durch die individuellen Lebenswelten, Erfahrungen, Kompetenzen, Fähigkeiten und Zufälligkeiten geprägt sind. Im Ressourcencheck geht es darum, die Stärken der Personen wahrzunehmen, zu begreifen, und diese ernst zu nehmen, selbst wenn diese nicht sofort auffallen, sondern unter der Oberfläche der Selbstverständlichkeit verborgen liegen. Die Personen sollen bestärkt werden, ihre eigenen Ressourcen wahrzunehmen und diese in ihrem Alltag einzusetzen. Im Ressourcencheck werden bewährte Bewältigungsstrategien aufgezeigt und neue Perspektiven auf vorhandene Schätze eröffnet. Die Summe der erforschten Kraftquellen erzeugt Energie und Hoffnung für die selbstbestimmte Handlungsfähigkeit. Je mehr Personen aus der eigenen Lebenswelt dabei beteiligt sind, desto vielfältiger sind die Perspektiven und die Quantität der explorierten Ressourcen (Budde et al. 2004:1–2).

Abbildung 8: Ressourcenkarte

**Vorbereitung zum Ressourcencheck**  
Gehen Sie bitte jedes Feld – »Besitz«, »Beziehungen« und »Kompetenzen« – in dieser Reihenfolge einzeln durch, und notieren Sie sich in jedem Feld etwa drei Ressourcen. Schreiben Sie bitte auch scheinbar Selbstverständliches auf. Dann gehen Sie zum Feld »Vorbereitungsfragen«, stellen sich jede der Fragen, und notieren Sie wiederum mindestens drei weitere Ressourcen. Jetzt sind Sie präpariert. Zeitbedarf: 15 Minuten.

1. Besitz

2. Beziehungen

Hauptperson

3. Kompetenzen

Vorbereitungsfragen

©Frank Früchtel, Fachhochschule Potsdam

Quelle:(Früchtel 2017:120)

In der konkreten Durchführung in einer Gruppe ist die Erhebung der Ressourcen beispielsweise durch die Verwendung einer Ressourcenkarte möglich. Hier werden in einem Raster mit vier Feldern die Ressourcen einer Person gesammelt, die in die Bereiche Besitz, Beziehung und Kompetenz eingeteilt werden. Ein Feld kann im Vorfeld mit Vorbereitungsfragen gefüllt werden, die Impulse zur Ressourcenfindung geben können. Im Feld Besitz werden materielle Ressourcen eingetragen, wie beispielsweise Verkehrsmittel, Wohnraum, Einkommen, Instrumente oder Bilder. Das zweite Feld Beziehung beinhaltet die sozialen Kontakte der Person, wie die Familie, Nachbarn, Freunde, aber auch der Zugang zu Organisationen, Mitgliedschaften in Vereinen oder religiösen Gemeinden, Arbeitskollegen oder Mitschüler. Im dritten Feld werden die Kompetenzen einer Person gesammelt, wie zum Beispiel Wissen, Erfahrungen, Bewältigte Krisen, Ziele, Träume, Fantasie, Intelligenz, Emotionalität, Humor, Berufs- oder Schulabschlüsse. Beim Befüllen soll jedes der drei Felder nach der Reihe mit drei Ressourcen befüllt werden. Im Anschluss werden die Vorbereitungsfragen gelesen, die

in weiteren 15 Minuten eine Anregung bieten, jedes Feld um drei weitere Ressourcen zu ergänzen (Früchtel et al. 2017:120).

In der Erstellung des Leitfadens wurde abgewogen, wie viel Zeit für das Familiengespräch eingeplant wird und ob der Ressourcencheck dabei zu viel Zeit in Anspruch nimmt. Die Methode wurde nach einigen Überlegungen nicht mit in den Leitfaden aufgenommen, um den Umfang dessen nicht zu Sprengen. Trotzdem ist die Ressourcenkarte eine gute Möglichkeit sowohl die eigene als auch die Stärken der anderen Personen in der Gesprächsrunde zu erheben. Dafür könnte das Blatt mit der Ressourcenkarte nach der eigenen Bearbeitung Reihum von den Teilnehmer\*innen ausgefüllt werden, wodurch die Sicht auf die eigenen Ressourcen mit den Perspektiven der anderen Beteiligten ergänzt werden kann. Für diese Art und Weise der Durchführung kann es von Vorteil sein, wenn man sich untereinander lange kennt und eine gute Vertrauensbasis herrscht. Doch auch der Blick von außen, einer systemfremden Person, kann einen spannenden und wertvollen Beitrag leisten.

#### 19.4.3 Umgang mit herausfordernden Situationen

In der Diskussion des Leitfadens im Sounding Board, wurde von den Expert\*innen auf die Bedeutung von deeskalierenden Maßnahmen im Anwendungstool hingewiesen. So meinte etwa eine Teilnehmerin der Diskussion:

*„[...] was mir noch wichtig ist, bei der Durchführung dann, i erleb das immer wieder bei Familien, vor allem wenn dann viele Kinder san und das Thema Geld ein Thema wird, wenns zu gegenseitigen Schuldzuweisungen kommt, [...] dass es auf jeden Fall einen Plan geben muss [...], was tu ich , wenns eskaliert, jo, und wie komm ich dann tatsächlich zu professioneller Hilfe. [...] Also zumindest eine Liste, wo ich mich dann hinwenden kann [...]“ (SB:Z310-324).*

Aus dieser Anregung heraus wurde das Kapitel „*Umgang mit herausfordernden Situationen*“ auf Seite 35 des Leitfadens eingebaut, mit einem Verweis auf den Anhang des Leitfadens, wo ab Seite 41 themenspezifische Adressen zur Kontaktaufnahme angeführt sind. Dort finden sich Unterstützungsangebote, die bei Bedarf von außen hinzugezogen werden können.

Durch das Thematisieren von emotionsbehafteten Themen sind unterschiedliche Reaktionen der Teilnehmer\*innen zu erwarten. Wie bereits in Kapitel 15 beschrieben können unterschiedliche Gefühle, Erwartungen und Befürchtungen hinter den diversen Reaktionen stehen. Auf Seite 35 des Leitfadens wird das Szenario einer emotional herausfordernden Situation noch einmal im Kontext des Familiengesprächs anhand der Beispielfamilie Huber bearbeitet und folgende Tipps zum Umgang mit der Situation angeboten:

- „Machen Sie eine Gesprächspause.
- Atmen Sie tief durch.
- Lüften Sie den Raum.
- Wechseln Sie den Ort.

- *Geben Sie den Gefühlen Raum und hören Sie aufmerksam zu.*
- *Besprechen Sie gemeinsam, wie das Gespräch fortgeführt werden kann.*
- *Wenn es nicht anders möglich ist, vertagen Sie das Gespräch auf einen Folgetermin.*
- *Holen Sie sich bei Bedarf externe Hilfe.“*

Diese Techniken sind spontan in konkreten Konfliktsituationen umsetzbar und können als Notbremse dienen, bevor ein Handlungsimpuls im Affekt gesetzt wird. In der Zeit, die dadurch gewonnen wird, ist die Regulation der eigenen Erregung möglich und die Situation wird entschärft. Dies bietet die Gelegenheit, auf rationalere Handlungsweisen zurückzugreifen. Werden die Copingstrategien bereits im Vorfeld trainiert, erhöht dies die Wahrscheinlichkeit der Umsetzung im Anlassfall (Middendorf 2012:171).

Auf der körperlichen Ebene wird durch die Selbstregulation der durch die Stresssituation bedingte Adrenalinausschuss gedrosselt, und Adrenalin im Körper abgebaut. Da evolutionär bei Stress eine Kampf- oder Fluchtreaktion eingeleitet wird, werden primär die großen Muskelgruppen der Gliedmaßen und nicht vordergründig das Gehirn mit sauerstoffreichem Blut versorgt. Bewegung ist daher eine gute Möglichkeit, diesem Impuls nachzukommen, sei es im Gespräch „nur“ die Aktivität aufzustehen und ein Fenster zu öffnen. Vorbeugende Maßnahmen zur Stressreduktion sind ebenfalls hilfreich, um mit Stressspitzen besser umgehen zu können. Bereits der Gedanke an Entspannungsübungen wie Yoga oder autogenes Training, können im Körper Entspannung auslösen. Bei Rauchern kann diese Reaktion auch beim Tabakkonsum wahrgenommen werden (ebd.:172–173).

#### 19.4.4 Erstellung eines Plans.

Im nächsten Schritt werden die teilnehmenden Personen darin bestärkt, einen Plan zu erstellen. Als Beispiel wird im Leitfaden eine Tabelle angeführt, die eine mögliche Strukturierung eines Maßnahmenplans zeigt. Die Inhalte des Plans der Beispielfamilie orientieren sich dabei an den Ausführungen von Gamber (1996:131) und Früchtel et al. (2017:36).

Gamber (1996:131) formuliert im Sinne der Tätigkeitsorientierung bei der Planung die sechs W-Regel, wobei darauf hingewiesen wird, dass der erstellte Plan sowohl konkret, als auch flexibel, zur Adaptierung bei Bedarf sein sollte. Der Autor definiert dafür die sechs W-Fragen 1) Was, 2) Warum, 3) Wie, 4) Wer-mit wem, 5) Womit und 6) Wann die im Folgenden kurz beschrieben werden.

##### ad 1) Was?

Die Frage nach dem Was bezieht sich auf das Soll-Ergebnis und die Teilaufgaben, die zur Erreichung des Ziels notwendig sind. Auch vorhersehbare Herausforderungen und Schwierigkeiten sollen dabei bedacht werden.

##### ad 2) Warum?

Die Frage nach dem Warum bezieht sich auf den konkreten Nutzen des erstellten Plans. Es soll außerdem eine Strategie überlegt werden, wie mit Planbrüchen umgegangen wird.



ad 3) Wie?

Das Wie hinterfragt die Art und Weise der Vorgehensweise zur Erreichung der Aufgaben. Hier wird auch festgehalten, welche Personen oder Stellen informiert werden müssen.

ad 4) Wer-mit wem?

Die Frage nach dem Wer erfragt die Personen, die in die Planumsetzung involviert sind und wo diese zusammenarbeiten. Auch die unterschiedlichen Rollen und Verantwortlichkeiten können dabei festgehalten werden.

ad 5) Womit?

Das Womit hinterfragt die benötigten Hilfsmittel und Unterlagen, die zur Aufgabenerfüllung benötigt werden.

ad 6) Wann?

Die Frage nach dem Wann stellt eine der wichtigsten Fragestellungen dar und definiert den Zeitraum oder Zeitpunkt, wann die Aufgaben erfüllt oder mit der Bearbeitung begonnen werden sollen. Die Vereinbarung von Zwischen- und Abschlussterminen ist dabei sinnvoll.

In den Ausführungen von Früchtel und Roth (2017:36) werden die notwendigen Informationen eines tragfähigen Plans im Familienrat beschrieben, die den Anwender\*innen des erstellten Leitfadens zur Orientierung dienen sollen.

Die dargestellte Tabelle im Leitfaden enthält folgende Punkte:

- *„Datum des Familiengesprächs*
- *Liste aller Teilnehmer\*innen mit Kontaktdaten (Telefonnummern und E-Mail-Adressen)*
- *Liste aller eingeladenen Teilnehmer\*innen, die nicht kommen konnten*
- *Verteiler der Personen, an die der Plan geschickt werden soll*
- *Grund des Familiengesprächs*
- *Vereinbarungen: Wer tut was, wann, wie lange, wozu?*
- *Wie geht man damit um, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden*
- *Bei Bedarf Termin für ein zweites Treffen*
- *Unterschrift aller Teilnehmer\*innen“*

Die Strukturierung der Maßnahmen in Form einer Tabelle ermöglichen einerseits die konkrete Darstellung und Dokumentation der vereinbarten Handlungsschritte und ermöglicht zusätzlich das Weiterleiten an Personen, die am Tag des Treffens verhindert waren oder Personen die zusätzlich informiert werden sollen. Zudem werden Verbindlichkeiten zur Verantwortungsübernahme geschaffen.

#### 19.4.5 Ist der Plan passend?

Die Frage *„Ist der Plan passend?“* wird auf Seite 37 des Leitfadens primär an die Sorgebringende Person und die umsorgte Person gestellt. Es soll die Zeit eingeräumt werden, um den erstandenen Plan hinsichtlich der eigenen Sorge bzw. der eigenen

Situation zu reflektieren. Im Leitfaden werden für diesen Schritt folgende Impulsfragen zur Überlegung angeboten:

- „Ist der Plan akzeptabel?
- Lösen die im Plan festgehaltenen Maßnahmen die Sorge auf?
- Sind alle Bereiche abgedeckt?“

Die Fragen leiten eine Feedbackschleife ein, die eine Adaptierung und Ergänzung des Maßnahmenplans vor dem Start der Durchführung ermöglicht. Für die Zielerreichung ist eine abschließende Überprüfung des Plans wichtig, damit alle Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs hinter den Vereinbarungen stehen und diese motiviert sind und bleiben, Verbindlichkeiten einzugehen.

#### 19.4.6 Verhandeln und Aushandeln von Entscheidungen - Das Harvard-Konzept

Je mehr Personen bei einem Gespräch oder einem Arbeitsprozess beteiligt sind, desto mehr Perspektiven, Interessen und Positionen beeinflussen die Entscheidungsfindung. Das Erstellen eines konkreten Plans ist daher stets ein Verhandlungs- und Aushandlungsprozess zwischen den Beteiligten. Im Folgenden werden dazu die Grundlagen des Harvard-Konzepts erläutert, das über das klassische Bilden von Kompromissen hinaus geht. Im Leitfaden wurde darauf verzichtet diesen Aushandlungsprozess näher zu beschreiben, um den Umfang des Anwendungstools kompakt zu halten.

Der Begriff Kompromiss wird im Duden als Ausgleich, Einigung, Mittelweg oder Zugeständnis definiert (Duden online o.A.). In der Praxis fühlt sich dieses häufig an, als hätte man etwas verloren oder widerwillig abgeben müssen. Das Prinzip des Harvard-Konzepts ist es, dass alle Parteien einen Nutzen aus der Entscheidung ziehen und dadurch keine negativen Gefühle entstehen.

Das Harvard Modell ist eine Methode des sachbezogenen Verhandels, wobei Streitfragen nach ihrer Bedeutung und dem konkreten Sachverhalt entschieden werden und nicht das Ergebnis eines Feilsch-Prozesses, wo jede Seite behauptet etwas unbedingt zu wollen, oder nicht zu wollen, darstellt. Dabei ist es notwendig im Hinblick auf den gegenseitigen Nutzen und ein auf Prinzipien beruhendes Ergebnis hinzuarbeiten, das fair und unabhängig vom eigenen Willen ist. Das sachbezogene Verhandeln stellt eine Alternative zu harten oder weichen Verhandlungsprozessen dar. Das Harvard Konzept ist hart gegenüber der Sache, jedoch weich gegenüber der Person, wodurch ein faires Verhalten unterstützt und ein Ausnutzen dieser Haltung verhindert werden soll. Die Grundannahme ist, dass die Basis von Verhandlungsprozessen in unterschiedlichsten Kontexten stets gleichbleibt und die Methode somit in jeder Situation anwendbar ist (Fisher et al. 2004:20–21).

Das sachbezogene Verhandeln beruht auf vier Grundaspekten, die die Grundlage für eine offene, ehrliche und jederzeit anwendbare Verhandlungsmethode darstellen. 1) Der Mensch, 2) die Interessen, 3) die Möglichkeiten und 4) die Kriterien (ebd.:34).

*ad 1) Menschen und Probleme getrennt voneinander behandeln.*

Um die Perspektive und die Vorstellungen der Gesprächspartner\*innen zu verstehen, ist es sinnvoll zu versuchen, sich in die Lage des Gegenübers zu versetzen. Dabei soll eine Unzufriedenheit mit der Sache von der Person getrennt werden. Ein weiterer Aspekt sind die Gefühle, die das Gespräch beeinflussen. Das Erkennen der eigenen Gefühle und die der Gesprächspartner\*innen können wichtiger sein als das Gespräch. Gegebenenfalls ist das Ansprechen der eigenen Wahrnehmung und das Verbalisieren der eigenen Gefühle eine hilfreiche Vorgehensweise. Einen zentralen Punkt in Verhandlungsprozessen stellt die achtsame Kommunikation miteinander dar. Dazu gehört das aufmerksame Zuhören, das Ausreden lassen und das Erbitten von Klärung bei Unklarheiten. In der eigenen Argumentation ist darauf zu achten, dass verständlich gesprochen wird, man über sich und nicht über die Gegenseite spricht, auf Beziehungsaufbau achtet und sich auf die Sache und nicht auf den Menschen konzentriert (ebd.:45–70). Eine Hilfestellung bietet dabei die Erläuterung der Ich-Botschaften in Kapitel 17.2.4 an.

*ad 2) Auf Interessen konzentrieren, nicht auf Positionen*

Der Zweite Aspekt des Harvard-Konzepts beschäftigt sich mit dem Trennen von Interessen und Positionen. Das Interesse ist definiert als das, was die Person erreichen möchte. Dies können beispielsweise Wünsche oder Sorgen sein. Die Position legt fest, wie, bzw. auf welchem Weg dies erreicht werden soll. Die Position ist demnach eine bewusste Entscheidung, wogegen Interessen die stillen Beweggründe hinter diesen darstellen. Zur Fokussierung auf das Interesse ist es hilfreich sich die Frage zu stellen, was das Gegenüber will oder nicht will. Auch das Benennen der eigenen Interessen kann dafür dienlich sein. Die Wichtigsten Interessen stellen die menschlichen Grundbedürfnisse nach Sicherheit, wirtschaftlichem Auskommen, Zugehörigkeitsgefühl, Anerkennung und Selbstbestimmung dar (ebd.:72–90).

*ad 3) Entwicklung von Entscheidungsmöglichkeiten zum beiderseitigen Vorteil*

Zur Entwicklung von Optionen zum Vorteil der Beteiligten ist es notwendig vor einer Beurteilung der Entscheidungen diese möglichst lange und genau abzuwägen. Dabei ist es hilfreich sich auf die Suche nach vielen unterschiedlichen Lösungsideen zu begeben und dabei nach Vorteilen für Alle Ausschau zu halten. Herausfordernd ist es dabei die Interessen der Teilnehmer\*innen des Gesprächs beim Beziehen einer Position zu integrieren. Die entwickelten Lösungsideen sollen sowohl härtere Einigungen als auch weichere Einigungen beinhalten. Härtere Einigungen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie dauerhaft, bindend, endgültig oder umfassend sind. Weiche Einigungen sind dagegen bedingt, vorläufig, nicht bindend oder partiell (ebd.:92–121).

*ad 4) Bestehen auf die Anwendung neutraler Beurteilungskriterien*

Um ein vernünftiges und faires Ergebnis zu erlangen, sollten sowohl Kriterien der Fairness, der Effektivität und der Sachbezogenheit herangezogen werden. Mögliche

weitere Kriterien können beispielsweise moralische Kriterien, Tradition oder Gleichbehandlung darstellen (ebd.:122–139).

Durch das Aushandeln von gemeinsamen Entscheidungen und die Mitbestimmung dieser, wird die Eigenaktivität in der anschließenden Umsetzung gefördert. Fühlen sich die Beteiligten im Prozess ernst genommen und nehmen das Ergebnis als eigenen Nutzen wahr, wird die Motivation zu kooperieren erhöht. Ist der Aushandlungsprozess zur Planerstellung abgeschlossen, kann zur Diskussion gestellt werden, ob ein Folgetermin vereinbart werden soll.

#### 19.4.7 Brauchen wir einen Folgetermin?

Ob am Ende des Familiengesprächs ein Folgetermin vereinbart werden soll, liegt im Ermessen der Teilnehmer\*innen. Folgende Hinweise wurden auf Seite 38 des Leitfadens als Indikatoren für die Sinnhaftigkeit eines Folgetermins formuliert:

- *„Wichtige Themen konnten aufgrund mangelnder Informationen nicht (fertig) besprochen werden.*
- *Die Zeit reichte nicht aus, um alle gewünschten Themen zu besprechen.*
- *Das Gespräch musste aufgrund von überwältigenden Gefühlen abgebrochen und vertagt werden (z.B. Streit).*
- *Die vereinbarten Aufgaben wurden nicht erfüllt.*
- *Die vereinbarten Aufgaben müssen abgeändert werden.*
- *Man möchte nach einer bestimmten Zeit gemeinsam besprechen, wie die Umsetzung der vereinbarten Handlungen läuft.“*

Früchtel et al. (2017:37) führen aus, dass die Wirkung der Hilfe zur Selbsthilfe erst nach einer möglichst langen Phase der gegenseitigen Hilfeleistungen erfasst werden kann. Je mehr Folgetermine durchgeführt werden, desto besser zeigt sich die Organisation und Beständigkeit des entstandenen Netzwerkes. Das Ritual des Zusammenkommens wirkt sich außerdem verbindend und stärkend auf die Gruppe aus.

Die Notwendigkeit eines Folgetermins kann sich auch erst im Prozess der Durchführung der vereinbarten Handlungsschritte ergeben. Diese Phase des Tuns wird im Rubikon Modell als aktionale Phase bezeichnet.

#### 19.5 Aktionale Phase

Die aktionale Phase beinhaltet die konkrete Durchführung der Maßnahmen hinsichtlich der Zielerreichung (Achtziger / Gollwitzer 2009:151). Dabei wird der formulierte Aktionsplan des Familiengesprächs hinsichtlich dessen Praxisfähigkeit geprüft. Die einzelnen Personen sind gefordert, ihren Verantwortungen nachzugehen und im Anlassfall auf Komplikationen zu reagieren, indem beispielsweise die Anstrengung gesteigert, oder eine Person zu Rate gezogen wird. Je verbundener sich die

Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs mit den vereinbarten Aufgaben und Zielen zur Unterstützung der umsorgten Person fühlen, desto wahrscheinlicher ist die erfolgreiche Umsetzung der Interventionen in der Phase der Aktion.

Da diese Phase erst nach dem Abschluss des Familiengesprächs beginnt, wurde diese im erstellten Leitfaden nicht berücksichtigt. Dieser steigt erst am Ende der aktionalen Phase wieder ein, wo auf Seite 38 und 39 des Anwendungstools die Auswertung der Interventionen erörtert werden.

## 20 Teilforschungsergebnisse Kapitel 19

Die formulierten Forschungsfragen am Beginn von Kapitel 19 „Umsetzung des Familiengesprächs“, können zusammenfassend folgendermaßen beantwortet werden.

- Wie kann eine Durchführung des Familiengesprächs anhand des entwickelten Leitfadens für Laien anwendbar gemacht werden?

Um ein für Laien anwendbares Tool anbieten zu können, ist vor allem eine strukturierte Darstellung des Prozesses notwendig, der den Anwender\*innen die notwendige Orientierung und die Sicherheit bietet, in einen kreativen Prozess der Ideenfindung einzusteigen. Auch die grafische Aufbereitung und ein hoher Aufforderungscharakter der Umsetzung stellen dabei einen wesentlichen Aspekt dar.

- Welche Methoden sind für die Durchführung hilfreich?

Unterstützende Methoden in der Durchführung sind diverse Möglichkeiten der Visualisierung und Strukturierung des Familiengesprächs. Das Umsetzungsbeispiel von Familie Huber wurde als didaktische Überlegung in den Leitfaden eingebaut, um die Beschreibung der einzelnen Schritte des Prozesses nachvollziehbar darzustellen. Dabei wurde darauf geachtet, dass Situationen dargestellt werden, die nahe an der Lebenswelt von vielen Familien sind.

- Wie können vorhandene Ressourcen des Familiensystems exploriert werden?

Das Vertrauensverhältnis der Familie stellt eine wichtige Basis zum Explorieren vorhandener Ressourcen des Unterstützungssystems dar. Je mehr Teilnehmer\*innen ihre individuellen Perspektiven hinsichtlich der vorhandenen Stärken beitragen, desto größer wird der Ressourcenkorb, aus dem sich die Gruppe in der Handlungsplanung bedienen kann. Eine Möglichkeit die vorhandenen Ressourcen des Familiensystems zu visualisieren ist die Ressourcenkarte, die eine strukturierte Aufbereitung dieser ermöglicht.

#### ■ Wie können Rollen und Verantwortlichkeiten aufgeteilt werden?

Im Zuge des Ressourcenchecks sind bereits erste Einschätzungen der Rollenverteilung in der Gruppe möglich. Damit hinsichtlich der Zielerreichung konkrete Verantwortlichkeiten verteilt werden können, ist das Erstellen eines Maßnahmenplans dienlich. Durch die durchdachte Formulierung eines gemeinsamen Gruppenziels nach den SMART Kriterien wird die Motivation der Beteiligten und die Verbindlichkeit der Übernahme der Aufgaben gestärkt. Strukturierte, messbare, attraktive, realistische Ziele, die einen konkreten zeitlichen Rahmen haben, stellen eine gute Basis für die Erreichung des Ziels dar.

#### ■ Wie lassen sich Verbindlichkeiten für die Übernahme von Aufgaben schaffen?

Die Verbindlichkeit zur Übernahme von Aufgaben wird durch die intrinsische Motivation der Beteiligten geschaffen, die durch das gemeinsame Erarbeiten eines Gruppenziels angeregt wird. Weiters ist die Dokumentation des Besprochenen durch ein erstelltes Protokoll, sowie die schriftliche Erstellung eines Aktionsplans hilfreich, um die Verbindlichkeit der Aufgabenerfüllung zu erhöhen. Das Aussenden der schriftlichen Vereinbarungen an alle teilnehmenden Personen schafft außerdem die Verbindlichkeit zur Gruppensolidarität. Werden den Teilnehmer\*innen zudem Kontaktdaten zur Verfügung gestellt, wo sie sich bei Bedarf hinwenden können, sei es innerhalb des Unterstützer\*innenkreises oder an professionelle Ansprechpartner\*innen, die im Anhang des Leitfadens angeführt wurden, stellt dies eine zusätzliche Hilfestellung zur Übernahme der Aufgaben dar.

#### ■ Wie können Kompromisse gefunden werden?

Das Harvard-Konzept bietet eine Orientierungshilfe für Verhandlungs- und Aushandlungsprozesse von gemeinsamen Wegen, die über das Bilden von Kompromissen hinausgeht. Durch die Möglichkeit der Mitbestimmung werden die Eigenaktivität, und das Erkennen des eigenen Nutzens der Handlungen angeregt, wodurch eine Erhöhung der Selbständigkeit und der Motivation zur Kooperation entsteht. Die Basis für ein sachgerechtes Verhandeln stellen das Trennen von Mensch und Problem dar, die Konzentration auf das Interesse anstatt der Position, die Entwicklung von Entscheidungsmöglichkeiten zum Vorteil aller Beteiligten und die Anwendung neutraler Beurteilungskriterien. Durch diese Grundlage soll vermieden werden, dass bei den Teilnehmer\*innen das Gefühl entsteht, etwas widerwillig aufgeben zu müssen, wie dies bei Kompromissen häufig der Fall ist. Die Idee des Konzepts ist es, im Blick zu haben, was erreicht werden soll, jedoch die Art und Weise im Verhandlungsprozess gemeinsam mit allen relevanten Gesprächspartner\*innen zu explorieren.

#### ■ Welche Möglichkeiten zur Deeskalation sind im Gespräch anwendbar?

Zur Entschleunigung von emotionalen Gesprächssituationen sind unterschiedliche Techniken zur körperlichen und mentalen Stressreduktionen möglich. Bereits geringe Interventionen zur Unterbrechung der akuten Situation durch körperliche Bewegung oder die Veränderung des Settings, dienen dazu Zeit zu gewinnen, um neue

Handlungsstrategien zu bedenken. Wichtig ist es dabei einen Plan B anzubieten, falls die Gesprächssituation eskaliert und externe Hilfe zur Bewältigung benötigt wird. Im Leitfaden wurde dies durch das Angebot von Adressen zur Organisation von professioneller Unterstützung dargestellt. Da sich der Begriff der Deeskalation hauptsächlich im Zusammenhang mit dem Umgang von physischer Gewalt und möglicher Interventionen beschäftigt, wurde entschieden im entsprechenden Kapitel der vorliegenden Arbeit vom Umgang mit herausfordernden Situationen zu sprechen. Dabei wurde der Fokus auf die Stressreduktion im Gesprächsprozess gelegt.

Im nachfolgenden Kapitel werden die Möglichkeiten zur Evaluierung der Umsetzung des Familiengesprächs dargestellt.

## 21 Umsetzungsevaluation

*Leeb Margit*

### 21.1 Postaktionale Phase

Am Ende des Ablaufs steht die Evaluation, die den Zweck hat, den vorausgegangenen Entwicklungsprozesses zu untersuchen. Da der Begriff Evaluation für Laien kaum gängig ist, wurde diese Untersuchung auf Seite 38 im Leitfaden als Auswertung bezeichnet. Hier soll eine Bewertung stattfinden, inwiefern die vereinbarten Maßnahmen der Zielsetzung entsprechen und wo Handlungsbedarf im Sinne einer Anpassung, Veränderung oder Ergänzung entstanden ist. Wurde ein Folgetermin geplant, ist es möglich diese Evaluierung in der Gruppe am Beginn des zweiten Termins durchzuführen und die gesetzten Interventionen und die damit einhergehenden Erfahrungen und Konsequenzen zu reflektieren.

Im Fall, dass kein direkter Folgetermin vereinbart wurde, liegt es in der Verantwortung der Teilnehmer\*innen, für sich die Zeit zur Selbstreflexion zu nehmen und die neue Ist-Situation zu bewerten. Sieht eine Person der Gruppe den Bedarf eines Folgetermins ist diese gefordert, mit den Gruppenmitgliedern in Kontakt zu treten und diesen zu initiieren.

Im Rubikon Modell wird dieser Abschluss als postaktionale Phase bezeichnet. Die Bewertung der Ergebnisse erfolgt dabei durch das Hinterfragen der Zielsetzungen, dem Eintreten der erhofften Konsequenzen der durchgeführten Handlungen und welche Interventionen zur Zielerreichung notwendig sind (ebd.).

Im Sinne der Umsetzungsevaluation wurden folgende Forschungsfragen formuliert:

- Wie können Ziele überprüft werden?
- Wie kann festgestellt werden, dass etwas nicht funktioniert?



- Wie wird mit Planänderungen und Abweichungen vom Plan umgegangen?
- Wie können die Beteiligten befähigt werden, ihre Verantwortungen wahrzunehmen.
- Wann ist ein Folgetermin notwendig?

Im Folgenden Kapitel werden diese Fragestellungen durch Literaturrecherche bearbeitet. Dazu wird eingangs in Kapitel 21.1.1 der Begriff der Evaluation geklärt. Der Nutzen der Evaluation wird in Kapitel 21.1.2 erörtert und anschließend werden in Kapitel 21.1.3 die Perspektiven der evaluierenden Person differenziert. Kapitel 21.1.5 – 21.1.11 beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Evaluationsprozesses und stellen Verknüpfungspunkte zum erstellten Leitfaden her. Abschließend werden in Kapitel 22 die formulierten Teilforschungsfragen beantwortet.

### 21.1.1 Begriffsdefinition der Evaluation

Der Ursprung des Begriffs Evaluation findet sich im lateinischen Wort „valor“, das Übersetzt ins Englische „value“ und zu Deutsch als „Wert“ übersetzt werden kann. Evaluation meint demnach die Bewertung, die in der Sozialen Arbeit im Modernen als Auswertung anhand eines Reflexionsprozesses verstanden wird. Hinter dem Bewertungsgedanken steckt heute zudem eine Wirkungs- und Erfolgskontrolle, die den Bewertungsmaßstab vorgibt. Die Soziale Arbeit soll durch diese Auswertung ihre Effektivität und ihren Erfolg belegen. Dies soll Beliebigkeit und Willkür in der Sozialen Arbeit verhindern. Eine Herausforderung stellen dabei die Kriterien von Effektivität und Erfolg in der Sozialen Arbeit, da unklar ist, an welchen Maßstäben sich diese in der Praxis messen lassen. Die Dokumentation stellt dabei einen wesentlichen Faktor dar, um die Arbeit sowohl nach innen als auch nach außen zu transportieren, wodurch eine Bewertung bestimmter Aspekte ermöglicht wird (Schmidt-Grunert 2009:162).

Die Evaluation zeichnet sich durch das systematische Verfolgen eines konkreten Ziels aus. Dafür werden nach einem spezifischen Schema von Befragungen, Beobachtungen, Messungen und Dokumentation Informationen erhoben und anhand von im Vorfeld definierten Kriterien beurteilt. Dieser Prozess zielt darauf ab, Maßnahmen zu beurteilen und niemals die durchführenden Personen. Das Kommunizieren der Ergebnisse soll anregen, bestehende Konzepte, Strukturen und Prozesse zu verbessern. Subjektive Einschätzungen und Beobachtungen im Alltag eignen sich aufgrund unvollständiger Informationen nicht zur Evaluation (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft 2017:5).

### 21.1.2 Nutzen von Evaluation

Je nachdem wie die Evaluation durchgeführt wird, können unterschiedliche Nutzen daraus gezogen werden. Stockmann und Meyer (2010:77) führen vier unterschiedliche Aspekte aus, die den Nutzen durch die Evaluation von Programmen und Projekten darlegen. Dabei werden die 1) Voraussetzungen und Ablaufprozesse, die 2) Zielerreichung, die 3) Maßnahmenziele und die 4) Kausalität überprüft.



Der vereinbarte Aktionsplan des Familiengesprächs stellt ein Beispiel für ein evaluierbares Projekt dar.

#### ad 1) Voraussetzungen und Ablaufprozesse

Durch die Evaluation ist eine Überprüfung der Voraussetzungen für die Implementierung eines Projekts im Voraus möglich, wodurch Probleme präventiv identifiziert und die Planung von Zeitabläufen auf ihre Umsetzbarkeit reflektiert werden können. Auch die Akzeptanz der beteiligten Personen im Hinblick auf die vereinbarten Maßnahmen und die zur Verfügung stehenden personellen, materiellen und finanziellen Ressourcen können eruiert werden.

Die Adaptierung einer Maßnahme ist bereits durch das Hinterfragen der Ziele und deren Realisierbarkeit möglich. Auch das Hinterfragen des Bedarfs der individuellen Zielgruppe stellt eine frühzeitige Chance zur Veränderung einer Maßnahme dar, sowie das Prüfen, ob die gewählte Art der Maßnahme wissenschaftlich belegt wurde.

#### ad 2) Zielerreichung

Ein weiterer Nutzen der Evaluation liegt in der Prüfung der Zielerreichung durch den Vergleich der Soll- und Ist- Situation. Dadurch sollen positive und negative Effekte, die durch die Interventionen ausgelöst wurden, erfasst werden um abschließend eine Gesamtbilanz zu generieren.

#### ad 3) Maßnahmenziele

Neben der Prozessbetrachtung und dem Betrachten der gesetzten Ziele, ist auch die Relevanz der Entwicklungs- oder Innovationsleistungen zu überprüfen. Dies gelingt durch das kritische Hinterfragen der Sinnhaftigkeit von gesetzten Maßnahmenzielen im Hinblick auf die Zielerreichung.

#### ad 4) Kausalität

Um die Auswirkung von Interventionen zu evaluieren ist es notwendig zu prüfen, welche beabsichtigten und unbeabsichtigten Effekte aus diesen hervorgehen. Dies soll dazu beitragen zu erfassen, durch welche Faktoren beobachtete Veränderungen initiiert wurden.

Der ausgeführte Nutzen von Evaluation stellt auch für die Auswertung im Leitfaden eine hohe Relevanz dar. Die Überprüfung der Zielerreichung und der gesetzten Maßnahmen, sowie das Erfassen der Auswirkungen dieser, bieten die Möglichkeit die Unterstützungsmaßnahmen zu optimieren. Auch die Anpassung der Ausgangsbedingungen der Maßnahme könnten möglicherweise notwendig sein. Im Fall der Beispielfamilie Huber wäre eine Optimierung der Ausgangsbedingungen notwendig, wenn Frau Huber nach der Hüftoperation viel weniger, oder mehr Unterstützung brauchen würde, als im Familiengespräch besprochen wurde.

### 21.1.3 Perspektiven der evaluierenden Person

Je nachdem wer die Evaluation durchführt, ergeben sich diverse Vorgehensweisen, die sich in drei Hauptgruppen unterscheiden lassen.

Wird die Evaluation durch die umsetzende Person einer Maßnahme selbst durchgeführt, wird dies als Selbstevaluation bezeichnet. Die Vorteile liegen dabei im geringen finanziellen Aufwand, der Reflexion des eigenen Handelns, der individuellen Kompetenzerweiterung und dem unmittelbaren Zugang zur Praxis. Herausforderungen der Selbstevaluation liegen in möglicherweise geringem Methodenwissen, sowie der fehlenden Unabhängigkeit und drohender Einschränkung durch Betriebsblindheit.

Eine Evaluation, die von einer außenstehenden Person der eigenen Organisation durchgeführt wird, wird als interne Evaluation oder „In-house“- Evaluation bezeichnet. Die evaluierende Person darf dabei nicht direkt an der zu evaluierenden Maßnahme beteiligt sein. Für diese Form der Evaluation wird lediglich ein geringer finanzieller und zeitlicher Aufwand benötigt. Zudem stellt das Wissen über die Organisationsstrukturen einen Vorteil für die evaluierende Person dar. Die interne Fremdevaluation stellt einen Kompromiss zwischen Selbstevaluation und externer Evaluation dar, wobei die Herausforderungen durch die fehlende Unabhängigkeit und Einschränkungen durch mögliche Betriebsblindheit auch hier hinderlich sein können.

Externe Evaluationen werden von außenstehenden Personen vorgenommen und gelten somit als objektive Prüfer\*innen durch ihre hohe Methodenkompetenz und den Blick von außen. Die Nachteile einer externen Evaluation liegen in den hohen Kosten, möglichen Akzeptanzproblemen in der Organisation und dem erhöhten Einarbeitungsaufwand der Organisationsfremden Person in die bestehenden Strukturen (Pollit 2000:72 zit. in ebd.:80)

Die Auswertung im Leitfaden stellt dabei ein klassisches Beispiel für die Selbst- oder Eigenevaluation dar, da keine Professionist\*innen in den Prozess involviert werden. Die Evaluation im Kontext der Sozialen Arbeit ist jedoch mit der Annahme konfrontiert, durch fehlende Nachvollziehbarkeit der Wirkungen von gesetzten Interventionen unwissenschaftlich zu sein.

Pantuček-Eisenbacher (2009:97–99) führt aus, dass die Herausforderung von zählen und messen in der Unbestimmtheit von Problemen als Kernpunkt der Maßnahmen liegt. Eine diagnostizierte Erkrankung folgt beispielsweise einer konkreten Norm und besitzt eine Identität, wodurch das Erarbeiten einer passgenauen Lösung möglich ist. In der Sozialen Arbeit ergibt sich der Kernpunkt häufig erst durch kriminalistische Detektivarbeit, wodurch gerade am Beginn eines Interventionsprozesses noch nicht klar ist, was eine passgenaue Lösung darstellen würde. Der Autor kritisiert zudem das Fehlen einer materiellen Substanz für eine Sinnvolle Messbarkeit des Nutzens für den Einzelfall. Das Zählen von Häufigkeiten beispielsweise durch Rückfallstatistiken in der Bewährungshilfe sagt dabei lediglich etwas über die Kohorte, jedoch nicht über den Einzelfall aus. Eine weitere Hürde besteht in der Abwesenheit von Normalitätsstandards

der diversen Lebenswelten der individuellen Klient\*innen. Die Gesellschaft ist geprägt von Pluralität und Individuellen Lebensweisen und Vorstellungen über „das gute Leben“. Pantuček-Eisenbacher verweist auf die Sinnhaftigkeit von Skalierungen und Einschätzungen als Möglichkeit zur Komplexitätsreduktion, wobei in der Durchführung stets die eingeschränkte Gültigkeit dieser bedacht werden muss.

#### 21.1.4 Phasen des Evaluationsprozesses

Im Folgenden werden mögliche Phasen eines Evaluationsprozesses dargestellt, die zentrale Bausteine einer Evaluation darstellen. Die Umsetzung in der Praxis ist dabei in beliebiger Reihenfolge möglich. Die einzelnen Phasen werden dabei mit dem entwickelten Leitfadens und dem Kapitel der Auswertung auf Seite 38 des Tools verknüpft.

##### 21.1.5 Phase 1: Ziele setzen

In der ersten Phase soll am Beginn der Evaluation definiert werden, was das Ziel dieser darstellt. Auch die Beschreibung der Zielgruppe, die erreicht werden soll, wird am Beginn des Prozesses beschrieben. Beispiele dafür können die Kontrolle der Umsetzung einer Intervention darstellen, die wissenschaftliche Überprüfung zum Erlangen neuer Erkenntnisse oder die Weiterentwicklung der Maßnahmen. Die gesetzten Schritte der Evaluation sollen sich folglich an diesem Ziel orientieren. Wichtig ist es dabei auch, dass alle involvierten Personen dasselbe Zielverständnis haben. (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft 2017:14–15). Wie Ziele sinnvoll formuliert werden können, wird in Kapitel 19.3.4, der Umsetzung des Familiengesprächs näher erläutert.

Die Evaluation des im Familiengespräch vereinbarten Aktionsplans stellt das Ziel in der Auswertung des Leitfadens dar. Die Zielgruppe, die dabei erreicht werden soll, sind einerseits die Helfer\*innen des Unterstützer\*innenkreises, vor allem jedoch die umsorgte Person, für deren Unterstützung die Maßnahmen initiiert wurden.

##### 21.1.6 Phase 2: Gegenstand bestimmen

In der zweiten Phase wird der konkrete Gegenstand der Evaluation bestimmt. Dabei kann es hilfreich sein konkrete Fragestellungen anzubieten, um zu definieren, welche Aspekte der Maßnahme genauer betrachtet werden. Den beteiligten Stakeholdern soll außerdem vermittelt werden, dass ihre Erwartungen und Befürchtungen bezüglich der Evaluation Platz finden und offen angesprochen werden dürfen. Die zweite Phase dient zudem zum Bewerten der vorhandenen Ressourcen für die Evaluation und das Bestimmen, welcher Adressatenkreis über die Ergebnisse informiert werden soll (ebd.:19–24).

Folgende konkrete Fragestellungen zum Evaluationsgegenstand wurden den Anwender\*innen des Leitfadens im Kapitel der Auswertung zur Verfügung gestellt:

- *„Konnten die Ziele erreicht werden?*
- *Welche Maßnahmen funktionieren gut?*
- *Welche Maßnahmen müssen angepasst und verändert werden?*
- *Gibt es Schwierigkeiten in der Umsetzung des Plans?*
- *Kommen die einbezogenen Personen mit ihren Aufgaben zurecht?“*

Die Stakeholder stellen in Bezug auf den Leitfaden alle beteiligten Personen dar, die ein Interesse an der Umsetzung des Aktionsplans haben. Die Personen, deren Kontaktdaten am Aktionsplan dokumentiert wurden, stellen den Adressat\*innenkreis dar, die über die Ergebnisse der Auswertung informiert werden.

#### 21.1.7 Phase 3: Konzept erstellen

In der dritten Phase soll bestimmt werden, welche Indikationen für den Erfolg einer Maßnahme bestehen. Dies kann beispielsweise durch das Führen einer Kontrollgruppe ermöglicht werden. Ein Schritt ist dabei auch die Bewertung der Maßnahme, wobei anhand spezifischer Kriterien ein Maßstab zur Auswertung vorausgesetzt wird, der sich am konkreten Ziel orientiert. Informationsquellen für die Bewertung können aus Arbeitsprotokollen und Dokumenten aus dem Maßnahmenkonzept, aus der Fachliteratur, sowie durch die Zielgruppe, Netzwerkpartner\*innen oder durchführende Personen einer Maßnahme gewonnen werden. Die Datengewinnung ist sowohl anhand mündlicher oder schriftlicher Befragungen, durch systematische Beobachtungen oder Gruppendiskussionen möglich. Das Erstellen eines Evaluationsplans ermöglicht zudem die Strukturierung und Dokumentation der zeitlichen Abfolge von Handlungsschritten und Zuständigkeiten (ebd.:25–31).

Dieser Punkt stellt für die Nutzer\*innen des Leitfadens eine Herausforderung dar, da je nach Art und Weise der Planung und Handlungen die Überprüfung deren Erfolgs möglich oder nicht möglich ist. Im Aktionsplan von der Beispielfamilie Huber stellt das Organisieren und Montieren eines Treppenlifts eine konkret überprüfbare Handlung dar. Die Aufgabe der Unterstützung bei der Gartenpflege lässt dabei einen größeren Raum für Interpretationen. Wird ein Folgetermin mit den Beteiligten vereinbart, ist die Methode der Gruppendiskussion eine Möglichkeit, subjektive Beobachtungen und Einschätzungen mit den anderen Teilnehmer\*innen zu besprechen. Der verschriftlichte Aktionsplan kann dabei eine Grundlage für einen Evaluationsplan darstellen, wobei notwendige Adaptierungen und Veränderungen des Plans dokumentiert werden können.

#### 21.1.8 Phase 4: Erheben und auswerten

Phase 4 behandelt die Auswahl der Erhebungsinstrumente und die tatsächliche Erhebung der Daten. Je nachdem welche Methode zur Datensammlung verwendet wurde, unterscheidet sich auch die Auswertung dieser. Am häufigsten werden in der Praxis quantitative Daten erhoben und ausgewertet, die je nach Menge mit Taschenrechner oder eigenem Softwareprogrammen bearbeitet werden können. Die

übersichtliche Darstellung der Ergebnisse ist anschließend durch Diagramme möglich (ebd.:37–43).

In der Auswertung geschieht eine weniger wissenschaftliche Form der Ergebnisanalyse. Die erhobenen Daten werden in Form von Einschätzungen, Beobachtungen und Wahrnehmungen gesammelt und können anschließend im Unterstützer\*innenkreis besprochen werden.

Ein mögliches Instrument, das zur Erhebung eines selbst gesetzten Ziels verwendet werden kann, ist die Zielerreichungsskala - „Goal Attainment Scaling“. Dabei werden für das Teilziel bestimmte Indikatoren definiert, deren Umsetzung anhand einer fünfstufigen Skala bewertet wird. In der grafischen Darstellung wird das erwartete Ziel in die Mitte geschrieben und davon ausgehend je zwei Ebenen nach oben und nach unten gebildet. Die Ebenen nach oben stellen dabei ein (viel) positiveres Ergebnis als erwartet, die Ebenen nach unten ein (viel) negativeres Ergebnis als erwartet dar. Dadurch wird sowohl eine klare Zieldefinition unterstützt als auch die Prozess- oder Ergebnisqualität des Ziels visualisiert (Schaefer 2015:3).

Die nachfolgende Tabelle wurde auf Seite 39 des Leitfadens angeführt und zeigt, wie eine Zielerreichungsskala gestaltet werden kann:

Tabelle 9: Goal Attainment Scaling

<b>Zielerreichung</b>		<b>1. Ziel</b>	<b>2. Ziel</b>	<b>3. Ziel</b>
+2	viel mehr als erwartet			
+1	mehr als erwartet			
0	erwartetes Ergebnis			
-1	weniger als erwartet			
-2	viel weniger als erwartet			

Quelle: (Schaefer 2015:11 - eigene Darstellung)

#### 21.1.9 Phase 5: Reflektieren und bewerten

In der fünften Phase werden die erhobenen Daten, beispielsweise mit Vertreter\*innen der Zielgruppe diskutiert, wobei besprochen werden soll, inwiefern sich die Ergebnisse mit den subjektiven Einschätzungen decken. Durch die Reflexion sollen Unschlüssigkeit und Widersprüche aufgeklärt werden, wodurch eine Bewertung der Ergebnisse in Bezug auf den Erfolg einer Maßnahme in der Gruppe ermöglicht werden soll. Durch den gemeinsamen Austausch wird das Gemeinschaftsgefühl der involvierten Personen gestärkt. Zudem ist das Ziehen von Schlussfolgerungen und das Formulieren von Handlungsempfehlungen für die weitere Arbeit an der evaluierten, oder einer zukünftigen Maßnahme möglich (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft 2017:45–47).

Der beschriebene Reflexionsprozess mit der Zielgruppe ist ebenfalls anhand der Durchführung des Folgetermins möglich, in dessen Rahmen die Differenz von

Fremdwahrnehmung und Eigenwahrnehmung der Ergebnisse des Plans diskutiert werden kann. Dadurch können ebenfalls Schlussfolgerungen für weitere Vorgehensweisen gezogen werden.

#### 21.1.10 Phase 6: Dokumentieren und kommunizieren

In Phase 6 wird die Dokumentation des Evaluationsprozesses beschrieben. Diese soll nicht erst am Ende verschriftlicht werden, sondern als begleitendes Instrument des Prozesses verstanden werden. Dadurch wird ermöglicht, dass das Ziel im Blick behalten wird und die Evaluationsschritte auch an einem späteren Zeitpunkt nachvollziehbar bleiben. Der Inhalt des Abschlussberichts kann an den beschriebenen Phasen der Evaluation orientiert werden. Zudem ist die Veröffentlichung der Ergebnisse, beispielsweise anhand Präsentationen, Workshops oder Pressemitteilungen, ein wichtiger Schritt zur Information der Stakeholder und der nachhaltigen Einflussnahme der Praxis. Auch die Präsentation der Ergebnisse während des Evaluationsprozesses kann wichtige Feedbackschleifen für die Weiterentwicklung der Maßnahme bieten. Die Stärken und Schwächen der Evaluation sollen dabei transparent kommuniziert werden (ebd.:48–50).

Die Kommunikation stellt auch im Leitfaden eine tragende Rolle dar. Der Austausch im Netzwerk der Helfer\*innen ermöglicht im Anlassfall eine frühzeitige Adaptierung der Maßnahme oder die Initiierung von Unterstützung bei der Durchführung dieser. Zudem spielt die transparente Informationsweitergabe an Personen, die beim Familiengespräch, oder beim Folgetermin nicht anwesend sein konnten, eine wichtige Rolle.

#### 21.1.11 Phase 7: Maßnahme optimieren

Phase 7 bildet den Abschluss des Evaluationsprozesses und ermutigt, die Empfehlungen der Evaluation in der Praxis umzusetzen. Für die Umsetzung ist es hilfreich, alle relevanten Personen in diese einzubeziehen und auftretende Fragestellungen regelmäßig gemeinsam zu reflektieren (ebd.:51).

Um die Nutzer\*innen des Leitfadens zu unterstützen, in Selbstreflexion zu gehen, wurden im Kapitel „die Sorge“ von Seite 7-9 Übungen zur Gedankensammlung formuliert. Die daraus gewonnenen Erfahrungen sollen die Anwender\*innen darin bestärken, auch am Ende des Prozesses die eigenen Einschätzungen und Gefühle in Bezug auf die gesetzten Interventionen zu hinterfragen. Die dokumentierten Kontaktdaten der Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs sollen zudem die Möglichkeit bieten, mit den Personen in Kontakt zu bleiben und gemeinsam die vereinbarten Maßnahmen zu adaptieren. Neben der Möglichkeit eines Gruppentreffens können dabei auch digitale Medien unterstützend wirken, beispielsweise durch WhatsApp- Gruppen oder andere Kommunikationsplattformen.

## 22 Teilforschungsergebnisse Kapitel 21

Die am Beginn von Kapitel 21 „Umsetzungsevaluation“ formulierten Forschungsfragen werden im Folgenden zusammenfassend beantwortet.

### ■ Wie können Ziele überprüft werden?

Die Überprüfung von Zielen kann einerseits durch Beobachtungen und Einschätzungen der beteiligten Personen erfolgen, oder auch durch eine methodengestützte Überprüfung der Zielerreichung, beispielsweise durch die Zielerreichungsskala - „Goal Attainment Scaling“. Dabei ist es leichter, konkret überprüfbare Ziele zu bewerten, als solche, die abstrakter formuliert wurden und Interpretationsspielraum in der Definition der Zielerreichung lassen.

### ■ Wie kann festgestellt werden, dass etwas nicht funktioniert?

Um festzustellen, dass es Probleme in der Umsetzung gibt, oder der Aktionsplan zur Zielerreichung angepasst werden muss, ist vor allem die Kommunikation des Unterstützer\*innenkreis essenziell. Methoden der Gruppendiskussion in einem Folgetermin, aber auch der Einsatz von digitalen Medien, wie der Austausch auf WhatsApp oder ähnlichen Kommunikationsplattformen können die Beteiligten dabei unterstützen in Kontakt zu bleiben und sich gegenseitig in der Aktionsphase zu unterstützen. Hilfreich ist dabei die Dokumentation der Kontaktdaten aller Teilnehmer\*innen und eingeladenen Personen des Familiengesprächs.

### ■ Wie wird mit Planänderungen und Abweichungen vom Plan umgegangen?

Der erstellte Plan sollte eine gute Balance zwischen Verbindlichkeit und Flexibilität aufweisen. Dadurch wird gewährleistet, dass dieser bei Bedarf verändert und ergänzt werden kann. Wird der Plan verändert ist es notwendig, dass eine transparente Kommunikation dieser Entscheidung gegenüber der involvierten Personen passiert.

### ■ Wie können die Beteiligten befähigt werden, ihre Verantwortungen wahrzunehmen.

Durch eine intensive Vorbereitung und der gemeinsamen Aushandlung eines gemeinsamen Ziels zum Nutzen aller Beteiligten, wird versucht, alle Teilnehmer\*innen von der Sinnhaftigkeit des Plans zu überzeugen und deren Motivation und Verbindlichkeit gegenüber den vereinbarten Aufgaben zu wecken. Hilfestellungen zur Bewältigung der Verantwortungen soll einerseits die Anregung zur Selbstreflexion darstellen, um das eigene Interesse hinter der Position zu ergründen. Zudem dienen die Informationen und Kontaktdaten im Anhang des Leitfadens dazu, den Nutzer\*innen Anlaufstellen für mögliche professionelle Unterstützungsangebote anzubieten. Ist es einer Person nicht möglich, ihre Verantwortungen wahrzunehmen, ist die

Kontaktaufnahme zu den Personen des Unterstützer\*innenkreis möglich, um eine Adaptierung der Aufgaben vorzunehmen.

■ Wann ist ein Folgetermin notwendig?

Die Vereinbarung eines Folgetermins liegt im Ermessen der Teilnehmer\*innen, wobei mögliche Indikatoren für die Sinnhaftigkeit eines zweiten Termins sein können, dass die Zeit oder der Informationsstand nicht ausreichte, um alle wichtigen Punkte zu besprechen, das Gespräch aufgrund unvorhergesehener Ereignisse frühzeitig beendet werden musste, oder im Laufe der Umsetzung klar wird, dass der Plan mit den Teilnehmer\*innen aufgrund von Schwierigkeiten in der Umsetzung oder notwendigen Anpassungen besprochen werden muss. Auch ein geplanter Austausch, um gemeinsam die neue Situation zu besprechen, kann einen Grund für einen Folgetermin darstellen. Häufigere Treffen stärken zudem das Zusammengehörigkeitsgefühl der Gruppe und bieten zudem die Möglichkeit, dieses als neues Ritual oder Tradition aufzunehmen.

Die Auswertung stellt im Leitfaden den abschließenden Schritt des Handlungsprozesses dar. Sie dient dazu, den Verlauf zu beenden und lädt die Nutzer\*innen des Anwendungstools noch einmal ein, in Reflexion zu gehen. Im folgenden Kapitel werden das Resümee des Leitfadens und die angefügten Informationen im Anhang näher erläutert.



## 23 Abschluss des Leitfadens

*Boos Lena, Hafner Kristina, Katzberger Jacqueline, Leeb Margit, Maqsood Naila*

Der Leitfaden zur Besprechung innerfamiliärer Betreuungsfragen schließt auf Seite 39 mit einem Resümee, im Anwendungstool *„Ein paar Worte zum Schluss“* genannt. Im darauffolgenden Anhang des Leitfadens finden sich ab Seite 40 die Darstellung einer möglichen Checkliste zur Vorbereitung des Familiengesprächs und eine anschließende Adresssammlung von themenspezifischen Ansprechpartner\*innen.

Das Resümee dient dazu, den Leitfaden abzurunden und sich mit einigen Worten von den Nutzer\*innen zu verabschieden. Abschließend wird dabei noch einmal aufgezeigt, dass allein die Auseinandersetzung und das Ansprechen des Themas Pflege im Alter, wichtige erste Schritte eines Veränderungsprozesses darstellen. Die Anwender\*innen werden ermutigt, die Verwendung des Tools flexibel zu halten und an die eigene Lebenswelt und die bewährten Kommunikationsmuster anzupassen. Der Leitfaden stellt eine Hilfestellung dar und ist nicht als eine Schritt für Schritt Anleitung zum perfekten Ergebnis zu verstehen. Vielmehr geht es darum, einen Prozess ins Rollen zu bringen, die eigene Komfortzone zu verlassen, Tabuthemen in der Familie anzusprechen und den Mut zu finden, neue Wege zu gehen. Im Sinne des Empowerments ist es den Autorinnen ein Anliegen, den Anwender\*innen ein Tool zur Verfügung zu stellen, das diese durch das Angebot von Anregungen und Informationen in ihrer Handlungsfähigkeit bestärkt.

Dieses ergab sich aus der Diskussion des Leitfadens im Sounding Board, wo die eingeladenen Expert\*innen auf die Bedeutung hinwiesen, am Ende noch einmal Teile der Einleitung als Abrundung einzubauen und sich am Ende des Prozesses von den Anwender\*innen zu verabschieden. So meinte etwa eine Teilnehmerin:

„Sonst hört es mit so einem technischen Ding auf und man müsste noch einmal den Leser an die Hand nehmen, das finde ich ist noch einmal abgesetzt von dem Ablauf, ein Abschluss oder Resümee, man rundet das Produkt als solches ab (SB2:Z418-421)“

„Da bekommst du die Hand und musst am Schluss auch auf Wiederschauen sagen (SB2:Z441-442)“

Die angesprochene Begrüßung und Verabschiedung stellt für die Begleitung der Anwender\*innen im Prozess des Leitfadens einen treffenden Rahmen dar.

Auf der ersten Seite des Anhangs auf Seite 40 befindet sich ein Vorschlag für eine mögliche Checkliste zur Vorbereitung des Familiengesprächs, die ab Seite 30 des Leitfadens beschrieben wird. Die dargestellte Tabelle wird unterteilt in drei Spalten, welche die konkrete Aufgabe, die umsetzende Person und die Möglichkeit, die vollzogene Umsetzung durch das Ankreuzen eines Kreises zu dokumentieren, beinhalten. Das Beispiel führt dabei folgende Aufgaben an:

- „Ort festlegen
- Zeit festlegen
- Personen einladen
- Essen besorgen
- Getränke besorgen
- Moderation festlegen
- Moderation vorbereiten
- Protokoll führen“

Diese Art der Checkliste dient den Nutzer\*innen als Orientierung und Anregung, wie eine strukturierte Vorbereitung des Familiengesprächs durch das Führen einer Liste, deren Aufgaben nach und nach erfüllt werden, möglich sein kann. Die Verwendung einer Checkliste ist in dieser Form für die unterschiedlichsten Aufgabenstellungen möglich.

In der Auswahl der Kontaktadressen im Anhang des Leitfadens wurde der Fokus darauf gelegt, beständige Informationsquellen anzubieten, die für alle Bundesländer gleichermaßen gültig sind und auch langfristige Aktualität aufweisen. Zudem wurde darauf geachtet, die Informationen prägnant auszuführen, um den Umfang des Leitfadens möglichst kompakt zu halten. Aus diesen Überlegungen wurde entschieden, eine kurze Erklärung ausgewählter Themen anzubieten und relevante Kontaktinformationen zur weiteren Auskunft per Telefon oder im Internet anzufügen.

Aus der Recherche ergaben sich folgende Informationsquellen:

- Sozialministeriumservice
- Bürgerservice des Sozialministeriums
- Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden Betreuung
- Arbeiterkammer
- VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung, Patientenanwaltschaft, Bewohnerververtretung
- Bundesministerium Justiz
- Österreichische Notariatskammer
- Pensionsversicherungsanstalt
- Psychosozialer Dienst (PSD)

Zudem wird den Anwender\*innen empfohlen, für Auskünfte zu regionalen Unterstützungsangeboten und Informationen mit der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft oder dem Magistrat Kontakt aufnehmen.

Für die Darstellung der Informationen wurde recherchiert, wie dies in bestehenden Informationsbroschüren unterschiedlicher Anbieter umgesetzt wurde. Dabei wurde in der Diskussion der Autorinnen entschieden, die Gestaltung des Anhangs an der Umsetzung des Ratgebers der Abteilung Seniorenbetreuung der Stadt Wels (2019) „Gut versorgt in der zweiten Lebenshälfte“ anzulehnen. Dort werden Informationen zu diversen Themenbereichen kompakt beschrieben, und angeführt wo umfassendere Auskünfte eingeholt werden können.

Aus einer Bandbreite von Informationen, die für Anwender\*innen des Leitfadens interessant sein könnten, entschieden sich die Autorinnen folgende Themen im Anhang auszuführen:

- Mobile Betreuungs- und Pflegedienste
  - Heimhilfe
  - Hauskrankenpflege
- 24-h Betreuung
- Pflegezeit und Pflegekarenz
- Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung
- Pflegegeld
- Befreiung von der Rezeptgebühr und vom Service-Entgelt für die e-card
- Telefonische Beratungsangebote
  - Pflegetelefon des Sozialministeriums
  - Psychosozialer Dienst (PSD)

### 23.1 Mobile Betreuungs- und Pflegedienste

Auf der Website des Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2019) wird beschrieben, dass die sozialen Dienste in die Kompetenz der einzelnen Länder fallen und flächendeckend in ganz Österreich angeboten werden.

Mobile Betreuungs- und Pflegedienste stellen eine wichtige Unterstützungsmöglichkeit für Personen, die zu Hause leben und deren Angehörige dar. Zwei Beispiele dafür sind die Heimhilfe und die Hauskrankenpflege, die im Leitfaden beschrieben werden.

Die Heimhilfe bietet Unterstützung und Betreuung bei der Haushaltsführung und bei Verrichtungen des täglichen Lebens. Dazu zählen beispielsweise die Unterstützung bei der Körperpflege, das Wärmen von Mahlzeiten oder das Erledigen kleinerer Einkäufe (Österreichische Caritaszentrale 2019a).

Die Hauskrankenpflege ist die Pflege und Betreuung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen zu Hause für Personen, die aufgrund einer Erkrankung, Beeinträchtigung oder Pflegebedürftigkeit regelmäßige medizinische Versorgung benötigen. Zu den Leistungen der Hauskrankenpflege zählen neben Verbandwechsel, Wundpflege, Verabreichung von Injektionen und Insulingabe auch die Beratung und Anleitung von pflegenden Angehörigen durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen (Österreichische Caritaszentrale 2019b).

### 23.2 24-h Betreuung

Das Angebot der 24-h Betreuung wird meist durch Betreuungspersonen aus dem Ausland durchgeführt, die im zwei bis vier Wochenrhythmus abwechseln. Das Angebot

stellt eine Unterstützungsmöglichkeit für Personen mit erhöhtem Betreuungsbedarf dar, die jedoch trotzdem zu Hause wohnen bleiben möchten.

Pflegebedürftige Personen oder deren Angehörige können für die Kosten ab Pflegestufe 3 Förderungen des Bundes in Anspruch nehmen (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 2020a).

Das Angebot der 24-h Betreuungsorganisationen ist in Österreich aufgrund der vielen unterschiedlichen Anbieter sehr unübersichtlich gestaltet, wodurch auch ein Vergleich der Angebote für die Klient\*innen schwierig ist.

Das österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden Betreuung wurde vom Sozialministerium in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Österreich und den Wohlfahrtsträgern entwickelt. In diesem werden bestimmte Richtlinien für die Vermittlungsagenturen vorgeschrieben, wodurch die Qualitätskriterien der Betreuung sichtbar gemacht werden und den Klient\*innen Orientierung gegeben wird (Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen 2019).

### 23.3 Pflegezeit und Pflegekarenz

Das Angebot der Pflegezeit und Pflegekarenz ist vor allem für pflegende Angehörige relevant. Diese kann mit dem\*der Arbeitgeber\*in für eine Dauer von einem bis drei Monate vereinbart werden, um die Pflegesituation zu (re-) organisieren. Seit 1. Jänner 2020 gibt es einen Rechtsanspruch für Arbeitnehmer\*innen auf zwei Wochen Pflegekarenz bzw. Pflegezeit, in deren Zeit eine Vereinbarung für eine Verlängerung mit dem\*der Arbeitgeber\*in getroffen werden kann (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 2020b).

### 23.4 Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung

Um den Nutzer\*innen des Leitfadens den Begriff der Erwachsenenvertretung näher zu bringen, werden die folgenden vier Stufen im Anhang kurz erklärt.

- Vorsorgevollmacht
- gewählte Erwachsenenvertretung
- gesetzliche Erwachsenenvertretung
- gerichtliche Erwachsenenvertretung

Dabei wird auf die Erklärungen des VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung, Patientenanzwtschaft, Bewohnerververtretung (o.A.) Bezug genommen. Wichtig war den Autor\*innen dabei auch die Erwähnung des Begriffs der Sachwalterschaft, da die gesetzliche Grundlage erst seit 1.Juli 2018 besteht und den meisten Personen der Begriff Erwachsenenschutz daher noch nicht geläufig ist.

Auch das Bundesministerium für Justiz und die Österreichische Notariatskammer sind relevante Anlaufstellen bei Fragen zur Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung.

### 23.5 Pflegegeld

Auf Seite 43 befindet sich im Anhang eine Tabelle, die die sieben Stufen des Pflegegelds zeigt. Der Anspruch der finanziellen Unterstützung ist dabei an den erhöhten Pflegeaufwand der individuellen Person angepasst, der in Stunden pro Monat berechnet wird. Die Kontaktinformation zur Pensionsversicherungsanstalt soll als Hinweis dienen, wo die aktuellen Zahlen und die notwendigen Formulare zur Beantragung des Pflegegelds zu finden sind.

### 23.6 Befreiung von der Rezeptgebühr und vom Service-Entgelt für die e-card

Die Befreiung von der Rezeptgebühr und vom Service-Entgelt für die e-card ist auf Seite 44 des Leitfadens angeführt. Diese Information ist vor allem für Personen mit geringem Nettoeinkommen relevant, wobei die Österreichische Gesundheitskasse als Ansprechpartnerin im Anhang angeführt ist.

### 23.7 Telefonische Beratungsangebote

Der Anhang des Leitfadens schließt mit Kontaktinformationen zu telefonischen Beratungsangeboten. Als Beispiele werden das Pflegetelefon des Sozialministeriums und der psychosoziale Dienst angeführt, da diese österreichweit agieren. In einigen Bundesländern gibt es bereits regionale Pflegehotlines; da dies jedoch nicht für alle Bundesländer zutrifft, wurde entschieden lediglich die übergreifenden Angebote aufzuzeigen.

Die Information über Anlaufstellen für unterschiedliche Fragen zum Thema Pflege im Alter soll die Anwender\*innen dabei unterstützen, handlungsfähig zu bleiben oder zu werden. Zudem soll das Wissen über mögliche Unterstützungsangebote Sicherheit und Orientierung bieten.

## 24 Resümee

*Boos Lena, Hafner Kristina, Katzberger Jacqueline, Leeb Margit, Maqsood Naila*

Aus der Datenlage über familiäre Angehörigenpflege geht hervor, dass Betreuungs- und Pflegeverantwortung von Pflegenden oftmals ungeplant und unreflektiert übernommen wird (Döhner et al. 2010:1). Nicht selten geraten Pflegende dadurch in Situationen, in

denen sie sich überfordert fühlen. Eigene Bedürfnisse werden vielfach hinten angestellt, die Folge sind gesundheitliche Belastungen, ein Verlust von Hobbies und/oder dem eigenen sozialen Netz. Auch Krankheiten oder Spitalsaufenthalte, in deren Folge ein erhöhter Betreuungsbedarf für ein älteres Familienmitglied entsteht, können die Problemlösungsfähigkeiten von Familiensystemen überfordern. Vor diesem Hintergrund wurden die Forschungsfragen formuliert: Wie können Laien darin befähigt und methodisch angeleitet werden, innerfamiliäre Betreuungsfragen präventiv selbst anzusprechen? Welche Inhalte benötigt ein für Laien zur Durchführung von Gesprächen mit ihren älteren Angehörigen attraktiver und handhabbarer Leitfaden? Welche Methoden können Anwender\*innen in der Durchführung eines leitfadengestützten Gesprächs unterstützen? Und: Welche Gestaltungsmöglichkeiten können die Handhabbarkeit des Leitfadens unterstützen? Im folgenden Resümee werden das aufbauend auf diese Fragestellung entwickelte Modell für ein Familiengespräch und der Leitfaden, die im Rahmen des Forschungsprojektes entstanden sind, noch einmal im Überblick dargestellt.

Das Gesprächsmodell wurde entwickelt, um Familien die Möglichkeit zu bieten, abzeichnenden Veränderungsbedarf rechtzeitig zu thematisieren. Dieser könnte sich beispielsweise infolge absehbarer Mobilitätseinschränkungen eines älteren Familienmitglieds oder akut bei Eintritt eines Pflegenotfalls ergeben. Zentrale Absicht hinter der Entwicklung war die Gewährleistung einer zeitgerechten Prävention, aber auch die Miteinbeziehung des sozialen Netzes aus möglichst vielen Bezugspersonen der betroffenen Person.

Möglichen Schwierigkeiten und Störungen im Kommunikationsprozess sollte ausreichend Raum geboten werden. Dies geschah auf Grund der Überlegung, dass die Besprechung schwieriger oder emotional aufgeladener Themen in vielen Familien vermieden wird oder oft so lange hinausgeschoben, bis ein krisenhafter Zustand erreicht ist, dessen Management die Bewältigungsfähigkeit mancher Familie übersteigt. Solchen Überforderungsszenarien entgegenzuwirken und rechtzeitig Strategien verfügbar zu machen, sowie auch die Verantwortung von Einzelnen weg auf eine breitere Gruppe von Bezugspersonen zu lenken, war die Intention hinter der Entwicklung des Familiengespräch-Modells.

Zur bestmöglichen Umsetzung des Modells wurde in einem diskursiven Prozess ein Leitfaden für Familien entwickelt, mit dessen Hilfe Betreuungsfragen selbstorganisiert und ohne Unterstützung durch Fachkräfte besprochen werden können. Der Leitfaden beschreibt ein mehrstufiges Verfahren, das Anleihe am Modell des Familienrats nimmt. Ausgehend von einer Sorgeformulierung, die für eine Laienanwendung angepasst wurde, werden Nutzer\*innen durch die Phasen des Prozesses geleitet. Der Formulierung der Sorge durch eine sorgetragende Person folgt das Ansprechen der Sorge im Einleitungsgespräch. In diesem wird die betroffene Person dazu eingeladen, absehbare Entwicklungen und entstehenden Veränderungsbedarf vorausschauend in einem Gespräch mit weiteren Familienmitgliedern und anderen relevanten Bezugspersonen zu besprechen. Dieses Gespräch im größeren Kreis erhielt im vorliegenden Gesprächsmodell den Namen Familiengespräch. Ihm liegt die Idee

zugrunde, Wissens- und Handlungsressourcen des Familiensystems zu aktivieren und einer Einengung des verantwortungsübernehmenden Personenkreises frühzeitig vorzubeugen. Im Familiengespräch soll erhoben werden, welcher Veränderungsbedarf seitens der betroffenen Person konkret besteht und dann gemeinsam ein Plan erarbeitet werden, welche Unterstützungsleistungen wann und von welchen Personen übernommen werden können. Als letzter Schritt im vorgestellten Gesprächsprozess erfolgt eine Evaluierung, in deren Rahmen die vereinbarten Handlungsschritte im Hinblick auf die Zielerreichung reflektiert und im Anlassfall Anpassungen und Veränderungen vorgenommen werden. Eine Möglichkeit dies im Unterstützer\*innenkreis zu bearbeiten kann ein gemeinsamer Folgetermin sein.

Für jeden Schritt im Gesprächsprozess wurden umfangreiche Überlegungen angestellt: welches Vorgehen am sinnvollsten ist, welche Personen beteiligt werden sollten, welche Bedürfnisse möglicherweise bestehen und berücksichtigt werden sollten, welche Vorbereitungen in jeder Phase zu treffen sind und wie diese umgesetzt werden könnten. Für das Einleitungsgespräch betrafen die Überlegungen den Ort, die speziellen Bedürfnisse der betroffenen Person, sowie allfällige Schwierigkeiten bzw. Unstimmigkeiten in Bezug auf ein großes Familiengespräch. Für das Familiengespräch wurden die Gästeliste, die Einladungsmodalitäten, der Ort, die Kulinarik, die örtlichen und zeitlichen Rahmenbedingungen, sowie Fragen der Moderation erörtert. Besonderes Augenmerk wurde auch auf die kommunikativen Herausforderungen, die im Rahmen des Gesprächsprozesses auftreten können, gelegt. Sie wurden im Rahmen des Einleitungsgesprächs in den Reaktionen der betroffenen Person auf das Ansprechen der Sorge behandelt. In vier Szenarien wurden mögliche Reaktionen der betroffenen Person vorweggenommen, wobei insbesondere auf herausfordernde und zurückweisende Reaktionen eingegangen wurde und Hintergründe und Möglichkeiten des Umgangs damit ausgelotet wurden.

Der Leitfaden trägt den Titel „Familie Huber macht einen Plan. Anleitung zur Besprechung von Betreuungsfragen im Alter“ und stellt das Modell vor.

Bei der Gestaltung des Leitfadens wurde auf Übersichtlichkeit und eine gute Verständlichkeit, sowie auf eine leichte Handhabbarkeit geachtet, die zum Hineinlesen und Ausprobieren einlädt. Die in der Sozialen Arbeit bewährten Konzepte des Empowerment und der Ressourcenorientierung kommen im Leitfaden konsequent zur Anwendung. Nutzer\*innen werden eingeladen, dem Modell Schritt für Schritt zu folgen, aber auch ermutigt, sich die Freiheit zu nehmen, jene Elemente für sich herauszugreifen, die ihnen brauchbar erscheinen. Der Leitfaden stellt somit eine Fülle an Informationen, Reflexionshilfen und Tools zur Verfügung, die in beliebiger Weise genutzt werden können.

Die inhaltliche Gliederung besteht wie folgt: Einleitung, die Sorge, Einleitungsgespräch, Planung des Familiengesprächs, Vorbereitung des Treffens, Umsetzung, Familiengespräch und Auswertung.

Ein wichtiges Element, das in allen Teilen des Leitfadens verwendet wird, ist die Beispielfamilie Huber. Kurze Episoden aus dem Leben der Hubers finden sich in jedem Abschnitt des Leitfadens. Sie sollen Leser\*innen in authentischer Weise die beschriebenen Inhalte näher bringen und dienen als wiederkehrendes Merkmal, das durch den Leitfaden begleitet. Der Teil, welcher der Formulierung der Sorge gewidmet ist, ist in Form eines Werkbuches gestaltet, in das eigene Gedanken eingetragen und Überlegungen niedergeschrieben werden können.

Häufig werden Tabellen eingesetzt, die Inhalte in übersichtlicher Weise verständlich und prägnant darstellen. Der Leitfaden beinhaltet allgemeine Tipps zu gelingender Kommunikation, aber auch spezielle Hinweise, die Bezug auf die besonderen Bedürfnisse alter Menschen nehmen. Phänomene wie Ambivalenz, Widerstand, Vorbehalte, Ängste, Vorwürfe, Hoffnungen und Erwartungen, sowie Zurückweisung werden in Zusammenhang mit Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge erklärt und mit Hilfestellungen aus Gesprächs- und Beratungstechniken ergänzt. Dies soll dazu beitragen, Hemmungen und Ängste, die in Zusammenhang mit der präventiven Besprechung von Betreuungsfragen bestehen könnten, zu mindern.

Ein Teil beinhaltet Überlegungen zur Planung und Vorbereitung von Einleitungs- und Familiengespräch. Das Hilfsmittel Beziehungslandkarte wird vorgestellt und kann dazu verwendet werden, die wichtigen An- und Zugehörigen der betroffenen Person genau zu bestimmen. In diesem Abschnitt werden Einladungsmodalitäten, örtliche und zeitliche Rahmenbedingungen und die Kulinarik besprochen, sowie Fragen und Herausforderungen der Moderation erörtert.

Im Kapitel Familiengespräch werden der Ablauf, Inhalt und Struktur des Gesprächs, Gesprächsregeln, Visualisierungshilfen und Hilfestellungen zu einer Lösungsfindung, in Form einer Mindmap angeboten, sowie Vorgangsweisen mit herausfordernden Gesprächssituationen erläutert. Zudem wird das wichtige Erstellen des eigentlichen Hilfeplanes in diesem Kapitel begleitet und erklärt und eine eventuelle Folgeterminplanung besprochen. Ein letztes Kapitel ist der Auswertung gewidmet und soll klären helfen, ob die Ziele erreicht werden konnten.

Der Anhang des Leitfadens enthält eine Checkliste für das Familiengespräch und eine Sammlung möglichst akkurater, österreichweit gültiger Adressen, an die betroffene Familien sich wenden können, sowie weiterführende und erläuternde Informationen zu Betreuungs- und Pflegefragen, Pflegegeld, Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung.

Der sprachliche Duktus und die Haltung im Leitfaden haben Einladungs- und Angebotscharakter. Er soll ermutigen und ermächtigen und die Hemmschwelle, emotionale Themen anzusprechen, senken. Dabei soll aufgezeigt werden, dass eigene Unsicherheiten, an manchen Stellen auch Ratlosigkeit nichts Ungewöhnliches sind und nicht als Zeichen von Inkompetenz gewertet werden sollen, sondern erwartbar und normal sind.



Inhalte und Aufbau des Leitfadens sind das Ergebnis einer intensiven Auseinandersetzung mit den Forschungsfragen. Zum Zeitpunkt der Einreichung der vorliegenden Masterarbeit liegt der Leitfaden in der Form vor, in der er im Anhang dieser Arbeit ersichtlich ist. Im Forschungsteam besteht Übereinstimmung darüber, dass ein professionelles Layout und Grafikdesign zu ergänzen sind, bevor der Leitfaden einer breiten Öffentlichkeit vorgestellt werden kann.

Der vorliegende Leitfaden ist inhaltlich soweit gediehen, dass er einer breiteren Öffentlichkeit vorgestellt und im Feld getestet werden kann. Eine professionelle grafische Ausarbeitung würde die Handhabung des Leitfadens erleichtern und wird empfohlen. Fragen, die in Zusammenhang mit einer Anwendungsevaluierung gestellt werden könnten, wären: Wie attraktiv ist der Leitfaden für betroffene Familien? In welcher Form wird er angewendet? Wer fühlt sich dadurch angesprochen (und wer nicht)? Welche Elemente des Leitfadens sind besonders hilfreich und welche weniger? Was fehlt noch?

Die große Herausforderung bestand für das Forscherinnenteam in der Aufgabe, ein Modell für ein Familiengespräch zu entwickeln, das einerseits möglichst viele Informationen und Hilfestellungen beinhaltet und Menschen in ganz unterschiedlichen Familienkonstellationen anspricht, andererseits aber doch niederschwellig und kompakt ist. Entstanden ist eine umfangreiche Anleitung, die ein mehrphasiges Gesprächsmodell vorstellt und eine Fülle von Informationen und Anregungen enthält. Ein weiterführendes Projekt könnte sein, die Komplexität des Leitfadens wieder etwas zu reduzieren und eine kürzere, noch anwendungsfreundlichere Version, beispielsweise in Form eines vier- bis fünfseitigen Leitfadens zu schaffen, die nur die Essenz des bestehenden Leitfadens beinhaltet.

Wünschenswert wäre eine öffentliche Präsentation des Leitfadens, sowie eine breite Verteilung und Rezeption in der österreichischen Bevölkerung, sodass viele potentielle Nutzer\*innen davon profitieren können.

# Literatur

- Achtziger, Anja / Gollwitzer, Peter M. (2009): Rubikonmodell der Handlungsphasen. In: Brandstätter, Veronika / Otto, Jürgen H. / Bengel, Jürgen (Hg.): Handbuch der allgemeinen Psychologie - Motivation und Emotion. Göttingen: Hogrefe, 150–156.  
[http://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/17176/Achtziger\\_Gollwitzer\\_Rubikonmodell.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/17176/Achtziger_Gollwitzer_Rubikonmodell.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Adams, Robert (1996): Social Work an Empowerment. London: Macmillan Preaa LTD.
- Ambuel, Bruce / Weissman, David E. (2015): Fast Fact and Concept #16. Moderating an end-of-life family concerence.  
[https://www.researchgate.net/publication/266867753\\_FAST\\_FACT\\_AND\\_CONCEPT\\_16\\_MODERATING\\_AN\\_END-OF-LIFE\\_FAMILY\\_CONFERENCE](https://www.researchgate.net/publication/266867753_FAST_FACT_AND_CONCEPT_16_MODERATING_AN_END-OF-LIFE_FAMILY_CONFERENCE) [Zugriff: 15.01.2020].
- Ashley, Cathy / Holton, Liz / Horan, Hilary / Wiffin, Jane (2006): The Family Group Conference Toolkit. A Practical Guide for Setting Up and Running an FGC Service. London: Family Rights Group.
- Bachmann, Nicole (2019): Soziale Ressourcen. Förderung sozialer Ressourcen als wichtiger Beitrag für die psychische Gesundheit und eine hohe Lebensqualität. Bern: Gesundheitsförderung Schweiz.
- Batthyány, Alexander (2019): Zur Psychologie einer Grundangst. Über abwehrende und existentielle Zugänge zum eigenen Tod. Freiburg, München: Karl Auer Verlag.
- Bauer, Joachim (2008): Prinzip Menschlichkeit. Warum wir von Natur aus kooperieren. München: Heyne.
- Benien, Karl (2004): Schwierige Gespräche führen. Reinbek: Rowohlt.
- Bialasiewicz, Katarzyna (2019): Warum Hitze für ältere Menschen so gefährlich ist, <https://www.stern.de/gesundheit/kreislaufbeschwerden--warum-hitze-fuer-aeltere-menschen-so-gefaehrlich-ist-8772520.html> [17.03.2020].
- Bischof, Mag Christian / Salmhofer, Dr Andreas / Amann, Anton (2016): Intergenerationelle Lebensqualität Diversität zwischen Stadt und Land. In., Jg. 21, 121.
- bmfi (2015): Praxisleitfaden. Vereinbarkeit Pflege und Beruf.

- Brossmann, Esther (2016): Partizipation für alle? Perspektiven auf den Partizipationsbegriff ausgehend von der Beteiligung Arbeitssuchender. <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/384> [27.04.2020]
- Broucek, Katja (2018): Familienrat in der Hilfeplanung: Chancen und Hindernisse bei der Implementierung für die Arbeit der Fachkräfte des Jugendamts. Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Fakultät Wirtschaft und Soziales Department Soziale Arbeit.
- Bruhn, Andrea / Kramer, Carmen / Schlupp-Hauck, Wolfgang (2013): Beteiligung des sozialen Umfelds im Täter-Opfer-Ausgleich: Leitfaden für die Mediation - Reihe Jugend und Familie (J 12).o.A.: Lambertus-Verlag.
- Brügger, Sarah / Jaquier, Adrienne / Sottas, Beat (2016): Belastungserleben und Coping-Strategien pflegender Angehöriger. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 49/2016, 138–142.
- Brühlhart, Stefan (2017): Abbildung Rubikonmodell, <http://www.bruehlhart-leadership.ch/motivation/rubikonmodell/> [22.03.2020].
- Budde, Wolfgang / Früchtel, Frank (2009): Beraten durch Organisieren: Der Familienrat als Brücke zwischen Fall und Feld. In: Kontext – Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie., Jg. 40, 32–48.
- Budde, Wolfgang / Früchtel, Frank / Loferer, Andrea (2004): Ressourcencheck – ein strukturiertes Gespräch über Stärken und was daraus zu machen ist. In: Nr. 6, 14–22.
- Bühnemann, Annika (2016): 12 Wege, den idealen Buchtitel zu finden. <https://www.vomschreibenleben.de/buchtitel/> [27.04.2020]
- Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (2017): INFORM Leitfaden Evaluation. [https://www.inform.de/fileadmin/Dokumente/Materialien/IN\\_FORM\\_Leitfaden\\_Evaluation.pdf](https://www.inform.de/fileadmin/Dokumente/Materialien/IN_FORM_Leitfaden_Evaluation.pdf) [29.03.2020]
- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020a): 24-Stunden-Betreuung, <https://www.sozialministerium.at/Themen/Pflege/24-Stunden-Betreuung.html> [29.03.2020].
- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020b): Betreuende und pflegende Angehörige, <https://www.sozialministerium.at/Themen/Pflege/Betreuende-und-Pflegende-Angehoeerige.html> [29.03.2020].
- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2019): Dienstleistungen/Soziale Dienste,

<https://www.sozialministerium.at/Themen/Pflege/Dienstleistungen-Soziale-Dienste.html> [29.03.2020].

Burgard, Oliver (2016): Sozialarbeiter überholen Ingenieure. Eine Studie zeigt einen neuen Engpass auf dem Arbeitsmarkt. <https://www.zeit.de/2016/07/arbeitsmarkt-studie-soziale-berufe-fluechtlinge> [Zugriff: 23.03.2020].

CANHR (2014): Organizing Family Councils in Long Term Care. San Francisco: CANHR.

Cerwinka, Gabriele / Schranz, Gabriele (2011): Moderation für Einsteiger. Effizient Besprechungen gestalten, ergebnisorientiert leiten. Wien: Linde Verlag.

Chaebong, Nam (2020): Behind the interface: Human moderation for deliberative engagement in an eRulemaking discussion. In: Government Information Quarterly, 37(1)/2020, 1–13.

Corwin, Tyler W. / Maher, Erin J. / Merkel-Holguin, Lisa / Allan, Heather / Hollingshead, Dana M. / Fluke, John D. (2020): Increasing Social Support for Child Welfare-Involved Families Through Family Group Conferencing. In: British Journal of Social Work, 50/2020, 137–156.

Curry, Linda C. / Walker, Charles / Hogstel, Mildred O. / Walker, Mary B. (2007): A Study of Family Councils in Nursing Homes. In: Geriatric Nursing, 28(4)/2007, 245–253.

Conference in Child Welfare: Effectiveness, Moderators, and Level of FGC Completion. In: Child Maltreatment, 1–15.

Daybreak (o.A.): Professionals Questions and Answers. <http://www.daybreakfgc.org.uk/professionals-questions-and-answers> [30.01.2020]

De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim (2014): Lösungen (er-)finden: Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Dortmund: Modernes Lernen.

Dehner-Rau, Cornelia / Reddemann, Luise (2010): Gefühle besser verstehen: Wie sie entstehen. Was sie uns sagen. Wie sie uns stärken. Stuttgart: TRIAS.

Döbele, Martina / Schmidt, Simone (2014): Demenzbegleitung für Betroffene und Angehörige. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Doblhammer, Gabriele / Fink, Anne / Fritze, Thomas / Nerius, Michael (2018): Demographische Entwicklung und Epidemiologie von Demenzerkrankungen. In: Jessen, Frank (2018) (Hg.Innen): Handbuch Alzheimer-Krankheit. Berlin / Boston: Walter de Gruyter, S. 13–31.

Döhner, Hanneli / Lüdecke, Daniel / Mnich, Eva (2010): Pflegende Angehörige älterer Menschen in Europa. Belastungen, Bedürfnisse, Bewältigungsstrategien.

- Duden online (o.A.): Duden | Sorge | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft, <https://www.duden.de/rechtschreibung/Sorge> [26.11.2019].
- Ehlers, Corinna / Müller, Matthias / Schuster, Frank (2017): Stärkenorientiertes Case Management: komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Opladen Berlin Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Fachhochschule Potsdam (o.A.): Dekanat des Fachbereichs Sozialwesen, /studieren/fachbereiche/sozial-und-bildungswissenschaften/fachbereich/dekanat/ [27.02.2020].
- Family Councils Ontario (2015): Blog Post: Family Council Structure: The Various Ways to Organize. <https://www.fco.ngo/sites/default/files/Blog%20Post%20Sept%202015%20FC%20Structure.pdf> [Zugriff: 02.02.2020].
- Filipp, Sigrun-Heide / Aymanns, Peter (2018): Kritische Lebensereignisse und Lebenskrisen. Vom Umgang mit den Schattenseiten des Lebens. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Fisher, Roger / Ury, William / Patton, Bruce M. (2004): Das Harvard-Konzept: der Klassiker der Verhandlungstechnik. 22., durchges. Aufl, Frankfurt/Main: Campus-Verlag.
- Flick, Uwe (2009): Sozialforschung. 4.o.A.: ROWOHLT Taschenbuch. <http://www.facultas.at/list?isbn=9783499557026> [24.03.2020]
- Fox, Darrell (2018): Family Group Conferencing with Children and Young People. Advocacy Approaches, Variations and Impacts. Cham: Palgrave Macmillan.
- Freisingshof, Nathan-Simon (2013): Ratgeber besser aufstehen - Besser Schlafen und schöner aufwachen.: Nie mehr verschlafen - Tipps und Tricks einfacher aufstehen zu können.o.A.: neobooks.
- Freud, Anna (2010): Das Ich und die Abwehrmechanismen. Frankfurt am Main: Fischer.
- Frick, Katrin M. / Brueck, Rigo (2010): Kurzinterventionen mit motivierender Gesprächsführung: mit 15 Übungen. Köln: Deutscher Ärzteverlag.
- Friedrich-Hett, Thomas (2007): Das Alter schätzen lernen. neue Perspektiven für Beratung und Therapie älterer Menschen. In: Positives Altern. Bielefeld: transcript Verlag.
- Früchtel Frank / Budde Wolfgang / Cyprian Gudrun (2013): Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken. 3, Wiesbaden: Springer VS.

- Früchtel, Frank / Halibrand, Anna-Maria (2016): Restorative Justice. Theorie und Methode für die Soziale Arbeit. Wiesbaden: Springer VS.
- Früchtel, Frank / Roth, Erzsébet (2017): Familienrat und inklusive, versammelnde Methoden des Helfens. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Früchtel, Frank / Roth, Erzsébet / Richter, Sophie / Vollmar, Jörg (2017): Familienrat und inklusive, versammelnde Methoden des Helfens. Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH.
- Gamber, Paul (1996): Ideen finden, Probleme lösen: Methoden, Tips und Übungen für einzelne und Gruppen. Weinheim: Beltz.
- Gibson, Anna (2019): Free Speech and Safe Spaces: How Moderation Policies Shape Online Discussion Spaces. In: Social Media + Society, 5(1)/2019, 1–15.
- Glöser, Beate (2019): Miteinander sprechen. Gelingende Gespräche in der KITA. Freiburg: Herder.
- Górska, Sylwia / Forsyth, Kirsty / Prior, Susan / Irvine, Linda / Haughey, Peter (2016): Family group conferencing in dementia care: an exploration of opportunities and challenges. In: International Psychogeriatrics, 28(2)/2016, 233–246.
- Graf, Martin Albert (2017): Offensive Sozialarbeit. Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 1: Grundlagen. Norderstedt: BoD Verlag.
- Greif, Siegfried / Benning-Rohnke, Elke (2015): Konsequente Umsetzung von Zielen durch Coaching: Praktisch nützliche Erkenntnisse aus der Grundlagenforschung und ihre Anwendung. In: Coaching | Theorie & Praxis. Nr. 1, Jg. 1, 25–35.
- Greif, Siegfried (2008): Coaching und ergebnisorientierte Selbstreflexion. Theorie, Forschung und Praxis des Einzel- und Gruppencoachings. Göttingen: Hogrefe.
- Grenny, Joseph / McMillan, Ron / Patterson, Kerry / Switzler, Al (2012): Heikle Gespräche. Worauf es ankommt, wenn viel auf dem Spiel steht. 2, Wien: Linde international.
- GSA (2012): Communicating With Older Adults. An Evidence-Based Review of What Really Works.
- Habicht, Gerhard (2014): Pflege, Beruf und die Renaissance der Familie: Warum Beschäftigte mit häuslichen Pflegeaufgaben gefährdet sind und was Arbeitgeber dagegen tun können. Berlin: epubli GmbH.
- Hahn, Alois (2015): Sorge und Selbstsorge. Ein Beitrag der empirischen Soziologie zu einem nicht nur philosophischen Problem. In: Melville, Gert / Vogt-Spira, Gregor / Breitenstein, Mirko (Hg.): Sorge. Köln Weimar Wien: Böhlau Köln, 207–223.

- Hautzinger, M. / Reimer, C. (2007): Psychotherapie alter Menschen. In: Reimer, Christian / Eckert, Jochen / Hautzinger, Martin / Wilke, Eberhard (Hg.): Psychotherapie. Berlin, Heidelberg: Springer, 631–648.
- Hayes, Stephen C. (2012): Akzeptanz- und Commitment-Therapie und die neuen Verhaltenstherapien. Achtsamkeit, Akzeptanz und deren Zusammenhang. In: Achtsamkeit und Akzeptanz. Das Erweitern der kognitiv-behavioralen Tradition.o.A.: dgvt-Verlag, 13–49.
- Heino, Tarja (2009): Family Group Conference from a child perspective: Nordic research report. Helsinki: National Institute for Health and Welfare.
- Helbig, Rosalia / Ruppel, Anna Lena / Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit (Hg.) (2008): Family Group Conference. Ein Verfahren zur Stärkung von Eigenverantwortung und Partizipation in der Sozialen Arbeit. Berlin: Mensch & Buch.
- Herchenröder, Sara (o.A.): "Leichte Sprache" in der Sozialen Arbeit. <https://inklusion.hypotheses.org/4869> [03.03.2020]
- Herringer, Norbert (2010): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 4. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Hilbert, Christian / Bandow, Yasemin / Kubisch-Piesk, Kerstin / Schlizio-Jahnke, Heike (2011): Familienrat in der Praxis - ein Leitfaden: Reihe Jugend und Familie. Berlin: Lambertus.
- Hoffmeyer, Miriam (2016): Sozialarbeiter - gefragt wie noch nie. <https://www.sueddeutsche.de/karriere/soziale-berufe-sozialarbeiter-gefragt-wie-noch-nie-1.3027086> [23.03.2020].
- Höger, Dieter (2012): Die Entwicklung des klientenkonzentrierten Konzepts. In: Gesprächspsychotherapie. Lehrbuch. Berlin: Springer, 15–32.
- Hollinshead, Dana M. / Corwin, Tyler W. / Maher, Erin J. / Merkel-Holguin, Lisa / Allan, Heather / Fluke, John D. (2017): Effectiveness of family group conferencing in preventing repeat referrals to child protective services and out-of-home placements. In: Child Abuse & Neglect, 69/2017, 285–294.
- Holler, Ingrid (2010): Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Abwechslungsreiche Übungen für Selbststudium, Seminare und Übungsgruppen. 5. Auflage, Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Huber, Michaela / Röck, Esther (2017): Unterstützungskonferenz - Methodische Präzisierung für den Kontext der Betreuung und Pflege älterer Menschen. Masterthese FH St. Pölten.

- Hücker, Franz-Josef (2011): Sorge kann man teilen. Das Konzept der Telefonseelsorge. In: Sozial Extra, 35, 10-15 <https://link.springer.com/article/10.1007/s12054-011-0182-0> [22.01.2020]
- Jehne, Martin (2015): Einleitung: Antike. In: Melville, Gert / Vogt-Spira, Gregor / Breitenstein, Mirko (Hg.): Sorge. Köln Weimar Wien, 15–19.
- Johanniter (2013): Verlust der Selbstständigkeit Sorge Nr. 1 der Deutschen, <https://www.johanniter.de/die-johanniter/johanniter-unfall-hilfe/juh-vor-ort/lv-hessen-rheinland-pfalz-saarland/rv-bergstrasse-pfalz/nachrichten/verlust-der-selbststaendigkeit-sorge-nr-1-der-deutschen> [17.03.2020].
- Jong, Gideon de / Schout, Gert / Meijer, Ellen / Mulder, Cornelis L. / Abma, Tineke (2016): Enabling social support and resilience: outcome of Family Group Conferencing in public mental health care. In: European Journal of Social Work, 19(5)/2016, 1–18.
- Jong, Gideon de / Schout, Gert / Abma, Tineke (2018): Understanding the Process of Family Group Conferencing in Public Mental Health Care: A Multiple Case Study. In: British Journal of Social Work, 48/2018, 353–370.
- Kaluza, Gert (2004): Stress — was ist das eigentlich? — Wissenschaftliche Grundlagen des Gesundheitsförderungsprogramms. In: Kaluza, Gert (Hg.): Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung. Berlin, Heidelberg: Springer, 11–48. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-10093-6\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-662-10093-6_2) [14.03.2020]
- Kast, Verena (1996): Vom Sinn der Angst. Wie Ängste sich festsetzen und wie sie sich verwandeln lassen. Freiburg im Breisgau: Herder Verlag.
- Kauffman, Jeffrey (2010): The Shame of Death, Grief, and Trauma. 1, New York: Taylor & Francis Ltd.
- Kim, Jangmin / Imburgia, Teresa M. / Armstrong-Richardson, Eprise / Jagers, Jeremia W. / Hall, James A. (2018): Effects of case characteristics on teamwork in family meetings. In: Child & Family Social Work, 24(4)/2018, 1–9.
- Kopp, Johannes / Steinbach, Anja (Hg.) (2018): Grundbegriffe der Soziologie. 12. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.
- Kowarowsky, Gert (2019): Der schwierige Patient. Kommunikation und Patienteninteraktion im Praxisalltag. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Kraus, Björn (2006): Lebenswelt und Lebensweltorientierung: eine begriffliche Revision als Angebot an eine systemisch-konstruktivistische Sozialarbeitswissenschaft. In: Kontext: Zeitschrift für systemische Therapie und Familientherapie. Nr. 2, Jg. 37, 116–129.



- Krause, Katharina / Franzmann, Judith / Haberstroh, Julia (2011): Kommunikation und Kooperation von versorgenden Angehörigen und professionell Pflegenden. In: Haberstroh, Julia / Pantel, Johannes (2011) (Hg.Innen): Kommunikation bei Demenz - TANDEM Trainingsmanual. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, S. 79–88.
- Kühn, Thomas / Kay-Volker Koschel (2018): Einführung in die Moderation von Gruppendiskussionen. Wiesbaden: Springer.
- Kunzler, Angela / Skoluda, Nadine / Nater, Urs (2018): Die Bedeutung von Resilienzfaktoren für pflegende Angehörige von Demenzpatienten - eine Übersicht zu ausgewählten Faktoren. In: Psychotherapie Psychosomatik Medizinische Psychologie, 68(1)/2018, 10–21.
- Langenscheidt online (o.A.): empowerment - Deutsch-Übersetzung - Langenscheidt Englisch-Deutsch Wörterbuch, <https://de.langenscheidt.com/englisch-deutsch/empowerment> [17.03.2020].
- Lazarus, Richard S. (1999): Stress and Emotion. A new synthesis. London: Springer.
- Losek, Mag Dr Fritz / Stowasser, Joseph Maria (1994): Stowasser - Bisherige Ausgabe: Stowasser - Schulwörterbuch: Lateinisch-Deutsch. Bearb. u. erg., München: Oldenbourg Schulbuchverlag.
- Mamerow, Ruth (2010): Praxisanleitung in der Pflege. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Matolyecz, Esther (2009): Kommunikation in der Pflege. Wien: Springer-Verlag.
- Mayring, Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. 12., überarbeitete Auflage., Weinheim: Basel.
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- McKenzie, Margaret / Connolly, Marie (1999): Effective Participatory Practice: Family Group Conferencing in Child Protection. 1, New York: Aldine Transaction.
- Middendorf, Jörg (2012): Selbstcoaching in Konflikten: Strategien für erfolgreiche Konfliktlösungen. Offenbach: GABAL.  
<https://books.google.at/books?id=jrK35W65DckC&pg=PA172&lpg=PA172&dq=gespr%C3%A4che+abbrechen+vertagen+konflikt&source=bl&ots=BisfRXX4Fk&sig=ACfU3U1AKaf4Q4R4p9L26Nn6beogQDbwCQ&hl=de&sa=X&ved=2ahUKEwiSscGmh7ToAhUVi1wKHS5QBdYQ6AEwAXoECAoQAQ#v=onepage&q&f=false>  
 [24.03.2020]
- Millner, William R. / Rollnick, Stephen (2015): Motivational Interviewing. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

- Minnesota Board on Aging (Hg.Innen) (2015): Family Council Manual. St. Paul: Minnesota Board on Aging.
- Mühlig, S. / Jacobi, F. (2011): Psychoedukation. In: Wittchen, Hans-Ulrich / Hoyer, Jürgen (Hg.): Klinische Psychologie & Psychotherapie. Berlin, Heidelberg: Springer, 477–490.
- Nagl-Cupal, M. / Kolland, F. / Zartler, U. / Mayer, H. / Bittner, M. / Koller, M. / Parisot, V. / Stöhr, D. / Bundesministerium für Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.) (2018): Angehörigenpflege in Österreich. Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke. Wien: Universität Wien.
- Nagl-Cupal, Martin / Hauprich, Julia (2016): Family Group Conference. Ein passendes Instrument im Kontext familienorientierter Pflege zur Unterstützung pflegender Angehöriger? Ein Scoping Review. [https://www.researchgate.net/publication/321579372\\_Familienkonferenz\\_-\\_Pflege\\_Ein\\_Unterstützungsangebot\\_fur\\_Familien\\_mit\\_pflegenden\\_Kindern\\_und\\_Jugendlichen/link/5d72482192851cacdb23ee7b/download](https://www.researchgate.net/publication/321579372_Familienkonferenz_-_Pflege_Ein_Unterstützungsangebot_fur_Familien_mit_pflegenden_Kindern_und_Jugendlichen/link/5d72482192851cacdb23ee7b/download) [19.03.2020]
- NEUSTART, Verein (o.A.): Sozialnetz-Konferenz zur Vermeidung von Haft, [http://www.neustart.at/at/de/unsere\\_angebote/nach\\_haft/sozialnetz\\_konferenz.php](http://www.neustart.at/at/de/unsere_angebote/nach_haft/sozialnetz_konferenz.php) [18.03.2020].
- Nußbeck, Susanne (2019): Einführung in die Beratungspsychologie. 4. Auflage, München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs (2015): Erste umfassende Studie: Leben im hohen Alter, <https://www.gesundheit.gv.at/aktuelles/archiv-2015/lebenimhohenalter> [01.02.2020].
- OGSA - Arbeitsgemeinschaft Altern und Soziale Arbeit der ogsa (2017): Zur Zukunft der Sozialen Altenarbeit in Österreich. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft "Altern und Soziale Arbeit" der österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit. Wien:ogsa <https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2018/06/Positionspapier-Broschuere-Altern-und-Soziale-Arbeit.pdf> [27.04.2020]
- ÖGWG (2020): ÖGWG Personenzentrierte Psychotherapie - Österreichische Gesellschaft für wissenschaftliche, klientenzentrierte Psychotherapie und personorientierte Gesprächsführung, <https://www.oegwg.at/home/personenzentrierte-psychotherapie/> [03.04.2020].
- Österreichische Caritaszentrale (2019a): Heimhilfe, <https://www.caritas-pflege.at/pflege-zuhause/angebote/heimhilfe/> [29.03.2020].

- Österreichische Caritaszentrale (2019b): Hauskrankenpflege, <https://www.caritas-pflege.at/pflege-zuhause/angebote/hauskrankenpflege/> [29.03.2020].
- Otis-Green, Shirley / Thomas, Judy / Duncan, Lael / Walling, Anne / Lieto, Codie / Kung, Jen-nie / Pietras, Christopher / Wenger, Neil (2019): Advance Care Planning: Opportunities for Clinical Social Work Leadership. In: Clinical Social Work Journal, 47/2019, 309–320.
- Palesch, Anja (2019): Pflegebedürftigkeit. Ein Leitfaden für pflegende Angehörige. Stuttgart: Kohlhammer.
- Palmer, Diane S. (1991): Co-Leading a Family Council in a Long-Term Care Facility. In: Journal of Gerontological Social Work, 16(3-4)/1991, 121–134.
- Pantuček-Eisenbacher, Peter (2009): Soziale Diagnostik: Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. 2., verb. Aufl, Wien: Böhlau-Verl.
- Partizipation (o.A.): Partizipation: Systemisches Konsensieren, <https://www.partizipation.at/systemisches-konsensieren.html> [03.03.2020].
- Peters, Katharina (o.A.): Leitfaden Projektmanagement für Mitarbeiter der Georg August Universität Göttingen.
- Pflegerl, Johannes (2014): Soziale Arbeit im Kontext von Wohnen, Pflege und Betreuung älterer Menschen. In: soziales\_kapital. Nr. 0, Jg. 11. <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/312> [06.04.2020]
- Plewa, Martina (2013): Familienrat. Mündige Bürger treffen eigene Entscheidungen. In: Sozial Extra, 3(4)/2013, 6–8.
- Pöhlmann, Simone / Roethe, Angela (2010): Streiten will gelernt sein. Die kleine Schule der fairen Kommunikation. Freiburg im Breisgau: Herder.
- Posse, Norbert (o.A.): Die „klassischen“ Grundtechniken der Moderation. In: Methodenkoffer Moderation für Schulleitungen und Beratungspersonen. Zug: IQES GmbH. [https://www.bug-nrw.de/fileadmin/web/Dateien\\_Netzwerkveranstaltungen/18.03.14\\_Kooperatives\\_Lernen\\_in\\_Konferenzen\\_und\\_Sitzungen/Moderatorenkoffer\\_gesamt.pdf](https://www.bug-nrw.de/fileadmin/web/Dateien_Netzwerkveranstaltungen/18.03.14_Kooperatives_Lernen_in_Konferenzen_und_Sitzungen/Moderatorenkoffer_gesamt.pdf) [09.03.2020]
- Proksch, Stephan (2018): Mediation. Die Kunst der professionellen Konfliktlösung. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Psychotherapeutenkammer Hessen (2020): Systemische Therapie, <https://lppkjp.de/systemische-therapie/> [04.04.2020].

- Reckzügel, Matthias (2017): Moderation, Präsentation und freie Rede. Darauf kommt es an. Wiesbaden: Springer Vieweg.
- Reisenzein, Rainer (2000): Worum geht es in der Debatte um Basisemotionen? [https://www.researchgate.net/publication/229060063\\_Worum\\_geht\\_es\\_in\\_der\\_Debatte\\_um\\_Basisemotionen](https://www.researchgate.net/publication/229060063_Worum_geht_es_in_der_Debatte_um_Basisemotionen) [27.04.2020]
- Rentsch, Thomas (2019): Das Gelingen des Lebens im hohen Alter - Sieben Thesen. In: Mitscherlich-Schönherr, Olivia (2019) (Hg.Innen): Gelingendes Sterben. Berlin / Boston: Walter de Gruyter, S. 73–84.
- Rogers, Carl R. (2010a): Die nicht-direktive Beratung. Frankfurt am Main: Fischer.
- Rogers, Carl R. (2010b): Die nicht-direktive Beratung. 13., Frankfurt am Main: Fischer.
- Rosenberg, Marshall B. (2016): Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens. 12. Auflage, Paderborn: Junfermann Verlag.
- Rubner, Angelika / Rubner, Eike (2016): Unterwegs zur funktionierenden Gruppe: die Gestaltung von Gruppenprozessen mit der Themenzentrierten Interaktion. Originalausgabe, Gießen: Psychosozial-Verlag.
- Schaefer, Ina (2015): Goal Attainment Scaling (Zielerreichungsskalen). [https://www.uni-bielefeld.de/gesundhw/ag4/GAS\\_Leitfaden.pdf](https://www.uni-bielefeld.de/gesundhw/ag4/GAS_Leitfaden.pdf) [30.03.2020]
- Schäfers, Bernhard / Korte, Hermann / Schäfers, Bernhard / Lehmann, Bianca (Hg.) (2010): Einführung in Hauptbegriffe der Soziologie. 8, Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- Scheck, Stephanie (2005): Das Stufenmodell von Erik H. Erikson. Norderstedt: GRIN.
- Scheu, Bringfriede / Autrata, Otger (2013): Partizipation und Soziale Arbeit. Einflussnahme auf das subjektiv Ganze. Feldkirchen/Osnabrück: Springer VS.
- Schmidt-Grunert, Marianne (2009): Soziale Arbeit mit Gruppen: eine Einführung. 3., überarbeitete Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Schmitz, Lilo (2016): Lösungsorientierte Gesprächsführung. Richtig Beraten mit sparsamen und entspannten Methoden. Dortmund: verlag modernes lernen.
- Schout, Ger / Meijer, Ellen / Jong, Gideon de (2017): Family Group Conferencing - Its Added Value in Mental Health Care. In: Issues in Mental Health Nursing, 38(6)/2017, 480–485.
- Schüller, Anne (2006): Die Menschen sind alle verschieden – Die drei Typen und wie man ihnen ..., <https://www.businessvillage.de/Die-Menschen-sind-alle-verschieden-Die-drei-Typen-und-wie-man-ihnen-.../mag-288.html> [17.03.2020].

- Schützendorf, Erich (2015): Das Recht der Alten auf Eigensinn. Ein notwendiges Lesebuch für Angehörige und Pflegende. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Schwing, Rainer / Fryszer, Andreas (2017): Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Siegel, D. (2006): Wie wir werden, die wir sind: neurobiologische Grundlagen subjektiven Erlebens. Die Entwicklung des Menschen in Beziehungen. Paderborn: Junfermann.
- Singer, Adam E. / Ochoterena, Claudia / Lorenz, Karl A. / Chong, Kelly / Shreve, Scott T. / Ahluwalia, Sangeeta C. (2016): A Systematic Review of Family Meeting Tools in Palliative and Intensive Care Settings. In: American Journal of Hospice and Palliative Medicine. 33(8)/2016, 797–806.
- SK Prinzip (o.A.): Die Methode Systemisches Konsensieren, <https://www.sk-prinzip.eu/methode/> [26.02.2020].
- Sohns, Armin (2009): Empowerment als Leitlinie Sozialer Arbeit. In: Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 75–101.
- SPIEGEL, Patrick Stotz, Lukas Eberle, DER (o.A.): Heimvorteil: Die historische Datenanalyse der Bundesliga - DER SPIEGEL - Sport, <https://www.spiegel.de/sport/fussball/heimvorteil-die-historische-datenanalyse-der-bundesliga-a-1068911.html> [01.02.2020].
- Stadt Wels, Seniorenbetreuung (2019): Gut versorgt in der zweiten Lebenshälfte: Ratgeber für Senioren in Wels. [https://www.wels.gv.at/fileadmin/data/Verwaltung\\_und\\_Service/Ratgeber/Ratgeber\\_Gut-versorgt-in-der-zweiten-Lebenshaelfte.pdf](https://www.wels.gv.at/fileadmin/data/Verwaltung_und_Service/Ratgeber/Ratgeber_Gut-versorgt-in-der-zweiten-Lebenshaelfte.pdf)
- Stangl, Werner (2020): Selbstwirksamkeit, <https://lexikon.stangl.eu/1535/selbstwirksamkeit-selbstwirksamkeitserwartung/> [24.03.2020].
- Statista (2020): Altersstruktur in Österreich von 2010 bis 2020. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/217431/umfrage/altersstruktur-in-oesterreich/> [Zugriff: 23.03.2020].
- Statistik Austria (2019): Bevölkerung nach Alter und Geschlecht. [https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung\\_nach\\_alter\\_geschlecht/index.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html) [Zugriff: 23.03.2020].
- Stockmann, Reinhard / Meyer, Wolfgang (2010): Evaluation: eine Einführung. Opladen: Budrich.

- Valenti, Katerina (2016): Family Group Conferencing with BME Familie in Scotland. In: Practice. Social Work in Action, 29(2)/2016, 1–16.
- Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen (2019): Das ÖQZ-24, <https://oeqz.at/das-oeqz-24/> [29.03.2020].
- VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung, Patientenanwaltschaft, Bewohnervertretung (o.A.):Erwachsenenvertretung, <https://vertretungsnetz.at/erwachsenenvertretung/vertretung> [29.03.2020].
- Visersum, viversum (o.A.): Bedeutung und Wirkung der Farbe Grün | viversum, <https://www.viversum.at/online-magazin/bedeutung-der-farbe-gruen> [28.01.2020].
- Wang, Chong-Wen / Chan, Chan, Cecilia L.W. / Chow, Amy Y.M. (2018): Social worker's involvement in advance care planning: a systematic narrative review. In: BMC Palliative Care 17(5)/2018, 1–20.
- Weber, Véronique (2019): Ressourcenorientierung bei unterstützenden und pflegenden Angehörigen demenziell erkrankter Menschen. Masterthese FH Campus Wien. <https://pub.fh-campuswien.ac.at/obvfcwhsacc/download/pdf/3683227?originalFilename=true> [19.03.2020]
- Wetzstein, Matthias / Rommel, Alexander / Lange, Cornelia (2015): Pflegende Angehörige - Deutschlands größter Pflegedienst. In: Robert Koch Institut. GBE kompakt, 6(3)/2015, 1–12.
- Widulle, Wolfgang (2011): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden: VS Verlag.
- Widulle, Wolfgang (2012): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden: Springer VS.
- Wirtz, Markus Antonius (2014): Dorsch - Lexikon der Psychologie. Bern: Hans Huber.
- WKO (2019): Altersstruktur der Bevölkerung 2019. <http://wko.at/statistik/bundesland/Altersstruktur.pdf> [Zugriff: 23.03.2020].
- Wurmser, Léon (2007): Die Maske der Scham. Die Psychoanalyse von Schamaffekten und Schamkonflikten. Neulingen: Dietmar Klotz.
- Wüstenhagen, Claudia (2017): Die Macht der Worte. Die Zeit, 21.02.2017. <https://www.zeit.de/zeit-wissen/2012/06/Sprache-Worte-Wahrnehmung>
- Zank, Susanne / Peters, Meinolf / Wiltz, Gabriele (2010): Klinische Psychologie und Psychotherapie des Alters. Stuttgart: Kohlhammer.

Zwirschmayr, Yvonne (2017): Family Group Conferencing in unterschiedlichen Kontexten. Internationale Entwicklungen und Gegenüberstellung etablierter Projekte. Masterthese FH St. Pölten

## Abbildungen

Abbildung 1: Prozessablauf .....	24
Abbildung 2: Schematischer Ablauf des Familienrats (li) und des Leitfadens (re) .....	29
Abbildung 3: Schematische Darstellung des Prozesses der Gewaltfreien Kommunikation .....	46
Abbildung 4: Beziehungslandkarte von Frau Huber .....	71
Abbildung 5: Die Vier Szenarien .....	101
Abbildung 6: Spannungsfelder der Moderation in Gruppengesprächen .....	141
Abbildung 7: Rubikonmodell .....	159
Abbildung 8: Ressourcenkarte .....	166

## Tabellen

Tabelle 1: Gefühle-Liste .....	50
Tabelle 2: Vor- und Nachteile der Ankündigung des Einleitungsgesprächs .....	61
Tabelle 3: Vor- und Nachteile geteilter Sorge .....	66
Tabelle 4: Do's and Don'ts zum Umgang mit Ambivalenz .....	104
Tabelle 5: Do's and Don'ts zum Umgang mit Widerstand .....	105
Tabelle 6: Do's and Don'ts zum Umgang mit Kritik .....	115
Tabelle 7: Do's and Don'ts zum Umgang mit falschen Hoffnungen .....	121
Tabelle 8: Do's and Don'ts zum Umgang mit Zurückweisung .....	123
Tabelle 9: Goal Attainment Scaling .....	181





# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Lena Boos**, geboren am **05.03.1995** in **Pforzheim**, erkläre,

1.dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2.dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. Boos'.

**Amstetten, 19.04.2020**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Kristina Hafner**, geboren am **03.05.1975** in **Spittal/Drau**, erkläre,

1.dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2.dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kristina Hafner', enclosed in a thin black rectangular border.


**Wien, 20.04.2020**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Jacqueline Katzberger**, geboren am **14.01.1989** in **Wien**, erkläre,

1.dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2.dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

A handwritten signature in brown ink, appearing to read 'JK 16/20', likely representing the initials and year of the signatory.

**Bad Vöslau, 25.04.2020**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Margit Leeb**, geboren am **10.01.1995** in **Gmunden**, erkläre,

1.dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2.dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

A handwritten signature in black ink, reading "Margit Leeb". The signature is written in a cursive style with a large initial 'M' and 'L'.

**Linz, 25.04.2020**

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Naila Maqsood**, geboren am **16.05.1991** in **Wien**, erkläre,

1.dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2.dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Naila Maqsood', with a long horizontal stroke extending to the right.

**Wien, 24.04.2020**

## *Familie Huber macht einen Plan*

Anleitung zur Besprechung von Betreuungsfragen im Alter

---

**Einleitung**



**Die Sorge**



**Einleitungsgespräch**



**Planung des Familiengesprächs**



**Vorbereitung des Treffens**



**Umsetzung des Familiengesprächs**



**Evaluation**



# Inhaltsverzeichnis

Was dieser Leitfaden für Sie tun kann...	4
Für wen ist dieser Leitfaden gedacht?	4
Wann kann der Leitfaden angewandt werden?	5
Warum es sich lohnt, dieses Thema anzusprechen	5
Die Sorge	7
Was ist Ihre Sorge?	7
Wie formulieren Sie Ihre Sorge?	9
Beobachtung	9
Gefühl	10
Bedürfnis	11
Teilen Sie die Sorge mit jemandem?	13
Das Einleitungsgespräch	14
Weitere Überlegungen	14
Miteinander reden: Gesprächskultur und Haltung	16
Damit die Kommunikation gelingt.	16
Besonderheiten in der Kommunikation mit betagten Menschen	16
Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge: Vier Szenarien	17
Die Sorge trifft auf Verständnis (Szenario Grün)	17
Unklare Reaktionen (Szenario Gelb)	18
Die Sorge wird zurückgewiesen (Szenario Rot)	25
Die Sorge löst sich auf (Szenario Blau)	26
Planung des Familiengesprächs	27
Wahl des Ortes	28
Zeitlicher Rahmen	30
Vorbereitung des Treffens	30
Essen und Trinken	30
Wie wird eingeladen?	31
Organisation der Moderation	31
Das Familiengespräch	33
Einstieg in das Gespräch	33
Warum sind wir hier?	34
Welche Lösungsideen gibt es?	34
Umgang mit herausfordernden Situationen	35



Erstellung eines Plans .....	35
Ist der Plan passend? .....	37
Brauchen wir einen Folgetermin? .....	37
Auswertung.....	38
Ein paar Worte zum Schluss... ..	39
Anhang .....	40
Vorschlag für eine mögliche Checkliste .....	40
Adressen.....	41

## **Was dieser Leitfaden für Sie tun kann...**

Oft verändern sich Lebenssituationen von älteren Angehörigen, sei es durch eine Krankheit oder ein Ereignis, das einen längeren Krankenhausaufenthalt mit sich bringt. Oftmals ist es aber auch einfach das Älterwerden selbst und die damit einhergehende geringere Mobilität, die bestimmte Anpassungen in der Lebensgestaltung oder bei der Wohnsituation erforderlich machen.

Wir möchten Ihnen mit dieser Broschüre Mut machen, dieses Thema in der Familie, mit Ihren An- und Zugehörigen zu besprechen. In diesem Leitfaden stellen wir Ihnen das Modell eines Familiengesprächs vor, das die Besprechung der zukünftigen Lebenssituation älterer Angehöriger in Ihrer Familie erleichtern soll. Ziel ist es, die Lösung von Problemen in einen größeren Familien- oder Unterstützer\*innen-Kreis zu verlagern. Denn je mehr Bezugspersonen eingebunden werden, desto mehr Ideen und klärende Beiträge sind zu erwarten. Erfahrungen mit solchen Modellen zeigen, dass die Bereitschaft, sich einzubringen durch einen solchen Beteiligungsprozess deutlich wächst und Verantwortung besser aufgeteilt werden kann.

Diese Anleitung kann Ihnen dabei helfen bzw. eine Orientierung bieten, wie Sie gemeinsam mit der Familie rechtzeitig den Veränderungsbedarf im Leben eines älteren Familienmitglieds erheben und einen entsprechenden Plan erarbeiten können. Dieser Plan soll dazu dienen, die Situation für alle Beteiligten gut bewältigbar zu machen. Wir haben Tipps und Tricks zusammengetragen, die sich in schwierigen Situationen bereits bewährt haben.

Nun möchten wir Sie einladen, unserer Vorlage Schritt für Schritt zu folgen. Wenn das für Sie und Ihre Situation jedoch nicht passt kann es genauso hilfreich sein, wenn Sie nur Elemente daraus verwenden und sich einfach Anregungen und Ideen holen.

Zum besseren Verständnis wird Sie Familie Huber, unsere Beispielfamilie, durch den Leitfaden begleiten.

## **Für wen ist dieser Leitfaden gedacht?**

Dieser Leitfaden richtet sich vor allem an An- und Zugehörige von älteren Menschen, die sich über die zukünftige Lebenssituation ihrer älteren Familienmitglieder Gedanken machen. Wir haben versucht möglichst typische Situationen zu beschreiben. Jedoch ist es nicht möglich, alle denkbaren Situationen abzubilden. So hoffen wir, dass wir Ihnen, wenn Sie mit individuellen Problemlagen konfrontiert sind, zumindest Anregungen und Ideen liefern zu können, wie Sie wichtige Themen ansprechen und behandeln könnten.

## **Wann kann der Leitfaden angewandt werden?**

Dieses Modell kann für verschiedene Situationen angewandt werden, darunter fallen unter anderem:

- Sie bemerken, dass Unterstützungsbedarf bei einem Familienmitglied besteht
- Sie möchten gerne gemeinsam mit der Familie Hilfe für ein Familienmitglied organisieren
- Sie würden gerne einen Notfallplan entwickeln, falls eine bestimmte Situation eintritt
- Sie bemerken, dass der Unterstützungsbedarf oder der Pflegeaufwand bei einem Familienmitglied plötzlich steigt
- Sie machen sich Gedanken darüber, wie ihre (noch) selbständigen Eltern in den nächsten Jahren leben und wohnen werden bzw. wollen
- In Ihrer Familie gibt es Unstimmigkeiten in Bezug auf das Aufteilen von Verantwortung und Aufgaben (z.B. unter den Geschwistern oder anderen An- und Zugehörigen)

Bei den Anleitungen in dieser Broschüre gehen wir davon aus, dass Ihr betroffenes Familienmitglied sich in einem oder mehreren Gesprächen an Entscheidungen, die ihre bzw. seine Zukunft betreffen, noch beteiligen kann. Die betroffene Person sollte also noch in der Lage sein, selbstbestimmt Entscheidungen zu treffen und die Folgen abzuschätzen. Doch auch wenn die Entscheidungsfähigkeit beispielsweise durch eine Form der Demenz eingeschränkt ist, kann dieser Leitfaden für Sie dennoch wertvolle Anregungen liefern.

## **Warum es sich lohnt, dieses Thema anzusprechen ...**

Das Ansprechen schwieriger Themen kann eine Herausforderung sein und kostet Überwindung. Doch erst das Darüber-Reden bietet die Chance, Missverständnisse zu klären und Ängste zu mildern. „Geteiltes Leid ist halbes Leid“, so sagt man. Das trifft auch auf die Sorgen zu, die uns in Bezug auf das Altern beschäftigen. Gemeinsame Gespräche können Sie selbst und Ihre Angehörigen entlasten.

Es lohnt sich, das Thema zeitgerecht anzusprechen und die Zukunft aktiv mitzugestalten. Bieten Sie der betroffenen Person ein offenes Gespräch an, in dem Sie Ihr Interesse an ihrem Wohlergehen zum Ausdruck bringen. Gemeinsam können Sie beispielsweise die folgenden Fragen besprechen: Wie könnte man den kommenden Lebensabschnitt noch besser gestalten? Was ist den Betroffenen dabei wirklich wichtig? Welche Veränderungen sind nötig, um die Lebensqualität zu erhöhen. Welche Maßnahmen sind zu treffen, damit sich die beteiligten Personen sicher fühlen können.

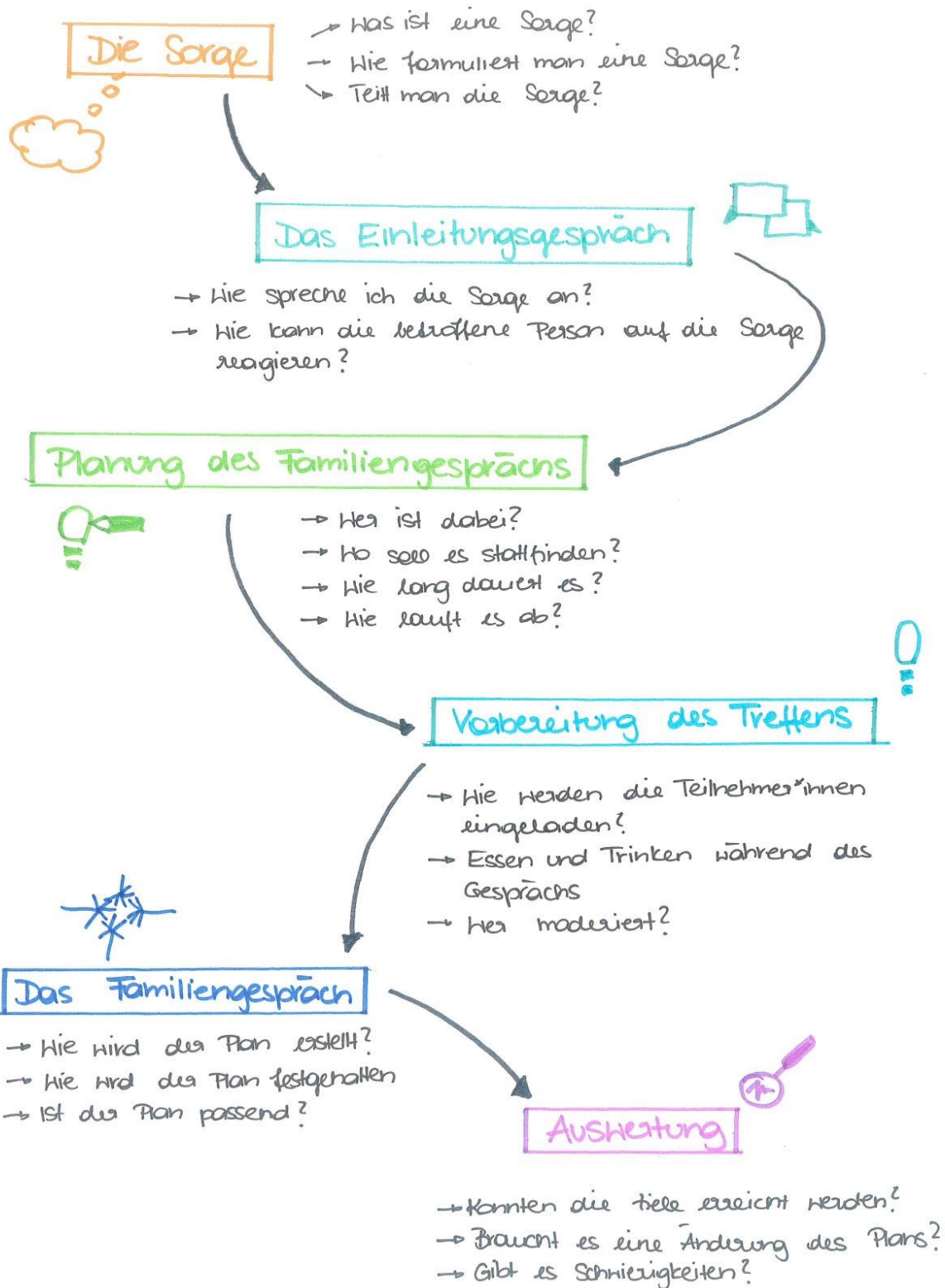


Abb.1: Gesprächsmodell des Leitfadens „Familie Huber macht einen Plan“<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Grafik Jacqueline Katzberger

# Die Sorge

**Herr und Frau Huber** sind über 80 Jahre alt und schon lange verheiratet. Sie leben in einem großen Haus mit Garten. Das Ehepaar hat zwei erwachsene Kinder. Konrad lebt einige hundert Kilometer entfernt und kommt nur selten. Regelmäßigen Besuch bekommen die Hubers von ihrer Tochter Sonja, die in der Nähe wohnt. Beim letzten Besuch der Tochter klagte Frau Huber über ihre (wieder) schmerzende Hüfte, welche vor vier Jahren bereits operiert wurde. Frau Huber befürchtet, dass sie erneut operiert werden muss und ein längerer Krankenhausaufenthalt ansteht. Der Tochter ist außerdem aufgefallen, dass das so geliebte Blumenbeet ihrer Mutter im Garten etwas verwildert ausgesehen hat. Tochter Sonja beginnt sich Sorgen zu machen.

## Was ist Ihre Sorge?

Als Sorge kann man grundsätzlich das bezeichnen, was einem selbst ein ungutes (Bauch-) Gefühl verursacht. Dieses ungute Gefühl kann eintreten, wenn Sie nicht wollen oder befürchten, dass eine bestimmte Situation eintritt. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn Sie befürchten, dass ein älteres Familienmitglied mit der Haushaltsführung überfordert ist. Die Sorge kann aber auch bei dem Gedanken auftreten, dass sich eine bestimmte Situation oder ein Zustand nicht ändert. Ein Beispiel hierfür wären länger andauernde Schmerzen bei einem alternden Familienmitglied. Denn was passiert, wenn die Schmerzen nicht besser werden und der\*die Angehörige deswegen zunehmend in der Beweglichkeit eingeschränkt ist?

Sollten Sie "Bauchweh" haben, wenn Sie an eine konkrete Situation eines alternden Familienmitglieds denken, ist es sehr wichtig, darauf zu achten, was genau IHRE Sorge ist, um diese anschließend auch dem Angehörigen mitteilen zu können.

## Gedankensammlung

Als Tochter Sonja nach dem Besuch bei ihren Eltern nach Hause kommt, nimmt sie sich Zeit, um ihre Gedanken zu sammeln und zu sortieren.

Dazu stellt sie sich folgende Fragen:

Was habe ich beim Besuch der Eltern beobachtet? Was wurde mir erzählt? → Das Blumenbeet war verwildert. Meine Mutter klagte über Schmerzen. Sie muss möglicherweise noch einmal operiert werden. Sie wird dann für eine längere Zeit im Krankenhaus sein.

Wie geht es mir mit dem, was ich gesehen habe? → Ich mache mir Sorgen um die Gesundheit meiner Mutter und um die Versorgung meines Vaters. Ich bin planlos und ängstlich und auch überfordert.

Was brauche ich? → Ein Gespräch und einen Plan, wie man im Falle einer OP und eines längeren Krankenhausaufenthaltes mit dieser Situation umgehen kann.

Um was - in Bezug auf mein Bedürfnis - möchte ich bitten? → Ein Gespräch, um meine Sorge zu klären und diese auch in die Familie einzubringen.

Was kann ich dazu beitragen? → Ich kann das Gespräch anregen und gemeinsam mit meiner Mutter das Gespräch planen. Ich könnte zu Hause hin und wieder etwas mehr kochen und das

Essen bei meinen Besuchen mitnehmen. Ich kann es schaffen, meine Eltern auch öfters zu besuchen.

Bin ich die geeignete Person, um die Sorge bei der betroffenen Person anzusprechen? → Ich besuche meine Eltern regelmäßig und kann mit meiner Mama sehr gut reden. Ich denke, sie kann das, was ich ihr vorschlage, annehmen und sieht es nicht als Angriff.

Um seine Sorge gut formulieren zu können, sollte im Vorfeld versucht werden seine Gedanken zu ordnen. Bei der unten stehenden Übung werden Ihnen diverse Fragen gestellt und wir bitten Sie, diese ehrlich und gewissenhaft zu beantworten. Die Fragen zielen darauf ab, Sie bei der nachfolgenden Formulierung Ihrer Sorge zu unterstützen.

## Übung

Sie haben hier nun Platz die gleichen Fragen für sich zu beantworten. Die Fragen sollen dazu dienen, Ihre Gedanken zu ordnen und bilden den Anfang der nachfolgenden Formulierung Ihrer Sorge. Es wird auch immer kurz erklärt, worauf die Fragen abzielen.

**Was habe ich beobachtet? Was wurde mir erzählt?** Bei der Beantwortung dieser Fragen geht es primär darum Ihre Eindrücke zu sammeln. Es geht konkret um jene Eindrücke, die Sie in Zusammenhang mit der Situation haben, die Ihnen Sorge bereitet.

---

---

**Wie geht es mir mit/bei dem, was ich gesehen oder gehört habe?** Hier wird Augenmerk auf Ihre Gefühle gelegt.

---

---

**Was brauche ich?** Diese Frage zielt darauf ab, sich bewusst zu machen, was Ihr Bedürfnis ist. Denn dieses ist wiederum wichtig, um danach eine Bitte zu formulieren.

---

---

**Um was möchte ich - in Bezug auf mein Bedürfnis - den anderen bitten?** Hier sollen Sie sich Gedanken machen, was helfen würde, damit sich Ihr Bedürfnis erfüllt.

---

---

Weiters sollten Sie sich noch folgende Frage beantworten:

**Was kann ich dazu beitragen?** Hier ist es wichtig, für sich zu klären, welche Hilfestellung für Sie zeitlich aber auch emotional durchführbar ist. Sie sollten sich nicht mehr aufhalten, als Sie aushalten können.

---

---

### **Bin ich die geeignete Person, um die Sorge bei der betroffenen Person anzusprechen?**

Hier geht es vor allem darum, Ihre Beziehung zur betroffenen Person zu betrachten. Dies ist wichtig, da die betroffene Person Ihre Sorge nicht als Angriff verstehen soll. Die Sorge eines anderen ist leichter anzunehmen, wenn das Verhältnis zu der Person nicht belastet ist und keine (großen) Konflikte zwischen Ihnen stehen. Welche Person wäre geeigneter?

---

---

## **Wie formulieren Sie Ihre Sorge?**

Ausgehend von ihren Notizen mit den beantworteten Fragen, formuliert Sonja ihre Sorge nun wie folgt:

Beobachtung: Ich habe beobachtet bzw. du hast mir erzählt, dass deine Hüfte wieder schmerzt und du möglicherweise erneut operiert werden musst.

Gefühl: Ich bin besorgt um deine Gesundheit.

Bedürfnis: Mir ist wichtig, dass es dir (und mir) gut geht. Ich würde gerne besprechen, wie wir dich und Papa unterstützen können, wenn du wieder an der Hüfte operiert wirst und dadurch weniger mobil bist.

Bitte: Bist du bereit, das alles mit mir und der restlichen Familie zu besprechen? Ich würde gern einen gemeinsamen Plan gestalten, wie wir in deinem Interesse am besten mit der Situation umgehen können. Bist du damit einverstanden?

Versuchen Sie die Sorge knapp und verständlich zu formulieren. Eine Sorge soll kurz, aber auch aussagekräftig formuliert werden und kommt am besten bei der betroffenen Person an, wenn sie aus einer Beobachtung, einem Gefühl, einem Bedürfnis und einer Bitte besteht.

Sie haben im Vorfeld schon einige Fragen beantwortet, die für das Ausdrücken der vier Aspekte wichtig sind. Lassen Sie Ihre Notizen dazu bitte neben sich liegen, Sie sind hilfreich beim Weiterarbeiten mit dieser Anleitung.

### **Beobachtung**

Beobachtung: Ich habe beobachtet bzw. du hast mir erzählt, dass deine Hüfte wieder schmerzt und du möglicherweise erneut operiert werden musst.

Sonja erwähnt das für sie verwildert anmutende Blumenbeet gegenüber ihrer Mutter in der Sorgeformulierung nicht, da diese Äußerung eine Bewertung enthält und die Mutter könnte mit "So stimmt das nicht!" widersprechen. Sie möchte das Thema jedoch beim Familiengespräch einbringen, da sie weiß, wie wichtig der Garten für ihre Mutter ist.

Hier können Sie alles sagen, was sie beobachtet haben und was Ihr persönliches Wohlbefinden stört. Am besten bauen Sie das ein, was Sie in der Übung zuvor bereits notiert haben.

**Vorsicht: Sie sollten nur Beobachtungen äußern, bitte keine Bewertungen!**

**Merksatz:** Um Beobachtung und Bewertung auseinander zu halten, gilt folgendes: Es ist dann eine wertfreie Beobachtung (mit nachprüfbaren Tatsachen), wenn kein Widerspruch ("Das stimmt so nicht!") möglich ist.

Hier können Sie üben, Beobachtung und Bewertung auseinander zu halten. Nehmen Sie sich den Merksatz zu Herzen und kreisen Sie bitte alle Sätze ein, die eine Beobachtung ohne Bewertung beinhalten.

## Übung

- A. Edwin ist aggressiv.
- B. Oma war letzte Woche jeden Tag einkaufen.
- C. Meine Tochter raucht zu viel.
- D. Onkel Thomas hat gestern seine Brille verlegt.
- E. Die Wohnung hat dieses Monat um 50€ mehr gekostet.

Lösung: B D E

## Gefühl

Gefühl: Ich bin besorgt um deine Gesundheit.

Hier ist es wichtig Ihr Gefühl mit dieser Situation zu formulieren. Schauen Sie auf Ihren Notizzettel, auf dem Sie die Fragen beantwortet haben. Versuchen Sie nun Ihre Gefühle zu formulieren.

Sollten Sie kaum Gefühle aufgeschrieben haben, so hilft Ihnen sicherlich die Gefühle-Liste am Ende dieses Kapitels. Hier werden vor allem jene Gefühle aufgelistet, die vorliegen können, wenn ein Bedürfnis nicht befriedigt wird.

**Vorsicht: Gefühle sollten von Gedanken unterschieden werden!**

**Merksatz:** Um ein Gefühl von einem Gedanken zu trennen, dürfen nach dem Wort "fühlen" Wörter wie „dass, als ob“ oder „ich, du, er, sie, es“ nicht kommen.

**Merksatz II:** Ersetzt man "ich fühle mich" oder "ich habe das Gefühl" mit "ich bin" und es wird ein sinnvoller Satz daraus, haben Sie Ihr Gefühl ohne Bewertung oder Interpretation beschrieben.

Beispiel:

Ich habe das Gefühl, du magst mich nicht → „ich bin“ du magst mich nicht – kein sinnvoller Satz!

Ich fühle mich glücklich, weil dir dein Geschenk gefällt → „Ich bin“ glücklich, weil dir dein Geschenk gefällt – sinnvoller Satz!



## Übung

Sie haben dieses Kapitel aufmerksam gelesen und sich die beiden Merksätze zu Herzen genommen. Versuchen Sie nun, das Gelesene umzusetzen und kreisen Sie bei den folgenden Aussagen bitte die Sätze ein, die eine reine Gefühlsäußerung darstellen.

- A. Ich bin froh, dass du einen Job gefunden hast.
- B. Ich ärgere mich, weil ich mich ausgeschlossen fühle.
- C. Du bist manipulativ.
- D. Ich freue mich, dass es dir gut geht.
- E. Ich habe das Gefühl, die Haushaltshilfe arbeitet schlecht.

Lösung: A B D

## Gefühlsliste

Nun werden Worte aufgelistet, die beschreiben sollen, wie Sie sich fühlen können, wenn ein Bedürfnis nicht erfüllt wird. Dies soll Ihnen dabei helfen, ihre Gefühle besser auszudrücken. Die fettgedruckten Worte sind sogenannte Basisgefühle, man könnte sie auch Hauptgefühle nennen. Die anderen beschriebenen Gefühle ergeben sich meist aus diesen Hauptgefühlen.

<b>ängstlich</b>	bedrückt	besorgt	bestürzt	hilflos
<b>traurig</b>	sorgenvoll	unbehaglich	erschöpft	müde
<b>wütend</b>	irritiert	verwirrt	aufgeregt	verletzt
<b>verärgert</b>	voller Sorge	unzufrieden	gehemmt	überwältigt

## Bedürfnis

Bedürfnis: Mir ist wichtig, dass es dir (und mir) gut geht. Ich würde gerne besprechen, wie wir dich und Papa unterstützen können, wenn du wieder an der Hüfte operiert wirst und dadurch weniger mobil bist.

Hier ist es besonders wichtig, darauf zu schauen, was Ihr persönliches Bedürfnis ist, denn Gefühle sind immer Ursache von befriedigten oder unbefriedigten Bedürfnissen. Wenn Sie ihr Bedürfnis klar und deutlich ausdrücken, wird es Ihrem Gegenüber leichter fallen, Ihre Sorge anzunehmen.

**Merksatz:** Um Ihr Bedürfnis zu formulieren, können Sie folgende Vorlage verwenden:  
"ich fühle (mich) ... (Gefühl einsetzen), weil ich/weil mir/weil für mich ... (Bedürfnis) wichtig ist."

## Übung

Ihre Gefühle haben Sie ja bereits notiert, nun versuchen Sie, Ihre Gefühle mit Ihrem Bedürfnis zu verbinden.

---

---

### Bitte

Bitte: Bist du bereit, das alles mit mir und der restlichen Familie zu besprechen? Ich würde gern einen gemeinsamen Plan gestalten, wie wir in deinem Interesse am besten mit der Situation umgehen können. Bist du damit einverstanden?

Dieser Leitfaden wurde, dazu konzipiert, um Sie, liebe Leserinnen und Leser, dabei zu unterstützen, ein Gespräch zusammen mit der Familie durchzuführen. Bei diesem Familiengespräch soll dann zusammen mit der Familie oder anderen zugehörigen Personen eine Lösung gefunden werden, wie Ihre Sorge aufgelöst werden kann. Daher ist es bei der von Ihnen formulierten Bitte wichtig, keine vorgefertigten Lösungen zu präsentieren, sondern die nachfolgenden Dinge zu beachten.

Die Bitte steht im direkten Verhältnis zum Bedürfnis und es soll eine Lösung angestrebt werden, wie das ungute Gefühl beseitigt werden kann. Eine Bitte stützt sich auf einige Kriterien. So muss sie überprüfbar und konkret zum jetzigen Zeitpunkt durchführbar sein.

**Merksatz:** Wenn die Aufforderung konkret machbar und es überprüfbar ist, ob sie erfüllt wird oder nicht, dann handelt es sich um eine Bitte.

Am besten ist es, wenn Sie das formulieren, was Sie gerne hätten und nicht das, was Sie nicht gerne hätten.

### Vorsicht: Sie sollten keine Forderungen stellen!

Eine Bitte ist eine Bitte und Sie sollten Ihrem Gegenüber signalisieren, dass er oder sie die Bitte auch ablehnen kann. Dies können Sie ausdrücken, wenn Sie am Ende der Bitte fragen, ob das Gegenüber dies auch für eine gute Idee hält oder fragen, ob dieser Vorschlag OK ist. Es kann aber auch passieren, dass erst durch die eigene Reaktion auf die Ablehnung der Bitte aus der eigentlichen Bitte eine Forderung wird.

**Merksatz II:** Aus einer Bitte wird eine Forderung, wenn nach der Ablehnung der Bitte Kritik oder eine Verurteilung folgt, oder wenn aufgrund der Ablehnung dem Gegenüber Schuldgefühle gemacht werden.

Achten Sie daher bitte darauf, die Reaktion des Gegenüber zu respektieren. Wie Sie im Falle einer Ablehnung oder einer gemischten Reaktion reagieren können, lesen Sie im Kapitel über die Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge.

## Übung

Nehmen Sie nun einen Stift zur Hand und versuchen Sie anhand der Anleitung und mithilfe der Merksätze Ihre Bitte zu formulieren. Sie können dabei auch die Bitte von Frau Huber als Vorlage verwenden.

---

---

---

## Zusammenfassung

Sie haben nun geübt, wie man Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten formuliert. Hier sollen Sie nun all das für Ihre Sorgeformulierung zusammenfassen. Nehmen Sie sich die Merksätze dabei bitte zu Herzen.

Beobachtung	
Gefühl	
Bedürfnis	
Bitte	

## Teilen Sie die Sorge mit jemandem?

Tochter Sonja bespricht ihre Sorge mit ihrem Vater, da sie sicher sein möchte, dass es noch jemanden gibt, der ihre Sorge teilt und sie sich Rückhalt davon erhofft. Außerdem will sie ihre Sorgeformulierung "ausprobieren". Herr Huber teilt die Sorge seiner Tochter Sonja, auch er hat Bedenken, wie es wird, wenn seine Frau längere Zeit im Spital verbringen muss und danach möglicherweise in ihrer Bewegung eingeschränkt ist.

Scheuen Sie sich nicht, Ihre Bedenken bzw. Ihre Sorge mit einem nahestehenden Menschen zu besprechen. Auch wenn Sie unsicher bezüglich Ihrer Sorgeformulierung sind, kann es helfen, diese mit einem nahestehenden Menschen zu besprechen. Hierzu bietet sich jede Person an, die Sie als geeignet empfinden, es muss also kein Familienmitglied sein.

Wenn Sie aber der Meinung sind, dass Sie nicht die geeignete Person sind, um die Sorge anzusprechen, überlegen Sie, wer geeigneter wäre - Sie haben diesbezüglich bereits Gedanken auf Ihrem Notizzettel notiert. Weihen Sie diese Person in Ihren Plan ein. Sollten Sie niemanden finden, der Ihre Sorge teilt, ist das nicht schlimm. Immerhin hat jede Person eine andere Sichtweise und es kann vorkommen, dass Personen das Problem anders sehen. Lassen Sie sich davon nicht irritieren und versuchen Sie weiterhin das Gespräch mit der betroffenen Person zu suchen.

# Das Einleitungsgespräch

Das Einleitungsgespräch ist das Gespräch, in dem Sie Ihre Sorge der betreffenden Person gegenüber ansprechen. Sprechen Sie Ihre Sorge genau in der Art an, wie Sie sie zuvor vorbereitet haben (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte).

Bevor Sie Ihre Sorge aussprechen, könnten noch folgende Überlegungen hilfreich sein.

## Weitere Überlegungen

Es kann unterstützend sein, wenn die Sorge vor dem Einleitungsgespräch mit einer anderen Personen geteilt wird. Dadurch sind Sie nicht allein und können sich bereits vor dem Einleitungsgespräch austauschen, damit Sie in Ihrem Anliegen bestärkt werden.

Es kann Vor- und Nachteile für die betroffene Person geben, das Einleitungsgespräch gemeinsam mit einer sorgeteilenden Person oder mit sorgeteilenden Personen zu führen.

Vorteile geteilter Sorge	Nachteile geteilter Sorge
Das gemeinsame Auftreten kann der betroffenen Person das Gefühl von Gemeinschaft vermitteln. Sie sieht, dass sich ihre Familie um sie sorgt und für sie da ist.	Die betroffene Person ist enttäuscht, dass sie nicht als erstes eingeweiht wurde. Sie ist der Ansicht, dass es erstmal nur sie betrifft.
Mehrere Personen können überzeugend wirken und die betroffene Person sieht die Dringlichkeit des Anliegens.	Die betroffene Person fühlt sich ausgeschlossen und ist mit der Situation überfordert. Sie fühlt sich ganz alleine gegen den Rest der Welt.

Tochter Sonja überlegt sich, wie sie ihre Sorge am besten ansprechen kann. Sie ist unsicher, wann und wo sie das Gespräch führen soll. Sie stellt sich Fragen wie: Ist es wichtig meine Mutter erst einmal vorzuwarnen? Auf was muss ich achten? Sonja kann die wöchentlichen Besuche bei ihrer Mutter dafür nutzen dies anzusprechen.

Der Ton macht die Musik. Dies trifft auch auf die Einladung zum Einleitungsgespräch zu. Es ist wichtig einen Rahmen zu schaffen, in dem sich beide Personen wohlfühlen. Wählen Sie für die Einladung eine Form, mit der sich alle ausreichend sicher fühlen, damit es nicht zu Missverständnissen kommt.

Wenn Sie die betroffene Person nicht oft sehen, jedoch täglich mit ihr telefonieren, ist das vielleicht eine gute Möglichkeit sie einzuladen. Sie können die Einladung in Ihren Alltag einbauen und die Sorge ganz beiläufig ansprechen. Im persönlichen Kontakt von Angesicht zu Angesicht können Sie die Gefühle Ihres Gegenübers am besten wahrnehmen. Außerdem schätzen es manche Menschen, wenn man sich für sie Zeit nimmt. Es unterstreicht die Wichtigkeit Ihres Anliegens.

Sie selbst wissen am besten, wie in Ihrer Familie Gesprächseinladungen übermittelt werden und ob eine Vorankündigung des Einleitungsgesprächs notwendig ist oder nicht. Eine Ankündigung kann für die betroffene Person hilfreich sein, damit sie weiß, was Sie beschäftigt und welches Thema besprochen werden soll. Eine Pro und Contra Liste kann Ihnen helfen, die richtige Entscheidung zu treffen.

<b>Vorteile Ankündigung Einleitungsgespräch</b>	<b>Nachteile Ankündigung Einleitungsgespräch</b>
Die betroffene Person kann sich auf das Gespräch einstellen und den ersten Schreck verarbeiten.	Die betroffene Person erschreckt sich darüber und macht sich Sorgen. Abends fällt es ihr zunehmend schwer einzuschlafen.
Die betroffene Person kann sich Gedanken zu dem Thema machen, die ihr auf die Schnelle nicht eingefallen wären.	Sie haben keine Möglichkeit auf eine mögliche Verunsicherung der betroffenen Person einzugehen.

Fragen Sie sich selbst, was das Passende für Ihre Familie ist. Sie sind der Experte/die Expertin bezüglich Ihrer Familienkonstellation und Sie wissen am besten, welche Schritte hilfreich sind.

Frau Huber hält sich im Sommer gerne auf ihrer überdachten Terrasse auf. Von dort hat sie einen schönen Ausblick in den Garten. Ist das ein geeigneter Platz, um das Thema anzusprechen?

Es ist nicht immer einfach einen passenden Ort zu finden, an dem sich alle Beteiligten wohlfühlen. Für das Einleitungsgespräch gibt es weniger zu bedenken, da es meistens in einer überschaubaren Runde abgehalten wird. Überlegen Sie sich, wo die betroffene Person sich wohl fühlt. Oftmals ist es das eigene Zuhause, da es sich dabei um ein Heimspiel für die betroffene Person handelt. Die individuellen Bedürfnisse der betroffenen Person sollten an dem gewählten Ort erfüllt werden können. Weitere Anregungen und Ideen finden Sie im Abschnitt "Planung des Familiengesprächs".

# Miteinander reden: Gesprächskultur und Haltung

Manches Mal redet man aneinander vorbei und allzu leicht entstehen Missverständnisse. Damit ein Gespräch für beide Seiten möglichst befriedigend verlaufen kann, hilft folgendes:

## Damit die Kommunikation gelingt.

- Planen Sie ausreichend Zeit für das Gespräch ein.
- Zeigen Sie Gesprächsbereitschaft und versuchen Sie, für die Anliegen und Ängste der angesprochenen Person offen zu sein. Dies gelingt besser, wenn Sie ohne allzu große Erwartungen an das Gespräch herangehen.
- Versuchen Sie, freundlich und zugewandt zu bleiben und drücken Sie das durch Ihre Stimme und Gesten aus.
- Haben Sie Geduld. Ihr Gegenüber braucht Zeit, um Ihr Anliegen zu verstehen und zu bedenken. Möglicherweise braucht es auch mehrere Anläufe, um einen Schritt weiter zu kommen.
- Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass es um wichtige Entscheidungen und möglicherweise einschneidende Veränderungen im Leben der betroffenen Person geht. Sie muss letztendlich für sich selbst entscheiden.
- Je weniger Druck Sie machen, desto leichter kann es gelingen, Entscheidungen zu treffen, die für alle Seiten akzeptabel sind.
- Respektieren Sie die Position Ihres Gegenübers, auch wenn Sie nicht derselben Meinung sind.
- Seien sie ehrlich und halten Sie Ihre Zusagen und Abmachungen wirklich ein. Sagen Sie nichts zu, was Sie nicht halten können.

## Besonderheiten in der Kommunikation mit betagten Menschen

- Sprechen Sie deutlich und in einer an die Hör-Fähigkeiten der betroffenen Person angepassten Lautstärke - nicht zu leise, aber auch nicht zu laut.
- Wählen Sie für das Gespräch eine Umgebung ohne Hintergrundgeräusche.
- Sprechen Sie von Angesicht zu Angesicht und auf Augenhöhe miteinander.
- Sprechen Sie die Person direkt an und drücken Sie sich konkret und verständlich aus.
- Visuelle Hilfen wie die Grafik für das Familiengespräch können hilfreich sein (Grafik Familiengespräch)

# Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge: Vier Szenarien

Im folgenden Abschnitt geht es darum, wie die betroffene Person auf das Ansprechen Ihrer Sorge reagiert. Die Reaktionen wurden in vier Szenarien dargestellt. Das erste Szenario ist **Grün** gekennzeichnet. Hier trifft die Sorge auf Verständnis und Zustimmung. Das zweite Szenario wird durch die Farbe **Gelb** markiert. Es beinhaltet Reaktionen, die gemischt oder kritisch sind. In einem weiteren Szenario beschreiben wir eine zurückweisende Reaktion, es hat die Farbe **Rot**. Im letzten Szenario löst sich die Sorge auf. Dieses ist durch **Blau** gekennzeichnet. In jedem der folgenden Abschnitte finden Sie Ratschläge, wie Sie mit den jeweiligen Reaktionen umgehen und was Sie sagen könnten.



Abb.2: Ampelsystem der Szenarien<sup>2</sup>

## Die Sorge trifft auf Verständnis (Szenario Grün)

Frau Huber ist erleichtert, dass sie mit ihrer Tochter über die zukünftige Situation reden kann. Sie hat sich bereits selbst Gedanken darüber gemacht und einige Ideen dazu. Sie ist mit Sonjas Vorschlag einverstanden, die Situation mit der ganzen Familie zu besprechen.

Die betroffene Person teilt Ihre Sorge und ist bereit, weitere Schritte zu unternehmen. Möglicherweise gibt es bereits erste Ideen, was nun zu tun ist. Die gemeinsame Planung des Familiengesprächs kann beginnen. Sie können sich im Kapitel Planung des Familiengesprächs Tipps holen, was es bei der Einladung und Organisation zu beachten gilt.

---

<sup>2</sup> Grafik Mercedes Ameri

## Unklare Reaktionen (Szenario Gelb)

Die Bandbreite an Reaktionen auf das Ansprechen Ihrer Sorge kann groß sein und vom Ablenken von der Sorge bis zu persönlichen Vorwürfen reichen.

### Innerer Zwiespalt (Ambivalenz) und Widerstand

Frau Huber freut sich zwar, dass ihre Tochter sich um sie sorgt, weiß aber nicht so recht, was jetzt von ihr erwartet wird. Sie ist selber beunruhigt, versucht aber, nicht an die bevorstehende Operation zu denken. Einerseits weiß sie, dass sie eine Zeit lang Unterstützung beim Anziehen, bei der Körperhygiene und im Haushalt brauchen wird, irgendwie vertraut sie aber auch darauf, dass ihr Mann sich schon darum kümmern wird. Gleichzeitig hat sie ein schlechtes Gewissen, weil ihr Mann immer wieder selbst unter starken Rückenschmerzen leidet, was er aber nicht zugibt.

Viele Menschen, die vor herausfordernden Entscheidungen stehen, stehen diesen zwiegespalten gegenüber. Das kann dazu führen, dass Entscheidungen hinausgeschoben werden. Oft existieren sowohl Argumente, die für eine Veränderung sprechen, aber auch gute Gründe alles beim Alten zu belassen. Dieser innere Widerspruch ist ein Hindernis auf dem Weg zur Veränderung. Argumente FÜR und WIDER eine Veränderung sind in der betroffenen Person oft schon vorhanden. Wenn Sie stark auf eine Veränderung hindrängen kann es sein, dass die Person die Gegenseite einnimmt und sich zu verteidigen beginnt - also dass Ihr Drängen einen Widerstand weckt. Aus diesem Grund ist es besser, Sie drängen nicht allzu sehr auf die Veränderung - auch wenn Sie nach bestem Wissen handeln und davon überzeugt sind.

Viel zielführender ist es, wenn Sie die Motivation zu Veränderung in Ihrem/Ihrer Angehörigen wecken. Das tun Sie, indem Sie ihm/ihr gut zuhören und beiden Seiten - also dem, was für eine Veränderung spricht und dem, was dagegen spricht - gleichermaßen Raum geben. Bleiben Sie dabei neutral. Vielleicht möchten Sie der betroffenen Person helfen, eine Pro und Kontra Liste anzulegen, auf der sie ihre Argumente sammeln kann. Gemeinsam können Sie diese dann besprechen. Helfen Sie der betroffenen Person dabei, Ihre eigenen inneren Konflikte zu klären. Wenn die Person merkt, dass Sie sie nicht überzeugen wollen, wird sie viel eher bereit sein, über passende Schritte nachzudenken.

### Tipps zum Umgang mit Unentschlossenheit und innerem Zwiespalt

Do's	Don'ts
Hören Sie sehr gut zu und geben Sie der Person Zeit, ihre Gedanken in Worte zu fassen.	auf der Notwendigkeit zur Veränderung beharren
Ermuntern Sie Ihr Gegenüber, sowohl das, was für eine Veränderung spricht, als auch das, was dagegen spricht auszusprechen.	die Person bedrängen



Fassen Sie immer wieder kurz zusammen, was Sie verstanden haben.	die Person korrigieren
--	------------------------

Widerstand entsteht, wenn sich eine Person in ihrer Selbstbestimmung bedroht erlebt. Vielleicht haben Sie bewusst oder unbewusst eine Grenze überschritten, sind der Person zu nahe getreten oder haben versucht Ihr eigenes Interesse durchzusetzen. Genauso können Belehrungen oder unerbetene Ratschläge Ablehnung hervorrufen. Auch, wenn Sie Einwände, die die betroffene Person äußert, nicht ausreichend anhören oder diese herunterspielen, kann Widerstand hervorgerufen werden.

**Merksatz:** Verstehen Sie Widerstand als einen Hinweis, dass Sie der Person zu nahe getreten sind und versuchen Sie, anders auf die Person zuzugehen!

### Tipps zum Umgang mit Widerstand:

Do's	Don'ts
Nehmen Sie Widerstand ernst.	darüber hinweg gehen
Versuchen Sie zu verstehen, worauf genau die betroffene Person emotional reagiert.	dagegen argumentieren
Sie können versuchen, die entstandene Spannung anzusprechen. ("du bist empört...", "es macht dich wütend..." etc.)	emotional werden, laut werden
Würdigen Sie die Person, indem Sie sich positiv über ihre Selbstständigkeit oder eine andere Leistung, die sie erbringt, äußern.	geäußerte Einwände bagatellisieren, sie nicht ernst nehmen
Betonen Sie noch einmal die Entscheidungsfreiheit der betroffenen Person.	belehren und ungefragt Ratschläge erteilen
Bleiben Sie ruhig und sachlich.	

### Vorbehalte gegen das Familiengespräch

Im folgenden Abschnitt behandeln wir typische Einwände, die in Zusammenhang mit dem Familiengespräch erhoben werden könnten. Im Anschluss daran stehen Anregungen für Fragen und Formulierungen, wie Sie diesen Vorbehalten begegnen könnten.

Auch hier ist es wichtig, dass Sie die geäußerten Einwände ernst nehmen. Bedenken Sie, dass die Idee, die privaten Angelegenheiten in einem größeren Kreis zu erörtern, für die betroffene Person eventuell neu oder sogar befremdlich ist. Versichern Sie ihr, dass sie trotzdem weiterhin diejenige bleibt, die die Entscheidungen in ihrem Leben trifft.

**“Ich möchte dich/euch nicht damit belasten. Du/ihr habt schon genug um die Ohren.”**

Sie können hier fragen: „Hast du die anderen schon gefragt? Es könnte ja auch genauso gut sein, dass sie traurig darüber sind, wenn sie nicht eingeladen werden. Es muss ja niemand etwas machen, das er/sie nicht will. Es hilft schon, wenn jemand zuhört und versteht und seine Gedanken sagt.“

**“Die haben alle keine Zeit.” / “Die wohnen zu weit weg.”**

“Angenommen, es würden doch ein paar von denen kommen. Wie hätten die das denn geschafft, doch zu kommen?“ könnten Sie beispielsweise fragen. Fantasieren Sie ruhig Lösungen herbei! In diesem Sinne könnten Sie auch fragen: „Wenn eine gute Fee (oder ein guter Engel) für die wichtigsten Bezugspersonen Zeit herbeizaubern würde, welche Personen sollten denn dann diese Zeit bekommen?“

**“Wenn Person X kommt, wird Person Y auf keinen Fall dabei sein wollen.”**

Wie könnten dennoch beide Personen beteiligt werden? Möglicherweise kann mit beiden Personen im Vorfeld gesprochen werden. Wenn keine gute Lösung möglich ist, bleibt schließlich die Abwägung, wer von den beiden in Bezug auf die Problemstellung wichtiger ist.

**“Mein Mann (oder eine andere wichtige Person) will das nicht.”**

Sie können hier fragen: “Sicher hat er/sie Gründe für die Ablehnung. Welche Gründe würde er/sie denn nennen? Wie müsste das Treffen ausschauen, damit es für ihn/sie passt? Wer könnte uns dabei unterstützen, ihn/sie dafür zu gewinnen“.

**“Das kann nicht gut gehen. Wir haben noch nie miteinander reden können”.**

Die betroffene Person hat offensichtlich schon negative Erfahrungen gemacht. Würdigen Sie diese zunächst. Dann können Sie dazu einladen, einen anderen Ausgang als den befürchteten herbei zu fantasieren: “Aha, du hast wohl schon schlechte Erfahrungen gemacht. Stell dir vor, wie durch ein Wunder wird das Problem über Nacht gelöst. Woran würdest du merken, dass es nicht mehr da ist? Was wäre anders?“ Sie können die Person aber auch ermutigen: “Auch wenn du skeptisch bist, ich glaube daran, dass das eine Möglichkeit wäre, die uns allen zugute kommt. Außerdem unterstütze ich dich, dass es dieses Mal besser werden kann.”

## **Bedenken und Ängste**

Bei mehreren Gelegenheiten erwähnt Frau Huber ein benachbartes Ehepaar, das eine 24h-Betreuung hat und betont, dass fremde Leute bei ihr nicht ins Haus kämen. Sonja geht auf die vermuteten Ängste der Mutter ein und meint: “Gell Mama, die Vorstellung, dass fremde Menschen in deinem Haus schalten und walten könnten, macht dir richtig Angst.” Die Mutter fühlt sich verstanden und entspannt sich ein wenig. Sie kommt ins Erzählen und spricht über ihre Bedenken und darüber, was genau ihr Sorge bereitet. So entsteht ein Gespräch über die Vor- und Nachteile von Fremdbetreuung. Sonja erzählt von Bekannten der Eltern, die positive Erfahrungen mit ihrem 24h-Betreuerinnen-Team gemacht haben. Sie besteht nicht darauf, dass die Mutter gleich ihre Ängste über Bord wirft, sondern lässt ihr Zeit, die Sache zu überdenken.

Möglicherweise bestehen bei Ihrer/Ihrem Angehörigen ganz konkrete Ängste in Bezug auf die Zukunft. Wenn Sie vermuten, dass das so ist, sprechen Sie dies vorsichtig und freundlich an. Finden Sie heraus, welche Bedenken die betroffene Person tatsächlich hat und reden Sie mit ihr darüber. Oft verändert sich die Haltung einer Sache gegenüber, wenn es möglich ist, in einer offenen Atmosphäre darüber zu reden.

Durch das Ansprechen von Zukunfts- oder Betreuungsfragen werden möglicherweise bei der betroffenen Person tiefe Ängste berührt. Diese könnten mit den Themen Krankheit und Pflegebedürftigkeit in Zusammenhang stehen. Das Abnehmen der eigenen Fähigkeiten und die damit einhergehende größere Abhängigkeit von anderen wird von vielen Menschen als bedrohlich empfunden. Oft werden die dahinterstehenden Ängste in den Reaktionen einer Person nicht gleich sichtbar, beispielsweise wenn die Person aggressiv oder mit Vorwürfen reagiert. Dieses Reaktionsmuster wird im folgenden Abschnitt, in dem es um Vorwürfe geht, besprochen.

Tochter Sonja hört ihrer Mutter aufmerksam zu und fragt nach, welche Bedenken sie genau hat. Sie versucht zu verstehen, was ihrer Mutter dabei wichtig ist. Die Aussagen der Mutter fasst Sonja für die Mutter noch einmal mit ihren eigenen Worten zusammen. Sie ist bemüht, sie wirklich zu verstehen. Das beruhigt die Mutter, die zunehmend Vertrauen fasst und bald erkennt, dass sie ernst genommen wird und Sonja ihr helfen möchte.

Zeigen Sie der Person, dass es Ihnen wichtig ist, sie zu verstehen. Nehmen Sie die Gefühle Ihres Gegenübers wirklich ernst. Versuchen Sie nicht, diese kleinzureden oder die Person von ihrer Meinung zu überzeugen. Es ist nicht hilfreich, wenn Sie die Bedenken Ihrer betroffenen Angehörigen abtun oder dagegen argumentieren. Sehr viel effektiver ist es, wenn Sie ihr Verständnis und Akzeptanz entgegenbringen. Erst dann werden Sie auf ihre Mitwirkung zählen können.

## Tipps zum Umgang mit Ängsten und Bedenken

Do's	Don'ts
Nehmen Sie die Gefühle Ihres Gegenübers ernst.	dagegen argumentieren
Hören Sie gut zu und fragen Sie nach, was genau gemeint ist.	die Gefühle/Ängste klein reden und sich abwertend darüber äußern
Fragen Sie nach Einzelheiten.	ausweichen und die Person davon ablenken
Fassen Sie zusammen und geben Sie wieder, was sie verstanden haben.	die Person bedrängen

Respektieren Sie den Standpunkt der anderen Person, auch wenn dieser zunächst unklar oder widersprüchlich ist.	die Person von Ihren Ansichten überzeugen wollen
--	--

Mit diesen Fragen können Sie die betroffene Person zusätzlich unterstützen, die eigenen Gefühle, Ängste und Befürchtungen zu klären. Denken Sie daran, dass Sie ihr bei der Beantwortung ausreichend Zeit einräumen, dafür die richtigen Worte zu finden.

- Was ist denn deine größte Angst/Sorge?
- Was würdest du einem anderen Menschen in so einer Situation raten?
- Welche Fähigkeiten würden dir helfen, besser mit der Situation umzugehen?
- Was hat dir in einer vergleichbaren Situation früher schon einmal geholfen?
- Wer könnte dich dabei unterstützen?
- Wie glaubst du, wirst du in einem Jahr darüber denken?

### **Wenn die/der Betroffene aggressiv oder mit Vorwürfen reagiert:**

Auf die Sorge der Tochter angesprochen, reagiert Frau Huber mit einem Vorwurf. Sie wirft Sonja vor, immer mit ihren eigenen Dingen beschäftigt zu sein und viel zu selten vorbeizukommen. Sonja erklärt, dass sie sich gerne auch Zeit nimmt, um mit ihrer Mutter darüber zu sprechen, wie häufig diese sich Besuche von den Kindern wünscht. Gleichzeitig bittet sie die Mutter aber auch, mit ihr über die angesprochene Sorge zu sprechen. Sie lässt die Mutter entscheiden, was zuerst besprochen werden soll.

Der/die Betroffene reagiert mit Vorwürfen. Dies kann ganz unterschiedliche Gründe haben. Vielleicht beschäftigt ihn/sie tatsächlich ein Thema, das geklärt werden sollte. Dies könnte beispielsweise eine Erwartung sein, die die Person an Sie oder an die Familie hat. In diesem Fall können Sie die Gelegenheit nützen, den Vorwurf zu klären. Dabei sollten Sie unbedingt sachlich bleiben. Machen Sie ihre eigene Position klar und geben Sie ihrem Gegenüber die Gelegenheit dasselbe zu tun. Wenn sich die Sache nicht gleich klären lässt, kann es hilfreich sein, das Thema zu vertagen. Besprechen Sie es nach einer Bedenkzeit noch einmal. Auch das Familiengespräch bietet die Möglichkeit, solche ungeklärten Themen zu besprechen.

Vorwürfe könnten aber auch als Ablenkungsmanöver dienen. Möglicherweise versucht die Person dadurch ein Thema zu vermeiden, das ihr Angst bereitet. Diese Reaktion kann als durchaus normaler und gesunder Versuch verstanden werden, sich vor diesen Ängsten zu schützen.

Frau Huber reagiert gereizt auf das Thema und wirft ihrer Tochter vor, sie wolle sich nur wichtig machen und sie ins Heim abschieben. Sonja weist ihre Mutter nochmals auf ihre eigene Sorge hin und bittet sie, diese erstmal zu bedenken. Vielleicht ist die Mutter ja später bereit, darüber zu reden.

Dass Sie die Situation angesprochen haben, ist ein ganz wesentlicher Schritt! Es bewirkt bereits etwas. Auch haben Sie damit gezeigt, dass es ein Thema ist, das respektvoll besprochen werden kann und, dass Sie unterstützend zur Verfügung stehen.

### Tipps zum Umgang mit Aggression und Vorwürfen

Do's	Don'ts
Bleiben Sie offen und zugewandt. Ziehen Sie in Betracht, dass hinter dem aggressiven Verhalten Gefühle und Bedürfnisse stehen.	bewerten und verurteilen
Versuchen Sie, die Gefühle und Bedürfnisse hinter den Vorwürfen zu erfassen. (siehe Kapitel Sorge)	sich verteidigen und rechtfertigen
Erwägen Sie ehrlich, ob die Kritik gerechtfertigt ist bzw. was an der Kritik gerechtfertigt ist.	über die Kritik hinweggehen
Besprechen und klären Sie diejenigen Aspekte, für die Sie die Verantwortung übernehmen können.	es "besser wissen"
Stellen Sie etwas innere Distanz her (Die Ablehnung betrifft eher das Thema und nicht Sie persönlich).	beschwichtigen
Eigene Grenzen klar formulieren: "Ich möchte nicht, dass du so mit mir sprichst."	einen Gegenangriff starten
Bleiben Sie sachlich.	sich beleidigt zurückziehen

### Die Sorge bagatellisieren und von ihr ablenken

Frau Huber ist es unangenehm das Thema zu besprechen. Sie ist noch nicht bereit, sich mit ihrer Tochter darüber auseinanderzusetzen. Sonja gibt ihr zu verstehen, dass es ihr ein großes Anliegen ist, dieses Thema bald zu behandeln. Sie teilt ihrer Mutter mit, dass sie es in den nächsten Tagen wieder ansprechen wird. Sonja bittet die Mutter, sich darüber Gedanken zu machen oder es mit ihrem Ehemann zu besprechen.

Es ist möglich, dass die betroffene Person den Ernst der Lage verkennet oder ihn herunterspielt. Auch dies kann eine normale Form von Selbstschutz sein, der dazu dient, eine als bedrohlich

empfundene Situation zu entschärfen. In diesem Fall kann es sein, dass Sie mehrmals versuchen müssen, für ihre Sorge Gehör zu finden. Wenn es nicht gleich klappt, vertagen Sie das Gespräch. Machen Sie der betroffenen Person klar, dass Sie dran bleiben, dass Sie interessiert sind und dass Sie wieder darauf zu sprechen kommen.

Lassen Sie sich nicht entmutigen! Die Reaktionen auf Ihre Sorge können durchaus heftig und auch unangenehm sein. Machen Sie sich bewusst, dass schon viel erreicht ist, wenn Sie das Thema ansprechen, denn dadurch kommt ein Nachdenk-Prozess in Gang. Außerdem zeigen Sie der betroffenen Person, dass Sie an ihrer Sichtweise interessiert sind.

### **Tipps, um dran zu bleiben**

<b>Do's</b>	<b>Don'ts</b>
Machen Sie deutlich, dass es Ihnen wirklich wichtig ist, darüber zu reden.	die Sache auf sich beruhen lassen (wenn Sie wirklich in Sorge sind)
Sprechen Sie die betroffene Person erneut darauf an. Bleiben Sie dran!	sich vorschnell entmutigen lassen
Bitten Sie die betroffene Person, Ihnen einen Zeitpunkt zu nennen, an dem Sie darüber sprechen werden.	Druck anwenden oder die betroffene Person erpressen

### **Falsche Hoffnungen und Erwartungen**

Frau Huber erklärt, dass sie sich von Sonja und Konrad erwartet, dass sie sich um sie kümmern, wenn es einmal nötig werden sollte. Sonja hatte schon etwas Ähnliches befürchtet, da die Mutter immer wieder Andeutungen gemacht hatte. Sonja hat dabei ein ungutes Gefühl, denn sie kann sich nicht vorstellen, diese Aufgabe zu übernehmen.

Eine große Zahl pflegebedürftiger Menschen wird zuhause von nahestehenden Angehörigen gepflegt. Oft sind es Frauen, die einen Großteil der Aufgaben übernehmen. Zu diesem traditionellen Modell, das Vor- aber auch Nachteile beinhaltet, gibt es heute interessante Ergänzungen oder Alternativen. Der Anspruch von Eltern an ihre Kinder, die pflegerischen Aufgaben zu übernehmen, deckt sich oft nicht mit der Lebenssituation und den Wünschen der Kinder. Manche Pflegeverhältnisse können die Beziehungen zwischen den Generationen auch stark belasten.

Es ist wichtig, dass Sie klar Stellung beziehen. Machen Sie sich klar, wo Ihre persönliche Grenze liegt und sprechen Sie Ihren Eltern gegenüber deutlich an, was Sie bereit sind zu übernehmen. Ihre ehrliche Standortbestimmung ist notwendig, um zeitgerecht über andere Möglichkeiten nachdenken zu können.

## Tipps zum Umgang mit falschen Hoffnungen und Erwartungen

Do's	Don'ts
Bleiben Sie realistisch: Denken Sie im Vorfeld nach, was Sie bereit sind zu tun und welche Zeit Sie dafür zur Verfügung stellen können.	es totschweigen (um die Hoffnungen nicht zu enttäuschen)
Überlegen Sie, wie viel Verantwortung Sie übernehmen können/wollen.	Erwartungen erfüllen, obwohl Sie das nicht möchten
Seien Sie ehrlich und sprechen Sie das auch aus.	darauf hoffen, dass jemand anderer sich darum kümmert

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, dazu klar Stellung zu beziehen, hilft Ihnen möglicherweise ein Gespräch mit anderen Familienmitgliedern, Freunden oder Freundinnen. Das von uns vorgeschlagene Familiengespräch ist ebenfalls eine gute Gelegenheit, dieses Thema mit ihrer/ihrer betroffenen Angehörigen zu erörtern.

## Die Sorge wird zurückgewiesen (Szenario Rot)

Frau Huber weist die Sorge ihrer Tochter vehement zurück. Sie meint, dass sie und ihr Mann sich schon selber darum kümmern werden, wenn es einmal nicht mehr geht. Es sei nicht Sonjas Angelegenheit, meint die Mutter. Sonja respektiert diese Antwort, auch wenn sie anders darüber denkt. Sie sagt ihrer Mutter, dass diese jederzeit mit ihr über das Thema sprechen könne, wenn sich etwas an ihrer Meinung ändern sollte.

Nehmen Sie eine Zurückweisung nicht persönlich. Mit dem Ansprechen Ihrer Sorge haben Sie vielleicht ein heikles Thema getroffen. Auch wenn es für Sie schwer ist, **respektieren Sie das Nein**. Jede erwachsene Person hat das Recht, diese Angelegenheit selbst zu entscheiden.

Bleiben Sie offen, auch wenn Sie mit der Entscheidung Ihres Gegenübers erst einmal nicht einverstanden sind. Durch das Ansprechen Ihrer Sorge und Ihr Hilfsangebot **haben Sie getan, was derzeit möglich ist**. Nun liegt es an der betroffenen Person, das Angebot anzunehmen oder selber einen nächsten Schritt zu machen.

## Tipps zum Umgang mit Zurückweisung

Do's	Don'ts
Respektieren Sie ein Nein.	beleidigt sein

Bleiben Sie offen und gesprächsbereit und sprechen Sie das aus.	sich zurückziehen
Laden Sie die Person ein, dieses Thema bei Bedarf mit Ihnen zu besprechen.	vehement weiter darauf drängen, das Thema zu besprechen

### **Was tun, wenn Sie die Reaktion Ihrer Angehörigen stark belastet**

Sonja ist von den Vorwürfen der Mutter sehr betroffen und zweifelt an sich selbst. Sie kennt diese Gefühle im Zusammenhang mit ihrer Mutter und hat sich schon damit auseinandergesetzt. Sie atmet tief durch und macht sich bewusst, dass ihr Anliegen gerechtfertigt ist und einen guten Grund hat. Sie versteht, dass es die Unsicherheit der Mutter in Bezug auf das Thema ist, die hinter ihrer emotionalen Reaktion steht und nicht Sonja als Person gemeint ist. Sonja bespricht die Situation mit einer guten Freundin. Danach geht es ihr etwas besser.

Sollten Sie selber hin und wieder auch negative Gefühle und Gedanken der betroffenen Person gegenüber erleben, so ist dies in Anbetracht der Situation nichts Ungewöhnliches. Wut, Enttäuschung oder Hilflosigkeit sind typische Gefühle, die in diesem Zusammenhang auftreten können. Wenn diese Gefühle aber weiter fortbestehen und Sie sich dadurch stark belastet fühlen, empfehlen wir Ihnen, sich selbst seelische Unterstützung zu holen. Unterstützend können Gespräche im Familien- oder Freundeskreis, ein Austausch im Rahmen von Selbsthilfegruppen oder das Aufsuchen von psychosozialen Beratungsangeboten sein. Im Anhang finden Sie Adressen, an die Sie sich wenden können.

### **Die Sorge löst sich auf (Szenario Blau)**

Frau und Herr Huber haben sich bereits über die Möglichkeiten einer 24h-Betreuung informiert und Vorbereitungen dafür getroffen. Kleinere bauliche Veränderungen, wie ein Duschsitz und ein Haltegriff neben dem WC sind angedacht. Der Sohn Konrad hat zugesagt, sich demnächst darum zu kümmern. Das Ehepaar kann sich vorstellen, den Garten in Zukunft weniger intensiv zu bewirtschaften und schwerere Arbeiten durch den Gartenservice der Gemeinde erledigen zu lassen. Sonja ist erleichtert. Sie ist jetzt sicher, dass die Eltern alles Wesentliche bedacht haben und für die nächste Zeit gut vorgeplant haben.

Die betroffene Person hat sich bereits selbst Gedanken zum Thema gemacht. Sie hat eine klare Vorstellung davon, wie es weitergehen soll. Sie ist auch in der Lage, die notwendigen Veränderungen selbst zu organisieren. Sie brauchen die Verantwortung nicht zu übernehmen. In diesem Fall ist ein Familiengespräch nicht mehr notwendig.



# Planung des Familiengesprächs

Frau Huber hat sich dazu entschieden, sich auf das Experiment Familiengespräch einzulassen. Sie beginnt mit ihrer Tochter Sonja das Gespräch zu planen. Es tauchen bei der Planung viele Fragen auf. Frau Huber ist sich unsicher, wer dazukommen soll. Für sie ist es ein sehr privates Thema, das sie am liebsten im familiären Rahmen besprechen möchte. Sie macht sich Sorgen, nicht allen ihren Gästen gerecht zu werden. Frau Huber kann Gesprächen in einer großen Runde oft nicht folgen, da sie schlecht hört und es für sie anstrengend ist. Wie viele Personen sollen eingeladen werden, damit es Frau Huber nicht zu viel wird?

Stellen Sie sich diese Fragen selbst und ziehen Sie gleichzeitig die betroffene Person mit ein. Wer kann Sie bei diesem Prozess unterstützen? Wer kann einen Beitrag leisten für eine gelingende Entscheidung? Gibt es Personen, welche Sie sich nicht vorstellen können einzuladen? Das Gespräch ist für Ihre Familie sowie zugehörige Personen gedacht. Es ist ein gemeinsamer Aushandlungsprozess. Vergessen Sie nicht, die betroffene Person bei diesem Schritt sehr bewusst mit einzubeziehen. Treffen Sie keine Entscheidung ohne ihr Einverständnis. Vertrauen Sie der betroffenen Person, sie wird die Situation gut einschätzen können. Auch Freunde und Freundinnen können wichtige Beiträge in einem Familiengespräch leisten und mit einem distanzierten Blick neue Aspekte einbringen. Möglicherweise kann Ihnen die folgende Beziehungslandkarte helfen, eine überlegte Entscheidung zu treffen.

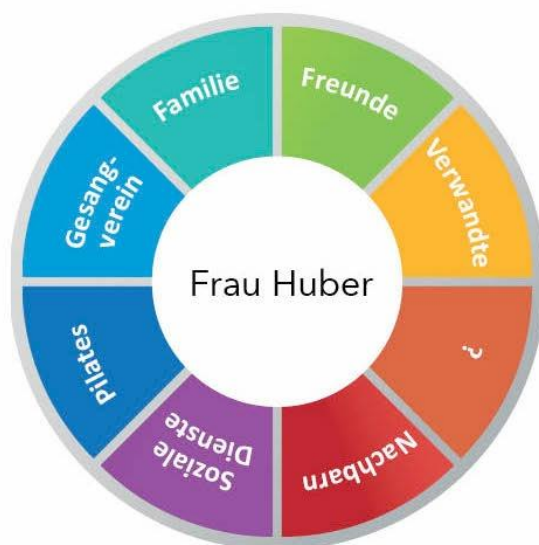


Abb.3: Beziehungslandkarte<sup>3</sup>

Die angeführte **Beziehungslandkarte** ist eine mögliche Hilfestellung. Sie können sich eine eigene Karte gestalten, wenn Sie Schwierigkeiten haben, passende Personen zu finden und sich unsicher sind, wen Sie einladen wollen.

<sup>3</sup> Grafik Mercedes Ameri

## Übung

Es macht keinen Sinn Frau Huber mit zu vielen verschiedenen Stimmen zu überfordern. Sonja möchte ihre Mutter nicht zu sehr belasten. Sie schlägt vor, nur die wichtigsten Bezugspersonen einzuladen.

Denken Sie über verschiedene Personengruppen nach und schreiben Sie die zutreffenden Personen in die passenden Felder. Personengruppen sind zum Beispiel: die Kernfamilie, Verwandte, Nachbarn, Soziale Dienste, Mediziner\*innen, Vereine, (ehemalige) Schulkolleg\*innen, religiöse Gruppen, politische Partei etc. Dadurch ist das Risiko jemanden zu vergessen gering und Sie haben einen guten Überblick über Ihre Kontakte. Nachdem sie gemeinsam mit der betroffenen Person die Karte ausgefüllt haben, können Sie alle Personen, die tatsächlich zum Familiengespräch eingeladen werden sollen, markieren.

Bedenken Sie, dass die Anzahl der eingeladenen Personen für die betroffene Person bewältigbar bleibt. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass es gar nicht genug interessierte Personen sein können. Beachten Sie bei der Zusammenstellung der Personengruppe also folgendes:

- Fühlt sich die betroffene Person in größeren Gruppen wohl oder bevorzugt sie einen kleineren Kreis?
- Gibt es bei der betroffenen Person Einschränkungen, auf die geachtet werden muss?

Grundsätzlich gilt, dass mehr Sichtweisen, Meinungen und Beiträge beim Familiengespräch sehr willkommen sind, da so noch besser eine passende Lösung gefunden werden kann.

- Gibt es Themen, über die die betroffene Person im Familiengespräch nicht sprechen möchte?

Fragen Sie die betroffene Person, ob es möglicherweise Themen gibt, über die sie im Familiengespräch nicht sprechen möchte. In einer größeren Runde mit Familie und Zugehörigen ist es wichtig die Privatsphäre soweit zu wahren, wie es die betroffene Person wünscht.

## Wahl des Ortes

Sonja hat sich beim Einleitungsgespräch für die überdachte Terrasse entschieden. Dort gibt es genug Platz und Frau Huber empfindet den Ort auch für das Familiengespräch geeignet. Frau Huber kennt sich zu Hause am besten aus und fühlt sich dort wohl. Auch Sonja verbindet schöne Erinnerungen mit der Terrasse. Sie finden, frische Luft und ein bisschen Natur rundherum werden das Gespräch positiv beeinflussen. Sollte es draußen zu kalt werden, können alle ins Wohnzimmer ausweichen.

Der passende Ort spielt für das Familiengespräch eine bedeutende Rolle. Es gibt mehrere Möglichkeiten mit verschiedenen Vor- und Nachteilen:

<b>Vorteile Zuhause</b>	<b>Nachteile Zuhause</b>
Die betroffene Person kennt sich in ihrem Zuhause gut aus und fühlt sich dort wohl (Heimspiel).	Die betroffene Person fühlt sich für die Gäste verantwortlich und dies wird ihr schnell zu viel (verfällt in die Rolle der*des Gastgebers*in).
Emotionale Themen sind in dem Zuhause der betroffenen Personen an einem sicheren Ort (Privatsphäre).	Die betroffene Person hat nicht genug Platz, um alle Gäste unterzubringen.
Die betroffene Person und andere Gäste können sich zurückziehen, wenn nötig.	Es kann ein Stressfaktor für die betroffene Person sein, wenn sie sich um Dinge wie z.B. die Sauberkeit, die Verköstigung oder das Aufräumen nach dem Gespräch etc. kümmern muss.

<b>Vorteile öffentliche Räumlichkeiten</b>	<b>Nachteile öffentliche Räumlichkeiten</b>
Vorbereitung und Aufräumtätigkeiten können übernommen werden und Sie selber haben weniger Aufwand.	Ihre Privatsphäre ist eingeschränkt, da andere Gäste oder die Bedienung Teile des Gesprächs mithören können.
Es gibt genug Platz, um alle gewünschten Gäste einzuladen.	Sie könnten Schwierigkeiten haben in einen Gesprächsfluss zu kommen, da es sich um emotionale Themen handelt und diese in öffentlichen Räumen oftmals unterdrückt werden.
Die Räumlichkeiten sind für alle Beteiligten gleichermaßen ein neutraler Boden.	Möglicherweise handelt es sich für Ihre Gäste, um einen unbekannten Ort. Was bedeuten kann, dass diese sich schlechter zurechtfinden und keine Möglichkeit haben sich zurückzuziehen.
Sie können die Region und den Ort des Treffens frei wählen.	Nebengeräusche wie Musik oder laute Unterhaltungen könnten stören.

Sie wissen am besten, welcher Ort und welche Räumlichkeiten zu Ihnen passen. Wo haben Sie bisher schwierige Themen mit Ihrer Familie gemeinsam besprochen. War dieser Ort gut dafür geeignet und wollen Sie es dort wiederholen? Stellen Sie die betroffene Person in den Mittelpunkt Ihrer Überlegungen. Fragen Sie nach, an welchem Ort sich die betroffene Person wohlfühlt und welcher Ort für sie passt. Sie können das Gespräch auch mit einem kleinen Ausflug, beispielsweise an den Lieblingsort der betroffenen Person verbinden. Sie können nach Räumlichkeiten in der Umgebung schauen wie Pfarrheim oder Vereinsheime. Achten Sie auf den Wohlfühlfaktor, aber auch darauf, dass es für die betroffene Person und für Sie

praktisch ist. Ein Restaurant, das viele Kilometer entfernt liegt, ist dann vielleicht weniger geeignet. Der gewählte Ort sollte wenn nötig barrierefrei und für alle gut erreichbar sein. Planen Sie unkompliziert.

## Zeitlicher Rahmen

Für ein Familiengespräch sollte genug Zeit eingeplant werden. Die tatsächliche Dauer kann sich sehr unterschiedlich gestalten. Ein halber Tag ist ein empfehlenswerter Rahmen, an den Sie sich halten können. Achten Sie darauf, dies den eingeladenen Personen auch mitzuteilen.

- Das gemeinsame Gespräch ist entspannter, wenn bei allen ausreichend Zeit eingeplant wurde. Möglicherweise werden Sie länger miteinander reden müssen, bis eine Lösung gefunden wird, die alle mittragen können.
- Verzagen Sie nicht zu früh. Geben Sie dem Gespräch ausreichend Raum, sich zu entfalten.
- Nachdem die wichtigen Punkte besprochen wurden, können Sie für ein gemütliches Beisammensein sorgen, bei dem sich die Familie über andere Neuigkeiten und Themen austauschen kann. Es kann hilfreich sein, die Stimmung wieder zu lockern und nicht sofort aufzubrechen.
- Damit kein Zeitdruck entsteht, sollten Sie rechtzeitig an eine kulinarische Versorgung der Gäste denken.

## Vorbereitung des Treffens

Nachdem sich Frau Huber und ihre Tochter einig geworden sind, wer eingeladen werden soll und wo das Treffen stattfindet, ist es notwendig, alle Personen zu informieren. Sonja beschließt, dass sie alle Personen telefonisch einlädt. Sie teilt ihnen den Ort und zwei Terminvorschläge mit und bittet sie ihr mitzuteilen, wann sie verfügbar sind.

In Abstimmung mit ihrer Mutter werden neben ihrem Bruder Konrad dessen Frau Maria, ihr Onkel Wolfgang und Frau Spitzer, die Nachbarin und gute Freundin von Frau Huber eingeladen. Da die Familie Frau Spitzers Mehlspeisen besonders mag, wird sie gebeten zum Treffen einen Kuchen mitzunehmen. Bruder Konrad wird Getränke für das Familiengespräch beisteuern.

## Essen und Trinken

Wenn das Familiengespräch gelingen soll sorgen Sie dafür, dass sich die eingeladenen Personen möglichst wohl fühlen. Dann können sie gemeinsam gut an einer Lösung

arbeiten. Denken Sie daran, dass ausreichend Getränke und Speisen zur Verfügung stehen, sodass auch einem längeren Gespräch nichts im Wege steht.

Wie bereits erwähnt planen Sie für das Familiengespräch mindestens einen halben Tag ein. Sollte das Gespräch am Nachmittag stattfinden eignet sich als Stärkung eine Kaffeejause mit Kuchen, vormittags könnte man Brötchen richten (lassen). Gehen Sie auch davon aus, dass es länger dauern könnte. Planen Sie deshalb lieber etwas zu viel als zu wenig Getränke und Speisen ein.

## **Wie wird eingeladen?**

Es gibt keine festgelegte Form für Einladungen zu einem Familiengespräch. Machen Sie es so, wie Sie es in Ihrer Familie schon immer gehandhabt haben und wie es für Sie am besten passt. Achten Sie darauf, dass Informationen wie mögliche Termine für das Gespräch und der Ort kommuniziert werden. Wichtig ist, dass die Sorge schon bei der Einladung für alle verständlich formuliert wird.

Es muss klar sein, wer das Treffen organisiert und welche Person dafür die Koordination übernimmt. Für Rückfragen und Terminbestätigungen soll diese Person genannt werden. Geben Sie deren Telefonnummer und E-Mail-Adresse in der Einladung weiter. Falls Sie schon entschieden haben, welche Personen Essen und Getränke organisieren werden, vergessen Sie nicht, das ebenfalls in der Einladung zu erwähnen.

## **Mögliche Medien**

Personen, die Sie regelmäßig sehen, können Sie im persönlichen Gespräch einladen. Mit anderen können Sie telefonieren oder ihnen Nachrichten in Brief- oder elektronischer Form (SMS, E-Mail) zukommen lassen. Greifen Sie auf bewährte Routinen zurück und kommunizieren Sie so, wie Sie immer mit den Personen in Ihrer Familie in Kontakt treten.

## **Organisation der Moderation**

Tochter Sonja steht nicht gerne im Mittelpunkt und fühlt sich unwohl bei dem Gedanken, ein Gespräch zu leiten. Sie fragt daher ihre Schwägerin Maria, ob sie die Moderation übernehmen will und diese willigt ein. Sie trifft sich vor dem Gespräch mit Herrn und Frau Huber und spricht lange mit ihnen über ihre Situation. Sie führt außerdem eine lange Unterhaltung mit Sonja über ihre Sorge.

## **Wer könnte geeignet sein?**

Nachdem Gespräche in Gruppen oftmals einfacher sind, wenn jemand die Gesprächsführung übernimmt, kann auch beim Familiengespräch eine der eingeladenen Personen für die Moderation bestimmt werden.

Wenn Sie eine Person im Auge haben, die geeignet sein könnte, fragen Sie diese im Vorhinein, ob sie bereit wäre das Gespräch zu moderieren.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Welche der einzuladenden Personen könnte geeignet sein, das Gespräch zu leiten?
2. Hat die Person Zeit, sich ausreichend auf das Gespräch vorzubereiten?
3. Es ist möglich, die Moderation zwischen zwei Personen aufzuteilen, wenn sich eine Person alleine dies nicht zutraut. Wer kommt noch in Frage?

Da Maria noch nie zuvor ein Gespräch geleitet hat, liest sie sich diesen Teil der Broschüre durch, um sich Tipps für die Moderation einzuholen.

## Herausforderungen der Moderation

Da die moderierende Person die Aufgabe hat das Gespräch zu leiten, ist sie auch für die Einhaltung von Gesprächsregeln verantwortlich. Besprechen Sie die Gesprächsregeln am Anfang des Familiengesprächs. Es kann hilfreich sein, diese für alle sichtbar auf ein Plakat aufzuschreiben. In der Tabelle unten sehen Sie die wichtigsten Regeln für eine gelungene Moderation zusammengefasst:

### Gesprächsregeln

Do's	Don'ts
Lassen Sie die sprechende Person ausreden.	die sprechende Person unterbrechen
Akzeptieren Sie die Meinung/Sorge von jeder Person und nehmen Sie sie ernst.	unsachliche Kritik zulassen
Motivieren Sie jede Person ihre Meinung zum Thema darzulegen.	lange Monologe
Achten Sie darauf, dass nur sachliche und konstruktive Kritik geäußert wird.	vom Thema abschweifen
Fassen Sie das Gesagte zusammen, um die Übersicht zu behalten.	das Protokoll vergessen
Halten Sie Entscheidungen oder wichtige Erkenntnisse schriftlich fest, damit Sie später darauf zurückgreifen können.	
Achten Sie darauf, dass alle respektvoll miteinander umgehen.	

# Das Familiengespräch

Sind die Vorbereitungen des Treffens abgeschlossen, steht einem gelungenen Gespräch mit den eingeladenen Personen nichts mehr im Wege. Dieses Gespräch wird im folgenden Teil als Familiengespräch bezeichnet, wobei dabei natürlich auch alle teilnehmenden Personen über die Familie hinaus gemeint sind.

## Einstieg in das Gespräch

Familie Huber hat einen Termin für das gemeinsame Gespräch gefunden. Am Samstagnachmittag treffen alle Teilnehmer\*innen gestärkt vom Mittagessen bei Familie Huber ein. Sie nehmen an einer großen Tafel auf der Terrasse Platz, die Sonja im Zuge der Vorbereitungen hergerichtet hat. Auch Kaffee und Frau Hubers Lieblingskuchen stehen bereit. Neben Herrn und Frau Huber sind folgende Personen anwesend: Tochter Sonja, Sohn Konrad und Schwiegertochter Maria, die Nachbarin Frau Spitzer und Herrn Hubers Bruder Wolfgang. Enkelsohn Thomas ist beruflich verhindert, bittet jedoch im Nachhinein über das Gespräch informiert zu werden. Die jüngeren Enkelkinder dürfen den Tag bei Marias Eltern verbringen.

Die Schwiegertochter Maria erklärt sich bereit, das Gespräch zu moderieren. Sie wird darauf achten, dass jeder Gast zu Wort kommt und die vereinbarten Gesprächsregeln eingehalten werden. Folgende Regeln werden auf einem Plakat festgehalten:

- Wir lassen einander ausreden.
- Wir akzeptieren die Meinungen und Sorgen jeder Person und nehmen Sie ernst.
- Wir sprechen Kritik sachlich an.
- Wir gehen respektvoll und einfühlsam miteinander um.

Zur Orientierung schreibt Maria den Ablauf des Gesprächs auf ein Plakat:

1. Warum sind wir hier?
2. Welche Lösungsideen gibt es?
3. Erstellung eines Plans.
4. Aufgabenerfüllung
5. Ist der Plan passend?
6. Brauchen wir einen Folgetermin?

Sonja erklärt sich bereit ein schriftliches Protokoll zu verfassen, um die Ergebnisse festzuhalten.

Für einen guten Start in das Familiengespräch können folgende Schritte hilfreich sein:

- Vereinbaren Sie Gesprächsregeln mit den teilnehmenden Gästen (siehe Vorbereitung des Treffens)

- Bestimmen Sie gemeinsam eine Person, die moderiert und auf die Einhaltung der Regeln achtet
- Erstellen Sie einen schriftlichen Ablauf zur Orientierung im Gespräch
- Visualisieren Sie den Ablauf, zum Beispiel auf einem Plakat
- Verfassen Sie ein Protokoll zum schriftlichen Festhalten des Besprochenen

## Warum sind wir hier?

Maria bittet Sonja ihre Sorge um Frau Huber mitzuteilen. Auch Frau Huber bekommt genügend Zeit, um ihre Gedanken dazu zu äußern. Gemeinsam überlegen nun die Teilnehmer\*innen welche Maßnahmen gesetzt werden müssen, um die Sorge aufzulösen.

Zu Beginn des Familiengesprächs ist es wichtig zu klären, aus welchem Grund das Treffen stattfindet. Hier ist es möglich, durch die einladenden Personen oder auch durch die moderierende Person die besprochene Sorge der Runde mitzuteilen.

## Welche Lösungsideen gibt es?

Alle reden wild durcheinander und bringen Ideen zur Unterstützung von Frau Huber ein. Die Moderatorin Maria erinnert an die Gesprächsregeln. Sie nimmt ein weiteres großes Papier zur Hand und beginnt eine MindMap mit den eingebrachten Überlegungen zu gestalten.

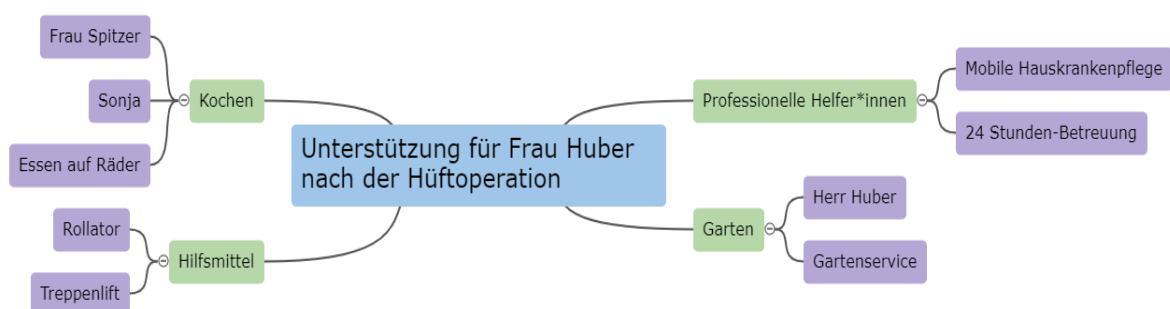


Abb.4 MindMap<sup>4</sup>

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten eingebrachte Ideen festzuhalten. Hilfreich kann es sein, eine **MindMap** (Gedanken[land]karte) zu erstellen. Die MindMap ist eine Möglichkeit, besprochene Inhalte in Themenbereiche zu gliedern und somit den Überblick zu bewahren. Ideen können dabei sofort festgehalten und immer wieder ergänzt werden.

Zu Beginn wird in die Mitte das Thema geschrieben. Von dort aus breiten sich die Ideen über die gesamte Fläche des Papiers aus. Die Hauptäste, die von der Mitte abzweigen, können als

<sup>4</sup> Grafische Darstellung Margit Leeb



Schlagworte für verschiedene Themenbereiche dienen. Diese können bei Bedarf weitere Äste und Zweige bilden.

### **Tipps zur Gestaltung einer MindMap:**

- Schreiben Sie groß genug und leserlich
- Sie können unterschiedliche Farben verwenden, um Verknüpfungen und Zusammenhänge sichtbar zu machen
- Auch Bilder, Symbole und Fotos können hilfreich sein
- Verändern und ergänzen Sie die MindMap je nach Bedarf im Laufe des Gesprächs

## **Umgang mit herausfordernden Situationen**

Während die teilnehmenden Personen Ideen sammeln, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gäbe, wird Frau Huber erst immer ruhiger und beginnt dann plötzlich zu weinen. Sonja bittet die Gäste um Ruhe und schlägt vor, eine kurze Pause zu machen. Nach der Pause wird Frau Huber die Zeit gegeben, ihre Sorgen auszusprechen. Sie macht sich viele Gedanken darüber, wie es ihr nach der Operation gehen wird und wie lange sie danach auf zusätzliche Hilfe angewiesen ist.

Im Lauf des Familiengesprächs ist es möglich, dass durch das Besprechen von heiklen Themen unterschiedliche Gefühle und Reaktionen der teilnehmenden Personen hervorgerufen werden. Erinnern Sie sich dafür zurück an die 4 Szenarien, die bereits im Einleitungsgespräch beschrieben wurden. Um die Situation im Fall von überwältigenden Gefühlen wieder zu beruhigen, können folgende Handlungsmöglichkeiten hilfreich sein:

- Machen Sie eine Gesprächspause.
- Atmen Sie tief durch.
- Lüften Sie den Raum.
- Wechseln Sie den Ort.
- Geben Sie den Gefühlen Raum und hören Sie aufmerksam zu.
- Besprechen Sie gemeinsam, wie das Gespräch fortgeführt werden kann.
- Wenn es nicht anders möglich ist, vertagen Sie das Gespräch auf einen Folgetermin.
- Holen Sie sich bei Bedarf externe Hilfe (siehe Anhang).

## **Erstellung eines Plans**

Die Gesprächsrunde beschließt, die vereinbarten Unterstützungsideen für alle gut sichtbar auf einem Plakat niederzuschreiben.

## Familiengespräch Familie Huber am 10. März

Anwesende: Herr und Frau Huber, Sonja, Konrad, Maria, Wolfgang Huber, Frau Spitzer  
 Verhindert: Thomas  
 Telefonnummern:  
 E-Mail-Adressen:

**Unser Ziel: Frau Huber nach der Hüftoperation zu unterstützen.**

Wer?	Was tun?	Wie lange/ wann?	Wozu?	Wer kann bei Bedarf helfen?
Herr Huber	Treppenlift organisieren. <ul style="list-style-type: none"><li>• Angebote einholen</li><li>• Bestellen</li><li>• Montieren</li></ul>	Bis 14. April	Alternative zum Treppensteigen nach der Operation	Sohn Konrad kann beim Montieren helfen
Tochter Sonja	Gartenservice bestellen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeinde anrufen</li><li>• Termine mit den Eltern abstimmen</li></ul>	Bis 2. April	Unterstützung bei der Gartenpflege	Nachbarin Frau Spitzer hat schon Erfahrung mit dem Gartenservice

Nachbarin Fr. Spitzer	Mitkochen für das Ehepaar Huber	Ab Entlassung bis Frau Huber wieder auf den Beinen ist	Unterstützung beim Kochen	Sonja kann an Wochenenden und nach Absprache einspringen
--------------------------	---------------------------------------	--	------------------------------	--

Für einen soliden Plan sollten folgende Informationen festgehalten werden:

- Datum des Familiengesprächs
- Liste aller Teilnehmer\*innen mit Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mail-Adressen)
- Liste aller eingeladenen Teilnehmer\*innen, die nicht kommen konnten
- Verteiler der Personen, an die der Plan geschickt werden soll
- Grund des Familiengesprächs
- Vereinbarungen: Wer tut was, wann, wie lange, wozu?
- Wie geht man damit um, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden
- Bei Bedarf Termin für ein zweites Treffen
- Unterschrift aller Teilnehmer\*innen

## Ist der Plan passend?

Frau Huber, Herr Huber und Sonja betrachten den entstandenen Plan und entscheiden, dass die Vereinbarungen für sie passend sind. Wenn alles wie geplant funktioniert, gibt es keinen Grund sich Sorgen zu machen.

Am Ende des Gesprächs ist es wichtig, dass die Sorgen der betroffenen Person und der sorgenden Person mit dem entstandenen Plan abgeglichen werden:

- Ist der Plan akzeptabel?
- Lösen die im Plan festgehaltenen Maßnahmen die Sorge auf?
- Sind alle Bereiche abgedeckt?

## Brauchen wir einen Folgetermin?

Herrn Hubers Bruder Wolfgang hat die Idee, Personen aus dem Bekanntenkreis, die bereits durch mobile Dienste oder eine 24-Stunden Betreuung unterstützt werden, zu einer zweiten Gesprächsrunde einzuladen. Der Termin kann so genutzt werden, um Erfahrungen einzuholen und Kontaktinformationen zu erhalten. Zusätzlich ist es möglich die verteilten Aufgaben noch einmal mit den Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs zu besprechen und wenn nötig Änderungen oder Ergänzungen vorzunehmen.

Am Ende des Familiengesprächs sollte die Möglichkeit bzw. Notwendigkeit eines Folgetermins besprochen werden. Mögliche Hinweise für den Bedarf eines Folgetermins können sein:

- Wichtige Themen konnten aufgrund mangelnder Informationen nicht (fertig) besprochen werden
- Die Zeit reicht nicht aus, um alle gewünschten Themen zu besprechen
- Das Gespräch musste aufgrund von überwältigenden Gefühlen abgebrochen und vertagt werden (zum Beispiel wegen einem Streit)
- Die vereinbarten Aufgaben wurden nicht erfüllt
- Die vereinbarten Aufgaben müssen abgeändert werden
- Man möchte nach einer bestimmten Zeit gemeinsam besprechen, wie die Umsetzung der vereinbarten Handlungen läuft

## Auswertung

Nach dem Gespräch tippt Sonja die Vereinbarungen am Computer ab. Um die Ergebnisse übersichtlich festhalten zu können, beschließt sie diese in eine Tabelle zu schreiben. Anschließend lässt Sonja das Protokoll allen Teilnehmer\*innen und jenen Personen, die zusätzlich informiert werden sollen, zukommen.

Um die Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen besprechen zu können, wird ein Folgetermin zwei Wochen nach der Operation von Fr. Huber vereinbart. Hier gibt es die Möglichkeit zu besprechen, was gut funktioniert und wo noch Änderungen des Plans vorgenommen werden sollten.

Die Auswertung des erstellten Plans bringt eine Vielzahl an Vorteilen für die teilnehmenden Personen. Oft zeigt sich die Wirksamkeit von Unterstützungsmaßnahmen erst, wenn diese bereits angelaufen sind. Daher ist es sinnvoll sich die Frage zu stellen, inwieweit die getroffenen Vereinbarungen dem Ziel entsprechen und ob diese in der Praxis durchführbar oder verbesserungswürdig sind. Folgende Fragen können für die Auswertung hilfreich sein:

- Konnten die Ziele erreicht werden?
- Welche Maßnahmen funktionieren gut?
- Welche Maßnahmen müssen angepasst und verändert werden?
- Gibt es Schwierigkeiten in der Umsetzung des Plans?
- Kommen die einbezogenen Personen mit ihren Aufgaben zurecht?

Eine Zielerreichungsskala ist eine hilfreiche Möglichkeit die vereinbarten Ziele auszuwerten. Die nachstehende Tabelle kann bei einem Folgetermin gemeinsam ausgefüllt werden oder dabei unterstützen die eigene Aufgabenerfüllung einzuschätzen.

Zielerreichung		1. Ziel	2. Ziel	3. Ziel
+2	viel mehr als erwartet			
+1	mehr als erwartet			
0	erwartetes Ergebnis			
-1	weniger als erwartet			
-2	viel weniger als erwartet			

Das Ehepaar Huber ist nach der Operation dankbar für die gewonnene Unterstützung. Es ist beruhigend zu wissen, an wen sie sich bei Bedarf wenden können, um Hilfe zu bekommen. Sonja hebt den Leitfaden für das Familiengespräch auf, da sie im Anhang weitere Informationen, die zur Organisation von Unterstützungsangeboten hilfreich sein können, entdeckt hat.

## Ein paar Worte zum Schluss...

Sie sind am Ende des Leitfadens angelangt und haben sich die Mühe gemacht diesen durchzulesen. Vermutlich sind Sie in einer vergleichbaren Situation wie der im Leitfaden beschriebenen und möchten gerne etwas unternehmen. Wir möchten Sie dazu ermutigen, die Sache anzugehen!

Bleiben Sie bei der Umsetzung des Leitfadens flexibel und entscheiden Sie selbst, welche Schritte für Ihre Familie und für Ihre Zugehörigen in Frage kommen. Es ist nicht notwendig alles ganz genau zu übernehmen. Machen Sie sich mit den verschiedenen Handlungsschritten vertraut und holen Sie sich Anregungen für Ihre Situation. Es ist kein Kochbuch, bei dem eine Schritt für Schritt Umsetzung gegeben sein muss. Haben Sie den Mut, auch neue Wege zu gehen. Lassen Sie sich bei Schwierigkeiten nicht aus der Ruhe bringen, der Leitfaden bereitet Sie gut auf die Gespräche vor und beinhaltet viele nützliche Hinweise. Nur wenn Sie es versuchen, können Sie Ihre Sorge gemeinsam besprechen und hoffentlich auflösen.

Wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg!

# Anhang

## Vorschlag für eine mögliche Checkliste

<u>Aufgabe</u>	<u>Wer macht das?</u>	<u>erledigt</u>
Ort festlegen		<input type="radio"/>
Zeit festlegen		<input type="radio"/>
Personen einladen		<input type="radio"/>
Essen besorgen		<input type="radio"/>
Getränke besorgen		<input type="radio"/>
Moderation festlegen		<input type="radio"/>
Moderation vorbereiten		<input type="radio"/>
Protokoll führen		<input type="radio"/>

# Adressen

## **Mobile Betreuungs- und Pflegedienste**

Die sozialen Dienste fallen in die Kompetenz der Länder und werden von diesen sowie von Gemeinden und von freien Wohlfahrtsverbänden (z.B. Volkshilfe, Hilfswerk, Rotes Kreuz, Diakonie, Caritas oder Samariterbund) flächendeckend in ganz Österreich angeboten. Die Kosten der mobilen Betreuungs- und Pflegedienste richten sich nach dem Stundenausmaß der Betreuung, dem Einkommen und der Höhe des Pflegegeldes.

## **Heimhilfe**

Heimhilfe ist die Unterstützung und Betreuung bei der Haushaltsführung und bei Verrichtungen des täglichen Lebens. Dazu zählen beispielsweise die Unterstützung bei der Körperpflege, das Wärmen von Mahlzeiten oder das Erledigen kleinerer Einkäufe.

## **Hauskrankenpflege**

Hauskrankenpflege ist die Pflege und Betreuung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen zu Hause für Personen, die aufgrund einer Erkrankung, Beeinträchtigung oder Pflegebedürftigkeit regelmäßige medizinische Versorgung benötigen. Zu den Leistungen der Hauskrankenpflege zählen neben Verbandwechsel, Wundpflege, Verabreichung von Injektionen und Insulingabe auch die Beratung und Anleitung von pflegenden Angehörigen durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen.

## **Infos und Kontakt:**

### **Bürgerservice des Sozialministeriums**

Tel: 01/71 100-862 286

Mo bis Fr 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

[www.infoservice.sozialministerium.at](http://www.infoservice.sozialministerium.at)

## **24-h Betreuung**

Das Angebot der 24-h Betreuung wird meist durch Personen aus dem Ausland durchgeführt. Pflegebedürftige Personen oder deren Angehörige können für die Kosten ab Pflegestufe 3 Förderungen des Bundes in Anspruch nehmen.

## **Infos und Kontakt:**

### **Bürgerservice des Sozialministeriums**

Tel: 01/71 100-862 286

Mo bis Fr 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

## **Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden Betreuung**

Tel: 0660 340 77 11

[www.oeqz.at](http://www.oeqz.at)

## **Pflegezeit und Pflegekarenz**

Um im Falle eines plötzlich eintretenden Pflegebedarfs eines nahen Angehörigen oder zur Entlastung einer pflegenden Person für eine bestimmte Zeit die Möglichkeit einzuräumen, die Pflegesituation (neu) zu organisieren, kann mit dem Arbeitgeber eine Pflegekarenz oder Pflegezeit für eine Dauer von einem bis drei Monaten vereinbart werden.

### **Infos und Kontakt:**

#### **Bürgerservice des Sozialministeriums**

Tel: 01/71 100-862 286

Mo bis Fr 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

#### **Arbeiterkammer**

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## **Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung**

Für volljährige Personen, die wegen einer psychischen Krankheit oder einer ähnlichen Beeinträchtigung nicht (mehr) alle Entscheidungen selbst treffen können, gibt es die Möglichkeit der Erwachsenenvertretung. Je nach Vertretungsbedarf gibt es unterschiedliche Formen der Erwachsenenvertretung. So soll sichergestellt werden, dass die Vertretung nur in jenen Bereichen erfolgt, in denen sie auch tatsächlich unbedingt erforderlich ist.

Seit 1. Juli 2018 gibt es **vier verschiedene Formen** der Vertretung für Erwachsene:

- Die größtmögliche Form der Selbstbestimmung ist die Errichtung einer „**Vorsorgevollmacht**“. Mit Hilfe der Vorsorgevollmacht kann eine Vertrauensperson (oder auch mehrere) mit der künftigen Erledigung bestimmter Angelegenheiten betraut werden. Damit eine Vorsorgevollmacht allerdings auch als solche anerkannt wird, muss sie formale Voraussetzungen erfüllen. Damit sie im Bedarfsfall auch herangezogen werden kann, ist eine Eintragung im Österreichischen Zentralen Vertretungsverzeichnis (ÖZVV) zu empfehlen.
- Die "**gewählte Erwachsenenvertretung**" ist für jene Fälle gedacht, in denen nicht rechtzeitig vorgesorgt wurde. Denn: Im Unterschied zur Vorsorgevollmacht kann hier unter bestimmten Voraussetzungen auch eine nicht mehr voll handlungsfähige Person noch eine gewählte Erwachsenenvertretung für sich bestimmen.
- Die "**gesetzliche Erwachsenenvertretung**" löste am 1. Juli 2018 die "Vertretungsbefugnis nächster Angehöriger" ab. Sie kommt dann in Betracht, wenn keine Vorsorgevollmacht oder gewählte Erwachsenenvertretung mehr möglich ist.
- Die bisherige Sachwalterschaft wird durch die sogenannte "**gerichtliche Erwachsenenvertretung**" abgelöst. Erst wenn keine der anderen Vertretungsformen möglich ist – zum Beispiel weil keine Angehörigen für eine Vertretung zur Verfügung stehen oder weil die zu erledigenden Angelegenheiten zu komplex sind – soll die gerichtliche Erwachsenenvertretung in Betracht kommen.



**Infos und Kontakt:****VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung, Patientenanwaltschaft,  
Bewohnerververtretung**

Tel: 01/33 04 600

[www.vertretungsnetz.at](http://www.vertretungsnetz.at)

**Bundesministerium Justiz**

Tel: 0800/800 440 11

[www.justiz.gv.at](http://www.justiz.gv.at)

**Österreichische Notariatskammer**

Tel: 01/402 450 90

[www.notar.at](http://www.notar.at)

**Pflegegeld**

Anspruch auf Pflegegeld haben Menschen, die in Österreich leben und die aufgrund einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung oder einer Sinnesbeeinträchtigung einen erhöhten Pflegebedarf haben, der voraussichtlich mindestens 6 Monate andauert. Antragsberechtigt sind neben den Pflegebedürftigen selbst auch gesetzliche Vertreter\*innen bzw. Sachwalter\*innen, Familienangehörige oder Haushaltsangehörige. Das Pflegegeld ist in sieben Stufen unterteilt, wobei jede Stufe durch einen bestimmten zeitlichen Pflegebedarf bedingt ist.

**Infos und Kontakt:****Sozialministeriumservice**

[www.sozialministeriumservice.at](http://www.sozialministeriumservice.at)

**Pensionsversicherungsanstalt**

Tel: 05 03 03

Mo - Do 7.00 bis 15.30 Uhr und

Fr 7.00 bis 15.00 Uhr

[www.pensionsversicherung.at](http://www.pensionsversicherung.at)

**Befreiung von der Rezeptgebühr und vom Service-Entgelt für die e-card**

Die Befreiung von der Entrichtung der Rezeptgebühren ist vorgesehen für Pensionist\*innen mit Anspruch auf Ausgleichszulage (Ausnahme: SVA der Bauern) bzw. Bezieher\*innen einer Ergänzungszulage zu einem Ruhe- oder Versorgungsgenuss. Die Rezeptgebührenbefreiung wird auf Antrag zuerkannt, wenn das Nettoeinkommen aller in Hausgemeinschaft lebender Personen festgelegte Richtsätze nicht überschreitet. Der Antrag ist mit den aktuellen Einkommensnachweisen direkt beim zuständigen Krankenversicherungsträger einzubringen.

**Infos und Kontakt:****Österreichische Gesundheitskasse**

Tel: 05 07 66-0

[www.gesundheitskasse.at](http://www.gesundheitskasse.at)

## **Telefonische Beratungsangebote**

### **Pflegetelefon des Sozialministeriums**

Kostenlose Beratung für Pflegende österreichweit

Mo-Fr 8.00 bis 16.00 Uhr

1010 Wien, Stubenring 1

Tel: 0800/201 622

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

### **Psychosozialer Dienst (PSD)**

Sozialpsychiatrischer Notdienst (rund um die Uhr)

Tel: 01/31 330

Psychosoziale Information (Allgemeine Auskünfte)

Tel: 01/31 025 73

[www.psd-wien.at](http://www.psd-wien.at)

**Für Auskünfte zu regionalen Angeboten ist zudem die Kontaktaufnahme mit der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft oder dem Magistrat hilfreich.**