36 | Johanni 2014

PUNKT UND KREIS

Zeitschrift für anthroposophische Heilpädagogik, individuelle Entwicklung und Sozialkunst

90 Jahre Heilpädagogischer Kurs

EDITORIAL
Johannes Denger 3

THEMA

«In mir ist Gott. Ich bin in Gott.»
Johannes Denger 4

12 Vorträge
Rüdiger Grimm 10

Entwicklung im Ausgleich
Bernd Kalwitz 14

Werden Sie Tänzer!
Alfons Limbrunner 17

Die Bienenkiste
Ansgar Eckstaedt 20

BILDUNG 22

THEMEN & TERMINE 22

MITTELPUNKT
Was es ist … 23

BÜCHER 27

AKTUELL NOTIERT 28

RECHT & GESELLSCHAFT

Von Opfern und Superhelden
Daniela Steinel & Ingeborg Woitsch 30

Art. 24 BRK: Zwei Studien
zum Recht auf inklusive Bildung 32

SELBSTHILFE

Im Gespräch Konflikte lösen
Andreas Möhle 33

Die Gefühlslage der Eltern
Anke Hobbensiefken 36

Das große «Ja»
Ingeborg Woitsch 38

IMPRESSUM 41

ANGEBOT & NACHFRAGE 41

CABARETORTE 46

Herausgegeben vom Bundesverband anthroposophisches Sozialwesen e.V.
und der Bundesvereinigung Selbsthilfe im anthroposophischen Sozialwesen e.V.
anthropoi.de

Im Gespräch Konflikte lösen

Von Andreas Möhle

Andreas Möhle erläutert die rechtlichen Rahmenbedingungen von stationären und ambulanten Wohnformen sowie deren Konfliktpunkte zwischen Angehörigen und MitarbeiterInnen an LebensOrten. In seiner Arbeit als Coach sucht Möhle Wege einer Vermittlung durch fruchtbare Gesprächsprozesse.

Der Blick des Angehörigen[1] auf sein Kind, seinen Bruder bzw. seine Schwester hat sich im Laufe der Jahrzehnte gewandelt, insbesondere durch eine verstärkt individualisierte Einstellung zu Behinderungen.
Auch die Betreuungsangebote der Organisationen haben sich gewandelt. Neben den klassischen LebensOrten haben sich Stadtgemeinschaften, ambulant betreute LebensOrte sowie ambulante Betreuung im eigenen Wohnraum ausgebildet, die spezifisch unterschiedliche Verträge über die Leistungsangebote hervorgebracht haben. Darüber soll in einem ersten Teil ein kurzer Überblick gegeben werden, weil die Zusammenarbeit von Angehörigen und MitarbeiterInnen sich jeweils spezifisch anders gestaltet.
Bei aller Individualisierung bleibt die Sorge um die bestmögliche Begleitung des Angehörigen mit Behinderung bestehen, die in dem Maße steigt, wie die Selbstbestimmung des behinderten Menschen eingeschränkt ist. Die Bedingungen des Zusammenspiels von Organisation und Angehörigen bilden den Schwerpunkt der nachfolgenden Ausführungen.
Diese Betrachtung bezieht sich auf das Wohnen, obwohl auch die Zusammenarbeit der SozialtherapeutInnen und Angehörigen für Tagesstruktur eigene Themenfelder bietet. Hingegen ergeben sich aus der Betreuung und Förderung für die Teilhabe am Arbeitsleben durch Beschäftigung naturbedingt weniger Streitpunkte.

Welche rechtlichen Rahmenbedingungen bestimmen die Lebensgestaltung für Menschen mit Behinderung?
Das Wohnangebot Wohnheim ist klassisch auf die vertragliche Übertragung der Gesamtversorgung des Menschen mit Behinderung ausgerichtet. Die Begrenzung liegt in den mit dem Leistungsträger vereinbarten sächlichen und personellen Mitteln.[2] Dabei ist der Heimträger weitgehend verpflichtet, seine Leistungen ggf. dem veränderten Bedarf seiner BewohnerInnen anzupassen. Das kann u.a. dazu führen, dass sozialtherapeutisches Personal durch Pflegefachpersonal auszutauschen ist. Nur unter engen Grenzen kann der Heimträger den Wohnplatz kündigen.
Diese Gesamtverantwortung gibt dem Heimträger das Hausrecht und eine konzeptionelle Freiheit, wie die Leistungen erbracht werden, was wiederum u.U. die BewohnerInnen in ihren Rechten einschränkt. Während die Beseitigung von Mängeln bei Bedarf eingeklagt werden kann, hat der/die BewohnerIn hinsichtlich der Auswahl der Mittel, mit denen die notwendige Leistung erbracht wird, maximal nur ein Mitwirkungsrecht (z.B. über den Heimbeirat). So kann der Heimträger eine Hausordnung erlassen, zu der er den Heimbeirat anhört, die aber inhaltlich von ihm gestaltet wird. Die Heimaufsichtsbehörde (eine Ordnungsbehörde und zuweilen auch «Heimbewohnerschutzbehörde» genannt) soll die BewohnerInnen vor der Willkür des Heimträgers schützen und gleichzeitig ihr Wohlergehen kontrollieren. Als letztes Mittel bleibt natürlich die Kündigung des Heimplatzes und die Suche nach einem neuen Wohnort.
Ganz anders sind die Rechtsbeziehungen bei der ambulant betreuten Wohnform. Hier wohnt der oder die BewohnerIn allein oder in einer selbstbestimmten Wohngruppe (kein Heim im Sinne der Heimgesetze) und wird von einem ambulanten Dienst, der seine Leistungen in einem individuell

> Von SozialtherapeutInnen darf in der professionellen Arbeit Kenntnis von Kommunikationsregeln und Schulung der Sozialkompetenz erwartet werden.

vereinbarten Rahmen erbringt, unterstützt. Hier liegt die Verantwortung für die Gesamtleistungen bei dem/der BewohnerIn selbst. Der Dienstleister trägt die Verantwortung für die vertraglichen Leistungsinhalte sowie für die Einschätzung des notwendigen Leistungsumfangs oder ggf. Leistungsveränderungen mittels Antragstellung. Eine Ordnungsbehörde ist nicht eingeschaltet, die Heimaufsicht ist nicht zuständig.

> Häufiger geht es aber nicht um Mängel der Leistung, sondern um abweichende Vorstellungen über Ziele und Methoden zur Förderung des Angehörigen mit Behinderung, und es ist weniger das Beschwerdemanagement als das fruchtbare Gespräch gefragt.

Die BewohnerInnen und ihre Angehörigen haben in ambulanten Wohnformen mehr Gestaltungsraum, allerdings wird von BewohnerInnen und Angehörigen dabei auch mehr Engagement verlangt. Zwar besteht gegenüber dem ambulanten Dienst kein Mitbestimmungsrecht hinsichtlich der Art der Leistungserbringung und oft gibt es auch keine Mitwirkungsorgane, weil der/die BewohnerIn Vertragspartner ist; jedoch führt ein Wechsel des Dienstleisters nicht automatisch zum Wechsel des Wohnorts, sodass der ambulante Dienst nicht selten eine höhere Flexibilität in der Leistungserbringung an den Tag legt.

Die Bedingungen des Zusammenspiels von Angehörigen und SozialtherapeutInnen an LebensOrten.

Um Mängel in der Leistungserbringung bei der Begleitung des Angehörigen auszumachen, ist einerseits eine fachliche Analyse, andererseits ein Beschwerdemanagement[3] wichtig. Beides bereitzustellen, liegt in der Zuständigkeit in den Heimen bei den Heimaufsichten, in den ambulanten Wohnformen bei den Leistungsträgern (zumeist die Sozialhilfeträger oder Pflegedienste) sowie bei dem im Beschwerdemanagement des LebensOrtes zuständigen Personal. Darüber hinaus stehen auch Rechtsmittel zur Verfügung. Der Angehörige ist gut beraten, sich über die rechtlichen Bedingungen seiner Ansprüche bestmöglich zu informieren.

Häufiger geht es aber nicht um Mängel der Leistung, sondern um abweichende Vorstellungen über Ziele und Methoden zur Förderung des Angehörigen mit Behinderung, und es ist weniger das Beschwerdemanagement als das fruchtbare Gespräch gefragt.

Hilfreich ist dabei für Angehörige und MitarbeiterInnen die gegenseitige Aufklärung über die konkreten Vorstellungen der gewünschten Ziele und Methoden, denn oft liegt in der unterschiedlichen Sichtweise über Ziele und Methoden in Bezug auf ihre förderliche Wirksamkeit die Ursache für Streitgespräche.

Im Mittelpunkt stehen dabei häufig das erforderliche Maß an Pflege und die sozialtherapeutischen Bemühungen. Vernachlässigt der/die SozialtherapeutIn beispielsweise die Pflege und setzt die Priorität in die Entwicklung der persönlichen Selbstständigkeit, wird dieses nicht selten mit einer notwendigen emotionalen Verselbstständigung und Ablehnung von anerzogenen Werten begründet, was Eltern dann als pflegerische Vernachlässigung ansehen.

In einem anderen Beispiel haben die Angehörigen eines Bewohners über viele Jahre mit großen Anstrengungen und persönlichen Opfern die intensive Förderung im Bereich der Mobilität mittels spezieller Therapien verfolgt. Das erstaunlich positive Ergebnis in der Entwicklung der körperlichen Mobilität einerseits, führte jedoch andererseits zu einer sozialen Abhängigkeit des Bewohners gegenüber seinen BetreuerInnen und natürlich auch seinen Eltern und in Folge zur sozialen Isolation. Die Bemühungen der Sozialtherapeuten um einen Ausgleich vernachlässigten seine Mobilitätsübungen, was einen erheblichen Streit verursachte. Hier wäre es hilfreich gewesen, im Vorwege die Ziele zu definieren und zu vereinbaren.

Die Abnabelung vom Elternhaus und das Selbstständigwerden sind immer wieder Inhalt für Konflikte.

Dabei wird die Fachlichkeit der Eltern oftmals von Mitarbeitenden nicht ausreichend wahrgenommen oder anerkannt und in die eigenen Überlegungen einbezogen. Manchmal mangelt es seitens der MitarbeiterInnen an Transparenz für eine gute Nachvollziehbarkeit ihrer Maßnahmen, manchmal gerät auf Elternseite das Maß an Einbeziehung in eine Schieflage.

Im besten Falle werden Angehörige die Handlungen der MitarbeiterInnen an einer positiven Entwicklung ihres/ihrer Kindes/Bruders/Schwester messen können. Das braucht einerseits Geduld und Zeit, andererseits gemeinsame Gespräche auf der Sachebene über Ziele und Methoden. Gelingt dieser Prozess nur bedingt, kann auf beiden Seiten der zeitliche, aber auch der emotionale Aufwand eine Überforderung bedeuten. Dann sind die Möglichkeiten für Missverständnisse fast unbegrenzt.

Das gemeinsame Gespräch bildet eine wesentliche Grundlage für die Bewältigung von auftretenden Schwierigkeiten. So hat beispielsweise ein Heimträger die geringe Personaldichte am Wochenende und an den Abenden mit dem fehlenden Interesse der BewohnerInnen an Abendveranstaltungen und Ausflügen begründet. In den anschließenden Gesprächen stellte sich heraus, dass die mentale Arbeitseinstellung der MitarbeiterInnen zu Spät- und Wochenenddiensten dazu geführt hat, eine für die BewohnerInnen zeitige Nachtruhe zur Gewohnheit werden zu lassen. Transparenz und Aufklärung über die Pflichten und Rechte des Heimträgers wie auch der intensive Austausch darüber, was sich die Beteiligten unter einer „guten Leistung" vorstellen, helfen, eine solche Situation zu meistern.

Wie kommen wir zu fruchtbaren Gesprächsformen?
Fruchtbare Gesprächsprozesse mit guten Ergebnissen für den/die BewohnerIn sind Wunsch und Ziel von Angehörigen wie auch MitarbeiterInnen. Manchmal kann dabei der Einsatz von «Hilfsmitteln» ein sinnvoller Schritt sein, wie z.B. mittels eines Hilfeplangesprächs nach dem System «Hilfe nach Maß». Anhand der dort aufgeführten Items wird die Vielzahl der Notwendigkeiten und Möglichkeiten für BewohnerInnen umfänglich betrachtet. Ist in einem ersten Schritt zum Umfang des Unterstützungsbedarfs Einigkeit erzielt worden – dieses ist zumeist leicht herzustellen –, kann in einem nächsten Schritt über die Auswahl der in naher Zukunft anzustrebenden Ziele gesprochen werden. Oft ist es vorteilhaft, wenn der oder die BewohnerIn an den Gesprächen teilnimmt. Auch vom Angehörigen hinzugebetene andere Vertrauenspersonen können hilfreich beitragen. Ob ein Angehörigenbeirat institutionell vorgesehen ist oder sich ein informeller Kreis bildet, in den meisten Fällen erweist sich die Teilnahme von Vertrauenspersonen der Angehörigen als Gewinn. Auch gilt es, die latente Sorge, eventuelle Beschwerden könnten zu einer «schlechten Behandlung» des Angehörigen führen, zu beachten. Vonseiten der SozialtherapeutInnen sollte der/die BezugsbetreuerIn oder Hausverantwortliche an den Gesprächen teilnehmen.
Ein Angehörigenbeirat bzw. eine Vertrauensgruppe kann – da sie keine Verantwortung für die Organisation trägt – bei der Interessensvertretung der Angehörigen eindeutig Position beziehen, was sich nicht selten positiv auf den Gesprächsprozess auswirkt.

Die Besonderheit der Begleitung von Menschen ohne Angehörige.
Für Menschen ohne eigene Angehörige sind BerufsbetreuerInnen zuständig. Hier gibt es inzwischen eine Vielzahl fähiger und erfahrener BetreuerInnen, die jedoch bei aller Professionalität nicht die gleiche persönliche Nähe und Begleitung anbieten können wie ein familiärer Zusammenhang. In Organisationen, die eine starke Angehörigenvertretung (nicht als Verantwortungsträger) aufweisen, kann es gelingen, dass auch BewohnerInnen ohne eigene Angehörige von dieser profitieren.

Eine gute Zusammenarbeit erfordert eine stabile Vertrauensbasis. Vertrauen bildet sich durch Erfahrungen. Der oftmals von SozialtherapeutInnen erwähnte und von Angehörigen zu leistende Vertrauensvorschuss ist jedoch keine Selbstverständlichkeit. Mithilfe eines Hilfeplangespräches können die vertraglichen Grundlagen besprochen und festgehalten werden. Die aus der Umsetzung resultierenden Erfahrungen bilden dann die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.
Von SozialtherapeutInnen darf in der professionellen Arbeit Kenntnis von Kommunikationsregeln und Schulung der Sozialkompetenz erwartet werden. Die zu führenden Gespräche, die nicht selten ein hohes Maß an Geduld und Ausdauer erfordern, sind in ihren Ergebnissen oft ein Spiegel der von allen Beteiligten eingebrachten Sozialkompetenz und Konfliktfähigkeit. Und wenn man von SozialtherapeutInnen Professionalität verlangt, sollten den Angehörigen ihre oftmals leidvollen Erfahrungen in den ersten drei Jahrsiebten ihrer Kinder zugutegehalten werden.

1 Mit Angehörigen sind in dieser Betrachtung neben den Eltern und Geschwistern auch die rechtlichen BetreuerInnen gemeint, da die rechtliche Betreuung bei dem hier betrachteten Personenkreis zumeist von Angehörigen übernommen wird. Insofern es auf die rechtliche Unterscheidung ankommt, wird darauf gesondert eingegangen.
2 Die genaue Beschreibung, welche Leistungen der Heimträger vorzuhalten hat, findet sich als Anhang zum Heimvertrag in der Leistungsvereinbarung, die den BewohnerInnen und ggf. rechtlichen BetreuerInnen auszuhändigen ist. Das Persönliche Budget verändert diese Rechtslage nicht, weil sie nur eine andere Bezahlungsform ist, als es die Sachleistungen über Vergütungssätze des Sozialhilfeträgers sind.
3 Jeder LebensOrt, gleich in welcher Leistungsstruktur, hat heute ein Beschwerdemanagement vorzuhalten. Es ist Aufgabe der Leitung, dieses wirksam werden zu lassen.

Andreas Möhle

Jurist und Coach. Geschäftsführer von sozialtherapeutischen Heimen und Werkstätten. Organisationsentwicklung und Konfliktberatung. Kaufmännischer Leiter der Hochschule für Künste im Sozialen, Ottersberg. Kontakt: moehle@atrikon.de