

Vom „Tag der offenen Tür“ zum „Tag der Begegnung“

Andreas Fischer

„Besonders gross war der Andrang am „Tag der offenen Tür“, den Frau Schmolz alljährlich organisierte. Einmal machte ich mir einen Spass daraus, die ganze Zeit in meinem Zimmer zu bleiben und den Tag statistisch auszuwerten. Es waren genau 216 Besucher, die mein Zimmer betraten, 52, die sich auf meine Bettkante setzten, 17 öffneten meinen Kleiderschrank, fünf die Schublade meines Schreibtisches und einer sogar mein Necessaire, welches sich auf der Ablage über dem Waschbecken befand“ (Sack, 2006, 22).

Problemstellung

Diese Aussage macht betroffen, weil an ihr ein grundlegendes Problem von Unterstützung für Menschen mit Behinderungen im Wohnbereich sichtbar wird. Es ist das Spannungsfeld von Privatheit und Öffentlichkeit, welches sich bei Menschen mit Behinderungen in zweifacher Weise zeigt.

Häufig ist es so, dass diese Menschen bei der Gestaltung ihres persönlichen Umfeldes wie z. B. ihres Zimmers auf die Unterstützung und Begleitung durch andere Personen angewiesen sind. Dies hat zur Folge, dass die Gestaltung der Privatsphäre, des intimen Umfeldes, durch andere Menschen bestimmt oder zumindest mitbestimmt wird. Im Klartext heißt das, dass durch Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen im Auftrag der Institution, also letztlich der Gesellschaft, der Lebensraum eines anderen Menschen gestaltet wird. „Der ‚neue‘ Lebensraum, in dem sich nun zum großen Teil das persönliche Alltagsleben der Betroffenen abspielt, ist aufgrund eines öffentlichen Auftrages kreiert worden“ (Wigger, 2005, 110). Dieses doppelte Spannungsfeld – das stellvertretende Gestalten oder Mitgestalten von Privatheit durch andere in einer öffentlichen Einrichtung – kann auf unterschiedlichste Weise angegangen werden. „Die aktuellen Tendenzen bewegen sich zwischen den Polen von sogenannten familiennahen Betreuungsformen mit der Tendenz, ‚das Herz zählt mehr als die ausgewiesene Fachkompetenz‘ und mit hochspezialisierten Facheinrichtungen, indem der Alltagsrhythmus der Klienten durch die Tagesstruktur der therapeutischen Experten definiert wird. Diese stellen meines Erachtens keinen Ausweg aus dem zu Beginn geschilderten Dilemma dar“ (Wigger, 2005, 123).

Aufgrund dieser Ausgangslage stellt sich die Frage, wie mit dem Dilemma von Privatheit und Öffentlichkeit so umgegangen werden kann, dass die Menschen mit einer Behinderung die notwendige Unterstützung und Begleitung erfahren, aber gleichzeitig ihre Integrität beachtet, ihre Persönlichkeit respektiert und ihr Recht auf Eigenständigkeit nicht verletzt wird. „Dabei sollte der einzelne Mensch mit Behinderung seine Wohnsituation so weit wie möglich selbst wählen und nach

seinen Bedürfnissen und Wünschen gestalten können – dies unabhängig von Art und Schwere der Behinderung“ (Schwarte/Oberste-Ufer, 2001, 24). Letztlich ist dies die Frage nach der eigentlichen Qualität einer heilpädagogischen oder sozialtherapeutischen Arbeit, die sich als begleitend und unterstützend und nicht als bestimmend versteht.

Im Folgenden werde ich versuchen, Aspekte dieser Herausforderung und einen möglichen Umgang damit darzustellen.

In einem ersten Teil zeige ich, welche Leitmotive in der Begleitung von Menschen mit Unterstützungsbedarf heute zentral sind. Im zweiten Teil stelle ich die Kompetenzen dar, die es auf Seiten der Fachleute braucht, um Menschen mit einer Behinderung adäquat zu begleiten. Anschließend gebe ich einen kurzen Einblick in die anthroposophische Heilpädagogik, weil das im vierten Teil vorgestellte „Qualitätsverfahren“ aus der anthroposophischen Heilpädagogik entstanden ist. Daran anschließend werde ich die Ergebnisse einer Forschungsarbeit (Fischer, 2012) vorstellen, die ich im Zusammenhang mit der Ausgangsfrage durchgeführt habe. In dieser Arbeit ging es um die Evaluation des Qualitätsentwicklungsverfahrens „Wege zur Qualität“, das in der Schweiz seit vielen Jahren in mehr als 30 Institutionen für Menschen mit Behinderungen umgesetzt wird.

Leitmotive der Begleitung von erwachsenen Menschen mit Behinderungen

Verschiedene Leitmotive und Zielrichtungen haben die Geschichte der Betreuung und Begleitung von Menschen mit Behinderungen in den vergangenen Jahrzehnten geprägt. „Von der Verwahrung über die Förderung zur Selbstbestimmung“ (Hähner, 2006) kennzeichnen drei Phasen mit unterschiedlichen Wertsetzungen und auch Gestaltungsformen der sozialen Arbeit. In Bezug auf die direkte Arbeit mit den Menschen war es der Übergang von der Betreuung mit wenig Miteinbezug der Betroffenen zur Begleitung, die den aktiven Miteinbezug erfordert.

Der nationale Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung der Schweiz, INSOS, hat eine Charta zur Lebensqualität für Menschen mit Behinderung formuliert. Mit dieser Charta orientieren sich die Institutionen in ihrer Arbeit an den drei Leitmotiven Autonomie, Teilhabe und Inklusion (www.insos.ch).

Wichtig ist, dass solche Leitmotive differenziert betrachtet und auch in der praktischen Arbeit umgesetzt werden. Denn jeder Mensch – mit oder ohne Behinderung – ist nicht nur autonom, sondern zugleich auch abhängig, dies kommt in der Formulierung der Charta klar zum Ausdruck. „Menschen mit einer Behinderung haben ein Recht auf eine selbstbestimmte, sinnerfüllte Gestaltung ihres Lebens sowie auf die hierzu erforderliche Betreuung und Begleitung“ (www.insos.ch). Auf der einen Seite Selbstbestimmung, auf der anderen Seite Unterstützung und Begleitung. „Abhängigkeit und Freiheit / Autonomie / Selbstbestimmung stehen in einem Spannungsverhältnis, das nicht auflösbar ist, weil sie zwei Seiten einer Medaille bilden. Jede übermäßige Betonung der einen Seite läuft Gefahr, die andere zu vernachlässigen, zu verschweigen oder auszublenden“ (*Dederich, 2004, 121*). So ist das Schlagwort „Selbstbestimmung statt Fürsorge“ einseitig, weil es die Realität des Menschseins nicht umfasst. Denn „Selbstbestimmung und Fürsorge sind keine Entweder-Oder-Probleme – also krasse Gegensätze –, sondern Verhältnisfragen“ (*Grimm, 2005, 4*).

Auch die beiden anderen Leitmotive sind nicht absolute Größen, sondern bedingen in der praktischen Umsetzung immer auch ein Abwägen, ein Ausbalancieren von komplementären Werten. Teilhabe wird in der erwähnten Charta folgendermaßen umschrieben: „Menschen mit Behinderung gestalten ihr Lebensumfeld aktiv mit. Sie sind in alle sie betreffenden Prozesse mit einzubeziehen“ (www.insos.ch); hier geht es um Miteinbezug und Mitgestalten, um einen gemeinsamen Prozess von Menschen mit Unterstützungsbedarf und ihren Begleitern. Auch der Begriff Inklusion beinhaltet eine Suchbewegung, die – auf der Grundlage von Wertschätzung und Respekt – individuelle Lebensentwürfe von Menschen mit Behinderungen ermöglichen will. Dazu die Charta

Lebens-Qualität: „Menschen mit einer Behinderung sind gleichwertige Mitglieder unserer Gesellschaft. Sie sind auf Respektierung ihres individuellen Lebensentwurfes und auf Unterstützung bei dessen Verwirklichung angewiesen“ (www.insos.ch).

Bei der Verwirklichung aller drei Leitmotive geht es „darum, welche Ressourcen wir erschließen helfen, damit Menschen, die in Sorge- und Fürsorgeprozessen stehen, nicht bloße Empfänger von Sorgeleistungen sind, sondern dialogische Partner eines im wahrsten Sinne verstandenen sozialen Austauschprozesses“ (*Grimm, 2005, 6*). Sobald sich professionelle Begleiterinnen und Begleiter auf dialogische Austauschprozesse einlassen, verändert sich deren Rolle, sie gehen ihrer beruflichen Sicherheit und auch ihrer Definitions- und Bestimmungsmacht verlustig. Wir kommen auf unsicheres Terrain, denn „wir verlassen den Boden der sicheren Erkenntnis, der überprüfbar und im Voraus definierten Handlungsleitlinien und bewegen uns in einer Sphäre, wo es keine fertigen Antworten und Rezepte mehr gibt, wo alle Beteiligten aufgerufen sind, aus einer fragenden Haltung und im Dialog individuelle und ethisch verantwortbare Wege zu suchen“ (*Fischer, 2004, 167*).

Grundlage allen Handelns ist demzufolge das Gestalten der Begegnung mit einem Menschen mit Behinderung auf einer Ebene, wo nicht die Behinderung oder die Einschränkung im Vordergrund steht, sondern das allgemein Menschliche. Die Beziehungsgestaltung zwischen den Menschen mit Behinderungen und den Menschen, die sie begleiten und unterstützen, wird zum Focus in der Umsetzung der oben erwähnten Leitmotive.

Beziehungsgestaltung als Grundlage agogischen Handelns

Es gibt kaum ein heilpädagogisches Grundlagenwerk, das nicht auf das dialogische Prinzip von Martin Buber Bezug nimmt. Die Umsetzung in der Praxis wird aber kaum ausgeführt, weil das Prinzip des Dialogischen schwer fassbar ist. „Denn es geht um Sinnfindung im Dialogischen; diese hat in einem gewissen Sinne immer einen ‚religiösen‘ Kern. Es basiert nämlich auf dem nicht weiter zu beweisenden

Glauben daran, dass in jedem Menschen eine Ganzheit angelegt ist, deren Entfaltung vorbestimmt ist“ (*Häberlin*, 1996, 67).

Konkret bedeutet dies, dass ich jedem Menschen, unabhängig von der Schwere seiner Behinderung oder Beeinträchtigung, ein Sein zugestehe – ich kann es Individualität, Persönlichkeit oder wie auch immer nennen –, wo ein gleichwertiger Austausch möglich wird und die Behinderung keine Rolle mehr spielt. Dies hat zur Folge, dass jede Begegnung zwei Aspekte beinhaltet, denn „Begleitung ist asymmetrische und symmetrische Beziehung. Eine Asymmetrie bleibt immer gegeben, weil Helfer in einer beruflichen Situation eine Verpflichtung eingehen, umfassend Hilfestellung zu geben, und das Gegenüber umfangreiche Hilfe in Anspruch nehmen muss“ (*Siegel-Holz*, 2008, 274). Auf der anderen Seite führt die Anerkennung der Individualität meines Gegenübers zur Symmetrie, zur Gleichwertigkeit. Auf der Ebene der Symmetrie sind Selbstbestimmung, Autonomie und Unabhängigkeit zu verorten, auf derjenigen der Asymmetrie Fürsorge, Bedürftigkeit und Fremdbestimmung.

Um dieser Zweiheit in der Beziehungsgestaltung mit Menschen mit Behinderungen gerecht werden zu können und nicht in einseitige Machtausübung zu verfallen, müssen Berufsleute nicht nur über Kompetenzen im Bereich von Wissen und Methoden verfügen, sondern auch über solche im Bereich des sozialen Miteinanders und der eigenen Persönlichkeit. Die Kernkompetenzen des Dialogischen (vgl. *Hartkemeyer/Freeman*, 2006) können aus meiner Sicht direkt in die heilpädagogische und sozialtherapeutische Arbeit übertragen werden (vgl. *Fischer*, 2012, 56ff).

Es sollen im Folgenden die aus meiner Sicht wichtigsten fünf Fähigkeiten herausgegriffen werden. Ich denke, dass auch diese Auswahl zeigt, wie eng dialogische Kompetenzen mit Reflexion und Schulung der eigenen Persönlichkeit im Sinne einer beruflichen Haltung zusammenhängen.

- **Haltung eines Lernenden verkörpern:** Bin ich bereit, von jedem Menschen, den ich begleite, etwas zu lernen, auch im Hinblick auf meine eigene Person?
- **Radikaler Respekt:** Bringe ich jedem Menschen, auch wenn mir sein Verhalten nicht nachvollziehbar ist, Respekt entgegen?
- **Annahmen und Bewertungen suspendieren:** Bin ich offen in der Begegnung, d. h. lasse ich mich nicht von Vorurteilen, Erfahrungen und Vorwissen leiten, sondern bin ich immer wieder offen für Neues?
- **Zuhören:** Bin ich in der Lage, meinem Gegenüber zuhören zu können, seine eigentlichen Anliegen, die vielleicht auch für ihn nicht immer so klar sind, heraus zu hören und darauf einzugehen?
- **Verlangsamung:** Nehme ich mir Zeit für einen gemeinsamen Prozess, kann ich mit Fragen leben oder habe ich schon eine Antwort bereit, bevor die Frage gestellt ist?

Diese Gesichtspunkte müssten sicher noch weiter vertieft und auf ihre Relevanz im beruflichen Alltag hin überprüft werden. Deutlich wird aber, dass die Frage der Haltung eine ganz entscheidende ist; leider spielt sie in vielen Diskussionen über berufliche Qualität in Heilpädagogik und Sozialtherapie keine Rolle mehr.

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass eine dialogische Begleitung ansatzweise möglich ist, wenn folgende Aspekte das berufliche Handeln prägen:

- „Die Anerkennung der Individualität jedes Menschen und das Hinblicken auf die in jedem Menschen verborgenen Ressourcen und Fähigkeiten.
- Das Bewusstsein, dass man in jedem agogischen Prozess gleichzeitig Mitgestalter und Mitbeteiligter ist.
- Die Bereitschaft sich auf Begegnung einzulassen und gemeinsam ein Stück Biographie zu gestalten.
- Der Mut, neue und ungewohnte Wege zu gehen und auf die biographischen Kräfte und Möglichkeiten jedes Menschen zu vertrauen“ (*Fischer*, 2004, 170).

Anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie

Grundlage der anthroposophischen Heilpädagogik und Sozialtherapie bildet die Geisteswissenschaft Rudolf Steiners (vgl. *Grimm/Kaschubowski*, 2008, 14ff). Seit mehr als 80 Jahren wird in über 50 Ländern anthroposophische Heilpädagogik in der Praxis für Kinder, Jugendliche und erwachsene Menschen mit einer Behinderung umgesetzt. Die Heilpädagogik ist eines der vielen Arbeits- und Lebensgebiete, die durch die geisteswissenschaftlichen Erkenntnisse Rudolf Steiners bereichert wurden: Es seien davon nur die biologisch-dynamische Landwirtschaft, die Waldorfpädagogik, die Medizin und die Pharmazie erwähnt.

Leitmotiv der anthroposophisch-heilpädagogischen Arbeit ist die Überzeugung, dass der Wesenskern eines Menschen, seine Individualität, nie krank, sondern nur in seiner harmonischen Entfaltung behindert oder beeinträchtigt sein kann. Rudolf Steiner bezeichnete die Menschen mit Behinderungen als „Seelenpflege-bedürftig“, eine nicht defizitorientierte und abwertende Bezeichnung, sondern ein klarer Hinweis darauf, wo der in seiner Entwicklung behinderte Mensch der Zuwendung und Hilfe bedarf.

Das künstlerische Tun und Erleben in Eurythmie, Malen, Musik, Sprache und Werken wird bewusst und intensiv gepflegt. Der Zusammenarbeit mit Ärztinnen oder Ärzten, verbunden mit einer konstitutionellen Behandlung mit natürlichen Mitteln und unterstützenden künstlerischen Therapien, wird große Bedeutung beigemessen.

Das Gestalten des Tages-, Wochen- und Jahreslaufes, das Feiern der Jahresfeste und die Pflege eines religiösen Lebens im Sinne einer überkonfessionellen Grundhaltung bilden weitere Schwergewichte. Im Bereich der erwachsenen Menschen mit Behinderungen sind das künstlerisch durchdrungene, handwerkliche Tun und die Pflege des Bodens und der Umgebung mit dem Impuls der biologisch-dynamischen Landwirtschaft von großer Bedeutung.

Ausgangspunkt der Heilpädagogik ist der „Heilpädagogische Kurs“, den Rudolf Steiner 1924 in Dornach gehalten hat. In seinem grundlegenden Beitrag zur anthroposophischen Heil-

pädagogik beschreibt Grimm (*Grimm*, 2008) vier Hauptlinien des Grundlagenwerkes der anthroposophischen Heilpädagogik. Grimm skizziert diese folgendermaßen:

In erster Linie stehen dabei Fragen, die mit der menschlichen Inkarnation zusammenhängen. „Der Begriff der Inkarnation umfasst damit eine *ethische Dimension* der unbedingten Anerkennung der menschlichen Individualität jenseits aller Beschränkungen ihrer leiblichen Verfasstheit“ (*Grimm*, 2008, 32). In zweiter Linie geht es nach Grimm um die Gestaltung der menschlichen Beziehung als Grundlage heilpädagogische Handelns, dabei wird dieses als Resultat eines intuitiven Prozesses beschrieben. „Aus diesem Akt des Sich-Einlebens entsteht die Quelle des heilpädagogischen Handelns als ein im Grunde intuitives Geschehen“ (*Grimm*, 2008, 33). Daraus ergibt sich selbstredend die dritte Linie, diejenige nach der Selbstentwicklung des Erziehers, und in „in vierter Linie werden aus diesen grundlegenden Aspekten heraus die Handlungsmöglichkeiten als Teil eines umfassenden methodologischen Zusammenhangs im Bereich Heilpädagogik deutlich“ (*Grimm*, 2008, 34).

Grundannahme der anthroposophischen Heilpädagogik ist die Überzeugung, dass jede menschliche Seinsform Ausdruck eines eigenständigen und individuellen Willens ist und Unterstützung und Raum braucht, ihre biographischen Motive umzusetzen und zu leben.

„Die Tatsache, dass jeder Mensch in einer bestimmten, individuellen leiblichen Situation lebt, und der Umstand, dass er auch in ihn bedingenden und bestimmenden sozialen Gegebenheiten lebt, gehören zu den Ausgangspunkten einer Entwicklung, die nicht zufällig, sondern als individueller Lebenssinn zu verstehen ist. Phänomene, die gewöhnlich als Behinderung bezeichnet werden, sind damit wie jede andere menschliche Seinsform eine absichtsvolle individuelle Geste der Lebens- und Schicksalsgestaltung des Menschen“ (*Grimm* 2006, 35).

Die Bedeutung der Zusammenarbeit – „Wege zur Qualität“

Als Anfang der neunziger Jahre des letzten Jahrhunderts deutlich wurde, dass Qualitätssicherung auch in Institutionen für Menschen mit Behinderungen verpflichtend würde, gab es zum Glück eine Gruppe von Persönlichkeiten aus anthroposophischen Zusammenhängen, die mit dieser Herausforderung proaktiv umgehen wollte. So entstand das Verfahren „Wege zur Qualität“. Schon der Name zeigt, dass es nicht um Sicherung von Qualität, sondern um eine permanente Entwicklung derselben geht.

Grundlage der Qualität der Begleitung und Betreuung von Menschen mit Behinderungen ist die Beziehung. Daher wird im Zusammenhang mit dem Verfahren der Begriff „Beziehungsdienstleistung“ geprägt: Dieser lässt sich direkt von der speziellen Situation der beruflichen Aufgabenstellung – Menschen sind direkt für Menschen tätig – herleiten. „Die Handlungen der Heilpädagogen vollziehen sich unmittelbar an und gemeinsam mit den Betreuten. Die Empfänger von Beziehungsdienstleistungen sind nicht einfach passives „Material“, das den Heilpädagogen zur Verformung übergeben wird. Beziehungsdienstleistungen kann man deshalb nicht definitiv in ihrem Verlauf vorherbestimmen, da sie generell interaktiv verlaufen, d.h., dass das Ergebnis durch den Handlungsverlauf selbst mitbestimmt wird. Da das Ergebnis heilpädagogischer Handlungen durch die Reaktion der Betreuten selbst wesentlich mitbestimmt wird, hängt der „Erfolg“ einer Maßnahme gar nicht allein von den Heilpädagogen ab und kann deshalb auch nicht direkt durch den Handelnden garantiert werden. Je besser den Handelnden diese schöpferische Individualisierung gelingt, umso höher ist die Arbeitsqualität einer Einrichtung. Beziehungsdienstleistungen sollten daher weitgehend individualisiert werden. Dies kann nur durch die Handlungsfreiheit der qualifizierten Mitarbeiter gewährleistet werden“ (Herrmannstorfer, 2004, 220).

Die Grundfrage des Verfahrens lautet daher konsequenterweise: „Wie muss eine Aufgabengemeinschaft zusammenarbeiten, dass sich in ihr die schöpferischen Kräfte der Mitwirkenden

den möglichst frei zugunsten der Handlungsempfänger entfalten können“ (Herrmannstorfer 2004, 221)? Dies aus dem Grund, weil wie oben ausgeführt die Gestaltung der Beziehung zur Grundlage qualitativer Arbeit wird. Es würde den Rahmen dieser Darstellung sprengen, das Verfahren in seiner ganzen Komplexität darzustellen, für Interessierte sei hier auf eine grundlegende Darstellung (z. B. Herrmannstorfer, 2004) oder auf die Website der Stiftung „Wege zur Qualität“ verwiesen.

Das Verfahren gliedert sich in zwölf Felder, die oberen sieben Felder betreffen Themen, die sich zwischen der Institution und der Öffentlichkeit zeigen, die unteren fünf solche, die sich zwischen der einzelnen Institution und den Mitarbeitenden ergeben. Im Folgenden werden die ersten sieben Felder kurz charakterisiert. Wichtig ist, dass zu jedem Feld sieben Stufen der konkreten Umsetzung entwickelt wurden, die aber in diesem Beitrag nicht ausgeführt werden.

Aufgabenstellung: Beim ersten Feld geht es um die Aufgabe der Einrichtung, wie sie im Leitbild formuliert wird. Drei Fragerichtungen sind dabei entscheidend: Auf welches Bedürfnis in der Gesellschaft möchten wir eine Antwort geben? In welcher Form geben wir eine Antwort? Welche Grundlage wählen wir, um darauf zu antworten? Das Leitbild ist sowohl Richtgröße nach Innen für die Mitarbeitenden als auch gegen Außen zur Gesellschaft und hat darum eine große Bedeutung.

Eigenverantwortung: Eine Einrichtung kann ihre Aufgabe nur dann gut wahrnehmen, wenn Mitarbeitende bereit und in der Lage sind, dafür Verantwortung zu übernehmen. „Auch in diesem Feld sind zwei Blickrichtungen wahrnehmbar: auf der einen Seite der Blick zu den Mitarbeitenden und ihrer Bereitschaft, im Rahmen des Leitbildes eigenverantwortlich tätig zu sein, auf der anderen Seite der Blick nach Außen, zu den Behörden mit der Forderung, institutionelle Selbstverwaltung auf Grundlage des Leitbildes anzuerkennen (Fischer, 2012, 133). Hier wurde von „Wege zur Qualität“ auch ein Instrument entwickelt, das ermöglicht, dass Mitarbeitende sich einbringen und in einem adäquaten Umfang Verantwortung übernehmen können.

Können: In diesem Feld geht es um die Fachlichkeit der Mitarbeitenden, um Fort- und Weiterbildung. „In der Beziehungsdienstleistung besteht die Anforderung, dass Mitarbeitende in der Lage sind, aus eigenem schöpferischen Vermögen situationsgerecht zu handeln. Dies hat nicht nur die entsprechenden Freiräume zur Voraussetzung, sondern auch ein aufgabengerechtes Wissen und Können“ (Fischer, 2012, 140).

Freiheit: Das vierte Feld hat den Freiheitsraum der Mitarbeitenden im Focus, dies nicht im Sinne von Willkür, sondern im Hinblick auf die Aufgabe. „Die beanspruchte Handlungsfreiheit entspringt nicht dem Freiheitsbedürfnis der Handelnden, sondern ist die Bedingung, auf die individuellen Bedürfnisse eines Menschen auch eine individuelle Antwort geben zu können“ (Herrmannstorfer 2004, 223).

Vertrauen: Vertrauen ist einer der wichtigsten Ressourcen und hängt mit Entwicklung zusammen, denn wo Vertrauen unter Menschen lebt, da herrscht auch ein entwicklungsförderndes Klima. Und da jeder Mensch – auch derjenige mit einer schwersten geistigen Behinderung – auf Entwicklung angelegt ist, wird deutlich, welche Bedeutung Vertrauen in der professionellen Beziehungsarbeit hat. Vertrauen lässt sich nicht von der Leitung verordnen; es müssen also in einer Institution Bedingungen geschaffen werden, wo Vertrauen entstehen, gepflegt und verstärkt werden kann.

Schutz: Wo die öffnende Geste des Vertrauens gepflegt wird, braucht es auch Schutz. Schutz gibt es auf verschiedenen Ebenen: Schutz für mich und mein eigenes Handeln, Schutz aber auch in Bezug auf die Auswirkungen der Handlung anderer auf mich. Als zentralen Aspekt sieht „Wege zur Qualität“ darum im Bereich *Schutz* das Vertragsverhältnis, denn „es bildet eine einzigartige Rechtsgrundlage, da ein Vertrag nur durch die Selbstverpflichtung der daran Beteiligten entsteht. Verträge ermöglichen freien Menschen eine verbindliche Zusammenarbeit“ (Herrmannstorfer, 2004, 224). Ein besonderer Stellenwert kommt dem Bereich *Schutz* im Zusammenhang mit der Aufgabe der Begleitung von Menschen mit Unterstützungsbedarf zu. Wie bereits erwähnt, geschieht Handeln hier hauptsächlich aufgrund einer asymmetrischen Beziehung und erfordert

HARTHEIM IMPULSE

„WER BIST DU,
DER DU MIR SO
NAHE BIST?“

VORTRAGSREIHE ZUM
THEMA KINAESTHETICS
15.03.2013

INSTITUT HARTHEIM

EIN FACHSYMPOSIUM AM
WWW.HARTHEIM-IMPULSE.AT

aus diesem Grunde besondere Achtsamkeit. Darum darf die Frage von Machtmissbrauch, Übergriff und Grenzverletzungen nicht tabuisiert werden, im Gegenteil, sie muss offen und transparent besprochen und geregelt werden.

Das siebte Feld Finanzen rundet die oberen Felder ab, hier wird ein Aspekt betont, der auf den ersten Blick ungewohnt, bei näherer Überlegung für die soziale Arbeit unabdingbar ist. „Finanzmittel dienen nicht der Bezahlung der Arbeit, sondern sollen die Aufgabenerfüllung ermöglichen“ (Herrmannstorfer, 2004, 224).

In den unteren Feldern, auch Gestaltungsbebewegungen genannt, geht es mehr um innere Fragestellungen: um die Frage der Grundlagenarbeit, der persönlichen Entwicklung, den Umgang mit Erneuerungen, das Spannungsfeld von individuellem und der Gemeinschaft und um das Zusammenwirken im Hinblick auf die Aufgabenerfüllung.

Die Leitmotive der Begleitung von Menschen mit Behinderungen haben wir oben kurz skizziert, sie umzusetzen ist die Aufgabe der Institutionen. Aber die „Veränderungen, die mit dieser Leitidee verbunden sind, berühren nicht nur das *Wie* der Professionalität der Betreuer oder Begleiter, sie führen zwangsläufig auch zu der Frage, ob bisherige Organisationsformen und -strukturen die richtigen sind, um eine solche Aufgabe solidarisch, achtsam und mit der dazu gehörenden Fachlichkeit zu leisten“ (Hähner, 2005, 15).

„Wege zur Qualität“ hat genau diese Zielrichtungen, nämlich Organisationsformen anzuregen, die die Umsetzung der Leitmotive der Arbeit mit Menschen mit Unterstützungsbedarf nicht nur ermöglichen helfen, sondern unterstützen. „Nur wenn sich die am Prozess beteiligten Menschen selbst weiter entwickeln, kann die Qualität der Aufgabenerfüllung auf der Höhe der Zeit bleiben“ (Herrmannstorfer, 2004, 225).

Eine empirische Studie zur Qualität der Beziehungsdienstleistung

Das Umgehen mit Qualitätsfragen wurde im Bereich der sozialen Berufe heftig und kontrovers diskutiert. Ich möchte an dieser Stelle nicht inhaltlich auf die zum Teil sehr emotio-

nal geführten Diskussionen eingehen, wichtig ist aus meiner Sicht, dass ein QM-Verfahren die spezielle Aufgabenstellung und Ausrichtung der sozialen Arbeit berücksichtigen muss.

„Wege zur Qualität“ ist ein Verfahren, das speziell unter diesen Gesichtspunkten entwickelt wurde, ob dies auch von Seiten der Praxis so erlebt wird, wurde durch den Unterzeichnenden untersucht (Fischer, 2012).

Im Rahmen einer empirischen Studie wurden folgende zwei Hauptfragen formuliert:

- „Kann der spezielle Charakter der Beziehungsdienstleistung in Institutionen für Menschen mit Behinderungen mit Hilfe eines Qualitätsverfahrens adäquat erfasst, reflektiert und entwickelt werden?“
- Wird die fachliche Arbeit für die betreuten Menschen dadurch besser oder werden die Mitarbeitenden von ihrer Kernaufgabe abgezogen“ (Fischer, 2012, 16)?

Es wurde ein Fragebogen entworfen, der einen Bezug zu den zwölf Feldern von „Wege zur Qualität“ hatte. Zu jedem Feld wurden auch konkrete Indikatoren formuliert. Weitere Fragebögen bezogen sich auf die Fruchtbarkeit der jährlich durchgeführten Audits und untersuchten die Zusammenarbeit der Leitung mit dem Rechtsträger der Institution. Eine große Hilfe und ein wichtiger Orientierungspunkt für die Studie – sowohl im Bereich der Fachlichkeit als auch für die Entwicklung der Indikatoren – war das sehr umfassende Instrument für fachliches Qualitätsmanagement LEWO II (Schwarte/Oberste-Ufer, 2001).

In die Erhebung miteinbezogen wurden 22 Institutionen zur Betreuung und Begleitung von Menschen mit einer geistigen Behinderung mit Standort Schweiz, 20 auf anthroposophischer Grundlage und zwei ohne Bezug zum anthroposophischen Menschenverständnis. Bedingung bei den Institutionen aus der Schweiz war, dass sie mindestens einen Zyklus von vier Audits bewältigt, also bereits mindestens vier Jahre mit dem Verfahren gearbeitet hatten. Die Audits werden jährlich von einer externen Stelle durchgeführt. Ebenfalls miteinbezogen wurden vier Institutionen aus dem Ausland, die – wenn meistens auch kürzere

Zeit – „Wege zur Qualität“ als Grundlage ihres Qualitätsverständnisses bezeichneten.

Pro Institution beantworteten drei Persönlichkeiten die Fragen (Leitungspersönlichkeit, interne Verantwortliche für Qualitätsfragen und Gruppen- oder Werkstattleitende) – für die Trägerschaft gab es einen speziellen Fragebogen. Zusätzlich wurden Angehörige befragt, die Auswahl der Persönlichkeiten erfolgte in Übereinstimmung mit der Institution. Menschen mit Behinderung wurden mit Interviews vor Ort in die Erhebung einbezogen, die Interviews wurden von Studierenden der Höheren Fachschule für anthroposophische Heilpädagogik, Sozialpädagogik und Sozialtherapie in Dornach (CH) durchgeführt. In speziellen Seminaren wurden die Studierenden auf die Besuche der Institutionen vorbereitet. Dort hatten sie eine teilnehmende Beobachtung und ein Interview mit einem Kreis von Menschen mit Behinderungen durchzuführen. Auf individuelle Anfrage haben sich auch einige Betroffene bereit erklärt, mit Hilfe der gestützten Kommunikation (FC) Stellung zu beziehen.

Als eine Gruppe mit einem großen Überblick wurden auch knapp 20 Auditoren – vor allem in Zusammenhang mit der Stellung der Menschen mit Behinderung in den Einrichtungen und die Art der institutionellen Zusammenarbeit mit den Angehörigen – befragt.

Die Daten wurden statistisch ausgewertet und zwei Arten von Institutionen verglichen; solche, die bei der Entwicklung des Verfahrens aktiv beteiligt waren und solche, die es nach dessen Akkreditierung anwendeten. Mit diesem Vergleich konnte eindeutig gezeigt werden, dass die Implementierung von „Wege zur Qualität“ und das Bewegen der mit dem Verfahren verbundenen Fragen zu einer Verbesserung der zentralen Aufgabenstellung – der Begleitung von Menschen mit Unterstützungsbedarf – führt. Die beiden Hauptfragen der empirischen Studie konnten positiv und eindeutig mit einem Ja beantwortet werden!

Bei der Bearbeitung des Themas im Rahmen der empirischen Forschung war es für mich eindrücklich zu erleben, wie nahe der Ansatz von „Wege zur Qualität“ und die Umsetzung der neuen Leitideen der sozialen Arbeit – wie z. B. Selbstbestimmung, Autonomie, Teilhabe

und Empowerment – zusammenhängen. „Das Ziel ist bei beiden, dass der Mensch – Betreuer oder Mitarbeitender – seine eigenen Impulse umsetzen und verwirklichen kann. Beim betreuten Menschen geht es um ein Abspüren der biographischen Impulse, dies erfolgt durch die Betreuenden und das Umfeld. Das Umsetzen eigener Impulse ist bei den Mitarbeitenden nicht ein Akt der Willkür, sondern wird durch einen vorgegebenen – aber freiwillig gewählten – inneren und äußeren Rahmen ermöglicht. Aus diesem Grunde ist das Umgehen mit „Wege zur Qualität“ auch mit vielen Unsicherheiten, Abwägungsprozessen und neuen Rollenfindungen verbunden, analog der beruflichen Praxis im Bereich einer zeitgemäßen Begleitung von erwachsenen Menschen mit einer Behinderung“ (Fischer, 2012, 265).

Die Orientierung an den neuen Leitmotiven führte im Bereich der Begleitung von Menschen mit einer Behinderung zu einer radikalen Umkehr; nicht mehr „ich weiß, was für dich gut ist“ steht im Vordergrund, sondern das gemeinsame Suchen eines Weges und das Ringen um adäquate Formen des institutionellen Zusammenlebens. Dieses Suchen und Ringen will und kann das QM-Verfahren „Wege zur Qualität“ unterstützen! Dies könnte sich dann im Jahresbericht 2013 in folgender Art zeigen:

Gestern fand bei uns der „Tag der Begegnung statt“. In mehreren Sitzungen mit Frau Schmolz haben wir Bewohnerinnen und Bewohner diese Tage mit vorbereitet. Als erstes haben wir uns entschieden, den Namen zu ändern, nicht mehr die offenen Türen, sondern die Begegnungsmöglichkeit von Menschen mit Behinderungen und ihren Nachbarinnen und Nachbarn in den Mittelpunkt zu stellen. Es kamen viele Menschen, wir haben ihnen einen Einblick in unsere Werkstätten gegeben, die Privatzimmer blieben aber verschlossen. Ich konnte viele gute Gespräche führen und meinen Umgang mit meiner Behinderung schildern, meine Sorgen und Nöte, aber auch Möglichkeiten. Von zwei Besuchern habe ich eine Einladung erhalten, sie doch einmal im Dorfe zu besuchen, das hat mich sehr gefreut und ich werde die Gelegenheit so bald wie möglich wahrnehmen.

Literatur

- **DEDERICH MARKUS (2004):** Die Anerkennung des Abhängigseins. In: Gäch Angelika (Hrsg.): Phänomene des Wandels. Wozu Heilpädagogik und Sozialtherapie herausgefordert sind. Edition SZH, Luzern, S. 103–123
- **FISCHER ANDREAS (2004):** Vom Betreuen zum Begleiten. In: Seelenpflege in Heilpädagogik und Sozialtherapie, 23. Jahrgang Heft 1, Dornach, S. 167–172
- **FISCHER ANDREAS (2012):** Zur Qualität der Beziehungsdienstleistung in Institutionen für Menschen mit Behinderungen. Eine empirische Studie im Zusammenhang mit dem QM-Verfahren „Wege zur Qualität“. Edition Anthropos, Heilpädagogik und Sozialtherapie aus anthroposophischen Perspektiven (Hrsg. R. Grimm), Band 2, Verlag am Goetheanum, Dornach und Athena Verlag, Oberhausen
- **GRIMM RÜDIGER (2005):** Das Verhältnis von Selbstbestimmung und Sorge für den anderen Menschen. In: Seelenpflege in Heilpädagogik und Sozialtherapie, Heft 1, Dornach, S. 4–16
- **GRIMM RÜDIGER (2008):** Zur geschichtlichen Entwicklung der anthroposophischen Heilpädagogik und Sozialtherapie. In: Grimm R./ Kaschubowski G. (Hrsg.): Kompendium der anthroposophischen Heilpädagogik, Ernst Reinhardt Verlag München, S. 29–48
- **GRIMM RÜDIGER / KASCHUBOWSKI GÖTZ (2008):** Anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie – ein Kulturimpuls. In: Grimm R. / Kaschubowski G. (Hrsg.): Kompendium der anthroposophischen Heilpädagogik. Ernst Reinhardt Verlag München, S. 14–28
- **HAEBERLIN URS (1996):** Heilpädagogik als wertgeleitete Wissenschaft – Ein propädeutisches Einführungsbuch in Grundfragen einer Pädagogik für Benachteiligte und Ausgegrenzte, Verlag Paul Haupt, Bern, Stuttgart, Wien
- **HÄHNER ULRICH (2005):** Gedanken zur Organisationsentwicklung unter der Leitidee der Selbstbestimmung. In: Hähner Ulrich, Niehoff Ulrich, Sack Rudi, Walther Helmut: Kompetent begleiten: Selbstbestimmung ermöglichen, Ausgrenzungen verhindern! Die Weiterentwicklung des Konzepts ‚Vom Betreuer zum Begleiter‘. Lebenshilfe-Verlag, Marburg, S. 13–31
- **HÄHNER ULRICH (2006):** Von der Verwahrung über die Förderung zur Selbstbestimmung. Fragmente zur geschichtlichen Entwicklung der Arbeit mit <geistig behinderten Menschen> seit 1945. Hähner et al. (Hrsg.): Vom Betreuer zum Begleiter. Eine Neuorientierung unter dem Paradigma der Selbstbestimmung. Lebenshilfe Verlag, Marburg, 6. Auflage, S. 25–51
- **HARTKEMEYER MARTINE UND JOHANNES F. / FREEMAN DHORITY L (2006):** Miteinander Denken Das Geheimnis des Dialogs (4. Auflage). Klett-Cotta, Stuttgart
- **UDO (2004):** „Wege zur Qualität“ – Ein in anthroposophisch orientierten Einrichtungen der Heilpädagogik und Sozialtherapie in der Schweiz entwickelter Arbeitsansatz. In: Franz Peterander / Otto Speck (Hrsg.) 2004: Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen. Reinhardt Verlag, München, S. 217–228
- **SACK RUDI (2006):** „Ich bin unheilbar“ In: Hähner et al. (Hrsg.): Vom Betreuer zum Begleiter. Eine Neuorientierung unter dem Paradigma der Selbstbestimmung. Lebenshilfe Verlag, Marburg, 6. Auflage, S. 15–24

- **SCHWARTE NORBERT, OBERSTE-UFER RALF (2001):** LEWO II Lebensqualität in Wohnstätten für erwachsene Menschen mit einer geistigen Behinderung. Ein Instrument für fachliches Qualitätsmanagement. Lebenshilfe-Verlag, Marburg
- **SIEGEL-HOLZ STEFAN (2008):** Begleitung Erwachsener. In: Grimm R. / Kaschubowski G. (Hrsg.): Kompendium der anthroposophischen Heilpädagogik, Ernst Reinhardt Verlag, München, S. 269–284,
- **WIGGER ANNEGRET (2005):** Was tun SozialpädagogInnen und was denken sie, was sie tun? Professionalisierung im Heimalltag. Verlag Barbara Budrich, Opladen

Webseiten

- **WWW.WEGEZURQUALITAET.INFO**
Wege zur Qualität“
- **WWW.INSOS.CH**
INSOS – Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung der Schweiz

Der Autor



Dr. Andreas Fischer

Fischer, Andreas, Dr. phil., geb. 1954, verheiratet, vier Kinder, Ausbildungen als Heilpädagoge, Primarlehrer und Supervisor. 1980–2001 Schulleiter und Lehrer in einem kleinen Sonderschulheim in der Ostschweiz, 1995–2006 Führung der Koordinationsstelle des Verbandes für anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie der Schweiz (vahs). Auditor von „Wege zur Qualität“ und Mitglied der Zertifizierungsstelle „Confidentia“. Seit Sommer 2006 Leiter der Höheren Fachschule für anthroposophische Heilpädagogik (HFHS) in Dornach. 2011 Promotion in Erziehungswissenschaft an der Universität Siegen (DE)

Höhere Fachschule für anthroposophische Heilpädagogik
Ruchtiweg 7
CH-4143 Dornach
afischer@hfhs.ch