



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„Ethik in Aktion“

Herausforderungen einer advokatorischen Ethik an Interaktionsprozesse
zwischen Sozialprofessionellen und Klienten/innen

verfasst von

Ann-Sophie Grau, BA

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, 2013

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 066 848

Studienrichtung lt. Studienblatt: Masterstudium Bildungswissenschaft

Betreut von: Ao. Univ.-Prof. Reinhold Stipsits

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	5
Entwicklung der Fragestellung.....	6
THEORETISCHE EINBETTUNG.....	7
Forschungsstand und Aktualität einer advokatorischen Ethik in Praxisfeldern.....	7
1. Ethische Grundprinzipien in der sozialpädagogischen Arbeit.....	8
1.1 Moralische Grundhaltungen	9
1.1.1 Aufmerksamkeit.....	10
1.1.2 Achtsamkeit und empathisches Verstehen.....	10
1.1.3 Assistenz.....	10
1.1.4 Anwaltschaft.....	12
2. Advokatorische Ethik.....	13
3. Annäherung an den Begriff der geistigen Behinderung.....	19
4. Das Verhältnis des Assistenzkonzeptes zum Modell der Stellvertretung unter den Aspekten einer advokatorischen Ethik.....	21
5. Professionalität.....	25
6. Zusammenfassende Konvergenz und Überleitung zum empirischen Part.....	27
 EMPIRISCHER TEIL	
7. Untersuchungsdesign.....	28
7.1 Ethnographische Feldforschung.....	28
7.2 Teilnehmende Beobachtung.....	30
7.3 Protokollieren.....	31
7.4 Problemzentriertes Interview.....	32
7.4.1 Beschreibung des Untersuchungssamples.....	33

7.4.2 Zugang und Aufenthalt im Feld.....	34
7.4.3 Beschreibung der Interviewsituation und Ablauf der Interviews.....	35
7.5 Auswertung des Datenmaterials.....	36
7.5.1 Grounded Theory als Forschungsstil.....	36
8. DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE.....	39
8.1 ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen PA und Klienten/innen‘ als zentrales Phänomen der Theorieskizze.....	41
8.1.1 Destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen.....	43
8.1.1.1 Ursächliche Bedingungen.....	45
8.1.1.2 Kontext und intervenierende Bedingungen.....	50
8.1.1.3 Handlungs- und Bewältigungsstrategien.....	58
8.1.1.4 Konsequenzen.....	64
8.1.2 Gelungene Interaktionen.....	66
8.1.2.1 Ursächliche Bedingungen.....	68
8.1.2.2 Kontext und intervenierende Bedingungen.....	73
8.1.2.3 Handlungs- und Bewältigungsstrategien.....	73
8.1.2.4 Konsequenzen.....	76
9. Diskussion der Ergebnisse.....	78
10. Schwächen der Studie und Ausblick.....	86
11. Zusammenfassung.....	86
12. Abstract.....	88
13. Literatur.....	89
14. Abbildungsverzeichnis.....	96
Anhang 1: Interviewleitfaden.....	97
Anhang 2: Eidesstattliche Erklärung.....	99
Anhang 3: Curriculum Vitae.....	100

Einleitung

Im Zuge meiner Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen haben sich mir immer wieder Fragen aufgeworfen betreffend der „Richtigkeit“, der Auswirkungen und der Rechtfertigung meines (re-) aktiven Handelns als Persönliche Assistentin. Diese Fragen sind zum einen deshalb präsent, da jedes pädagogische Handeln per se legitimationsbedürftig ist. Zum anderen und insbesondere aber aus dem Grund, da die Arbeit mit hilfsbedürftigen Menschen oftmals auch ein in ihrem Sinne stellvertretendes Handeln erfordert. Begrenzende, beschützende und andere Interventionen finden jedoch nicht immer im aktuellen Sinne der betroffenen Personen und mit der ausdrücklichen Zustimmung dieser statt. Fragen betreffend solcher Interventionen sind erst mal aus einem pragmatischen Standpunkt heraus hinsichtlich der Professionalität der Persönlichen Assistenz zu diskutieren, vor allem aber münden sie in einem ethischen Diskurs, nämlich dann, wenn man z.B. entgegen dem aktuellen Willen oder ohne des Wissens seitens der Klienten/innen handelt. Bewusste oder unbewusste Glaubenssätze darüber, was ethisch ‚richtig‘ bzw. ‚falsch‘ ist, konstituieren dabei handlungsleitende Motive, die, wie zu zeigen sein wird, oftmals unreflektiert wirksam werden. Eine theoretische Annäherung an die Problemstellung wird zunächst aus einer ethischen, professionsbezogenen und organisationskulturellen Perspektive erfolgen, um dann im empirischen Teil der Arbeit zu untersuchen, welche Herausforderungen eine anwaltschaftliche Ethik an Interaktionsprozesse zwischen Menschen mit geistigen Behinderungen und Persönlichen Assistenten/innen stellt. Hierbei wird keine kommunikationswissenschaftliche Auseinandersetzung anvisiert, sondern eine solche, die die Legitimation von interaktionalen (Re-) Aktionen auf Seiten der Persönlichen Assistenten/innen fokussiert.

Neben teilnehmender Beobachtung und qualitativen Interviews als Erhebungsmethoden, durchzieht die Grounded Theory als Forschungsstil den gesamten Forschungsprozess. Folglich gilt als Ziel dieser Arbeit über Beobachtung, Dokumentation, Auswertung und Diskussion, Interaktionsprozesse im Rahmen einer teilbetreuten Wohngemeinschaft von Menschen mit geistigen und mehrfachen Behinderungen zu untersuchen, um schließlich die ethische Tragweite inklusive der praktischen Implikationen dieser zu eruieren. Resümierend werden die Ergebnisse der vorliegenden qualitativen Studie in die theoretische Abhandlung einbettend diskutiert, um im Zuge eines Forschungs- und Praxisausblicks potenzielle Entwicklungs- und Optimierungsmöglichkeiten zu erörtern.

Entwicklung der Fragestellung

Wenn persönliche Assistenten/innen mit Menschen mit geistigen und/oder mehrfachen Behinderungen zusammentreffen, finden Interaktionsprozesse statt, die sich möglicherweise von solchen unterscheiden, bei denen nicht-behinderte Menschen untereinander interagieren. Die explorative Natur dieser Untersuchung hat zum Ziel, diejenigen ethischen Herausforderungen, die sich in solchen Interaktionsprozessen potenziell ergeben, zu identifizieren und systematisch zu untersuchen. Die Annahme, die zunächst nur auf persönlichen Erfahrungen der Autorin basiert, ist, dass durchaus Reaktionsmuster auf Seiten der Persönlichen Assistenz identifizierbar sind, die systematischer Natur sind und über den Einzelfall hinausgehen. Um nicht nur auf Basis von Intuition und Erfahrung, sondern über theoriegeleitete Beobachtung und unter Anwendung verschiedener qualitativer Methoden vorzugehen, wird intendiert, der Gestalt dieser Herausforderung auf die Spur zu kommen. Der primäre Fokus dieser Untersuchung liegt damit v.a. auf den Reaktionen seitens der Persönlichen Assistenten/innen in dem Gesamtspektrum jener Interaktionsprozesse, die in einem ‚Betreuungssetting‘ sichtbar werden. Diese Interaktionsprozesse werden vor dem Hintergrund des Spannungsfeldes zwischen pädagogischer Professionalität und ethisch-normativen Prinzipien diskutiert. Aus diesem Spannungsfeld heraus wird abgewogen inwieweit jeweils bestimmte Reaktionsmuster anteilig hemmend oder förderlich sind, um jenen institutionellen (e.g. Selbstbestimmung, Partizipation etc.) und individuellen (e.g. Bedürfnisse von Menschen mit geistigen Behinderungen) Zielen, die aktuell in der Forschungs- und gesellschaftspolitischen Landschaft diskutiert werden, zu begegnen. Obgleich ein Berührungspunkt zur Heil- und Inklusiven Pädagogik besteht, ist diese Untersuchung gleichermaßen im sozialpädagogischen Bereich anzusiedeln, da erstens das Spannungsfeld zwischen pädagogischer Professionalität und ethischem Handeln reflektiert wird, zweitens auf Seiten der Institution ein sozialpädagogisch-methodisches Vorgehen in der Arbeit mit Menschen mit geistigen und mehrfachen Behinderungen vertreten wird und drittens vor allem die reaktiven Verhaltens- und Handlungsmuster der Assistenten/innen beleuchtet wird.

Folgende primäre Forschungsfrage wurde im Laufe des Forschungsprozesses entwickelt und liegt dieser Untersuchung zu Grunde:

Welche Herausforderungen stellt eine anwaltschaftliche Ethik an Interaktionsprozesse zwischen Menschen mit geistigen Behinderungen und Persönliche Assistenten/innen (PA)?

Weitere Subfragen:

1. Welche in den Interaktionsprozessen manifesten Indikatoren fördern die Primärziele der betreuenden Organisation (z.B. Selbstbestimmung, Bedürfnisbefriedigung etc.)?

2. Kann man bestimmte Reaktionsmuster (insbesondere auf Seiten der PA) als „förderlich“ oder „hemmend“ für eine Interaktion identifizieren bzw. isolieren?
3. Welche Konsequenzen ergeben sich für die sozialprofessionelle Profilierung der Persönlichen Assistenten/innen, sofern förderliche und/oder hemmende Faktoren identifiziert werden können?
4. Sind die (Re-) Aktionen der PA ethisch legitimierbar? – Warum und unter welchen Bedingungen?
5. Welche Rollen spielen organisationskulturelle und –strukturelle Rahmenbedingungen für die Interaktionsprozesse?

Theoretische Einbettung

Forschungsstand und Aktualität einer advokatorischen Ethik in Praxisfeldern

Stellvertretendes Handeln ist überall gegenwärtig, wo Menschen für andere Menschen Verantwortung übernehmen – angefangen bei der Kindeserziehung bis hin zur Altenpädagogik. Darüber hinaus reicht eine advokatorische Ethik nicht nur weit in die Bildungswissenschaft hinein, sondern gleichermaßen in andere Disziplinen, wie beispielsweise die Medizin, die Theologie und die Rechtswissenschaft. In ihrem substanziellen Bezug zielt sie darauf hin, solche sozialen Konstellationen zu innervieren, in denen Menschen auf andere Menschen - zumindest temporär oder auch langfristig – angewiesen sind. Hier wird vertreten, dass eine advokatorische Ethik auch dann indiziert ist, wenn es darum geht, Menschen zu einem selbstbestimmten Leben hin zu begleiten. Ein Beispiel dafür war die aufgekommene gesellschaftspolitische Verantwortung, Menschen im Zuge der Enthospitalisierung und fallweise jahrzehntelanger Fremdbestimmung, ein möglichst selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Aus einer bildungswissenschaftlichen Perspektive ist advokatorische Ethik immer dann von Relevanz, wenn es um stellvertretendes Handeln - und zwar im Sinne der Betroffenen - geht. Auch wenn Ethik zunächst aus einem theoretischen Diskurs erwächst, ist ihre Relevanz in sozialen Handlungsfeldern von immenser Bedeutung. Trotz der primär theoretischen Auseinandersetzung in der wissenschaftlichen Literatur zum Thema der advokatorischen Ethik, scheint es bis dato kaum eine „lebendige“ Verankerung dieser als Leit- bzw. Handlungsmotiv in sozialen Dienstleistungsorganisationen zu geben. Hierin liegt auch die Motivation, das Konzept der advokatorischen Ethik als Rahmung der vorliegenden Untersuchung zu integrieren.

1. Ethische Grundprinzipien in der sozialpädagogischen Arbeit

Dieses Kapitel widmet sich zunächst der Frage ethischer Grundprinzipien sozialprofessioneller Handlungsfelder. Anschließend wird eine Brücke zur anwaltschaftlichen Ethik aufgezeigt, weil diese im speziellen eine geeignete Rahmung für das Setting der Persönlichen Assistenz darstellt.

Die Frage nach den normativen Grundlagen sozialprofessioneller Berufsfelder wurde bereits oft gestellt (vgl. Brumlik 2004, S. 204, Lob-Hüdepohl 2007, S. 113, Bohmeyer & Kurzke-Maasmeier 2007, S. 162, Müller 1987, S. 35f), scheint aber bis dato an Aktualität nicht verloren zu haben. Innerhalb der pädagogischen Praxis zeigen sich nämlich immer wieder Verunsicherungen im Handeln, die auf Zweifel, Misserfolge, Orientierungslosigkeit und Entscheidungsschwierigkeiten in Dilemmasituationen hinweisen und Fragen nach moralischen Prinzipien und normativen Grundlagen (als handlungsleitende Orientierungskriterien) sozialer Berufsfelder aufwerfen. Aufgabe einer Ethik in sozialprofessionellen Berufsfeldern sei nach Lob-Hüdepohl „die Reflexion von Moral“ (Lob-Hüdepohl 2007, S. 117). In Abgrenzung zur Ethik, stelle die Moral „das Gesamt an moralischen Vorstellungen und Normen, an Zielvorstellungen und Zielorientierungen, an Deutungsmustern und Hintergrundgewissheit“ dar, „die für die Akteure der (beruflichen) Alltagswelt handlungsleitend sind“ (ebd., S. 117). Das heißt, man befindet sich dann in einem ethischen Diskurs, wenn man eine kritische Distanz zu seinem Handeln einnimmt, um dieses kritisch zu hinterfragen. Andererseits schöpft die reflexive Ethik wiederum aus den kontext- und handlungsspezifischen Quellen der beruflichen Auseinandersetzung in sozialprofessionellen Settings. Somit hat Berufsethik einen induktiven Charakter – sozusagen „Ethik in Aktion“, weil sie sich nur anteilig an normativ ethischen Grundprinzipien orientiert. Hierin liegt der Grund, wieso sie kritisch reflektiert werden muss. Erst dann nämlich kann eine Legitimation berufsspezifischen Verhaltens und Handelns erfolgen. Solche elementaren Grundprinzipien schlägt zum Beispiel die *International Federation of Social Workers* vor: Diese verweist erstens auf das Prinzip der Menschenwürde und die auf diesem Prinzip basierenden Menschenrechte und zweitens auf das Prinzip der sozialen Gerechtigkeit. Diese zwei fundamentalen Prinzipien gliedern sich in neun Teilprinzipien auf. Aus dem Prinzip der Menschenwürde und der Menschenrechte wird zum einen das Recht auf Selbstbestimmung und Beteiligung in allen Lebensbereichen begründet. Zum anderen wird die Notwendigkeit eines ganzheitlichen und auf den Stärken des Individuums (ressourcenorientierten) - nach einem humanistischen Menschenbild - basierenden Hilfeansatzes gesehen. Das Prinzip der sozialen Gerechtigkeit steht dafür ein, Diskriminierungen zurückzuweisen, Verschiedenheiten anzuerkennen, Ressourcen gerecht

zu verteilen und ungerechte Politik und Praktiken abzuwehren sowie solidarisch zu arbeiten. (IFSW 2004, S. 2f)

Diese im Ethikkodex der *International Federation of Social Workers* enthaltenen grundlegenden Prinzipien sozialprofessioneller Handlungsfelder stellen also die universellen Menschenrechte und die soziale Gerechtigkeit dar, die als handlungsleitende Kriterien sowohl im Alltag als auch in professionellen Settings als selbstverständlich erscheinen mögen. Sie sollten die Basis jeder Überlegung und Entscheidung (insbesondere auch in Konfliktsituationen) bilden, denen Sozialprofessionelle in ihrer Arbeit gegenüberstehen. Vor dem Hintergrund dieser Prinzipien gilt es also, ethisch reflektierte Entscheidungen zu treffen. Doch inwieweit sind diese normativen ethischen Grundlagen entweder implizit oder eben auch explizit in sozialen Institutionen und Organisationen tatsächlich verankert? Welcher Stellenwert wird diesen ethischen Prinzipien in sozialprofessionellen Organisationen zugeschrieben? Bleibt es den Professionellen überlassen sich in Bezug auf ihr sozialprofessionelles Handeln an diesen Grundprinzipien zu orientieren oder „können“ das auch Laien? Und eine Frage, die hier als besonders wichtig empfunden wird: Wer überprüft, ob sich die Praxis an diesen ethischen Prinzipien orientiert? Wer bewertet, ob eine schwierige Entscheidung auf Seiten des/der Professionellen sich nach den Richtlinien der normativ ethischen Grundlagen richtet? Auch wenn diese Fragen an dieser Stelle der Arbeit (noch) nicht beantwortet werden können, so wird im Verlauf der Auswertung noch weiter darauf eingegangen.

Ebenso verweist die *International Federation of Social Workers* darauf, dass sozialprofessionelle Arbeit an jener Schnittstelle Interventionen setzt, wo Menschen mit ihrer Umwelt interagieren. Weiter geht aus der Definition Sozialer Arbeit hervor, dass das berufliche Ziel auch sei, sozialen Wandel zu unterstützen, Problemlösungen in zwischenmenschlichen Beziehungen zu fördern und Menschen dazu zu befähigen, ihr Wohlbefinden zu steigern (IFSW 2004, S. 2). Diese Ziele sind wohl abstrakt genug, um sie auf jegliche Bereiche sozialprofessionellen beruflichen Handelns zu übertragen. Ebenso wird später aufgezeigt werden, dass auch die Persönliche Assistenz sich diesen Zielen verpflichten sollte.

1.1 Moralische Grundhaltungen sozialer Professionen

Dieses Kapitel sieht eine Erweiterung der eben vorgestellten ethisch normativen Grundlagen sozialprofessioneller Handlungsfelder um professionsmoralische Grundhaltungen vor. Dies ist insofern für diese Arbeit von Bedeutung, da in sozialen Professionen im Unterschied zu anderen Berufsethiken von einer asymmetrischen Beziehung zwischen Klient/in und

Professionellem auszugehen sei (Lob-Hüdepohl 2009, S. 552). Dieser Gefahr einer asymmetrischen Machtverteilung auf Seiten des/der Professionellen unterliegt - wie jede andere Sozialprofession - auch die Persönliche Assistenz für Menschen mit geistigen Behinderungen, worauf zu gegebenen Zeitpunkt noch näher eingegangen wird (vgl. Kapitel 4). Eine entsprechende „Begegnungshaltung“ des/der Professionellen gegenüber dieser asymmetrischen Grundstruktur sei daher „oberste berufsethische Maxime“ (Lob-Hüdepohl 2007, S. 138). Im Folgenden werden in Anlehnung an Lob-Hüdepohl (2007, 2009) die wichtigsten professionsmoralischen Grundhaltungen vorgestellt.

1.1.1 Aufmerksamkeit

Eine erste professionsmoralische Grundhaltung sei eine Aufmerksamkeit, die die ganz persönliche individuelle Lebenslage der Adressaten/innen sozialprofessioneller Unterstützungsformen und Hilfeleistungen in den Blick nehme. Mit dem Wissen über potentiell mögliche Missachtungserfahrungen, die den Betroffenen wiederfahren sein mögen, sei ein „aufhorchen“ und „aufmerksam sein“ gegenüber solchen Erfahrungen von besonderer Bedeutung für soziale Dienstleistungen. (Lob-Hüdepohl 2007, S. 139) Neben den physiologischen und Sicherheitsbedürfnissen des Menschen zählen insbesondere das Bedürfnis nach Zuneigung, Zugehörigkeit zu Gruppen, emotionaler Nähe und Wertschätzung zu den Grundbedürfnissen des Menschen (Maslow 1970). Durch Hospitalisierungserfahrungen sowie Marginalisierung, Segregation und Stigmatisierung haben Menschen mit geistigen und psychischen Beeinträchtigungen Missachtungen ihrer Bedürfnisse erfahren und erleben diese teilweise in unserer Wissens- und Leistungsgesellschaft auch nach einer Enthospitalisierung noch immer. Durch eine professionsmoralische Grundhaltung, die durch ein *aufmerksam sein* gegenüber den Verletzungen der menschlichen Bedürfnisse der Betroffenen gekennzeichnet ist, erkenne man ihnen ihr Schicksal nicht nur als Professionelle/r, sondern auch als Mensch an. Eine solche Aufmerksamkeit impliziere ein wirkliches Verstehen der Bedürfnisse des Betroffenen und eine Anerkennung seiner selbst – so wie er ist. (Lob-Hüdepohl 2007, S. 139f)

1.1.2 Achtsamkeit und empathisches Verstehen

Achtsamkeit als eine weitere Grundhaltung Sozialprofessioneller sei von einer Haltung des Mitleids abzugrenzen. Mitleid begünstige einerseits die Herstellung einer asymmetrischen Beziehung zwischen Klient/in und Professionellem/r, andererseits fördere diese Haltung einen defizitorientierten Blick, der vor allem die Schwächen und Beeinträchtigungen einer

Person hervorhebe. Eine Achtsamkeit, die sensibel für die oft latenten Ressourcen und Stärken der Betroffenen ist, ohne dabei die Beeinträchtigungen und die individuelle Lebenslage einer Person zu leugnen, sei ebenso attributiv für diese professionsmoralische Grundhaltung. Eine solche Achtsamkeit schließe jedoch auch die Bereitschaft des/der Professionellen zur Reflexion seiner/ihrer Handlungen, Einstellungen sowie zur Selbstveränderung ein. (ebd., S. 140f)

Ergänzend zu einer solchen Achtsamkeit wird hier auch auf die Bedeutung empathischen Verstehens für sozialprofessionelle Beziehungen verwiesen. Nach Rogers bedeutet Empathie

„die private Wahrnehmungswelt des anderen zu betreten und darin ganz und gar heimisch zu werden. Sie beinhaltet, in jedem Augenblick ein Gespür zu haben für die sich ändernden gefühlten Bedeutungen in dieser anderen Person, für Furcht, Wut, Zärtlichkeit, Verwirrung oder was auch immer sie erlebend empfindet. Empathie bedeutet zeitweilig das Leben dieser Person zu leben; sich vorsichtig darin zu bewegen, ohne vorschnell Urteile zu fällen; Bedeutungen zu erahnen, deren sie selbst kaum gewahr wird; (...) die Welt des anderen ohne Vorurteile betreten zu können (...)“ (Rogers 1980, S. 79).

Diese Fähigkeit des einfühlsamen Verstehens ist in jeder sozialprofessionellen Beziehung gleichermaßen von Bedeutung. Speziell in der Arbeit mit Menschen, deren Bedürfnisse und Wünsche nicht immer offenkundig sichtbar oder gar der Kommunizierbarkeit zugänglich sind, begegnen Professionelle der Herausforderung, die oft nur mageren und/oder mehrdeutigen zur Verfügung stehenden Signale, zu entschlüsseln, um angemessen auf diese Bedürfnisse und Äußerungen zu reagieren.

1.1.3 Assistenz

Eine assistierende Grundhaltung habe die jahrzehntelange Haltung der Fürsorge in sozialen Berufen abgelöst (Lob-Hüdepohl 2007, S. 142). Der Autor verweist hierbei auf Heideggers Werk *„Sein und Zeit“*, in dem dieser zwischen einer einspringend-beherrschenden und einer vorausspringend-befreienden Fürsorge unterscheidet (Heidegger 1967, S. 122). Erstere

„ (...) übernimmt das was zu besorgen ist, für den Anderen. Dieser wird dabei aus seiner Stelle geworfen, er tritt zurück, um nachträglich das Besorgte als fertig Verfügbares zu übernehmen, bzw. sich ganz davon zu entlasten. (...)“ (Heidegger 1967, S. 122)

Eine solche fürsorgliche Grundhaltung unterliegt der Gefahr, paternalistische Züge anzunehmen, in dem der „Andere“, dem die „Sorge“ abgenommen wird, bewusst oder

unbewusst in eine Abhängigkeit gerät, in der ihm ein Selbsterkennen und/oder –erlernen eigener Bedürfnisse, Wünsche, Ansichten und Meinungen vom „Fürsorgenden“ abgenommen bzw. verwehrt wird. Eine solche Fürsorge be- und/oder verhindert den Weg einer Autonomiewerdung des Betroffenen sowie die Führung eines selbstbestimmten Lebens, wie jedoch im Sinne des ethisch normativen Grundprinzips „Recht auf Selbstbestimmung und Autonomie“ konstituiert ist (vgl. Kapitel 1).

Gegenüber dieser einspringenden Fürsorge

„ (...) besteht die Möglichkeit einer Fürsorge, die für den Anderen nicht so sehr einspringt, als daß sie ihm in seinem existenziellen Seinkönnen vorausspringt, nicht um ihm die »Sorge« abzunehmen, sondern erst eigentlich als solche zurückzugeben. Diese Fürsorge (...) verhilft dem Anderen dazu, in seiner Sorge sich durchsichtig und für sie frei zu werden.“
(Heidegger 1967, S. 122)

Diese Art der Fürsorge sei dem Begriff der Assistenz wie er heute in sozialprofessionellen Handlungsfeldern Verwendung findet, gleichzusetzen (Lob-Hüdepohl 2007, S. 142). Der Adressat der Assistenz wird in seiner Autonomiewerdung nicht behindert, sondern im Sinne eines humanistischen Menschenbildes zu einem Selbstlernen und –erkennen angeregt. Diese Anregung erfolgt über die Reflexion eines konkreten Anliegens/Problems, welches jedoch nicht in Form eines unterweisenden Lösungsvorschlages bzw. einer Verhaltensaufforderung seitens des/der Assistenten/in präsentiert wird, sondern zunächst über den Versuch, auf Seiten des Hilfsbedürftigen ein Problembewusstseins zu schaffen, um anschließend auf dieser Basis gemeinsam diskutierte Verhaltensalternativen abzuwägen und so einer assistierenden Grundhaltung gerecht zu werden.

1.1.4 Anwaltschaft

Als eine vierte professionsmoralische Grundhaltung sozialer Berufe wird eine Haltung der Anwaltlichkeit genannt. Diese Haltung sei insofern erforderlich, da in vielen Fällen sozialpädagogischer Arbeit stellvertretende Entscheidungen für den Adressaten getroffen werden müssen – sei es da dieser noch nicht oder nicht mehr dazu in der Lage sei, seine Interessen selbst zu vertreten. (Lob-Hüdepohl 2007, S. 143) Und genau hier setzt eine advokatorische Ethik im Sinne des Ansatzes nach Brumlik (2004) an, der die Frage nach der Legitimation pädagogischer Interventionen stellt. Unter einer advokatorischen Ethik versteht Brumlik

„(...) ein System von Behauptungen und Aufforderungen in Bezug auf die Interessen von Menschen, die nicht dazu in der Lage sind, diesen selbst nachzugehen sowie jenen Handlungen, zu denen uns die Unfähigkeit anderer verpflichtet.“ (Brumlik 2004, S. 161)

Begrenzende und/oder beschützende Interventionen als auch stellvertretende Entscheidungen können entweder willkürlich den Absichten und persönlichen Vorstellungen und Ansichten des Betreuers entsprechend von statten gehen oder aber an den Interessen und am Wohlbefinden des „Mandanten“ im Sinne einer autonomen und selbstbestimmten Lebensführung ausgerichtet sein. Eine Anwaltlichkeit wie im ersten Fall beschrieben, impliziert eine paternalistische Haltung und mündet in einer Fremdbestimmung durch den professionellen Helfer und ist zudem in keinem Fall mit der Würde des Menschen und den hierauf basierenden Menschenrechten zu vereinbaren. Bereits hier werden die Gefahren, die einer advokatorischen Ethik unterliegen, deutlich. Eine anwaltliche Haltung wie sie von Lob-Hüdepohl beschrieben wird, impliziert auf Seiten der Sozialprofessionellen ein Bewusstsein darüber, dass jede Handlung und Entscheidung gegenüber den Adressaten sozialprofessioneller Hilfeleistungen zu *verantworten* sei (Lob-Hüdepohl 2007, S. 144).

2. Advokatorische Ethik

Nachdem nun allgemeine ethische Prinzipien und moralische Grundhaltungen für sozialprofessionelle Handlungsfelder eingeleitet wurden, wird nun auf die spezifische Natur der advokatorischen Ethik eingegangen, da sie auch die Rahmung der Auswertung darstellt.

Eine advokatorische Ethik im Sinne des Brumlik'schen Ansatzes ist

„eine Theorie moralischen Handelns, die klärt, ob und unter welchen Umständen und aufgrund welcher Rechtstitel Personen das Recht haben, ohne das Wissen oder gegen den erklärten Willen anderer Menschen in eben ihrem Namen zu handeln“ (Brumlik 2004, S. 82).

Brumlik bezieht diese Aussage auf Menschen, die aufgrund beliebiger Umstände, nie, noch nicht oder nicht mehr dazu in der Lage sind, ihre Interessen, Bedürfnisse und Ansprüche wahrzunehmen und durchzusetzen (ebd., S. 82). Demnach handelt der Advokat des Klienten – im Gegensatz zum juristischen Advokaten - nicht in einem explizit benannten und artikulierten Interesse des Klienten, sondern vielmehr an einem am Wohlbefinden des Klienten orientierten Interesse. Das kann bedeuten, dass der Anwalt Interessen und Bedürfnisse des Klienten vertritt, die dieser zum Zeitpunkt des advokatorischen Handelns aber gar nicht als seine Interessen bestimmt und äußert. Hier wird deutlich, dass es sich

weniger um ein advokatorisches, anwaltschaftliches Handeln als um ein vormundschaftliches handelt, worauf Brumlik auch in seinem späteren Artikel „Das Mandat als solidarische Figur? Der Advokat als Mandant? Advokatorische Pädagogik?“ (2011, S. 107) selbst verweist. Sobald wir es mit einem vormundschaftlich advokatorischen Handeln zu tun haben, muss zum einen immer die Frage gestellt werden, ob dieses Handeln nicht auch mit Bevormundung und Fremdbestimmung einhergeht. Zum anderen wirft sich die Frage nach der Legitimation und der Begründung stellvertretenden vormundschaftlichen Handelns auf und zwar eben dann – um es noch einmal zu betonen - wenn der Advokat nicht durch seinen Klienten dazu bevollmächtigt wird. Nach Brumlik hängen Begründungsbedarf und Begründungsleistung einer jeden advokatorischen Ethik von der Annahme ab, dass ein „Gefälle von Mündigkeit“ bestehe (Brumlik 2004, S. 162). Ausgangspunkt einer jeden advokatorischen Ethik ist also eine asymmetrische Beziehung. Aufgabe und Ziel pädagogisch advokatorischen Handelns sei es demnach, Menschen zur Mündigkeit zu verhelfen bzw. bei ihnen den Zustand der Personalität hervorzurufen (ebd., S. 97). Das ausschlaggebende Kriterium für die Legitimation stellvertretenden Handelns sei demnach insbesondere das Recht aller Menschen, als Personen leben zu können,

„weil unter den obwaltenden gesellschaftlichen Bedingungen und politischen Zuständen all jene Menschen, die nicht als Personen leben, erheblichen Nachteilen ausgesetzt sind, sowie deshalb, weil die Menschen in der Regel als Personen behandelt werden – bzw. ihnen Personalität zugemutet wird – bei Strafe erheblicher Nachteile“ (Brumlik 2004, S. 99)

Im Sinne der Forderung nach Gerechtigkeit haben also alle „menschlichen Nicht- und Noch nicht-Personen“ - wie Brumlik es formuliert - einen Anspruch auf Personalität. Da nur menschliche Personen die Fähigkeiten besitzen, „Nicht-Personen“ zum Zustand der Personalität zu verhelfen, würden sich eben diese dazu verpflichten. (ebd., S. 99) Erreicht der Mensch den „funktionalen Zustand“ (ebd., S. 97) der Personalität, ist er dazu in der Lage, seine Interessen und Bedürfnisse selbst zu vertreten. Der Advokat muss sein Handeln also vor seinem Klienten rechtfertigen und verantworten können, wenn dieser den Zustand der Mündigkeit erreicht hat. „Die Unmündigen zu bemündigen“ sei deshalb oberste Priorität jedes advokatorischen Handelns, „schon allein deshalb, damit ihnen die Gelegenheit gegeben wird, zu den betreffenden Maßnahmen später einmal Stellung zu nehmen“ (Brumlik 2004, S. 167).

Dieser Erklärungsansatz zur Legitimation advokatorischen Handelns beruht auf dem Verständnis des Personenbegriffs, den Brumlik wie folgt postuliert:

„Person sei dasjenige männliche oder weibliche, der Gattung Mensch angehörige Individuum genannt, dem wir die prinzipiell vorhandene Fähigkeit zuschreiben, Bedürfnisse und Wünsche zu haben, über ein biographisch kontinuierliches Selbstbewusstsein zu verfügen und sich zu sich selbst und zu anderen so verhalten zu können, dass dies Verhalten sowie dessen mögliche Folgen als das eigene anerkannt wird, für das unter Umständen auch die Verantwortung zu übernehmen ist.“ (Brumlik 2004, S. 97)

Die Annahmen, die diese Definition impliziert, sind trotz der logischen Kohärenz anteilig zu undifferenziert, da nicht klar wird, ob die genannten Attribute additiv als notwendig für den Zustand der Persönlichkeit ausreichen oder ob einzelne Attribute genügend sind, um als Person anerkannt zu werden. Undifferenziert sind diese Attribute auch in Hinsicht darauf, dass innerhalb dieser keine graduellen Unterschiede gemacht werden. Das kontinuierliche Bewusstsein seiner eigenen Biographie kann beispielsweise – zumindest implizit – vorhanden sein, aber nicht einer expliziten Kommunikation fähig. Ist ein solches Individuum dieser Definition gemäß als Person zu bezeichnen? Wie wäre im Falle einer retrograden Amnesie zu urteilen, wenn dieser Mensch sonst alle Attribute zur Gänze aufweist? Die Unzulänglichkeit dieser Definition liegt auch darin, dass – um am Beispiel des kontinuierlich biographischen Selbstbewusstseins zu bleiben – potentiell alternative Erklärungen dafür, warum Menschen dieses Bewusstsein nicht mehr haben, unberücksichtigt bleiben. Man denke z.B. an solche Traumatisierungen, die Menschen mit geistigen Behinderungen durch Hospitalisierung erfahren haben, denen ein Verdrängen bestimmter biographischer Abschnitte zugrunde liegen könnte.

Brumlik differenziert auf der Grundlage seiner Definition von Person zwischen „Nochnicht-, Nichtmehr- und Niemals-Personen“ nach dem Kriterium, ob ein Mensch „aller Wahrscheinlichkeit nach den Zustand der Persönlichkeit erreichen wird“ (z.B. Kinder), „ob er den Zustand der Persönlichkeit schon einmal erreicht hat und zu gegebenen Zeitpunkt temporär oder für immer verloren hat“ (z.B. Drogenabhängige) oder ob der Mensch diesen Zustand niemals wird erreichen können (z.B. psychisch erkrankte Menschen oder Menschen mit geistigen Behinderungen) (ebd., S. 98). Der Personenbegriff wie Brumlik ihn darstellt, schließt z.B. Menschen mit geistigen und mehrfachen Behinderungen sowie psychisch erkrankte Menschen aus dem Kreis der Personen aus, da sie die notwendigen Kriterien zur Persönlichkeit wie eben „selbstbewusste Einzigartigkeit, mentale Einheit und Verantwortlichkeit“ (Brumlik 2004, S. 98) nicht immer erfüllen können. Indem „Niemals-Personen“ die Fähigkeit zur Personwerdung abgesprochen wird, entfällt für diese auch die aus dem Ziel pädagogisch advokatorischen Handelns – eben Mündigkeit und Persönlichkeit - abgeleitete Rechtfertigung

des advokatorischen Handelns. Wie lässt sich dann advokatorisches Handeln bei sogenannten „Niemals-Personen“ rechtfertigen – insbesondere vor dem Hintergrund, dass diese keine Stellung zu denen ihnen auferlegten Maßnahmen nehmen können, da sie den Zustand der Mündigkeit niemals erreichen werden. Brumlik spricht zwar von Anerkennung und Würdigung von „Niemals-Personen“, übersieht aber wie diese Anerkennung und Würdigung von statten gehen soll, wenn sie nämlich nicht von den Zielen advokatorischen Handelns profitieren können.

Eine weitere Abstraktion des Personenbegriffs wird von Spaemann ausgiebig in seiner Abhandlung „Personen – Versuche über den Unterschied zwischen etwas und jemand“ (Spaemann 1998) beleuchtet. Auch Spaemann argumentiert zunächst analog zu Brumlik, dass die Verwendung des Begriffs „Person“ eine Anerkennung impliziert, die mit bestimmten Verpflichtungen demjenigen gegenüber, den man als Person bezeichnet, einhergeht. Auch wenn Spaemann durchaus das Eingeständnis macht, dass das Label/der Begriff „Person“ an bestimmte deskriptive „nominalistische“ Kriterien oder Eigenschaften wie der Fähigkeit zur Intentionalität oder Rationalität geknüpft ist, so führt er im Unterschied zu Brumlik weiter fort, dass trotz des Zusammenhangs dieser Merkmale mit dem Status „Person“ letztlich der Träger und nicht diese spezifischen Eigenschaften als „Person“ zu bezeichnen ist. Demnach sind auch solche Individuen als Personen anerkennenswert, die nur anteilig oder bedingt über diese Eigenschaften verfügen. Denn erst diese „philanthropische Anerkennung“ ermöglicht den Personenstatus. D.h. die „Instantiierung“, d.i. die Schaffung der Zugehörigkeit eines Elements zu einer Klasse, ist eben keine Voraussetzung dafür, den Personenstatus zu erreichen. Dies würde nämlich implizieren, dass der Personenstatus als eine „differentia specifica“ behandelt wird, also innerhalb des genus proximum, also der Gattung „Mensch“, eine Unterscheidung zwischen Person und Nicht-Person unternommen wird, wie Brumlik es postuliert. Letzten Endes argumentiert Spaemann weiter, dass z.B. erst die Anerkennung und Zuwendung einem Kind gegenüber Personalität stiftet – aber nicht als bewusste Konstruktion dessen, was als Person bezeichnet wird, sondern als Zuwendung, die über „Echtheit“ transportiert wird und „aus eigenem Ursprung existierend“ per se als Person angenommen wird. Alle Menschen sind nach Spaemann Personen, denn sie seien bereits aus genealogischer Perspektive in hohem Maße miteinander verwandt, d.h. sie stehen als Personengemeinschaft in personalen Verhältnissen zueinander, nämlich als „sui juris“ – „geborenes Mitglied“. (Spaemann 1998, S. 54 & 254ff)

Die Implikationen dieses Arguments sind gleichermaßen weitreichend und relevant in Hinblick auf Menschen mit geistigen und/oder mehrfachen Behinderungen. Denn auch diese werden über Anerkennung und Zuwendung zu Personen, indem andere Personen sich

diesen zuwenden und jenem Anspruch der Humanität gerecht wird, der eine kooperative Gemeinschaft ermöglicht (Spaemann 1998, S. 259).

Betreffend der Konsequenzen, also jenen Verhaltens- und Handlungsaktionen, die beispielsweise Menschen mit Behinderung betreffen, scheinen Brumlik und Spaemann nicht so weit von einander entfernt zu sein, denn beide postulieren eindeutig, dass man diesen zumindest begegnet – über „Echtheit“ bei Spaemann oder „caritativ“ bei Brumlik. Brumlik argumentiert nämlich, dass advokatorisches Handeln nur dann auch pädagogisch sei, „wenn es um die Herstellung von Personalität bzw. Mündigkeit geht“, wenn jedoch „keinerlei Chancen mehr bestehen, dass die hilfsbedürftigen Menschen jemals den Zustand der Personalität erreichen werden“ sei das Handeln nicht mehr pädagogisch, sondern caritativ (ebd., S. 164f). Hier stellt sich zum einen die Frage, wie von wem entschieden wird, wo pädagogisch advokatorisch oder caritativ advokatorisch gehandelt wird. Wenn auf Basis des Gerechtigkeitspostulats aber alle Menschen, die noch keine Personen sind, einen Anspruch auf den Erwerb von Personalität haben – wie ist ein caritativ advokatorisches, nicht pädagogisch advokatorisches Handeln dann zu rechtfertigen, wenn nicht unter dem Kriterium der Mündig- bzw. Personwerdung? Das Adjektiv ‚caritativ‘ wird im Duden mit den Wörtern ‚wohlthätig‘, ‚barmherzig‘ im Sinne der christlichen Nächstenliebe umschrieben. Diese Adjektive konnotieren zudem solche Handlungen, die zur Selbstbestimmung, Autonomie und Inklusion kontrastieren, weil sie in eine bevormundende Fürsorge, die paternalistische und fremdbestimmende Züge antezediert, münden können.

Im Gegensatz zu Brumlik unterscheiden Brüll und Schmid nicht zwischen Nicht-Personen, Nochnicht-Personen und Niemals-Personen, sondern differenzieren unterschiedliche Grade von Hilfsbedürftigkeit auf der Ebene der Interaktion zwischen hilfsbedürftigen Menschen und Sozialprofessionellen (Brüll & Schmid 2008, S. 110). Eine anwaltschaftliche Grundhaltung auf Seiten der Sozialprofessionellen soll folglich nur soweit zur Geltung kommen als auch ein Hilfsbedarf auf Seiten des Betroffenen gegeben ist. Die Dringlichkeit einer konkreten advokatorischen Aktion bemisst sich also an dem Bedarf an Unterstützung und Schutz, der natürlich eine intersituative (e.g. akut vs. langfristig) und –individuelle (e.g. mehr oder weniger lernfähig) Variation aufweist, nämlich derart, dass manch ein/e Klient/in in einer spezifischen Lebenslage und in Relation zu seinen kurz- bis langfristigen Ressourcen und Fähigkeiten mehr Unterstützung benötigt als ein anderer in einer vergleichbaren oder völlig anderen Lage. (ebd., S. 110)

Der Annahme, dass Hilfsbedarf potentiell reduziert werden kann, kann die Vermutung zugrunde gelegt werden, dass jeder Mensch in gewisser Weise bildungs-, lern- und entwicklungsfähig ist – auch Menschen mit geistigen und/oder psychischen Beeinträchtigungen. Hier ist ein wichtiger Punkt stellvertretenden Handelns angesprochen,

der mit dem Verständnis einer pädagogischen Stellvertretung nach Zirfas verdeutlicht werden soll:

„Unter dem Titel der pädagogischen Stellvertretung soll hier das Denken und Handeln für andere Menschen verstanden werden, damit diese ihr Recht auf Erziehung, Bildung und Sozialisation verwirklichen können, um so eine möglichst weit reichende Entwicklung, eine möglichst umfassende Bildung und eine größtmögliche Partizipation zu erlangen.“ (Zirfas 2011, S. 90)

Diese Konditionen der Stellvertretung können als Grundvoraussetzung dafür gesehen werden, dass jeder Mensch ein für sich potentes Höchstmaß an Autonomie und Selbstbestimmung erreichen kann. Kardorff verweist diesbezüglich auf die Gefahr folgender Paradoxie, die mit der Diskussion um das Spannungsfeld zwischen Selbstbestimmung und Stellvertretung einhergeht (Kardorff 2011, S. 80): Denn trotz der „befreienden Norm der Selbstbestimmung“ kann diese zu einer Marginalisierung und Ausgrenzung der betroffenen Menschen führen, wenn diese ohne Hilfe eben nicht selbstbestimmt leben können (ebd., S. 80ff). Die Fähigkeit zur Selbstbestimmung kann demnach paradoxerweise zum Kriterium der Ausgrenzung werden. Hier rückt die advokatorische Ethik in den Vordergrund. Um tatsächlich nur diese Wünsche und Bedürfnisse der Advokanden vollends und ausschließlich zu vertreten und durchzusetzen und eben nicht „eine übergeordnete gesellschaftliche Norm, ein professionelles Eigeninteresse oder eine wissenschaftliche Lehrmeinung gleichsam im Namen der Betroffenen zur Definition des Interesses der Betroffenen vorzuschieben“ (Kardorff 2011, S. 81), bedarf es nämlich einer „Ethik in Aktion“, die immer wieder aufs Neue und in jeder Situation, jegliche Äußerungen der Betroffenen reflexiv aufgreift und auslotet. Die Entwicklung einer „Aushandlungskultur“, wie Kardorff sie vorschlägt, impliziert ein ständiges Aufzeigen von zur Wahl stehenden Handlungsalternativen. Der Autor verweist dabei auf den von Heinz von Förster formulierten ethischen Imperativ: „Handle stets so, daß Du die Anzahl der Möglichkeiten vergrößerst!“ (Förster 1988, S. 33). Individuell kann so advokatorisches Handeln situativ minimiert, aber nicht aufgehoben werden, um beispielsweise den Schutz von Betroffenen in Hinsicht auf Selbstgefährdung oder im Sinne eines politischen und rechtlichen Interesse zu gewährleisten (vgl. Kardorff 2011, S. 83).

3. Annäherungen an den Begriff der geistigen Behinderung

Da diese Arbeit eine Untersuchung über Interaktionsprozesse zwischen Menschen mit und ohne geistigen Behinderungen vorsieht, ist es zunächst von Relevanz, ein Verständnis des Begriffs ‚geistige Behinderung‘ zu entwickeln, um die beobachteten Interaktionen aus der intendierten Perspektive eines sozialpädagogisch-methodischen Vorgehens, wie in den Zielen der sozialen Einrichtung vorgesehen ist, analysieren zu können.

Es ist noch nicht allzu lange her, dass der Terminus ‚geistige Behinderung‘ Mitte des 20. Jahrhunderts Begriffe wie ‚Idiotie‘ und ‚Schwachsinn‘ ablöste und im Anschluss an den angloamerikanischen Raum auch im deutschsprachigen Raum eine weite Verbreitung in theoretischen als auch praktischen Bereichen fand (Theunissen 2005, S. 11, Kulig, Theunissen & Wüllenweber 2006, S. 116, Speck 2007, S. 136, BMASK 2008, S. 2). Insofern kann von einem Fortschritt bezüglich eines Begriffswandels in Hinsicht auf die Gleichstellung von Menschen mit geistiger Behinderung gesprochen werden. Es fällt jedoch sowohl in der Auseinandersetzung mit der wissenschaftlichen Literatur als auch in Folge persönlicher Erfahrung eine Unsicherheit im Umgang mit dem Terminus ‚geistige Behinderung‘ auf.

Diese Unsicherheit äußert sich nicht zuletzt in den Reaktionen auf Seiten von Menschen ohne Bezug zum Thema „Behinderung“, die allzu oft unterschiedliche Vorstellungen und Interpretationen hegen, die erfahrungsgemäß nicht selten mit stereotypen Bewertungen und Meinungen einhergehen: Ein typisches Beispiel ist die Diskrepanz in den Reaktionen auf die Arbeit als persönliche/r Assistent/in. „Ich arbeite mit Menschen mit geistigen Behinderungen“ rufen einerseits Aussagen wie „Das finde ich toll, aber ich könnte das nicht“ hervor. Andererseits bewirkt das alleinige Ersetzen des Terminus „mit geistiger Behinderung“ durch den Begriff „mit intellektueller Beeinträchtigung (wie in der Fachliteratur vorgeschlagen) eine völlig andere, nämlich fragende, Reaktion. Das verdeutlicht die Unsicherheit in der Verwendung des Begriffs und erschwert ein einheitliches Verständnis, sodass stereotype Bilder den Begriff der Behinderung in einer alltagssprachlichen Benützung immer noch dominieren.

Der Terminus ‚geistige Behinderung‘ scheint seinen anfänglich positiven Gehalt verloren (vgl. auch Kulig, Theunissen & Wüllenweber 2006, S. 117) und einen stigmatisierenden Charakter ausgebildet zu haben. Eine defizitorientierte Sichtweise rücke in den Vordergrund und betone eine „intellektuelle Unzulänglichkeit“ (Speck 2005, S. 47).

Aufgrund dieser negativen Konnotation des Begriffs ‚geistige Behinderung‘ und die daraus abgeleitete Bedrohung der „Segregation, Aussonderung, Besonderung und Isolation“ (Theunissen 2005, S. 12) befürwortet u.a. Feuser (1996) eine gänzliche Vermeidung dieses

Begriffs oder ähnlicher Termini. Auch wenn diese Auffassung bei anderen Fachleuten auf Verständnis stößt, könne sowohl aus „wissenschaftlicher, rechtlicher und organisationaler Sicht“ nicht auf eine Begriffsbestimmung verzichtet werden (Speck 2005, S. 51f). Eine eindeutige Benennung und damit ein gemeinsames Verständnis in den genannten Bereichen über das Phänomen ‚geistige Behinderung‘ erscheint sinnvoll und notwendig, um einen Fortschritt in allen Bereichen der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit geistigen Behinderungen zu erwirken.

Dennoch bleibt ein ambivalentes Verhältnis in Bezug auf eine Begriffsbestimmung: einerseits ist diese erforderlich, um Hilfen und Unterstützungen für die betroffene Personengruppe zu erzielen, andererseits stigmatisiert er diese.

Zur Unterstützung der sozialen Eingliederung von Menschen mit geistiger Behinderung wurden bereits etliche Versuche unternommen, den stigmatisierenden Terminus zu umgehen (Speck 2007, S. 137, Theunissen 2005, S. 12). Die Formulierung unterschiedlichster Bezeichnungen, die sich im Wandel der Zeit gebildet haben, führte jedoch zu einer allseitigen Begriffsverwirrung. Kulig, Theunissen und Wüllenweber (2006, S. 117f) befinden einen Begriffswandel zwar als „nachvollziehbar und notwendig“, benennen jedoch auch die Schwierigkeiten, die ein solcher mit sich bringt. Als Hauptargument führen sie hier die Gegebenheit an, dass es irrelevant sei, welchen Begriff man letztlich wählt, da er einem stigmatisierenden Effekt nicht vorbeugen könne (ebd., S. 118). Es handelt sich bei dem Begriff ‚geistige Behinderung‘ also weniger um einen „objektiven Tatbestand“ als um ein „soziales Zuschreibungskriterium“ (Theunissen 2005, S. 12). In diesem Sinne wird „Behinderung“ erst durch eine gesellschaftliche Konstruktion hergestellt, d.h. das Menschen mit einer Behinderung nicht nur aufgrund einer individuellen Schädigung oder Beeinträchtigung „behindert“ sind, sondern auch behindert „gemacht“ werden. Diese Sichtweise wird auch von der interdisziplinär ausgerichteten Forschungsrichtung *Disability Studies* vertreten, deren Grundgedanke die Annahme darstellt, dass „Behinderung“ kein individuelles Problem sei und nicht nur durch die Beeinträchtigung einer Person hervorgerufen werde, sondern dass die Kategorie „Behinderung“ sozial konstruiert und durch gesellschaftliche Prozesse verursacht werde (Priestley 2003, S. 25f).

Es liegt eine Vielzahl von verschiedenen Ansätzen und Modellen vor, die versuchen, den Begriff ‚geistige Behinderung‘ zu beschreiben oder einzuteilen. Aufgrund der Abstraktheit und der Komplexität des Phänomens ‚geistige Behinderung‘, welches sich erst durch eine Vielzahl von unterschiedlichen individuellen und sozialen Wirkfaktoren zusammensetzt, die verschiedene Sichtweisen und Einstellungen widerspiegeln (Speck 2005, S. 48f), scheint eine endgültige Definition dieses Terminus“ bisher nicht möglich zu sein. Ein Erklärungsansatz von Speck (2005) verweist auf den Begriff der ‚geistigen Behinderung‘ als

„eine sozial veränderbare Größe“, der auch „in die soziale Dimension hineinreicht und damit auch Veränderbares beinhaltet“ (ebd., S. 48). Er verweist dabei zum einen auf die „soziale Einstellung“, zum anderen auf „soziale Einflüsse“, die das verändern können, was als ‚geistige Behinderung‘ bezeichnet wird (ebd., S. 48).

In Anlehnung an Mühl (2006) und Speck (2005) wird in dieser Arbeit die Formulierung „mit geistiger Behinderung“ verwendet, um eine Kategorisierung und Etikettierung als „geistig behindert“ zu vermeiden und den Menschen an sich in den Vordergrund zu stellen. Der Begriff „geistige Behinderung“ wird dabei als sekundäres Merkmal bzw. als „Eigenart dieses Menschen“ (Speck 2005, S. 48) ergänzend verstanden.

4. Das Verhältnis des Assistenzkonzeptes zum Modell der Stellvertretung unter den Aspekten einer advokatorischen Ethik

In diesem Kapitel soll zunächst kurz auf den Begriff der Persönlichen Assistenz eingegangen werden, um im weiteren Verlauf das Verhältnis des Assistenzkonzeptes zum Modell der Stellvertretung unter Aspekten einer advokatorischen Ethik zu beleuchten.

Der Begriff der persönlichen Assistenz ist aus der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung hervorgegangen, die von Menschen mit Körper- und Sinnesbehinderungen initiiert wurde (Miles-Paul 1992) und als Widerstand gegen Diskriminierungen, Bevormundung und Pädagogisierung von Menschen mit Behinderung galt (Feuser 2006, Theunissen 2007, S. 254). Der Begriff der Assistenz stammt von dem lateinischen Verb ‚assistere‘ ab, das so viel bedeutet wie ‚herantreten‘, ‚dabeistehen‘, ‚dastehen‘. Im übertragenen Sinne werden mit dem Begriff der Assistenz Tätigkeiten verbunden, die im Duden als ‚Beistand‘ oder ‚Mithilfe‘ beschrieben werden. Handlungen, die einer anderen Person bei der Alltagsbewältigung und bei der Ausführung und Gestaltung ihres Lebensstils Unterstützung bieten (vgl. auch Jerg 2005, 140). Entscheidend für das Arbeitgebermodell der persönlichen Assistenz ist die von den betroffenen Menschen geforderte Selbstbestimmung in Abgrenzung zu den traditionellen Betreuungskonzepten, mit denen nicht selten eine „dominierende Helferrolle“ (Theunissen 2007b, S. 49) und ein durch Fremdbestimmung geprägter Lebensalltag der Betroffenen einhergeht.

Theunissen definiert persönliche Assistenz im Sinne der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung als

„Gehilfe des behinderten Menschen, der als Auftraggeber für spezifische Dienstleitungen fungiert, zum Beispiel als Hilfe bei der Körper- oder

Krankenpflege, als Haushaltshilfe, als Gebärdendolmetscherin oder als Vorleser.“ (Theunissen 2000, S. 125)

Diese Definition setzt jedoch voraus, dass der/die Auftraggeber/In über die entsprechende „Personal-, Anleitungs-, Organisations- und Finanzkompetenz“ verfügt (Loeken & Windisch 2005, S. 146), um als „Experte in eigener Sache“ (Theunissen 2007, S. 254) zu agieren.

Es ist offenkundig, dass nicht alle genannten Kompetenzen bei Menschen mit geistigen Behinderungen gleichermaßen vorhanden sind. Pädagogische Fremdbestimmung und Hospitalisierung sind nicht zuletzt dafür verantwortlich, dass viele Menschen mit geistigen Behinderungen die neu gewonnenen Möglichkeiten der Selbstbestimmung nicht vollends ausschöpfen können. Theunissen (2000, S. 126) führt diesen Umstand u.a. auf eine „erlernte Bedürfnislosigkeit“ zurück, die in Jahrzehnter langer Fremdbestimmung und Unterdrückung von Menschen mit Behinderungen ihre Wurzeln hat.

Es stellt sich hier die Frage ob und inwieweit der Begriff der Assistenz auf die Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen übertragbar ist, wenn es also nicht nur darum geht, Tätigkeiten nach dem Willen des/der Assistenznehmers/in auszuführen (Theunissen 2000, S. 125, Boban & Schumann 2005, S. 137). Fachleute befürchten, dass eine Ausdehnung der Verwendung des Begriffes ‚Assistenz‘ auf Tätigkeiten, die eben nicht nur explizit im Auftrag der Betroffenen ausgeführt werden, sondern z.B. auch advokatorische Handlungen beinhalten, zu alten paternalistischen Betreuungsmustern führen könnte, die nur unter einem neuen Begriff, der Selbstbestimmung und Autonomie verspreche, weitergeführt werde (Boban & Schumann 2005, S. 137, Loeken & Windisch 2005, S. 147, Niehoff 2000, S. 15f). Dem Begriff der ‚Assistenz‘ seien daher für die Zusammenarbeit und Hilfe für Menschen mit geistigen Behinderungen Begriffe wie ‚Begleitung‘ und ‚Unterstützung‘ vorzuziehen (Loeken & Windisch 2005, S. 147, Niehoff 2000, S. 16). Diese Begriffe orientieren sich zwar an dem herkömmlichen Konzept der Persönlichen Assistenz nach dem Arbeitgebermodell, im Gegensatz zu diesem finde aber auf Seiten der Sozialprofessionellen eine kritische Reflexion der vorhandenen „strukturellen Machtverhältnisse, institutionellen Gegebenheiten und der professionellen Beziehung“ statt sowie eine Berücksichtigung der „speziellen Erfordernisse“ der Betroffenen (Loeken & Windisch 2005, S. 147). Damit sind bereits einige wichtige Aspekte in Hinsicht auf die Aufgaben, die Sozialprofessionellen in der Unterstützung und Begleitung von Menschen mit geistigen Behinderungen zukommen, genannt. Als eine zentrale Aufgabe einer professionellen Unterstützung und Begleitung wird hier auf das Treffen von Entscheidungen von Interventionen verwiesen sowie auf die Frage mit welchem Mandat diese ausgeführt werden (ebd., S. 147). Um eben nicht der Gefahr „der Verführung zur Macht und zum Machtmissbrauch in der Position dessen, der Vorgaben macht“ (Thiersch 2002, S. 213) zu unterlaufen, sind solche die advokatorische Ethik betreffenden Fragen

unumgänglich. Nur eine selbstkritische Reflexion pädagogisch advokatorischen Handelns kann bewusste oder unbewusste Machtverhältnisse, die in einer asymmetrischen Beziehung nur allzu leicht entstehen können, aufdecken bzw. präventiv verhindern. Desweiteren gehört es zu den Aufgaben einer Unterstützung und Begleitung einen Raum anzubieten, in dem die Betroffenen selbstbestimmt in Relation zu ihren eigenen Kompetenzen und Ressourcen leben können. Im Zentralen bedeutet dies, Optionen zur Artikulation der Interessen, Bedürfnisse und Wünsche der Betroffenen zu schaffen und im Sinne der Entwicklung einer „Aushandlungskultur“ (Kardorff 2011, S. 83, vgl. Kapitel 2) das Maximum an Handlungsalternativen aufzuzeigen, um die Wahlmöglichkeiten für die Betroffenen zu vergrößern und so u.a. einen Weg zur Selbstbestimmung zu ebnet.

Die im ersten Kapitel beschriebenen normativ ethischen Grundprinzipien sozialprofessioneller Handlungsfelder sowie die genannten professionsmoralischen Grundhaltungen gelten natürlich auch für Unterstützungs- und Begleitpersonen für Menschen mit geistigen Behinderungen, worauf hier im Detail nicht noch einmal eingegangen wird (vgl. Kapitel 1).

Um die Bedeutung der Stellvertretung verstehen und kritisch betrachten zu können, muss auch der Kontext, in dem Assistenz bzw. Unterstützung und Begleitung stattfindet bzw. angeboten wird, ersichtlich gemacht werden. Im Gegensatz zur Persönlichen Assistenz nach dem Arbeitgebermodell erfolgen sozialpädagogische Hilfen im Rahmen einer Institution, wie es bei der vorliegenden Untersuchung der Fall ist, nicht ausschließlich und explizit im Auftrag der Betroffenen, sondern werden „im Interesse und Auftrag staatlicher bzw. öffentlicher Institutionen und in einem organisatorischen Kontext erbracht“ (Loeken & Windisch 2005, S. 146). Nach Loeken & Windisch (ebd., S. 146) ergibt sich bei institutionellen Hilfen „ein Spannungsfeld zwischen der Orientierung an Interessen, Zielen und Kompetenzen der Klientel und Ansprüchen von Erziehung, Bildung und Förderung sowie begrenzender und beschützender Intervention.“ Es stellt sich also die Frage, ob sozialpädagogische, institutionelle Hilfen und Angebote dem Konzept der Selbstbestimmung im Sinne der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung gerecht werden können und nicht der Gefahr einer Machtverschiebung auf Seiten der Institution und auf Seiten der AssistenznehmerInnen unterliegen.

Eine advokatorische Ethik findet ihre Anwendung also nicht nur auf der Ebene der Interaktion zwischen Sozialprofessionellen und Klient/in, sondern auch auf der Ebene der sozialen Dienstleistungsorganisationen. Auch auf dieser Ebene muss nach der Legitimation des advokatorischen Handelns der Organisation gefragt werden: Vertritt die Organisation ausschließlich die Interessen der Klienten/innen oder stehen wirtschaftliche Interessen im Vordergrund? Solche Fragen müssen dann in Betracht gezogen werden, wenn „die vom

Staat zur Verfügung gestellten Ressourcen nicht in bestmöglicher Weise den Hilfsbedürftigen zur Verfügung gestellt werden“ (Brüll & Schmid 2008, S. 112). „Anwaltschaftlichkeit wäre dann als selbstkritisches Prinzip zur Geltung zu bringen, das auf die Optimierung der Dienstleistungen hinausliefe“ (ebd., S. 112f).

Widmen wir uns jetzt der Frage, wie stellvertretendes Handeln in einem organisationalen Kontext einzuordnen ist. Zur Beantwortung dieser Frage wird die These von Johannes Schädler herangezogen, der nach „die Bedeutung von Stellvertretung als pädagogische Kategorie im paradigmatischen Kontext der jeweiligen Praxis zu betrachten ist“ (Schädler 2011, S. 123). Schädler verweist in diesem Zusammenhang auf die in Organisationen fest verankerten Regeln und Normen, die verhaltenswirksam für die Mitglieder der Organisation sind – ebenso für solche, die neu in die Organisation kommen. Der Handlungsspielraum der Mitarbeiter/innen wird somit in Anlehnung an die in der Organisation bestehenden Regeln und Normen vorgegeben, in dem eben nur solche Verhaltens- und Handlungsweisen anerkannt werden, die sich im Rahmen dieser Vorgaben bewegen. (ebd., S. 123)

Diese Regeln und Normen manifestieren sich als solche Handlungen und Verhaltensweisen, die Schädler als „kognitive Scripts“ bezeichnet. Diese werden verstanden

*„als feststehende Schemata für Handlungssequenzen, auf die Mitglieder in Organisationen bei ihrem Handeln in vielen Situationen zurückgreifen.“
(Schädler 2011, S. 123)*

Analog dazu spricht Edgar Schein von einem Muster von unbewussten Grundannahmen, die sich in einer Organisation in der Auseinandersetzung mit typischen Problemen etablieren und folglich bestimmen, was überhaupt als Problem eingestuft wird, welche emotionalen und kognitiven Reaktionen auf das Problem angemessen sind und welche Lösungsoptionen letztlich als adäquat wahrgenommen werden (1985). Ausgehend von diesen ‚gelernten‘ Grundannahmen ist naheliegend, dass die Mitglieder von Organisationen eine gewisse Kontinuität und Automatisierung bezüglich ihrer konkreten Handlungs- und Verhaltensweisen in typischen Problemsituationen aufweisen, die mit einer mehr oder weniger stabilen Resistenz gegen Veränderungen und Reflexionen einhergehen. Die Folge dessen bezeichnet Schädler z.B. als Routinisierung. Eine solche Routinisierung impliziert jedoch in hohem Maße das Risiko, jenes Potential einer ethischen Reflexion des Handelns zu vernachlässigen, das jedoch gerade vor dem Hintergrund eines advokatorischen Rollenbildes von höchster Bedeutung ist: Tatsächliche Interessen, Bedürfnisse und Wünsche des/der Klient/in können so nicht erkannt und ermittelt werden. Eine Interessensvertretung im Sinne einer advokatorischen Ethik wäre damit hinfällig.

Die obigen Ausführungen verdeutlichen bereits die Wichtigkeit der Reflexion jeglichen sozialprofessionellen Handelns - insbesondere in solchen sozialen Dienstleistungsorganisationen, in denen stellvertretend agiert wird. Diese Ausgangslage fokussiert letzten Endes Fragen betreffend der Legitimation stellvertretenden Handelns wie sie im Sinne der advokatorischen Ethik behandelt wurden (vgl. Kapitel 2), um solch eine Stellvertretung zu garantieren, die sich von Schemata, Mustern, Skripten und Routinen abgrenzt.

5. Professionalität

Dieses Kapitel widmet sich in Anlehnung an das vorige Kapitel Fragen der Professionalität.

Persönliche Assistenz im Sinne des Arbeitgebermodells kann und soll von Laien geleistet werden, da Tätigkeiten hier ausschließlich und explizit im Auftrag und nach dem Willen des/der Assistenznehmers/in ausgeführt werden. Dieses Konzept der Assistenz grenzt sich speziell von „pädagogischen, sozialarbeiterischen oder therapeutischen Hilfen“ ab (Loeken & Windisch 2005, S. 146). Im Gegensatz dazu erfordert eine Assistenz bzw. Unterstützung und Begleitung von Menschen mit geistigen Behinderungen weit mehr Kompetenzen und Qualifikationen auf Seiten der Assistenzgeber/innen. Wie im vorigen Kapitel gezeigt wurde, geht das Anforderungsprofil an Unterstützungspersonen für Menschen mit geistigen Behinderungen weit über eine Assistenz im herkömmlichen Sinne hinaus. Insbesondere in Hinsicht auf eine advokatorische Ethik können die hier geforderten Kompetenzen, Kenntnisse und Fähigkeiten von Laien nicht per se erwartet werden. Die Praxis zeigt jedoch, dass oft Laien diese Tätigkeiten ausüben, obwohl „beim Leisten von Assistenz große Professionalität gefragt ist“ (Boban & Schumann 2005, S. 135).

Um zunächst ein Verständnis des Begriffs der Profession zu bekommen, werden im Folgenden die drei Tätigkeitsformen ‚Arbeit‘, ‚Beruf‘ und ‚Profession‘ nach Cloerkes unterschieden: Demnach dient >Arbeit< als

„Existenzgrundlage und wird verrichtet, um materielle Bedürfnisse zu befriedigen. >Beruf< ist mehr als Arbeit, hat Bedeutung als Statussymbol und beinhaltet einen Sinnbezug, der sich im Zusammenhang mit Kenntnissen, Erfahrungen und Fertigkeiten ausdrückt. >Professionen< sind ganzheitliche Tätigkeiten, die Berufsausübung ist autonom, die Orientierung am Wohl der Klienten ist ebenso verbindlich wie Loyalität gegenüber der Organisation, in deren Auftrag man wirkt.“ (Cloerkes 2007, S. 343)

Weiter lassen sich nach Dewe und Otto zwei Kriterien für Professionalität ausmachen: Das erste Kriterium ist „der Status eines wissenschaftlichen Experten“, das zweite ist „die auf konkrete Fälle bezogene Deutungs- und Handlungskompetenz“ des/der Professionellen (Dewe & Otto 2011, S. 1145). Betreffs des ersten Kriteriums ist bereits intuitiv eingängig, dass ein solches Wissen vor dem Hintergrund der vielfältigen, fallbezogen variierenden Anforderungen kaum ausreichen wird. Combe und Helsper bringen diese Annahme pointiert zum Ausdruck: Demnach sei zwar ein methodisch kontrolliertes Vorgehen die Legitimations- und Begründungsbasis professionellen Handelns, allerdings sei Wissen eben noch nicht Können (Combe & Helsper 2002, S. 34). Analog verweisen Dewe und Otto auf die Gefahr der Szientifizierung und Technokratisierung, sofern der/die Professionelle nicht die Fähigkeit und Bereitschaft aufbringt, situations- bzw. falladäquat auf die spezifischen Bedürfnisse des/der Klienten/in zu reagieren (Dewe & Otto, 2011, S. 1145). Denn: „Rezepturen und direkte praktische Handlungsanweisungen lassen sich diesem Wissen angesichts der Besonderheit von konkreten Fallsituationen kaum entnehmen“ (Combe & Helsper 2002, S. 34).

Es ist ersichtlich, dass in dem Kontext, in dem Unterstützungs – und Hilfeleistungen für Menschen mit geistigen Behinderungen angeboten werden, besondere Herausforderungen zu bewältigen sind, da hier nicht selbstverständlicher Weise auf die Kommunikationsfunktion der Sprache zurückgegriffen werden kann. D.h., dass auf Seiten des/der Professionellen eine hermeneutische Deutungskompetenz umso wichtiger wird, je mehr Interpretationsspielraum gegeben ist. Folglich wird es umso schwieriger, jene spezifische Qualität sozialprofessioneller Handlungspraxis, „die eine Erhöhung von Handlungsoptionen, Chancenvervielfältigung und die Steigerung von Partizipations- und Zugangsmöglichkeiten auf Seiten der Klienten“ anvisiert, zu erreichen (Dewe & Otto 2011, S. 1145). In der Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen ist es aber von höchster Relevanz, stets die Optionen selbstbestimmten Handelns auf Seiten der Betroffenen zu erkennen und auch umzusetzen. Um dem Selbstbestimmungsprinzip gerecht zu werden, ist also einerseits eine Zurücknahme professioneller Handlungsweisen zu fordern, nachdem genau jene Optionen erkannt worden sind, bei denen die Betroffenen selbst entscheiden können, indem sie ablehnen, bejahen oder verhandeln, und sich andererseits wieder den kontextuell festgelegten, professionsspezifischen Anforderungen bewusst zu sein, um nämlich solche Interventionen mit einschränkender Wirkung zu legitimieren. Die Bedeutung einer advokatorischen Ethik wird hier umso prononcierter, weil sie über den Legitimationsdiskurs die Balance zwischen Zurücknehmen und Intervenieren ‚regelt‘.

6. Zusammenfassende Konvergenz und Überleitung zum empirischen Part

Der gesamte theoretische Teil wurde zunächst nach einer intuitiven Strategie konstruiert. Nachdem schon im Vorfeld Annahmen und Vermutungen hinsichtlich einer ersten Problemstellung den Forschungsbeginn leiteten, wurden genau jene Themenkomplexe recherchiert, die diesen Annahmen zu Grunde lagen. Der Forschungsstil der Grounded Theory regt bereits dazu an, solche Konzepte näher zu betrachten, die für eine erste Annäherung an die Problemstellung sensibilisierend sind. Die Problemstellung ihrer selbst wurde im Zuge der literarischen Auseinandersetzung folglich immer schärfer eingegrenzt, auch wenn die Formulierung der finalen Fragestellung erst im Laufe der Datenerhebung und –auswertung erfolgte.

Konkret fokussiert wurden zunächst Interaktionsprozesse zwischen Menschen mit geistigen Behinderungen und PA. Hier hat sich schon im Vorfeld eine Abgrenzung zu einer kommunikationswissenschaftlichen Auseinandersetzung kristallisiert, so dass vielmehr solche Handlungs- und Interaktionsprozesse in den Fokus der Untersuchung rückten, die eine stellvertretende Funktion auf Seiten der PA inne hatten. An dieser Stelle hat sich zumindest implizit die advokatorische Ethik als Rahmung der Legitimation stellvertretender Handlungen angeboten. Nachdem die advokatorische Ethik in ihren substanziellen Bezügen zunächst breit angelegt ist, wurden anfangs allgemeine ethische Prinzipien und moralische Grundhaltungen sozialprofessioneller Handlungsfelder vorgestellt und diskutiert, um dann mit Brumlik in das Themenfeld einer advokatorischen Ethik einzuführen. Diese hat sich als besonders dienlich für das untersuchte Setting erwiesen, weil eben der Großteil der fokussierten Interaktionen und Handlungen legitimationsbedürftig ist. Selbsterklärend ist das Kapitel zur Annäherung an den Begriff der ‚geistigen Behinderung‘, das unabdingbar erscheint, da es sich eben um legitimierbare Handlungs- und Interaktionsprozesse genau mit dieser Zielgruppe handelt. Im weiteren Verlauf wurde das Verhältnis des Assistenzkonzeptes zum Modell der Stellvertretung unter Berücksichtigung einer advokatorischen Ethik beleuchtet. Die Relevanz dieser thematischen Auswahl ist insbesondere durch den Hintergrund des untersuchten Forschungsfelds zu begründen. Hier sollte auch geprüft werden, inwieweit die theoretische Konzeption der advokatorischen Ethik nach Brumlik sich als praxistaugliche Verankerung in Form eines organisationskulturellen Werts als realisierbar, notwendig und angemessen erweist. Im Zuge dessen ist auch der Titel der Arbeit entstanden. Abschließend wurde weiter der Begriff der Professionalität in diesem sozialen Handlungsfeld diskutiert, um kritisch der Tatsache zu begegnen, dass vorwiegend Laien in diesem Bereich tätig sind. Tatsächlich haben sich alle hier genannten theoretischen sensibilisierenden Konzepte letztlich als einträglich für die Auswertung erwiesen.

Empirischer Teil

7. Untersuchungsdesign

In diesem Teil der Arbeit werden die Methoden der Datenerhebung und der Datenanalyse vorgestellt. Zunächst erfolgt eine Einführung in die Ethnographische Feldforschung, um dann auf die Methoden der Datenerhebung - die teilnehmende Beobachtung und das problemzentrierte Interview – näher einzugehen. Der Ablauf der Untersuchung erfolgte nach dem Forschungsstil der Grounded Theory, die auch den Auswertungsvorgang der erhobenen Daten (Beobachtungsprotokolle, Interviewtranskripte) mit ihrem Kodiervorgang bestimmt.

7.1 Ethnographische Feldforschung

Die Datenerhebung fand im Rahmen einer ethnographischen Feldforschung statt. Neben der Auffassung der Ethnographie als eine „flexible, methodenplurale kontextbezogene Strategie“ (Lüders 2000, S. 389) wird Ethnographie auch beschrieben als eine „Schreibpraxis“ (Breidenstein & Kelle 1998, S. 139), als „ethnographischer Forschungsprozess“ (Amann & Hirschauer 1997, S. 16) oder als „Forschungsstrategie“ (Friebertshäuser & Panagiotopoulou 2010, S. 301).

In der Auseinandersetzung mit dem Begriff der Ethnographie zeigt sich eine Unsicherheit bezüglich der Eindeutigkeit dieses Begriffes im Sinne eines *genus proximum*, so dass insbesondere die länger dauernde Anwesenheit im Forschungsfeld als gemeinsames Charakteristikum all jener Begriffsannäherungen bestimmbar ist. In dieser Untersuchung wird der Begriff der Ethnographie wie im Folgenden dargestellt verstanden.

Friebertshäuser und Panagiotopoulou verstehen unter dem Begriff der ethnographischen Feldforschung eine, dem qualitativen Forschungsparadigma zugehörige Forschungstradition, „die Menschen in ihrem Alltag untersucht, um Einblicke in ihre Lebenswelten und Lebensweisen zu gewinnen sowie ihre Sinndeutungen und Praktiken kulturanalytisch zu erschließen“ (Friebertshäuser & Panagiotopoulou 2010, S. 301).

Der Ursprung der traditionellen (ethnologischen) Ethnographieforschung liegt in der Entdeckung fremder Kulturen und Gesellschaften - Welten, mit denen wir nicht vertraut sind. Demgegenüber erhebt die sozialwissenschaftliche Ethnographie den Anspruch, Bereiche der eigenen Kultur neu zu erforschen (Friebertshäuser & Panagiotopoulou 2010, S. 302f,

Kellermann 2008, S. 56) und das scheinbar Vertraute unter einem fremden Blick wahrzunehmen. Oder in den Worten von Amann und Hirschauer: *„Das weitgehend Vertraute wird dann betrachtet als sei es fremd, es wird nicht nachvollziehend verstanden, sondern methodisch befremdet (...)“* (Amann & Hirschauer 1997, S. 12). Dabei bestehe nach Honer die Notwendigkeit, dass sich der *„Ethnograph in der eigenen Gesellschaft der Fremdheit des Bekannten und Vertrauten durch eine artifizielle Einstellungsänderung erst wieder bewusst werde“* (Honer 2000, S. 196). Erst durch eine vorsätzlich beabsichtigte Differenzierung zwischen dem Bekannten und dem Fremden können soziale Phänomene der eigenen Kultur analysiert, *„(...) die dem Alltagswissen nicht zugänglichen Strukturen aufgedeckt und der Weiterentwicklung gelebter Praxis nutzbar gemacht werden“* (Kellermann 2008, S. 56).

Neben einem Kulturbegriff, der Kultur als „Gesamtheit gemeinsamer materieller und ideeller Hervorbringungen, internalisierter Werte und Sinndeutungen sowie institutionalisierter Lebensformen von Menschen " (Hellemann, Klein & Klein 1995 zit. n. Klein 1986) versteht, existieren eine Vielzahl an gesellschaftlichen Teil – und Subkulturen (Hellemann, Klein & Klein 1995). Schütze (1994, S. 193) geht u.a. davon aus, dass Menschen, die von ihrer Umwelt als ihr nicht zugehörig angesehen und stigmatisiert werden, teilweise „fremde Alltagsmilieus und Subkulturen“ ausbilden. (Schütze 1994, S. 193). Nach Laszlo (1995, S. 16) werfe aber insbesondere die Stigmatisierungstheorie die Frage auf, ob nicht erst die Zuschreibung von Merkmalen auf eine bestimmte Gruppe von Menschen in unserer Gesellschaft - wie z.B. Menschen mit Behinderungen - bestimmte Teil- und Subkulturen hervorbringe. Es bestehe eine „merkwürdige Diskrepanz zwischen tatsächlichen Handlungen und Einstellungen dieser Menschen und den Vorstellungen der Bevölkerung über Verhalten und Einstellungen der Betroffenen“ (Laszlo 1995, S. 16). Die „(...) vor dem Hintergrund sozialer Ungleichheit nachzuzeichnende Entwicklung von stigmatisierten sozialen Randgruppen (...)“ (Laszlo 1995, S. 4) spielt insofern eine nicht ganz unbedeutende Rolle bei der vorliegenden Untersuchung, da im Mittelpunkt dieser Studie Interaktionsprozesse zwischen Menschen mit geistigen Behinderungen und deren persönlichen Assistenten/innen stehen. Nach den Thesen von Schütze (1994) und Laszlo (1995) würden sich somit Menschen einer „dominanten Kultur“ (Laszlo 1995, S. 16) und Menschen einer „Subkultur“ begegnen.

Die Komplexität sozialer Zusammenhänge, die sich in diesem Forschungsfeld ergibt, und die sich „nur in ihrer natürlichen Umgebung erfassen lässt“, erfordere zum Einen „die Anwesenheit des Forschers im Feld“ (Kellerman 2008, S. 57), zum Anderen bestehe die Notwendigkeit einer möglichst offenen Forschungshaltung in Hinblick auf die jeweilige „soziale Realität“ (Friebertshäuser & Panagiotopoulou 2010, S. 305), die ein charakteristisches Merkmal ethnographischer Feldforschung darstellt (ebd., S. 305). Um

einen „offenen Zugang zur sozialen Realität“ (ebd., S. 305) zu wahren, wurde von einer theoretischen Entwicklung von Kategorien vor dem Betreten des Forschungsfeldes abgesehen, da diese dem „Bedeutungs- und Bewertungskontext des Forschenden entstammen“ (ebd., S. 305).

Im Sinne der ethnographischen Feldforschung als eine „flexible, methodenplurale kontextbezogene Strategie“ (Lüders 2000, S. 389) ist die Einsetzung und Kombination verschiedener methodischer Zugänge kennzeichnend (Friebertshäuser & Panagiotopoulou 2010, S. 309, Lüders 2000, S. 393, Bohnsack, Marotzki & Meuser 2003, S. 151f). Dabei wird in der Literatur die teilnehmende Beobachtung als „Kernmethode“ der Ethnographie gehandelt (Hünersdorf, Müller & Maeder 2008, S. 16, Kellermann 2008, S. 57, Hünersdorf 2008, S. 30, Friebertshäuser & Panagiotopoulou 2010, S. 309, Lüders 2000, S. 385ff), auf die nun im folgenden Kapitel näher eingegangen wird.

7.2 Teilnehmende Beobachtung

Beobachtung als perzeptiver Prozess ist ein hochkomplexer Vorgang zur Sammlung von Informationen, bei dem der/die Ethnograph/in vor der Herausforderung steht, eine bestimmte Menge an variablen Reizen zu verarbeiten. Folglich muss der/die Beobachter/in eine Entscheidung darüber treffen, was in den Fokus seiner/ihrer Wahrnehmung rücken soll. (Bortz & Döring 2006, S. 263) In der vorliegenden Untersuchung wurde hinsichtlich des Problems der Selektivität der Beobachtungen auf das von Glaser und Strauss (1967) entwickelte Verfahren des *theoretical sampling* zurückgegriffen. „Das Theoretische Sampling ist ein Verfahren, bei dem sich der Forscher auf einer analytischen Basis entscheidet, welche Daten als nächstes zu erheben sind und wo er diese finden kann“ (Strauss 1998, S. 70). Dabei ist ausschlaggebend, dass die Datenerhebung und –analyse parallel bzw. im Wechsel zueinander stattfindet. Die Analyse der Daten lenkt den Blick des/der Forscher(s)/in auf bestimmte Ereignisse, Handlungen oder Phänomene, die als Entscheidungsgrundlage für die weitere Datenerhebung dienen. (ebd., S. 70) „Dieser Prozess der Datenerhebung wird durch die im Entstehen begriffene (...) Theorie kontrolliert“ (Glaser & Strauss 1998, S. 53).

Durch die Vorgehensweise nach dem Verfahren des *theoretical sampling* wurden im Rahmen der vorliegenden Untersuchung erste Memos verfasst, aufgrund derer erste Fokussierungen in Hinblick auf die Wahrnehmung der Wünsche, Bedürfnisse und Äußerungen der Klienten/innen durch die Persönlichen Assistenten/innen vorgenommen wurden. Es wurde jedoch auch darauf hingearbeitet, weitere neue Einsichten zu erhalten, welche nicht auf bisherigen Erfahrungen und beobachteten Interaktionen im Forschungsfeld aufbauten. Dabei war es für diese Untersuchung von Bedeutung, alle PA, die in

wechselndem Rhythmus ihre Dienste in der Wohngemeinschaft wahrnahmen, gleichermaßen zu berücksichtigen. Somit konnte realisiert werden, dass alle PA gleichverteilt im Fokus der Beobachtung standen und so möglichst viele Eindrücke gesammelt werden konnten.

Die vorliegende Forschungsarbeit beschäftigt sich mit Interaktionsprozessen zwischen Menschen mit geistigen Behinderungen und den PA. Die teilnehmende Beobachtung als ein möglicher methodischer Zugang der ethnographischen Feldforschung erweist sich aufgrund der Komplexität der sozialen Zusammenhänge und Phänomene, die sich in diesem Forschungsfeld ergeben, insofern als geeignet, da Interaktionen und Handlungen am ehesten der Beobachtung zugänglich sind.

7.3 Protokollieren

Der Text spielt eine essentielle Rolle für die ethnographische Feldforschung. Erst durch das Aufschreiben von beobachteten Phänomenen und Erfahrungen, die während des Forschungsprozesses gemacht wurden, entstanden Daten, die in Form von Beobachtungsprotokollen weiterverarbeitet wurden. Die Verschriftlichung impliziert bereits eine erste Sinndeutung des Autors (Amann & Hirschauer 1997, S. 30f). Die Protokollierungen erzeugen kein Abbild der beobachteten Wirklichkeit, sondern sind das „Ergebnis komplexer Sinnstiftungsprozesse“ (Lüders 2000, S. 397). Der/die Ethnograph/in wird in seinen/ihren Beobachtungen u.a. durch die „persönlichen Eindrücke, die spezifische Arbeitsweise im Feld, die Art der Vorinterpretation, dem Einbezug von Erklärungen durch Akteure/innen, die fluktuierenden Beobachtungsperspektiven oder die Form der Zusammenfassung“ beeinflusst, die sich in den Protokollierungen widerspiegeln (Lueger 2000, S. 116). Die Frage nach der Strukturierung und dem Informationsgehalt der Protokolle sei bis dato eine ungeklärte. Dem/der Ethnographen/in werde eine große „Offenheit“ bei der Gestaltung der Protokolle zugestanden (Lüders 2000, S. 398). Diese „Offenheit“ führte bei der Verfassung der Beobachtungsprotokolle im Rahmen der vorliegenden Untersuchung zunächst zu Unsicherheiten, da unklar war, wie viel Subjektivität in den Beschreibungen zugelassen sei. Insbesondere die emotionale Intensität, die in unterschiedlichen Situationen während des Feldaufenthaltes über alle Sinnesmodalitäten hinweg auf Seiten der Ethnographin wahrnehmbar war (z.B. Spannungen zwischen dem/der PA und dem/der Klient/in), wurde zunächst in den ersten Protokollierungen weitgehend außer Acht gelassen, da „sensorische Eindrücke“ häufig als „besonders subjektiv“ und „unwissenschaftlich“ erachtet werden würden (Lueger 2000, S. 116). Nach Lueger (2000, S. 116) seien jedoch gerade sensorische Eindrücke „nicht ignorierbare Bestandteile der Teilnahme am sozialen

Leben (...).“ Diese vor erste Nicht-Beachtung von sensorischen Empfindungen in den Protokollen wurde während der ersten Analysen der Daten im Laufe des Forschungsprozesses als eher hinderlich für die Rekonstruktion der beobachteten Szenen empfunden. Daher wurden im weiteren Verlauf der Forschungsarbeit auch sensorische Eindrücke wie z.B. Gefühle in den Protokollen mitberücksichtigt. Eine weitere Schwierigkeit, die sich beim Verfassen der Protokolle ergab, war die Tatsache, dass während des Aufenthaltes im Feld häufig eine beobachtete Interaktion fließend in eine nächste überging. Das Problem der Selektivität der Beobachtungen aufgrund der begrenzten Wahrnehmungsfähigkeit des/der Beobachters/in, ergab sich in einer anderen Form bei der Verschriftlichung der Beobachtungen: Hier stellte sich die Frage, wo fängt eine Interaktion an und wo hört diese auf? Im Sinne des *theoretical sampling* ergab sich die Notwendigkeit, zu entscheiden, welche Beschreibungen von beobachteten Interaktionen und Handlungsabläufen für die weitere Entwicklung der Kategorien sinnvoll ist. (vgl. auch Breidenstein & Kelle 1998, S. 142f) Nachdem erste Codes und Konzepte im Sinne der Auswertungsstrategie der Grounded Theory identifiziert wurden, rückte der Fokus der Beobachtungen insbesondere auf die Reaktionen der PA gegenüber den Verhaltensweisen und Äußerungen der Klienten/innen.

7.4 Das Problemzentrierte Interview

Im Laufe des Forschungsprozesses ergaben sich weitere Fragen, die durch die Methode der teilnehmenden Beobachtung nicht befriedigend geklärt werden konnten. Daher wurde der Entschluss getroffen, weitere Daten in Form von qualitativen Interviews zu erheben.

Für die weitere Untersuchung wurde das problemzentrierte Interview nach Witzel (2000) herangezogen. Charakteristisch für das problemzentrierte Interview sind die Problemzentrierung, die Gegenstandsorientierung und die Prozessorientierung. Diese Form des qualitativen Interviews wurde u.a. daher als geeignet für die vorliegende Untersuchung empfunden, da sie sich weitgehend an das theoriegenerierende Verfahren der Grounded Theory anlehnt und sich explizit von einer „Überstülpung“ von Theorien auf die erhobenen Daten abgrenzt (vgl. Witzel 2000, S. 2). Diese Vorgehensweise gewährleistet eine gewisse Offenheit der Forscherin gegenüber den Sichtweisen der befragten Personen, die folglich die Entwicklung einer in den Daten verankerten ‚grounded‘ Theorie ermöglicht. Ein weiterer Vorteil des problemzentrierten Interviews stellt die Problemzentrierung dar, die sich an der – im Laufe des Forschungsprozesses – entwickelten Problem- und Fragestellung orientiert. Im Gegensatz zum narrativen Interview begibt sich der/die Forscher/in bereits mit einem theoretisch-wissenschaftlichen Vorverständnis in die Erhebungsphase (Lamnek 2005, S.

364). Dieses Vorverständnis war in der vorliegenden Untersuchung zum einen durch ein eingängiges Literaturstudium als auch durch die Datenanalyse der - während des vier monatigen Feldaufenthaltes - erhobenen Daten in Form von Protokollen und Notizen bedingt. Das durch den bisherigen Forschungsprozess entwickelte theoretische Konzept wurde den Interviewpersonen vorenthalten, um eine „entsprechend verzerrende Wirkung“ auf Seiten der Befragten zu vermeiden (Lamnek 2005, S. 365). Lediglich die übergeordnete Thematik des Interviews wurde den Befragten zu Beginn des Interviews vorgestellt. Durch die zusätzliche Erhebung und Auswertung der Interviewdaten konnte das vorab entwickelte theoretische Konzept um wesentliche Erkenntnisse erweitert bzw. teilweise modifiziert werden.

Die Erstellung des Interviewleitfadens orientierte sich an ersten Ergebnissen, die im Laufe des Auswertungsprozesses anhand von Beobachtungsprotokollen, Memos und Feldnotizen gewonnen werden konnten. Folgende Themenbereiche waren für die Strukturierung des Leitfadens ausschlaggebend:

1. Einstiegsfrage
2. Aufgabenbereich der PA
3. An- und Herausforderungen
4. Rahmenbedingungen
5. Unterstützungsmöglichkeiten
6. Einstellungen
7. Umgang mit negativen Emotionen
8. Wünsche, Kritik

Alle Interviews wurden auf einem Diktiergerät aufgenommen und transkribiert, um dann im weiteren Prozess der Analyse der Daten zugänglich zu sein.

7.4.1 Beschreibung des Untersuchungssamples

Für den Feldaufenthalt wurde eine soziale Einrichtung für Menschen mit geistiger und/oder mehrfacher Behinderung in Wien ausgewählt, welche Menschen betreut und begleitet, die im Zuge einer Enthospitalisierung in die Gesellschaft eingegliedert werden sollen. Je nach Unterstützungs- und Hilfsbedarf der Klienten/innen stehen Wohngemeinschaften, Trainingswohnungen oder eigene Wohnungen zur Verfügung. Die Klienten/innen werden im Alltag durch Persönliche Assistenten/innen unterstützt und begleitet. Ziel sei hierbei durch ein entsprechend sozialpädagogisch-methodisches Vorgehen der Mitarbeiter/innen, den Klienten/innen die Gestaltung eines selbstbestimmten Alltags zu ermöglichen und die

Selbständigkeit jedes einzelnen zu verbessern sowie ihnen die Teilhabe an allen gesellschaftlichen Bereichen zu gewährleisten.

Für die Untersuchung wurde im Rahmen der Organisation eine Wohngemeinschaft ausgewählt, die von drei Klienten/innen mit unterschiedlichem Unterstützungsbedarf bewohnt wird. Das Team besteht aus sechs Persönlichen Assistenten/innen und einer Teamleitung, die ebenfalls Dienste in der Wohngemeinschaft übernimmt. Die Klienten/innen werden ganztags betreut. Frühdienste finden von 6:00 Uhr bis ca. 8:00 Uhr statt. Die Klienten/innen werden dann von einem Fahrtendienst abgeholt und verbringen den Vormittag in Beschäftigungstherapien, die innerhalb verschiedener Werkstattprojekte von der Organisation angeboten werden. Nachmittagsdienste finden Werktags von 15:00 Uhr – 20:30 Uhr statt. Am Wochenende beginnen die Dienste um 10:00 Uhr morgens und enden um 20:00 Uhr am Abend. Die Mitarbeiter/innen haben die Möglichkeit, ihre Dienste jeden Monat erneut flexibel einzuteilen. Einmal im Monat findet eine Teamsitzung mit allen Mitarbeitern/innen der Wohngemeinschaft statt.

7.4.2 Zugang und Aufenthalt im Feld

Aufgrund eines früheren Arbeitsverhältnisses mit der ausgewählten Organisation gestaltete sich der Zugang zum Feld als unproblematisch. Durch den Kontakt zur Teamleitung bestand die Möglichkeit, mein Forschungsvorhaben persönlich vorzustellen. Nach Einwilligung der Teamleitung erhielt ich die Gelegenheit im Rahmen einer Teamsitzung, in der alle Teammitglieder - mit Ausnahme der Klienten/innen - anwesend waren, das Anliegen und den Gegenstand meiner Masterarbeit näher zu erläutern. Mit dem Einverständnis aller Mitarbeiter/innen des ausgewählten Teams wurden monatlich neue Dienste ausgemacht, in denen ich in der Wohngemeinschaft anwesend sein konnte. Den Teammitgliedern wurde vorab versichert, dass sie jederzeit aus der Untersuchung aussteigen konnten, was jedoch nicht der Fall war. Der Feldaufenthalt in der Wohngemeinschaft und der Beginn der Untersuchung fing Anfang Oktober an und wurde Ende Januar abgeschlossen. Die Klienten/innen wurde im Rahmen der ersten teilnehmenden Beobachtung über mein Vorhaben informiert, soweit möglich sie dieses kognitiv verarbeiten konnten. Im Rahmen des Auswertungsprozesses zeigte sich insbesondere zum Ende des Feldaufenthaltes, dass einige Fragen in Hinsicht auf die entwickelte Forschungsfrage noch offen blieben. Daher wurde die Entscheidung getroffen, Interviews mit einigen Mitarbeitern/innen des Teams durchzuführen. Bei der Auswahl der Interviewpartner/innen wurde nach dem *theoretical sampling* der Grounded Theory vorgegangen. Folgende Kriterien waren dabei für die

Auswahl der Interviewpartner/innen ausschlaggebend: langjährige Mitarbeiter/innen sowie neu eingestiegene Mitarbeiter/innen, Geschlecht, Alter, einschlägige Qualifikationen im sozialen Bereich versus ‚Laien‘ sowie forschungsthematische Aspekte.

7.4.3 Beschreibung der Interviewsituation und Ablauf der Interviews

Die Kontaktaufnahme mit den drei ausgewählten Interviewpartnern/innen fand ausschließlich über Telefon statt. Bereits bei der telefonischen Vereinbarung eines Interviewtermins wurden die Interviewpersonen über die zentralen thematischen Inhalte und die Aufnahme des Gesprächsverlaufs auf Tonband informiert, womit sich alle einverstanden erklärten. Um die Interviewsituation so angenehm wie möglich für den/die Interviewpartner/in zu gestalten, wurde sich in Hinsicht auf den Ort der Interviews nach den Wünschen der Befragten gerichtet. Alle drei Interviews fanden in einem Caféhaus statt. Durch den vorhergehenden Feldaufenthalt in der Wohngemeinschaft war bereits eine gewisse Vertrautheit gegeben, was sich wiederum positiv auf den Gesprächseinstieg und die Atmosphäre auswirkte.

Zu Beginn wurde seitens der Interviewerin abermals darauf verwiesen, dass das Interview auf Tonband aufgenommen, im Anschluss transkribiert und im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit verwendet wird. Es wurde zudem angemerkt, dass das Interview anonym ist und alle Namen und Ortsangaben geändert werden. Der Gesprächseinstieg wurde mit der von Witzel (2000) empfohlenen offenen Einstiegsfrage begonnen, wodurch der Erzählfluss der Interviewparten/innen angeregt werden soll: *Erzähl* mir doch bitte einmal wie du zur Organisation XY gekommen bist? Der Abschluss des Interviews bildete die Frage nach weiteren Anmerkungen, Wünschen oder Kritik zum Thema oder zum Interviewverlauf an sich.

7.5 Auswertung des Datenmaterials

Die Interpretation bzw. Analyse des Datenmaterials in Form von Beobachtungsprotokollen und Interviewtranskripten erfolgte in Anlehnung an das Modell der Grounded Theory, auf das nun im Folgenden näher eingegangen wird.

7.5.1 Grounded Theory als Forschungsstil

Die Grounded Theory ist ein von Glaser und Strauss (1967) entwickelter qualitativer Forschungsstil, dessen Ziel die Entwicklung einer in empirischen Daten begründete Theorie ist. Die Anwendung dieses Forschungsstils kann überall dort erfolgen, „wo eine komplexe soziale Wirklichkeit nicht allein durch Zahlen erfassbar ist, sondern wo es um sprachvermittelte Handlungs- und Sinneszusammenhänge geht“ (Strauss & Corbin 1996, VII). Hierbei ist die Rekonstruktion sozialer Wirklichkeiten inklusive der Bedeutungsstrukturen menschlicher Erfahrungen von primärem Interesse (Corbin 2003, S. 70). Um der Komplexität derjenigen Interaktionsprozesse, die in der vorliegenden Arbeit untersucht werden, zu begegnen, eignet sich die Grounded Theory besonders deshalb als Auswertungsverfahren, da sie Sinn- und Handlungsbedeutungen aufdecken kann, die sich in diesen Interaktionen niederschlagen. Dabei liegt ein besonderes Augenmerk auf der Rekonstruktion genau jener sozialen Wirklichkeit, die sich in dem Raum, wo Menschen mit geistiger Behinderung aktiv unterstützt und begleitet werden, abspielt.

Essentiell für die Grounded Theory ist die wechselseitig aufeinander bezogene Verschränkung zwischen Datenerhebung, -analyse und Theorie (Strauss & Corbin 1996, S. 8). Bereits die ersten erhobenen Daten wurden untersucht, wobei diese Analyse im Sinne des *theoretical samplings* (vgl. Kapitel 7.1.2) die Entscheidung bei der weiteren Erhebung steuerte (Przyborski & Wahrab-Sahr 2009, S. 194f). Dieser Steuerungsprozess erstreckte sich über den gesamten Auswertungsverlauf.

Der für die Grounded Theory substantiellste Arbeitsschritt stellt das „Kodier-Verfahren“ dar. Kodieren meint hier die Analyse von Daten, bei der die Daten „aufgebrochen, konzeptualisiert und auf neue Art zusammengesetzt werden“ (Strauss & Corbin 1996, S. 39). Im Rahmen der Grounded Theory wird zwischen drei Haupttypen des Kodierens unterschieden: das offene, das axiale und das selektive Kodieren. (Strauss & Corbin 1996, S. 40)

Das offene Kodieren stellt den ersten Schritt im Prozess der Theoriebildung dar (Hülst 2010, S. 285f). Dabei wurde das Datenmaterial detailliert Zeile für Zeile untersucht (Strauss 1998,

S. 58). Fundamental für den Kodier-Prozess ist die „Methode des ständigen Vergleichens der Daten miteinander“ (Strübling 2004, S. 18). Die in den Protokollen beschriebenen Ereignisse oder Vorfälle wurden dabei auf Ähnlichkeiten oder Unterschiede hin analysiert und verglichen. Ein weiteres grundlegendes analytisches Verfahren für den Kodier-Prozess ist das Stellen von solchen Fragen, die einen relevanten Informationsgewinn in Aussicht stellen und auf Phänomene hinweisen, die sich aus den Daten herauskristallisieren. Auf diese Weise kann der/die Forscher/in zu neuen Einsichten und Entdeckungen gelangen bzw. auch Vorannahmen modifizieren, verifizieren oder verwerfen. Um diese neuen Entdeckungen, Ideen oder Assoziationen nicht zu vergessen, wurden begleitend zum Kodierprozess Memos geschrieben (vgl. auch Strauss 1998, S. 62). Memos dienen nicht nur der Erinnerung, sie unterstützen zusätzlich den Prozess der Datenanalyse während des Kodier-Verfahrens (Strübling 2004, S. 33).

Im weiteren Verlauf des offenen Kodierens wurden für die in den Beobachtungsprotokollen enthaltenen Phänomene oder Ereignisse konzeptuelle Namen vergeben. Um eine Verwirrung zu umgehen, erhielten ähnliche Phänomene denselben Namen. Das Konzeptualisieren von Daten stellt in der Grounded Theory den ersten Schritt der Datenanalyse dar. (Strauss & Corbin 1996, S. 44) Diese vorläufigen Konzepte dienten als Basis für die nächste Abstraktion. Folgende Abbildung demonstriert ein Beispiel der Konzeptualisierung der Daten dar:

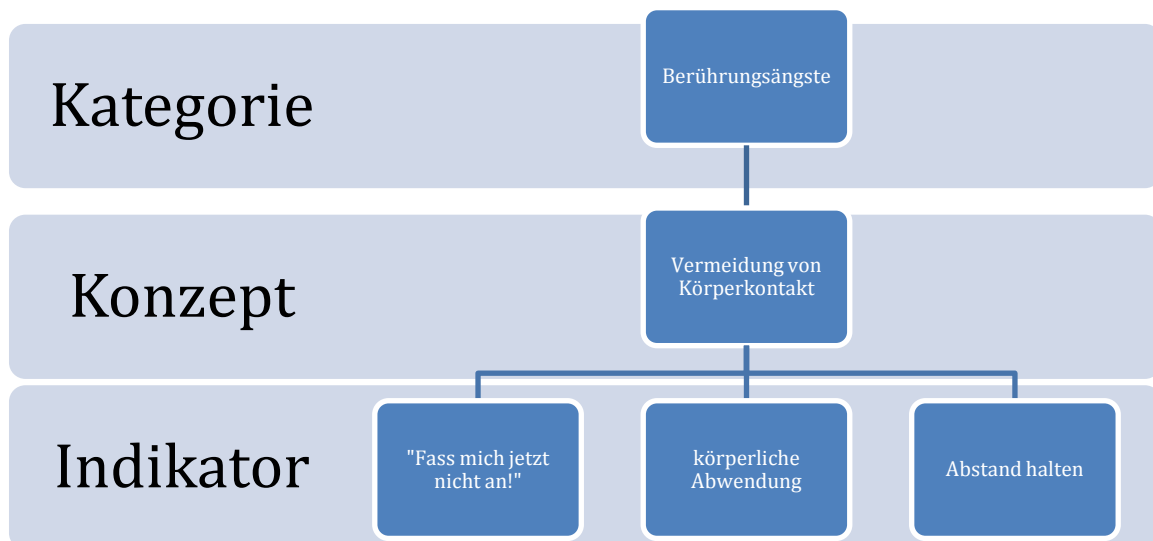


Abbildung 1: Beispiel der Konzeptualisierung und Kategorienbildung. (Eigene Darstellung)

In einem weiteren Arbeitsschritt wurden folglich die durch die Benennung der Phänomene entstandenen konzeptuellen Bezeichnungen (Konzepte) zu Kategorien klassifiziert (ebd., S. 47). Durch den Vergleich der Konzepte miteinander, konnten inhaltlich verwandte Konzepte, die sich auf ein ähnliches Phänomen beziehen, zu einer Kategorie gruppiert werden (ebd., S.

43f). Die Benennung der Kategorien orientierte sich an den ihnen zugeordneten Konzepten, erfasste diese jedoch auf einer abstrakteren Ebene (Hülst 2010, S. 286).

Einen tieferen Einblick in die Daten eröffnete das axiale Kodieren. Hierbei wurden über das offene Kodieren hinaus Verbindungen zwischen den Kategorien hergestellt, um synthetisch ein inhaltlich logisches Verknüpfungsnetzwerk der Kategorien zu entwickeln. Dies erfolgt im Zuge des paradigmatischen Ansatzes, der unterschiedliche Dimensionen so miteinander verschnürt, dass zunächst die ursächlichen Bedingungen eines Phänomens identifiziert werden, im nächsten Schritt der Kontext beschrieben wird, um schließlich die intervenierenden Bedingungen sowie Handlungs- und interaktionale Strategien einschließlich der Konsequenzen zu eruieren. Folglich werden die Daten derart spezifiziert, dass diese „auf neue Art zusammengefügt werden“. (Strauss & Corbin 1996, S. 45ff) Folgende Abbildung stellt das Kodierparadigma dar:

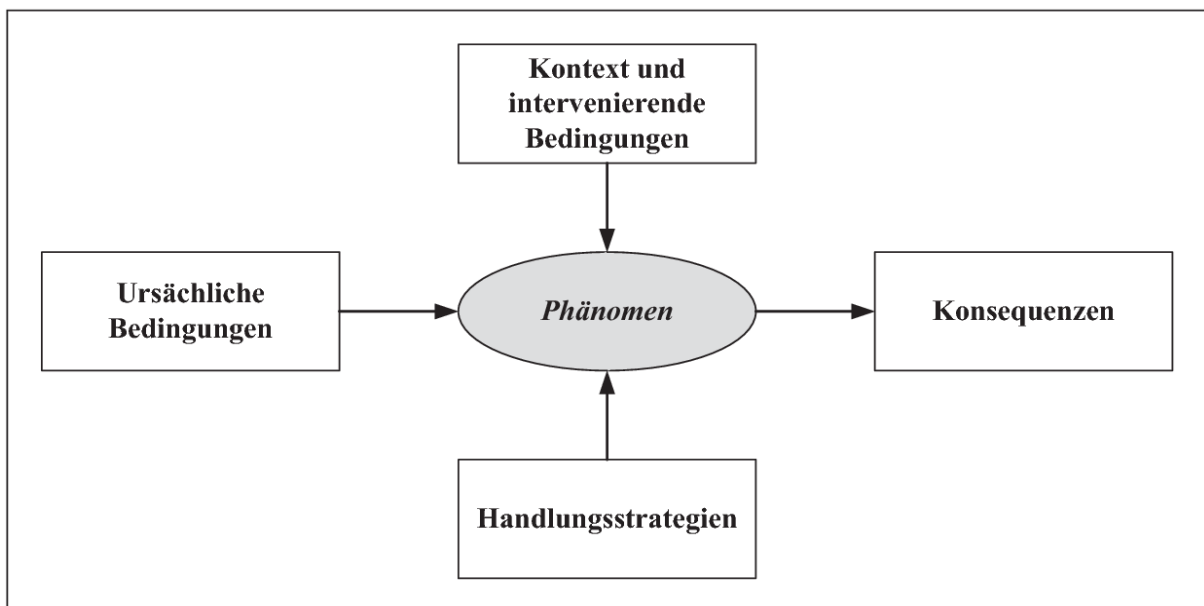


Abbildung 2: Kodierparadigma in Anlehnung an Strauss und Corbin (1996)

In einem letzten Schritt wurde das Verfahren des selektiven Kodierens angewandt. Hierbei wurde systematisch nach der Identifikation der Kernkategorie kodiert (Strauss 1998, S. 63). Die Kernkategorie wird dabei mit Hilfe des Kodierparadigmas in Beziehung zu anderen Kategorien gesetzt (Strauss, Corbin 1996, 117). Ziel des selektiven Kodierens ist die theoretische Integration „der gesamten interpretativen Arbeit“ (ebd., S. 94f). Durch den Vorgang des selektiven Kodierens wurde in Folge die Schlüsselkategorie ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen Persönlichen Assistenten/innen und Klienten/innen‘ sowie deren zwei Ausprägungen ‚gelungene Interaktionen‘ und ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ identifiziert.

8. Darstellung der Ergebnisse

In diesem Teil der Arbeit werden die Ergebnisse der Untersuchung dargestellt. Die Darstellung erfolgt in Anlehnung an das Verfahren der Grounded Theory wie im vorhergehenden Kapitel erläutert.

Um eine Nachvollziehbarkeit der Darstellung der Ergebnisse und der Entwicklung der Kernkategorie für den Leser zu gewährleisten, wird an dieser Stelle noch einmal kurz auf das methodische Vorgehen eingegangen: In dieser Untersuchung wurde mittels einer Grounded Theory die Entwicklung einer gegenstandsverankerten (deskriptiven; hypothetischen) Theorie als Primärziel verfolgt. Der Auswertungsprozess ist derart mit den erhobenen Daten verbunden, als dass man die Daten sukzessive einer Prüfung unterzieht. Mittels des Kodierverfahrens (offenes, axiales und selektives Kodieren) wurden Indikatoren, Konzepte und Kategorien durch Interpretation der Daten identifiziert. Die Theorie besteht also aus den ermittelten Konzepten und Kategorien. Diese Kategorien werden in einem theoretischen Modell in Beziehung zueinander gesetzt, sodass eine Vielzahl an Hypothesen ableitbar ist, die die jeweilige Beziehungskonstellation der Kategorien vorhersagen. Im Zentrum dieses Modells wird die Kernkategorie integriert, die in Verbindung zu allen anderen (Sub-)Kategorien steht. Die Integration der Kernkategorie - hier die ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen Persönlichen Assistenten/innen und Klienten/innen‘ - und deren Verknüpfung zu den ihr untergeordneten (Sub-)Kategorien erfolgt ebenso über das Kodierparadigma, in dem sowohl die Ursachen der Kernkategorie und die Bedingungen, in jene diese eingebettet ist genau so dargestellt sind wie die (Handlungs- und Bewältigungs-) Strategien, die die Ausprägung der Kernkategorie begünstigen. Anschließend werden die Konsequenzen der Kernkategorie offengelegt, die aus den Ursachen, Bedingungen und Strategien erwachsen.

Zunächst wird ein Überblick über das entwickelte theoretische Modell anhand einer graphischen Darstellung gegeben. Im weiteren Verlauf der Ergebnisdarstellung werden dann die zwei Ausprägungen der Kernkategorie vorab in einer Abbildung dargestellt, um diese dann ausführlich zu beschreiben. Zur Veranschaulichung enthält die Beschreibung der (Sub-)Kategorien Belege und Zitate aus den Interviews sowie Ausschnitte aus den Beobachtungsprotokollen. Um die Anonymität der Organisation als auch der Mitarbeiter/innen zu gewährleisten, wurden alle Namen geändert. Die (Sub-)Kategorien wurden größtenteils in den Fließtext mit ein gebaut und sind durch kursive Schrift und ein Kürzel (K) für Kategorie bzw. (SK) für Subkategorie gekennzeichnet. Zur Verbesserung der Lesbarkeit sind im Gegensatz zu den Interviewtranskripten nichtsprachliche Äußerungen, Wiederholungen und Füllwörter den Zitaten entnommen worden.

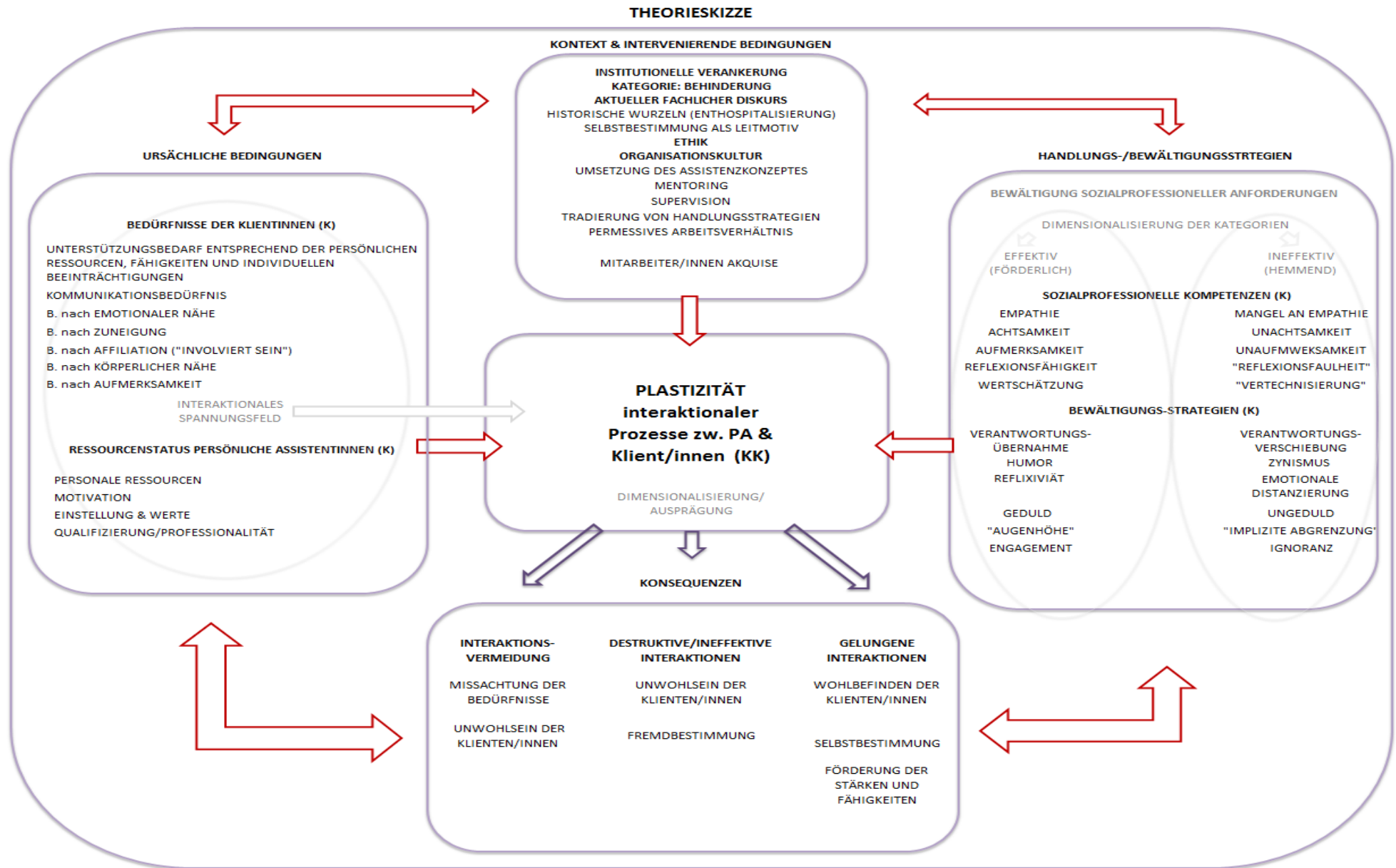


Abbildung 3: Theorieskizze (Eigene Darstellung)

8.1 ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen PA und Klienten/innen‘ als zentrales Phänomen der Theorieskizze

Die Zielsetzung dieser Arbeit gründete in erster Linie darauf, solche Herausforderungen zu identifizieren, die - in einer sozialprofessionellen Umgebung eingebettet - sich in interaktionalen Prozessen zwischen PA und Klienten/innen niederschlagen. Zur Annäherung an diese Zielsetzung wurde der Forschungsstil der Grounded Theory angewandt, um der Komplexität dieser Interaktionsprozesse gerecht zu werden und jene gleichermaßen multiperspektivisch zu untersuchen. Die dargestellte Theorieskizze in Abbildung 3 bildet das Produkt dieser Arbeit.

Nach den Ergebnissen dieser Untersuchung wurde die Kernkategorie ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen PA und Klienten/innen‘ definiert. Bewusst gewählt wurde der Terminus ‚Plastizität‘. Plastizität impliziert nämlich per definitionem die Wandlungsmöglichkeit (genauer: Variable Ausprägungsfähigkeit) interaktionaler Prozesse. Es handelt sich nämlich nicht um statische Formen, die der Veränderung unzugänglich sind. Vielmehr sind sie gestaltungsfähig, obgleich sie in anteilig statischen Bedingungen eingebettet sind (e.g. organisationale und strukturelle Bedingungen). Dennoch - so wird noch im weiteren Verlauf gezeigt werden – konnten auf Basis der Daten eindeutig zwei Ausprägungen der Kernkategorie eruiert werden, die konsistent und in Abhängigkeit vieler, in Beziehung zueinanderstehender Variablen in ‚gelungene‘ und ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ differenzierbar sind. Nachdem für beide Ausprägungen spezifische Ursachen, Bedingungen und Strategien isoliert werden konnten, impliziert der Begriff der Plastizität notwendigerweise die Möglichkeit, in diese Interaktionsprozesse gestalterisch einzugreifen. Dies wiederum liefert das Potenzial über gezielte Maßnahmen, Optimierungsmöglichkeiten aufzuzeigen und umzusetzen.

Axial kodiert steckt die Theorieskizze den gesamten Rahmen der Kernkategorie ab. Als ursächliche, auslösende Bedingung der Kernkategorie wurden einerseits die Bedürfnisse der Klienten/innen und gleichermaßen die personalen Ressourcen der PA isoliert. Diese treffen in einem interaktionalen Spannungsfeld aufeinander und stellen so genau jene Herausforderungen dar, die in der Zielsetzung der Arbeit fokussiert wurden. Bereits an dieser Stelle lassen sich erste Hypothesen ableiten, die jenes Spannungsfeld erklären könnten. Allgemein formalisiert wird hier folgende Annahme aufgestellt: Je größer das Spannungsfeld (Exemplarisch verstanden als z.B. hohe Diskrepanz zwischen dem Bedürfnis der Klienten/innen nach Aufmerksamkeit und der Motivation der PA) zwischen personalen Ressourcen und Bedürfnissen, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit einer destruktiven, ineffektiven oder vermeidenden Interaktion.

Auf diese Weise lassen sich analog auch Hypothesen innerhalb der anderen Teilbereiche der Theorieskizze (e.g. Bewältigungs- und Handlungsstrategien) ableiten. Überdies stehen die Ursachen, Bedingungen, Strategien und Konsequenzen ebenso hypothetisch in einer Beziehungskonstellation zueinander und zu der Kernkategorie. Im Resümee dieser Arbeit werden die einzelnen Hypothesen, an die Auswertung anlehnend, explizit dargestellt.

Die produzierte Theorieskizze versteht sich also in einem Anteil als deskriptives Modell, aus dem bestimmte Vorhersagen ableitbar sind – wie im vorigen Absatz demonstriert. In einem anderen Anteil handelt es sich bereits um ein explanatives Bedingungsgefüge. Die Auswertung wird nämlich zeigen, dass die Ausprägungen der Kernkategorie auch systematisch erklärt werden können, in dem sie in der Form des axialen Kodierens die Zusammenhänge der einzelnen Kategorien logisch miteinander verknüpfen und datenbasiert Belege für diese Verknüpfungen liefern.

Für das weitere Verständnis der Auswertung sind folgende Informationen relevant: Die kontextuellen Bedingungen variieren in Bezug auf die verschiedenen Ausprägungen der Kernkategorie nicht. Das bedeutet nicht, dass sie grundsätzlich statisch sind, sondern im Zeitraum der Datenerhebung stabile Grundpfeiler dargestellt haben. Anders verhält es sich bei den Handlungs- und Bewältigungsstrategien. Um den An- und Herausforderungen sozialprofessioneller Handlungsfelder gerecht zu werden, wurden folgende Abstraktionen eruiert: Zum einen sind sozialprofessionelle Kompetenzen als vermittelnd für die Bewältigung dieser Herausforderungen aus den Daten definiert worden. Zum anderen wurden konkrete Bewältigungsstrategien vor dem Hintergrund spezifischer Anforderungen extrahiert. Außerdem haben sich auch die Qualifikationen, auch wenn im Vergleich zu den vorigen Faktoren nur eine geringfügige Rolle spielend, als erklärend für die Ausprägungen der Kernkategorie herausgestellt. Zudem sind diese Abstraktionen als dimensionalisiert aufzufassen und zwar insofern, als sie auf einem Kontinuum mehr oder weniger vorhanden bzw. ausgeprägt sein können. Das axiale Kodierparadigma schließt mit den Konsequenzen, die sich in Abhängigkeit der Ausprägung in ‚gelungene‘ vs. ‚destruktive‘ Interaktionen unterscheiden.

Auch wenn die Theorieskizze auf den ersten Blick komplex erscheint, ist zu beachten, dass jede einzelne (Sub-) Kategorie mehr oder weniger bedeutend die Interaktionen beeinflusst. Der Forschungsstil der Grounded Theory hat in diesem Bezug sein vollstes Potenzial ausgeschöpft. Interaktionen sind nämlich nicht nur per se nach der Qualität zu unterscheiden, sondern vor allem im „*big picture*“ zu beleuchten. In der Literatur zur Grounded Theory spricht man diesbezüglich von einer durch die Daten „erzählenden Geschichte“, die möglichst exhaustiv und erst unter Berücksichtigung aller möglichen Erscheinungen eine Annäherung an das voluminöse Abbild der Realität offenbart.

Wie in der Theorieskizze (Abbildung 3) dargestellt, ergeben sich aus den Daten drei verschiedene Ausprägungen der Schlüsselkategorie ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen PA und Klienten/innen‘. Die Ausprägung ‚destruktive/ineffektive Interaktion‘ und die Ausprägung ‚vermeidende Interaktion‘ werden zu einer Kategorie zusammengefasst, da sowohl die ursächlichen als auch die kontextuellen Bedingungen gleich bleiben. Im Folgenden werden also jene zwei Ausprägungen der Kernkategorie beschrieben.

8.1.1 Destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen

In Abbildung 4 wird im Format des axialen Kodierens das Phänomen ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ (DIVI) dargestellt. Dieses Phänomen wurde wiederholt (ad. Sättigung) aus den Daten extrahiert. In der Theorieskizze ist bereits ersichtlich, dass es sich bei DIVI um eine von zwei Ausprägungen der Kernkategorie ‚Plastizität von Interaktionsprozessen‘ handelt. In der Abbildung 4 ist nicht erschöpfend ersichtlich, dass alle Kategorien in einer wechselseitigen, interdependenten Beziehung zueinander stehen. Nachdem die einzelnen Kategorien einschließlich der empirischen Belege im Folgenden beschrieben werden, erfolgt in einer Zusammenfassung jene inhaltslogische und aus dem Modell (ad. Theorieskizze) ableitbare Vernetzung der Kategorien – genauer in der Art, dass bestimmte Konditionen (ad. Kontext) anteilig bestimmte ursächliche Bedingungen beeinflussen und jene zur Verfügung stehenden Handlungsstrategien auf Seiten der PA bedingen, sodass darauf spezifische Konsequenzen folgen.

Die Abbildung 4 verdeutlicht bereits, dass als ursächliche Bedingungen von DIVI einerseits Bedürfnisse auf Seiten der Klienten/innen fungieren und andererseits personale Ressourcen der PA, sodass ein Spannungsfeld entsteht, welches im Rahmen dieser Ausprägung wirksam ist. Dieses Spannungsfeld hängt in hohem Maße davon ab, welche Bewältigungsstrategien eingesetzt werden, um es aufzulösen. Es wird zu zeigen sein, dass bei DIVI vor allem maladaptive Strategien angewandt werden. Die Gründe dafür liegen nicht zuletzt in den kontextuellen Bedingungen (z.B. mangelndes Mentoring auf Seiten der Organisation). Um diese komplexen Wechselwirkungen näher zu beleuchten, wird nun zunächst auf die einzelnen Kategorien und Subkategorien eingegangen.

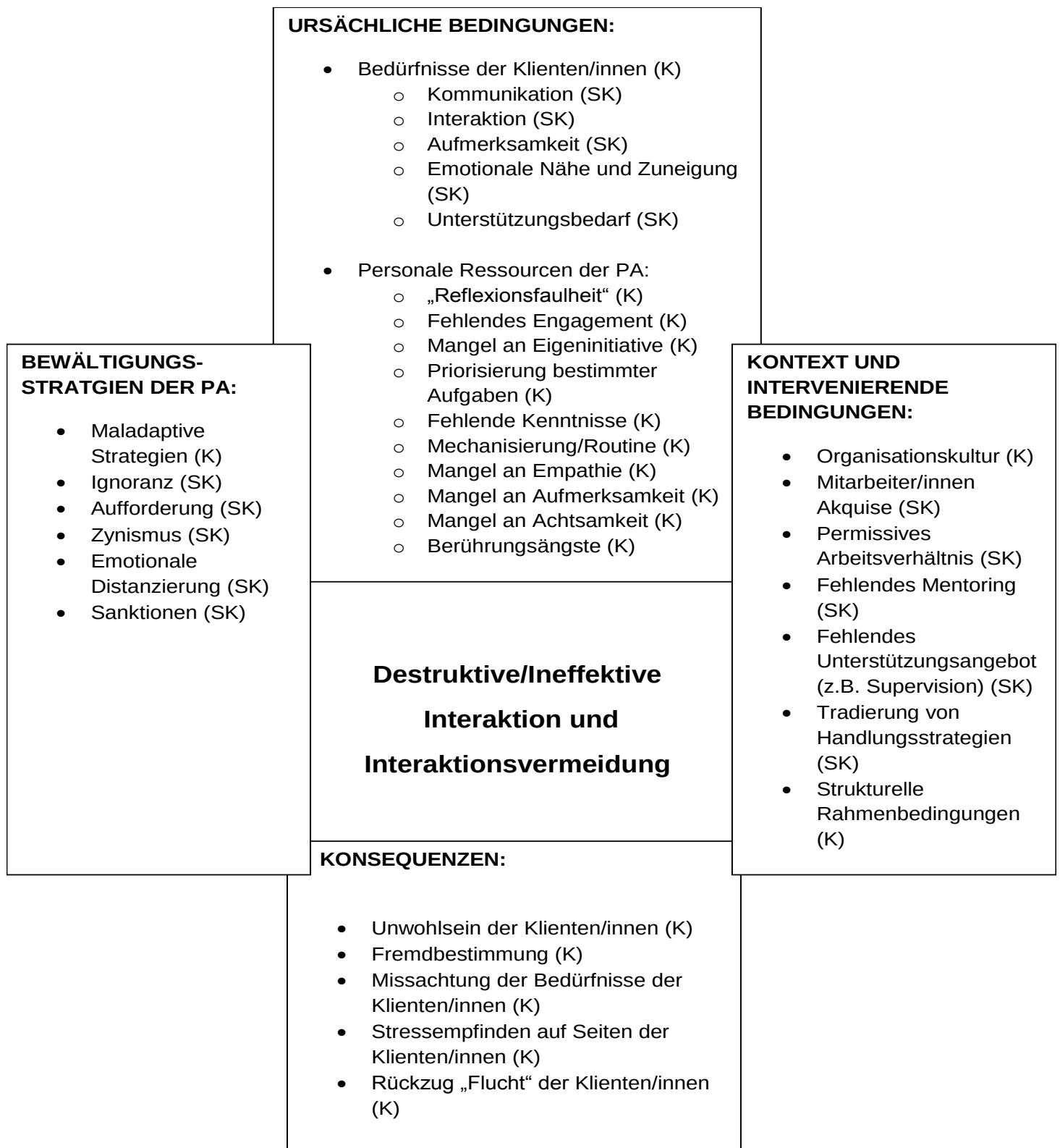


Abbildung 4: Überblick über die Kategorien des Phänomens ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ (Eigene Darstellung)

8.1.1.1 Ursächliche Bedingungen

Als ursächliche Bedingungen der Kernkategorie DIVI sind sowohl die Bedürfnisse der Klienten/innen der Wohngemeinschaft als auch die personalen Ressourcen der Persönlichen Assistenten/innen (PA) identifiziert worden, die in einem interaktionalen Spannungsfeld zueinander stehen. Zu den *Bedürfnissen der Klienten/innen* (K) zählen insbesondere die Grundbedürfnisse nach *Kommunikation* (SK), *(Interaktion)* (SK), *Aufmerksamkeit* (SK) und *emotionaler Nähe und Zuneigung* (SK), die sich durchgängig in den Beobachtungsprotokollen widerspiegeln:

Herr Heller fängt an, dem PA eine Frage nach der anderen zu stellen: „Welche Farbe hat mein Pullover?“, „Welche Farbe hat meine Hose?“, „Ist meine Hose sauber?“, „Wie geht’s dir heute auf drei Kaffee?“, „Wie viele Kaffee hattest du schon?“, „Bist du schon müde?“ und noch einige Fragen mehr. (BP 2, Z. 63 – 67)

Der Klient stellt in dieser Zeit dem PA weitere Fragen und wiederholt sich dabei immer wieder. (BP 2, Z. 75 – 76) (vgl. auch BP 3, Z. 98 – 100, BP 5, Z. 160 – 161)

Frau Merlinger stellt zwischendurch immer wieder Fragen, wird von beiden PA zunächst jedoch ignoriert. (BP 10, Z. 261 – 263)

Die Klienten/innen äußern ihr Bedürfnis nach Kommunikation und Aufmerksamkeit insbesondere darin, in dem sie wiederholt Fragen an die Persönlichen Assistenten/innen (PA) stellen. Sie scheinen die PA regelrecht aufzufordern, mit ihnen in Interaktion zu treten. Dieses Fragen-Stellen scheint im Alltag der Klienten/innen zur Routine geworden zu sein. Die gleichen Fragen werden jeden Tag immer wieder gestellt. Insbesondere die Begrüßung der Persönlichen Assistenten/innen durch die Klienten/innen sowie die Essenssituationen scheinen nach einem sich immer wiederholenden Muster abzulaufen:

Herr Heller hat einen Bissen von seinem Essen genommen und wiederholt im Sekundentakt die Aussage, dass es ihm gut schmecke. Daraufhin wendet die PA 1 sich ihm zu und sagt ihm, dass er weiter essen solle und dass wir es nun alle mitbekommen haben, dass es ihm gut schmecke. Herr Heller fängt nun an, sich mehrmals lautstark zu räuspern. Zwischendurch führt er mit hektischen Bewegungen immer wieder einen vollgefüllten Löffel mit Essen zum Mund, wobei die Hälfte des Essens auf dem Tisch oder seinem Gewand landet. PA 1 verdreht in die Richtung von PA 7 die Augen, dreht sich zu Herrn Heller, als ob sie ihm etwas sagen wolle, wendet sich dann aber nach kurzem Zögern wieder ihrem Essen zu. Herr Heller beginnt nun wiederholt, der PA die Frage zu stellen, ob es ihr den auch schmecke. Sein Ton wird dabei immer schriller und seine Sprechgeschwindigkeit schneller. Die PA antwortet ihm, dass es ihr auch schmecke. Nachdem Herr Heller diese Frage einige Male wiederholt, fordert die PA ihn auf, dass er doch weiter essen solle, wenn es ihm so gut schmecke. (BP 1, Z. 25 – 40) (vgl. auch BP 3, Z. 87 – 110, BP 5, Z. 152 – 162, BP 15, Z. 317 – 332)

Auffallend an den beobachteten Interaktionsprozessen ist, dass fast ausschließlich nur die Klienten/innen die Initiative ergreifen, mit den PA in Kommunikation zu treten. Das

wiederholte Fragen beispielsweise wird hier als Versuch interpretiert, eine Konversation zu eröffnen, die situationsspezifische Aspekte als ‚Gesprächs-Opener‘ heranzieht. Da die Kommunikationskompetenzen der Klienten/innen aufgrund ihrer speziellen Bedürfnisse different sind zu jenen der PA und sie nicht auf dieselben sprachlichen Kompetenzen und Ressourcen zurückgreifen können wie die PA, versuchen sie insbesondere, den Kontakt durch Fragen herzustellen bzw. aufrecht zu erhalten. Die sich häufig wiederholenden Fragen „im Sekundentakt“ (BP 1, Z. 26) auf Seiten der Klienten/innen könnten dadurch bedingt sein, dass die PA auf die Kontakt- und Kommunikationsversuche der Klienten/innen nicht adäquat eingehen bzw. selber kaum Initiative ergreifen, in Interaktion mit den Klienten/innen zu treten. Als vermittelnd für die mangelnde Initiative wird postuliert, dass möglicherweise eine falsche Erwartungshaltung an eine Interaktion mit den Klienten/innen gestellt wird. Eigene Bedürfnisse der PA sind in diesem Setting hinten anzustellen, da die Bedürfnisse der Klienten/innen vordergründig sind. Somit ist ein Bewusstsein dafür, dass die Klienten/innen auch solche Kommunikationskanäle nutzen, die einem selbst als ‚nervig‘ (ad. Wiederholte Fragen) und/oder inkompetent erscheinen, unabdingbar – auch aus advokatorisch-ethischer Perspektive, die vor allem auf situationsspezifische Reflexion des eigenen Handelns appelliert. Die *geringe Eigeninitiative* (K) der PA, in direkten persönlichen Kontakt zu den Klienten/innen zu treten, könnte auch dadurch bedingt sein, dass innerhalb des Arbeitsverständnisses der PA haushaltstechnische *Aufgaben priorisiert* (K) werden, wie an folgendem Zitat verdeutlicht wird:

„Gegeben falls Essen kochen, Haushaltssachen wie Wäsche waschen, Geschirrspüler einräumen und ausräumen, Küche aufräumen, je nachdem wer davor Dienst hatte. Und, ja... sich mit den Leuten unterhalten, auch beobachten, ob die krank geworden sind (...) oder ähnlichem. Das wars so ziemlich. Und ins Bett schicken dann am Ende.“ (I 1, Z. 56 – 60) (vgl. auch I 3, Z. 30 – 36)

Die Erledigung des Haushaltes der Wohngemeinschaft wird von den PA als vordergründiges Ziel ihrer Arbeit wahrgenommen. Das Bedürfnis der Klienten/innen nach Kommunikation und Aufmerksamkeit rückt scheinbar zunehmend in den Hintergrund, wenn eben genau jene „technischen“ Aufgaben priorisiert werden. Hierin könnte auch der Grund dafür liegen, dass die Klienten/innen durch repetitive Fragen beispielsweise genau diese Priorisierung zu durchbrechen versuchen, um ihre zwischenmenschlichen Bedürfnisse zu kommunizieren.

Als eine weitere – DIVI stützende - Kategorie wurde ferner ein *fehlendes Engagement* (K) auf Seiten der PA identifiziert, das sich u.a. in folgenden Zitaten spiegelt:

„Wünschen würde ich mir, dass der eine oder andere Assistent ein bisschen mehr Initiative ergreift. Dadurch, dass das ne recht individuelle Sache ist und jetzt nicht irgendwie Supervision gibt oder eine wirkliche... dass ihnen vermittelt wird wie man mit den Klienten umgehen kann, dann kommt es halt vor, dass manche Leute halt

mehr Initiative ergreifen, mehr mit den Menschen interagieren als andere.“ (I 2, Z. 354 – 360)

„Naja, es kann halt sein, dass gewisse Leute [PA, Anmerk.] dann gewisse Sachen halt nicht machen, weil es ihnen zu anstrengend ist.“ (I 2, Z. 362 – 363)

„Auch in der Kommunikation und mit den Klienten selber, da gibt's halt Leute, die mehr interagieren und da gibt's halt Leute die weniger interagieren.“ (I 2, Z. 366 – 368)

Das hier beschriebene *fehlende Engagement* (K) und der *Mangel an Eigeninitiative* (SK) auf Seiten der PA haben sich auch durchgängig während des Feldaufenthaltes in der Wohngemeinschaft gezeigt. Die PA verbringen während ihres Dienstes augenscheinlich viel Zeit im Büro der Wohngemeinschaft, in dem ein Laptop mit Internetanschluss zur Verfügung steht, der häufig auch für Privatinteressen genutzt wird:

Die PA ignoriert ihn [Klient, Anmerk.] einfach, schließt seine Zimmertür, verschwindet ins Büro und geht im Internet ihren privaten Interessen nach. (BP 25, Z. 505 – 507)

Sie [PA, Anmerk.] beachtet Frau Merlinger [Klientin, Anmerk.] mit keinem einzigen Blick, sondern widmet ihre volle Aufmerksamkeit ihrem Handy. (BP 25, Z. 513 – 514)

PA 3 sitzt im Büro der WG. Er raucht eine Zigarette und hat sich dem Laptop, der vor ihm steht zugewandt und surft im Internet. (BP 14, Z. 311 – 312)

Frau Merlinger möchte sich durch wiederholtes Fragen vergewissern, dass sie ihr Essen kleingeschnitten bekommt. PA 3 holt während dessen sein Mobiltelefon aus der Tasche und wendet sich diesem zu. Er scheint nicht mehr viel mitzubekommen, was um ihn herum so geschieht. (BP 15, Z. 322 – 325)

Fehlendes Engagement (K) scheint eine wesentliche ursächliche Bedingung des Phänomens ‚Destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen‘ darzustellen. Die PA scheinen generell nur dann – wenn überhaupt - auf die Klienten/innen einzugehen, wenn sie von diesen direkt angesprochen bzw. aufgefordert werden, mit ihnen zu kommunizieren. Ergänzend zu der Kategorie *Fehlendes Engagement* (K) stellen *Berührungsängste* (K) auf Seiten der PA eine weitere ursächliche Bedingung des Phänomens DIVI dar.

Kurz darauf erzählt Herr Heller wieder von derselben Szene und streckt dabei seinen Arm in die Richtung von PA 2 aus. (...) Der PA öffnet den Mund und setzt dazu an, etwas zu Herrn Heller zu sagen, entscheidet sich dann aber anders und dreht sich zur Seite, so dass es nicht zu einer Berührung zwischen Herrn Heller und dem PA kommen kann. Herr Heller zieht seine Hand schnell wieder zurück und isst weiter. (BP 3, Z. 103 – 110)

Frau Merlinger scheint es irgendwann langweilig zu werden. Sie steht auf, geht mit langsamen Schritten auf PA 1 zu und tut dabei so, als ob sie ein Löwe sei. Ihre Hände krümmt sie so, als ob sie Krallen hätte. Dabei sagt sie folgende Worte: „Ich bin ein Löwe und ich fress gleich deine Schulter!“ Dabei ahmt sie das Brüllen eines Löwen nach. Ihre Hände sind kurz vor der Schulter der PA, als diese mit ihrem

Stuhl ein Stück von der Klientin wegrückt. Dabei sagt sie „Nein du, fass mich jetzt nicht an!“ Die Klientin zögert kurz, bleibt aber in ihrer Rolle als Löwe. Die PA lehnt sich nun auf ihrem Stuhl nach hinten, weg von der Klientin. Kurz bevor die Klientin die PA an der Schulter berühren kann, wird die PA im Ton strenger und fordert die Klientin auf, ihren Teller in die Küche zu bringen. Die Klientin stockt kurz, woraufhin die PA ihre Worte wiederholt. Die Klientin lässt nun von ihrer Rolle als Löwe ab und geht der Aufforderung der PA nach. (BP 19, Z. 399 – 411)

Berührungen stellen für die Klienten/innen eine weitere Möglichkeit dar, sich auszudrücken und ihre Bedürfnisse und Wünsche zu äußern. *Berührungsängste* (K) auf Seiten der PA gegenüber den Klienten/innen verhindern zum einen die Herstellung einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Klient/in und PA, die wesentlich ist, um eine gemeinsame Ebene der Verständigung und Kommunikation herzustellen und auf dieser Basis die individuellen Bedürfnisse der Klienten/innen zu ermitteln, um so das (sozialprofessionelle) Handeln ausschließlich an dem Wohlbefinden der Klienten/innen auszurichten. Zum anderen wird den Klienten/innen das grundlegende Bedürfnis jedes Menschen nach *emotionaler Nähe* (K) und *Wertschätzung* (SK) (Maslow 1970) verwehrt.

Ebenso erschweren bzw. verhindern eine *fehlende Aufmerksamkeit* (K) und *Achtsamkeit* (K) gegenüber den Klienten/innen sowie ein *Mangel an empathischen Einfühlungsvermögen* (K) auf Seiten der PA, angemessen auf die Bedürfnisse und Äußerungen der Klienten/innen zu reagieren. Insbesondere in der Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen stehen die PA vor der Herausforderung, nicht immer offenkundige und eindeutige Signale zu deuten, zu verstehen und im Sinne der Klienten/innen zu agieren. Eine aufmerksame und achtsame Grundhaltung sowie ein empathisches Einfühlungsvermögen auf Seiten der PA ist daher unabdingbar, um sich ausschließlich an den Bedürfnissen und somit am Wohlbefinden der Klienten/innen orientieren zu können (vgl. auch Lob-Hüdepohl 2007, S. 139f).

Neben fehlenden *berufsrelevanten sozialen Kompetenzen* (K) erschweren auch *fehlende fachliche Kenntnisse* (K) die Umsetzung des Assistenzkonzeptes für Menschen mit geistigen Behinderungen. Wie bereits in Kapitel 4 erläutert, kann das ursprüngliche Modell der Arbeitgeberassistenz nicht einfach auf die Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen übertragen werden (Theunissen 2000, S. 125, Boban & Schumann 2005, S. 137), weil Menschen mit geistiger Behinderung über eine unterstützende Betreuung in lebenspraktischen Belangen hinaus auch andere Ansprüche und Bedürfnisse haben, wie bereits gezeigt wurde. Die Kategorie *fehlende fachliche Kenntnisse* setzt hier an. Gemeint ist nicht eine akademische Qualifizierung, sondern settingbezogenes Wissen, das Basiskenntnisse über die tragenden Begrifflichkeiten wie Selbstbestimmung und Behinderung gleichermaßen impliziert wie prozessuale Kompetenzen, jenes Wissen im Rahmen der PA auch umzusetzen. Diesbezüglich versteht sich diese Kategorie als Überleitung zu den kontextuellen Bedingungen, die im Anschluss dargestellt werden, weil

organisationsspezifische Ausprägungen diese Kategorie weitestgehend mit bedingen. Folgende Zitate zeigen, welche Vorstellungen die PA von Selbstbestimmung haben:

„(...) ich habe schon gehört, dass man z.B. bei jemandem der im Rollstuhl sitzt nicht einfach die Bremsen anlegen darf, weil man ihm dann die Freiheit nimmt quasi, sich fortzubewegen, und selbst wenn es angebracht wäre, weil er gerne zurückrutscht oder was immer.“ (I 1, Z. 522 – 526)

„Ja, das eben mit dieser Selbstbestimmung, das ist mir nur kurz erklärt worden, dass eben die Klienten selbst bestimmten dürfen was sie machen wollen und so.“ (I 3, Z. 299 – 301)

Selbstbestimmung als Leitgedanke jedes Assistenzkonzeptes grenzt sich explizit von jenen traditionellen Betreuungskonzepten ab, die hierarchische Beziehungsmuster und die damit einhergehende Fremdbestimmung einschließen (vgl. Kapitel 4). Die vorherrschenden Vorstellungen der PA darüber, was Selbstbestimmung in diesem Kontext bedeutet, sind nicht nur mangelhaft, sondern teilweise auch fälschlich aufgefasst und be- bzw. verhindern damit eine gelungene Umsetzung des Konzepts der Persönlichen Assistenz für Menschen mit Behinderung. Interviewperson 1 erläutert das Konzept der Selbstbestimmung anhand eines Beispiels: Selbst wenn die Gefahr einer Selbstverletzung bestünde, weil der Klient aus seinem Rollstuhl rutschen könnte, dürfte der PA nach seinem Verständnis der Selbstbestimmung die Bremsen des Rollstuhls nicht anziehen (vgl. I 1, Z. 522 – 526). Das widerspricht jenem in Kapitel 2 erläuterten Verständnis einer advokatorischen Ethik, weil gerade im Sinne einer anwaltschaftlichen Haltung auch solche beschützenden Interventionen zu setzen sind, die zum Schutze des Klienten/der Klientin erforderlich sind. Ein anderes Extrem stellt das folgende Zitat dar. Hierin wird deutlich, dass die PA das ursprüngliche Arbeitgebermodell als handlungsleitendes Motiv ihrer Rolle wahrnimmt.

„Ja, dass wir einfach schauen, dass die Klienten relativ selbstständig bleiben, weil sie sind ja eigentlich so selbstständig, dass man sie halt wirklich nur da unterstützt, wo sie Unterstützung brauchen.“ (I 3, Z. 166 – 169)

Dies birgt jedoch nicht nur das Risiko, die Klienten/innen kognitiv zu überfordern, sondern auch jene Bedürfnisse, die nicht eindeutig kommuniziert werden, völlig zu übersehen. Somit genau jene Balance, wie sie die advokatorische Ethik vorsieht, nämlich über stetige Reflexion - überdies in jeder Situation erneut - abzuwägen, über welche Handlungs- und/oder Verhaltensweisen man dem Konzept der Selbstbestimmung näher kommt. Anknüpfend soll hier die nächste Kategorie eingeleitet werden, die in den Daten durchweg, zumindest implizit, ableitbar ist, nämlich hier als ‚*Reflexionsfaulheit*‘ (K) postuliert. Diese beinhaltet, dass in Folge *routinisierter, mechanischer Abläufe* (K) – die während des Feldaufenthaltes durchweg beobachtbar waren – selbstkritische Reflexion in Bezug auf das

intersituative eigene Handeln zumeist absent war. Interviewperson 2 beschreibt die Gefahr der *Routinisierung von Handlungsabläufen* (K) wie folgt:

„(...) also da ist immer die Gefahr ein bisschen da, dass das Ganze zu einem mechanischen Prozess dann halt wird, dass man da einfach hinget und quasi seinen Dienst runter reißt und quasi die Menschen ein bisschen außer Acht lässt.“
(I 2, Z. 206 – 208)

Wie in der Einleitung zu diesem Kapitel bereits erwähnt wurde, können sich die hier vorgestellten ursächlichen Bedingungen auch gegenseitig potenzieren. Dies schlägt sich im vorliegenden Beispiel derart nieder, dass diese eingespielten Handlungsrouinen die oben beschriebene Reflexionsfaulheit anteilig mit verstärken und umgekehrt.

Zusammenfassung

Eine Vielzahl von Ursachen führt dazu, dass Interaktionsprozesse zwischen PA und Klient/in entweder destruktiv verlaufen oder gar von den PA vermieden werden. Mehrere Ursachen liegen dabei in fehlenden personalen Ressourcen auf Seiten der PA, weshalb die Bedürfnisse der Klienten/innen häufig nicht befriedigend erfüllt werden können. Insbesondere fehlende berufsrelevante soziale Kompetenzen wie Empathie, Aufmerksamkeit, Achtsamkeit und Wertschätzung, aber auch fehlendes Engagement und Eigeninitiative sowie Reflexionsfaulheit können als ursächliche Bedingungen des Phänomens DIVI betrachtet werden. Diese ursächlichen Bedingungen sind insbesondere in Kombination wirksam und verstärken sich gegenseitig.

8.1.1.2 Kontext und intervenierende Bedingungen

Die im vorigen Kapitel dargestellten Ursachen des Phänomens DIVI bestehen in einem bestimmten Set von kontextuellen Bedingungen, die in diesem Kapitel erläutert werden. Dieses Set an Konditionen wirkt wesentlich auf alle inhaltlichen Bestandteile der oben dargestellten Theorieskizze ein. Entsprechend stellen jene Wirkfaktoren, die die Konstellation der folgenden Kategorien determinieren, eine unabdingbare Voraussetzung dafür da, dass die Ausprägungen der Kernkategorie möglichst multiperspektivisch, d.h. das Gesamtbild beleuchtend, beschrieben werden. Hierin zeigt sich die Eignung der Grounded Theory, ein Phänomen nicht nur in seiner linearen Natur zu charakterisieren, sondern in ein Beziehungsgeflecht wechselwirkender Variablen einzubetten.

Anhand der Datenanalyse hat sich gezeigt, dass insbesondere die Kategorie *Organisationskultur* (K) eine wesentliche Bedingung für das Phänomen ‚destruktive,

ineffektive und vermeidende Interaktion' (DIVI) darstellt. Im weiteren Verlauf dieses Kapitels werden die Eigenschaften dieser Kategorie (Subkategorien) erläutert und mit Zitaten belegt.

Das in der Organisation vorherrschende *permissive Arbeitsverhältnis* (SK) gewährt den Mitarbeitern/innen eine überwiegend autonome Ausführung ihrer Tätigkeit als PA. Diese Freiheiten, die die PA in der Ausübung ihrer Arbeit haben, erlaubt bzw. erfordert eine selbstständige Gestaltung der Dienste, die unter bestimmten Bedingungen die Motivation der Mitarbeiter/innen steigern und so zu einem erhöhten Engagement führen könnten. Da die Mitarbeiter/innen der Organisation weitestgehend keine einschlägigen Qualifikationen oder Erfahrungen in sozialprofessionellen Handlungsfeldern aufweisen und zumeist Laien in diesem Bereich sind, könnte die von der Organisation geforderte Selbstständigkeit, die Mitarbeiter/innen in ihrer Tätigkeit überfordern. Eine Überforderung könnte sich wiederum negativ auf die Qualität der Arbeit und damit auch negativ auf die Interaktionsprozesse zwischen den PAs und den Klienten/innen niederschlagen. Folgendes Zitat zeigt die Problematik, die sich durch ein permissives Arbeitsverhältnis ergibt:

„Naja dadurch, dass die Organisation XY nur diesen organisatorischen Part übernimmt, ist das eigentlich so, dass schlussendlich jeder Assistent das mehr oder weniger auf seine Weise macht. Also es nicht so, dass man da geschult wird oder das man wirklich gezielt in eine Richtung mit den Assistenten zusammenarbeitet, es ist halt nicht so, es ist alles ganz offen. Jetzt kann eigentlich jeder Assistent den Dienst so machen, wie er sich das so vorstellt. Das wird eher zu wenig kommuniziert.“ (I 2, Z. 320 – 326)

Wie hier beschrieben, beschränkt sich der Arbeitsauftrag, den die Organisation an ihre Mitarbeiter/innen stellt, vorwiegend auf organisatorische Aufgaben. Diese Beschränkung gewährt den Assistenten/innen volle Freiheiten in all jenen Belangen, die über diesen Arbeitsauftrag hinausgehen – vor allem in der Umsetzung des Assistenzkonzeptes. Die Mitarbeiter/innen werden damit weitgehend alleine gelassen. Die Erwartungen der Organisation an ihre Mitarbeiter/innen beschränken sich hauptsächlich auf die zuverlässige Ausführung der Dienste. „Ungereimtheiten“ (I 2, Z. 410) und Probleme sollen möglichst nicht an die Organisation herangetragen, sondern von den Assistenten/innen selber gelöst werden:

„Naja die Erwartung ist natürlich in erster Linie dass ich halt meine Dienste mache, das ist denke ich mal das Hauptinteresse der Organisation XY. Dass ich halt pünktlich bin, dass ich mit den Klienten umgehen kann und ja das quasi so wenig wie möglich Ungereimtheiten an die Organisation herangetragen werden. Das ist halt Momentan, also in erster Linie findet das alles auf einer organisatorischen Ebene statt.“ (I 2, Z. 408 – 413)

Dieses *permissive Arbeitsverhältnis* reduziert sich auf den organisatorischen Ablauf (z.B. Finanzangelegenheiten, Einkauf, Hygiene etc.; s. nächstes Zitat) und vernachlässigt all jene ethischen Prinzipien, die eine vormundschaftliche und asymmetrische Beziehungsgestaltung

zwischen PA und Klient/in begünstigen. Das nächste Zitat bringt ferner zum Ausdruck, dass sogar explizite Fragen zu ethischen Prinzipien in erster Linie mit der Organisation des Arbeitsalltags in Verbindung gebracht werden.

„I: Ethische Prinzipien, nach denen du das Gefühl hast in deiner Arbeit zu handeln? Wurde da von der Organisation etwas an euch herangetragen?

IP3: Ja also wir haben da quasi so einen Plan, an dem und an dem Tag müssen sie [die Klienten, Anmerk.] baden gehen, also wir haben da quasi schon so Vorschriften und so und so viel Geld ist zur Verfügung. Beim einkaufen z.B. Und wir müssen schauen, dass das passt und das. Also das sind da die Vorgaben, die wir bekommen haben.“ (I 3, Z. 238 – 244)

Wie bereits in Kapitel 1 dargestellt wurde, ist ein ethisches Bewusstsein in sozialprofessionellen Handlungsfeldern das Hauptkriterium für die Dienstleistungsqualität (IFSW 2004, S. 1), auf welche die Empfänger (hier: Menschen mit geistigen Behinderungen) der Dienstleistung angewiesen sind.

Als eine weitere Eigenschaft der Kategorie Organisationskultur konnte aus den Daten die Subkategorie *fehlendes Mentoring* (SK) identifiziert werden. Mentoring ist ein Instrument der Personalentwicklung mit dem Nutzen, neuen Mitarbeitern/innen die Organisationskultur näher zu bringen und diese unterstützend auf den Arbeitsauftrag vorzubereiten. Insbesondere in Tätigkeitsfeldern, in denen vorwiegend Laien arbeiten, ist eine adäquate Einschulung unabdingbar. Innerhalb eines Mentorings werden sowohl fachliches Wissen als auch Erfahrungswissen an die Mitarbeiter/innen herangetragen. Andererseits können auch die bereits in der Organisation Tätigen und die Organisation selbst von dem Input eines noch unvoreingenommenen Neulings profitieren. Als helfende Dienstleistungsorganisation, die im Sinne der Klienten/innen (hier: Menschen mit geistigen Behinderungen, die nicht immer ihrer Bedürfnisse kommunikationsfähig sind) agiert, erscheint es unverantwortlich die Erwartung zu vertreten, dass Laien ohne adäquate Sensibilisierung und sich selbst überlassend, jene Anforderungen an sozialprofessionelle Akteure ohne weiteres bewältigen können. Gerade vor dem Hintergrund einer advokatorisch ethischen Rahmung, die an eine moralisch-reflexive Haltung sozialprofessionellen Handelns appelliert, scheint eine anleitende, zumindest die Basistermini (Selbstbestimmung, Empowerment, Inklusion etc.) vermittelnde Einführung unentbehrlich und notwendig.

Innerhalb der Organisation werden zwar Einschulungen für die Persönlichen Assistenten/innen angeboten, diese sind nach Aussagen der Interviewpersonen jedoch nicht verpflichtend und verbindlich für den Arbeitsbeginn als PA:

„Es gibt halt einige, die haben nie irgendwie eine Einschulung gehabt, obwohl sie schon seit Jahren da gearbeitet haben.“ (I 1, Z. 464 – 467)

Interviewperson 3 hat sogar noch nie von einer Einschulung gehört:

„I: Weißt du von der Einschulung, die die neuen Mitarbeiter bei der Organisation XY machen müssen?“

IP3: Nein. Habe ich gar nicht gehört.“ (I 3, Z. 254 – 256)

Die Inhalte der Einschulungen beziehen sich überwiegend auf die rechtlichen Rahmenbedingungen sowie auf die Struktur der Organisation wie im Folgenden deutlich wird:

„Es gibt natürlich Richtlinien, es gab auch zwei Einschulungen, wo allerdings mehr das Rechtliche geklärt wurde. Nett wäre vielleicht eine etwas bessere Ausbildung oder zumindest Einführung.“ (I 1, Z. 458 – 460)

„Ich habe beide Einschulungen gemacht, aber beides war eben mehr über die Struktur der Organisation XY und Rechtliches (...)“ (I 1, Z. 471 – 472)

„Es gibt halt diese Schulungen. (...) Das ist auf zwei Nachmittage beschränkt und das ist sehr oberflächlich.“ (I 2, Z. 313 – 317)

Auch hier scheinen sich die Inhalte der Einschulung vorwiegend auf organisatorische Angelegenheiten zu beziehen. Alles was darüber hinausgeht „(...) da muss man sich eher privat dann informieren drüber.“ (I 2, Z. 310). In diesem Zitat bezieht Interviewperson 2 sich auf die „Vereinsideologie“ (I 2, Z. 328), die zwar existiere, die vielen PA jedoch nicht wirklich bewusst ist:

„Ja, das ist so eigentlich gar nicht geregelt, sogar die Vereinsideologie ist halt nur ein Konzept, das quasi im Raum steht, aber es jetzt halt nicht so, dass die Leute geschult werden, sich so danach zu richten oder das zu lesen.“ (I 2, Z. 328 – 330)

Eine adäquate Einschulung, die sich intensiv mit den Werten der Organisation auseinandersetzen würde, könnte auch positiv auf die personalen Ressourcen der PA wirken, (z.B. fachliche Kenntnisse etc.), die insbesondere die ursächlichen Bedingungen der Kategorie ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ (DIVI) darstellen.

Desweiteren erschwert ein *fehlendes Unterstützungsangebot* (z.B. *Supervision*) (SK) auf Seiten der Organisation, die Arbeit der PA. Probleme und Schwierigkeiten, die in der Arbeit der PA und insbesondere im Umgang mit den Klienten/innen auftreten und die Arbeitssituation belasten können, müssen überwiegend von den Mitarbeitern/innen alleine geregelt werden. Zwar werden einmal monatlich Teamsitzungen abgehalten, inhaltlich werde jedoch hauptsächlich organisatorisches besprochen:

„(...) also bei unserem Bereich ist es speziell so, dass jeder Teamleiter mehrere Teams hat, ich glaube bis zu 16 Stück. Und da ist es auch natürlich auch die Problematik da, dass das nicht zu sehr in die Tiefe geht. Das sind dann halt auch mehr organisatorische Sachen. Also es ist ein beruflich korrektes Verhältnis, aber es geht jetzt nicht allzu tief.“ (I 2, Z. 251 – 255)

„Naja, grundsätzlich haben wir Teamsitzungen einmal monatlich und da besprechen wir eigentlich so Sachen, aber das fehlt hat leider durch diesen schlecht geregelten Arbeitsvertrag oder durch diese schlecht geregelte Arbeitssituation fehlt jegliche Supervision, leider, d.h. Supervision wäre ein Mittel natürlich, um dem vorzubeugen. Weil dann kann man gezielt und konkret über Situationen reden, die die Assistenten belasten.“ (I 2, Z. 216 – 221)

Supervision als ein Reflexionsangebot für Mitarbeiter/innen sozialer Berufe, stellt ein Unterstützungsangebot dar, um die An- und Herausforderungen im Umgang mit den Klienten/innen besser bewältigen zu können (Nellessen 2002, S. 102). Im Rahmen einer Supervision erhalten die Mitarbeiter/innen die Möglichkeit, „jene Ereignisse, Situationen mit Klienten/innen, Kollegen, Vorgesetzten und Erfahrungen mit sich selbst“, die ihnen „unklar sind, die entglitten, missglückten oder über den Kopf wuchsen“ zu besprechen und angemessen zu reflektieren (Nellessen 2002, S. 106). Umso wichtiger erscheinen doch organisational verankerte Auffangmöglichkeiten, nämlich gerade dann, wenn die PA negative Emotionen auf Seiten der Klienten/innen bewältigen müssen. Dass z.B. autoaggressives Verhalten, verbale Beschimpfungen oder ähnliche Herausforderung zum Tagesgeschäft gehören, verdeutlicht die Wichtigkeit solcher Unterstützungsangebote, die eben diese besonders schwierigen Situationen/Ereignisse fokussieren, da man nicht per se davon ausgehen kann, dass zumeist Laien, die als PA tätig sind, diese ohne weiteres (e.g. kognitiv, emotional) bewältigen können.

„(...) halt privat, dass man halt direkt mit den Leuten privat Sachen klärt, aber das halt auch immer schwierig ist, wenn das dann eben nicht im beruflichen Rahmen passiert, das ist auch schwierig, da was zu verändern. Ja.“ (I 2, Z. 223 – 227)

„Naja, jetzt gerade was persönliche Belange bei dem Ganzen betrifft, also sprich Supervision oder das man eben inhaltlich wirklich was aufarbeitet oder so, das ist halt eher nicht so gedacht.“ (I 2, Z. 257 – 259)

Die vorangegangenen Zitate verdeutlichen auch, dass ein Bedürfnis auf Seiten der PA besteht, bestimmte „persönliche Belange“ auch tiefgehender zu reflektieren. Nachdem die Organisation diesbezüglich keine Angebote bietet, verlegt Interviewperson 2 sein Bedürfnis nach unterstützendem Austausch außerhalb des beruflichen Rahmens und erkennt zugleich die Problematik der Abgrenzung, dass es eben „schwierig“ sei diese Anliegen in einen bereits privaten Rahmen zu verlagern. Verständlicherweise sollte das auch nicht passieren, um eine Work-Life Balance zu erhalten.

„Also es ist eher schwierig, vertragsrechtlich kann ich mir schon Unterstützung holen, aber um inhaltlich tiefgreifende Probleme zu lösen, ist das sicherlich nicht gedacht. Das ist dann eher so, wenns wirklich tiefgreifende Probleme gibt mit Arbeitskollegen oder mit Klienten dann gibt's schlussendlich nur die Möglichkeit, das Team zu wechseln (...)“ (I 2, Z. 276 – 281)

Nachdem scheinbar keine adäquaten Alternativen zur Verfügung stehen, um belastende Probleme zu lösen, wird „Flucht“ aus dem Feld als Lösungsstrategie betrachtet. Hierin liegt natürlich auch eine potenzielle Ursache der hohen Fluktuation. Dass diese Strategie eine Sackgasse ist, weil bestimmte Probleme auch wiederholt auftreten können, sofern keine konstruktive Auseinandersetzung durch die Organisation gefördert wird, kommt vor dem Hintergrund der mangelnden Unterstützung klar zum Ausdruck.

Folgender Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll zeigt die Problematik, die durch fehlende Unterstützungsangebote entstehen kann:

PA 7 erzählt PA 2 sogleich von einem Vorfall, der sich gestern in der Wohngemeinschaft ereignet hat und der sie sichtlich beschäftigt. Sie scheint sehr aufgewühlt und emotional zu sein. Frau Merlinger stellt zwischendurch immer wieder Fragen, wird von beiden PA zunächst jedoch ignoriert. PA 2 bittet dann im weiteren Verlauf der Unterhaltung mit PA 7 die Klientin, kurz zu warten, da er „etwas wichtiges“ mit PA 7 besprechen müsse. (BP 10, Z. 259 – 265)

Probleme und Schwierigkeiten, die im Umgang mit den Klienten/innen und auch mit den Teamkollegen/innen entstehen können, werden auf Grund fehlender Unterstützungsangebote während der Dienstzeiten besprochen. Die Bedürfnisse der Klienten/innen werden – wie in dem Protokoll ersichtlich wird – zunächst hinten angestellt. Zudem werden die PA mit ihren Emotionen von der Organisation vollkommen alleine gelassen. Das wiederum wirkt sich erheblich auf die Interaktionsprozesse zwischen den Klienten/innen und PA aus. D.h., die Dienstleistungsqualität nimmt aufgrund dieser organisationskulturellen Ausprägungen massiv ab.

Vor dem Hintergrund der Ziele einer solchen sozialen Dienstleistungsorganisation stellt die *Auswahl der Mitarbeiter/innen* (K) eine Gestaltungsgröße dar, die für die Qualität der Dienstleistung ausschlaggebend sein kann. Das bedeutet im Setting der Persönlichen Assistenz, dass die Angehörigen der Organisation den Anforderungen dieser Arbeit möglichst gerecht begegnen können. Dafür erscheint es jedoch notwendig, durch gezielte Suche und Auswahl möglichst geeignete Personen einzustellen. Dies kann z.B. über Ausschreibungen in sozialen Feldern erfolgen. Wie die folgenden Zitate zeigen, findet die Auswahl von Mitarbeitern/innen vorwiegend über mündliche Überlieferungen der Persönlichen Assistenten/innen untereinander statt:

„Das war über einen Freund, der dort schon gearbeitet hat, den habe ich glaube ich zufällig irgendwo kennengelernt, der hat mir das dann erzählt, dass es da eine Möglichkeit, zu Arbeiten und ich war grad auf der Suche nach Arbeit auch.“ (I 2, Z. 3 – 6)

„ (...) sprich das war alles ein bisschen lockerer, also ich bin da eigentlich direkt schon zum Klienten hingegangen und hab quasi erst nachher die bürokratischen Sachen erledigen müssen. Ich bin da also quasi rein geschliddert.“ (I 2, Z. 18 – 20)

„Es wurde Vertretung gesucht, weil bei einem Klienten sämtliche Betreuer unterwegs waren, Urlaub hatten, was auch immer, und, ja, da wurde ich halt gefragt, ob ich mal für einen Sommer einspringen kann, für ein paar Monate.“ (I 1, Z. 6 – 8)

Der hier geschilderte Zugang der Interviewpersonen zur Arbeit als PA fand eher zufällig und nicht durch die Eigeninitiative der Personen statt. Möglicherweise würden solche Mitarbeiter/innen, die sich explizit für diese Arbeit interessieren und bewerben, erhöhtes Engagement und Motivation mitbringen. Dies wiederum könnte sich positiv auf die erbrachte Qualität der Dienstleistung auswirken – schlussendlich gar auf die Qualität der Interaktionsprozesse zwischen PA und Klient/in.

Als eine weitere Subkategorie von der Kategorie Organisationskultur konnte durch die Datenanalyse die *Tradierung von Handlungsstrategien* (SK) identifiziert werden. Diese impliziert, das gelernte Handlungsabläufe als scheinbar konstruktivste Problemlösungsstrategie von bereits bestehenden an neue Mitarbeiter/innen weitergegeben werden. Durch die *Überlieferung von Handlungsstrategien* (SK) besteht die Gefahr, dass bestimmte im Arbeitsalltag eingeschlichenen Routinen an neue Teammitglieder/innen weitergegeben werden. Diese aus den Daten identifizierte Subkategorie steht in enger Verbindung mit der Kategorie *Mechanisierung und Routinisierung von Handlungsabläufen* (K), die bereits im Kapitel der ursächlichen Bedingungen erläutert wurde. Wie in den folgenden Zitaten deutlich wird, werden neue Teammitglieder/innen innerhalb eines begleitenden Dienstes in die Tätigkeiten der Persönlichen Assistenz eingeführt:

„I: Okay. Also man hat immer, wenn man neu ins Team einsteigt einen Schnupperdienst?

IP1: Hat man einen Doppeldienst quasi mit einem der Betreuern, die bereits da sind, hängt man sich quasi dran und läuft denen hinterher.“ (I 1, Z. 272 – 276)

„Ja, also dadurch, dass ich Begleitsdienste gemacht hab, da ist mir dann erklärt worden, du machst das so und so und du hilfst ihnen bei dem und dem. Und man macht das quasi anders als die anderen, aber schon auch so wie man eingeschult worden ist.“ (I 3, Z. 45 – 48)

„(...) die übliche Routine habe ich halt dann von den Kollegen erfahren. Beim Schnupperdienst.“ (I 1, Z. 269 – 270)

Mitarbeiter/innen, die bereits in der Wohngemeinschaft tätig sind, arbeiten die Neulinge in ihr Aufgabenfeld ein. Insbesondere Laien, die nur über geringes fachliches als auch Erfahrungswissen verfügen, können dazu tendieren, Handlungsabläufe ohne kritische Reflexion zu übernehmen und in Folge die während des Feldaufenthaltes beobachteten teilweise starren Reaktionsmuster auf Seiten der PA fortführen. Da die kontextuellen

Bedingungen des Phänomens DIVI sich auch gegenseitig mit den ursächlichen Bedingungen potenzieren, könnte sich die Tradierung von Handlungsabläufen erhöht auf die Qualität der Interaktionsprozesse niederschlagen.

Die vorherrschenden *strukturellen Rahmenbedingungen* (K) als eine weitere kontextuelle Bedingung des Phänomens DIVI werden wie folgt beschrieben:

„Naja, grundsätzlich ist die Arbeit als Persönlicher Assistent in Österreich, finde ich, vertraglich oder rechtlich sehr schlecht geregelt, also es ist nicht wirklich ein dankbarer Beruf.“ (I 2, Z. 95 – 97)

„Naja der ist eigentlich eh ganz gut, weil es ist ja ein Studentenjob eigentlich, gerade mit dieser vertraglichen Regelung ist es natürlich nicht so, dass die Leute allzu lang dort bleiben. Es ist also eine recht hohe Fluktuation in dem Ganzen drin. Es ist halt ein Studentenjob und mit der Regelung, es ist halt nicht wirklich gesichert, man kann es nicht mit einer Vollzeitanstellung vergleichen. Deswegen ist es eigentlich nur interessant für Studenten, da man sich die Zeit auch frei einteilen kann, aber dafür ist der Rest ein bisschen unsicher geregelt.“ (I 2, Z. 243 – 249)

„Ich würde mir grundsätzlich wünschen einmal, dass das staatliche eben geregelt wird, dass es da einfach bessere Verträge gibt. Dass dieser Job an sich aufgewertet wird, dass Supervision verpflichtend wird, dass das auch wahrgenommen wird. Dass das alles, dass die Strukturen sich einfach mehr verfestigen, ja.“ (I 2, Z. 262 – 266)

Die von den Interviewpersonen als „schlecht“ wahrgenommenen vertraglichen Konditionen wirken sich insofern negativ auf die Tätigkeit der PA aus, da die Mitarbeiter/innen sich in der ambivalenten Lage befinden, zwischen den vertraglich mager geregelten und von der Organisation an sie herangetragenen - überwiegend organisatorischen - Aufgaben einerseits und ihrem Verantwortungsbewusstsein gegenüber den Klienten/innen andererseits, eine Balance zu schaffen. Somit würden die „undankbaren“ personal- bzw. tarifrechtlichen Konditionen keinen Anreiz dafür bieten, auch über den organisatorisch-technischen Arbeitsauftrag hinaus, solche Herausforderungen zu fokussieren, die auch im zwischenmenschlichen angesiedelt sind. Da es sich aber lediglich um einen „Studenten- bzw. Nebenjob“ handelt, wird eine Erhöhung der Bindung an die Arbeit umso schwieriger.

„(...) das machts halt schwieriger, weil man doch ein bisschen hin und her gerissen ist zwischen einerseits der Tatsache, dass man halt einfach schlecht angestellt ist und auch der eigenen Verantwortung, die man den Menschen gegenüber empfindet. Also das... alles was man eigentlich drüber hinausmacht über dieses vertraglich festgelegte Maß ist eigentlich nicht entlohnt und macht man eigentlich vollkommen selbstständig. Man kriegt nichts dafür.“ (I 2, Z. 99 – 107)

Diesbezüglich wird hier die These postuliert, dass die strukturellen Bedingungen über verschiedene Wirkmechanismen (wie z.B. Einstellung, Motivation, Commitment etc.) hinweg einen negativen et vice versa (vgl. unter anderen strukturellen Bedingungen) positiven

Einfluss auf die Ausprägungen der Kernkategorie ‚Plastizität von Interaktionsprozessen‘ ausüben können.

Zusammenfassung

Zu den kontextuellen Bedingungen, die das Phänomen ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ anteilig determinieren, gehören vor allem organisationskulturelle und -strukturelle Konditionen. Insbesondere organisationskulturelle Defizite wie ein fehlendes Unterstützungsangebot für die Persönlichen Assistenten/innen, mangelndes Mentoring, ein permissives Arbeitsverhältnis als auch die Akquise von Mitarbeitern/innen und die Tradierung von Handlungsstrategien wirken sich negativ auf die personalen Ressourcen der PA und folglich auch auf das identifizierte Phänomen DIVI aus. Nicht zuletzt werden die personalen Ressourcen der PA (z.B. das Engagement und die Arbeitsmotivation) negativ von den strukturellen Rahmenbedingungen (e.g. ein als „schlecht“ empfundener Arbeitsvertrag) beeinflusst und bedingen folglich ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen‘ anteilig mit.

8.1.1.3 Handlungs- und Bewältigungsstrategien

In diesem Kapitel werden die Handlungs- und Bewältigungsstrategien beschrieben, die die Persönlichen Assistenten/innen im zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen anwenden bzw. nicht anwenden. Die Handlungen und Verhaltensweisen der PA können dabei bewusst oder auch unbewusst sein. Wie im weiteren Verlauf des Kapitels ersichtlich wird, handeln die PA nicht nur, indem sie etwas tun, sondern auch, indem sie eine Handlung unterlassen bzw. vermeiden. Auch wie Watzlawick postuliert: „Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter“ (Watzlawick et al. 2011, S. 59).

Als Handlungs- und Bewältigungsstrategien wurden von den PA insbesondere *maladaptive Strategien* (K) eingesetzt. Folgende Subkategorien sind der Kategorie *maladaptive Strategien* zuzuordnen: *Ignoranz* (SK), *Aufforderung* (SK), *Zynismus* (SK), *Emotionale Distanzierung* (SK) und *Sanktionen* (SK).

Die Subkategorie *Ignoranz* (SK) wurde während des Feldaufenthaltes in der Wohngemeinschaft augenscheinlich häufig auf Seiten der PA gegenüber den Klienten/innen wahrgenommen, wie auch folgende Ausschnitte aus den Beobachtungsprotokollen wiedergeben:

PA 2 ignoriert Herrn Heller zunächst und isst einfach weiter. Nach einer Weile antwortet der PA ihm mit einem genervten Unterton „Jonas, ich esse gerade!“. (BP 3, Z. 100 – 103)

Nachdem dieser [Klient, Anmerk.] die Frage ein wiederholtes Mal stellt, wird er von PA 3 ignoriert. (BP 15, Z. 331 – 332)

Erst nachdem Herrn Heller ihn (PA 3) mehrere Male beim Namen angesprochen hat und von ihm wissen will, ob es ihm auch schmecke, wendet PA 3 sich ihm zu, sagt kurz „Mahlzeit“ und isst weiter. Herr Heller führt hastig einen weiteren vollen Löffel zum Mund, wobei die Hälfte auf seinem Pullover landet. Herr Heller fragt daraufhin PA 3, ob sein Pullover eh sauber sei. PA 3 verneint und bittet Herrn Heller, sich nach dem Essen umzuziehen. Herr Heller räuspert sich kurz und fragt PA 3 zum wiederholten Mal, ob es ihm schmecke. PA 3 antwortet nicht, woraufhin Herrn Heller nochmals fragt. Auch dieses Mal antwortet der PA nicht und isst weiter als ob er nichts gehört habe. Herr Heller setzt zum dritten Mal an, worauf PA 3 zu Herrn Heller sagt „Hau rein“. Herr Heller hält kurz inne und scheint nicht ganz zu wissen, was gemeint ist. Danach essen beide schweigend weiter. (BP 6, Z. 154 – 166) (vgl. auch BP 15, Z. 323 – 325)

PA 8 ist gerade dabei das Mittagessen für Frau Merlinger und Herr Heller herzurichten. Frau Merlinger sitzt bereits an ihrem Platz am Esstisch, Herr Heller ist in seinem Zimmer. Ohne ein einziges Wort stellt die PA Frau Merlinger ihr Essen auf den Tisch, so dass diese das zunächst nicht einmal registriert. Herrn Heller bringt sie das Essen in sein Zimmer und stellt es ebenfalls wortlos auf seinen Tisch. Herr Heller hat die PA wahrgenommen und möchte ihr vom Skispringen erzählen, das er gerade im Fernsehen schaut. Die PA ignoriert ihn einfach, schließt seine Zimmertür, verschwindet ins Büro und geht im Internet ihren privaten Interessen nach. (BP 25, Z. 499 – 507)

Ignorierendes Verhalten auf Seiten der PA könnte zum einen durch mögliche fehlende personale Ressourcen - wie auch bereits innerhalb der ursächlichen Bedingungen ersichtlich wird - bedingt sein. Durch die im vorigen Kapitel beschriebenen kontextuellen Bedingungen können diese fehlenden personalen Ressourcen verstärkt auftreten. Konkret äußert sich die Kategorie Ignoranz darin, dass auf direkte Äußerungen und Fragen der Klienten/innen häufig nicht eingegangen bzw. nicht adäquat reagiert wird. Diese vermeidende Haltung auf Seiten der PA ist - so wird hier postuliert - eng mit den ursächlichen Bedingungen assoziiert (z.B. fehlendes Engagement, geringe Eigeninitiative, ‚Reflexionsfaulheit‘ etc.). Einerseits, so wird hier interpretiert, stellt Ignoranz eine gelernte (routinisierte) Bewältigungsstrategie für jene Stressoren dar, die von dem Kommunikationsbedürfnis auf Seiten der Klienten/innen ausgehen. In dem sich der Klient/die Klientin zurückzieht, ist scheinbar eine „Anforderungsreduktion“ erreicht worden und die Herausforderung vermeintlich erfolgreich bewältigt. Vor dem Hintergrund der organisationalen Bedingungen erscheint es andererseits nicht verwunderlich, dass eine mangelnde Motivation zu alternativen Handlungsstrategien besteht bzw. keine andere Strategie (z.B. durch fehlendes Wissen) zur Verfügung steht.

Eine weitere identifizierte Handlungs- und Bewältigungsstrategie auf Seiten der PA stellt die Subkategorie *Aufforderung* (SK) dar. Anstatt auf die emotionalen und Kommunikationsbedürfnisse der Klienten/innen einzugehen, reagieren die PA häufig mit auffordernden Äußerungen wie im Folgenden ersichtlich wird:

Nachdem Herr Heller diese Frage einige Male wiederholt, fordert die Betreuerin ihn auf, dass er doch weiter essen solle, wenn es ihm so gut schmecke. (BP 1, Z. 38 – 40)

Kurz bevor die Klientin die Betreuerin an der Schulter berühren kann, wird die Betreuerin im Ton strenger und fordert die Klientin auf, ihren Teller in die Küche zu bringen. Die Klientin stockt kurz, woraufhin die Betreuerin ihre Worte wiederholt. Die Klientin lässt von ihrer Rolle al Löwe ab und geht der Aufforderung der Betreuerin nach. (BP 19, Z. 407 – 411)

Als PA 1 die Wohnungstür aufschließt, kommt Herr Heller sogleich herbeigeeilt, um sie zu begrüßen. Er streckt ihr bereits von weitem die Hand entgegen und ruft „Oh Hallo, oh Hallo, oh Hallo!“ PA 1 gibt ihm kurz die Hand mit den Worten „Hallo“ und dreht sich dann gleich wieder weg, um ihre Jacke im Büro der WG abzulegen. Herr Heller geht der PA ins Büro nach, streckt ihr wieder die Hand entgegen diesmal mit folgenden Worten: „Geht’s dir gut, geht’s dir gut, geht’s dir gut...?“. PA 1 hat inzwischen ihre Jacke abgelegt und hat sich vor den Laptop gesetzt, um die Dienstberichte der letzten Tage zu lesen. Als Herr Heller sich ihr mit seiner ausgestreckten Hand nähert, dreht sie sich ruckartig von ihm weg und sagt in einem genervten Ton: „Ich hab dir doch schon die Hand gegeben!“. Herr Heller lässt daraufhin seinen Arm fallen und fragt die PA ein weiteres Mal danach, wie es ihr gehe. Die PA fordert daraufhin Herrn Heller auf, seinen Pullover richtig herum anzuziehen, da er diesen verkehrt herum trägt. Folgender Dialog ergibt sich: Herr Heller antwortet wie folgt: „Ist auch schon wurscht!“ PA 1: „Nein, ist nicht wurscht!“. Herr Heller: „Warum?“ PA 1: „Weils komisch aussieht! Wir wollen ja nicht, dass du komisch aussiehst!“ Herr Heller zieht daraufhin seinen Pullover aus und bittet die zweite PA 7, den Pullover für ihn umzudrehen. (BP 22, Z. 456 – 474)

Trotz der freundlichen Begrüßung der PA durch den Klienten und seinem Interesse an dem Wohlergehen der PA, stößt dieser auf ablehnendes Verhalten auf Seiten der PA. Andere Aufgaben priorisierend und zugleich interaktionsvermeidend wird der Klient lediglich aufgefordert, konventionshalber seine Kleidung zu richten. Dieser Aufforderung liegt wieder eine technisch orientierte Arbeitsauffassung zugrunde, die eine einseitige Anpassung des Klienten an bestimmte Normen verlangt, ohne die speziellen Bedürfnisse des Klienten zu reflektieren. Zudem wird entgegen einer advokatorischen Ethik nicht im Sinne des Klienten gehandelt. Seine Bedürfnisse, die hier offenkundig erscheinen – nämlich nach Kommunikation und Aufmerksamkeit – werden von der PA weder ermittelt noch verstanden. Ohne die notwendige selbstkritische Reflexion auf Seiten der PA nimmt die Beziehung zwischen Klient und PA einen asymmetrischen Charakter an (vgl. auch (Lob-Hüdepohl 2009, S. 552), da über eine fremdbestimmte Aufforderung, die hier weder zum Selbst- noch zum Fremdschutz notwendig erscheint, nur das Bedürfnis der Assistentin nach normangepasster Optik befriedigt werden soll.

Auch die Subkategorie *Zynismus* (SK), die eine weitere maladaptive Strategie der PA zur Bewältigung interaktionaler Prozesse mit den Klienten/innen darstellt, widerspricht jeglichen ethischen Prinzipien als auch einer moralischen Grundhaltung, wie sie in jedem sozialen Handlungsfeld unabdingbar ist (vgl. Kapitel 1), indem die speziellen Erfordernisse der Klienten/innen missachtet werden und eine defizitorientierte Sichtweise in den Vordergrund rückt – wie in folgendem Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll ersichtlich wird (die Tonalität auf Seiten des PA führte u.a. zur Ableitung dieser SK):

Herr Heller fragt PA 5 ob er ihn zum Einkaufen begleiten muss. Scheinbar hat der PA die Frage des Klienten nicht verstanden und sagt „Mmh?“. Der Klient schaut den PA an, reagiert aber nicht. Der PA formuliert sein Unverständnis nun in Worten aus: „Ich habe akustisch gesehen nichts verstanden“. Der Klient fragt nun PA 7, die ebenfalls im Raum ist, ob er PA 5 zum Einkaufen begleiten muss. PA 5 kommt ihr jedoch zuvor und tätigt folgende Aussage: „Nein, lieber nicht.“ Herr Heller fragt den PA nun, warum er nicht mitkommen solle. Der PA antwortet, dass er alleine schneller sei und er dann laufen könne, wenn Herr Heller nicht mit zum Einkaufen komme. Herr Heller sagt „Gäh, bitte“ und verlässt das Zimmer. PA 5 nimmt nun Blickkontakt zu PA 7 auf und verdreht seine Augen. (BP 17, Z. 364 – 374)

„(...) es wäre natürlich einfacher, wenn man sie ans Bett fesselt und sediert [lacht], das wäre die praktische Lösung, aber jedenfalls nicht human oder ethisch vertretbar.“ (I 1, Z. 531 – 533)

Ein nicht adäquater sprachlicher Ausdruck auf Seiten der PA (vgl. „akustisch“, zynischer Ton) verhindert die Herstellung einer gemeinsamen Kommunikationsebene, wodurch eine Verständigung zwischen PA und Klient/in inhibiert wird. Das Aufgabenfeld einer PA - insbesondere für Menschen mit geistigen Behinderungen - lässt sich, wie bereits erläutert, (vgl. Kapitel 4) nicht auf die Ausführung von technischen Tätigkeiten beschränken, sondern impliziert u.a. die Ermittlung der nicht immer der verbalen Kommunikation zugänglichen und folglich häufig nicht offensichtlichen Bedürfnisse der Klienten/innen. Die Herstellung einer gemeinsamen Ebene der Verständigung ist daher vor allem durch die PA zu fördern und den sprachlichen Kompetenzen der Klienten/innen anzupassen. Das zweite Zitat bringt ebenso zum Ausdruck, dass (schwarzer) Humor eine Bewältigungsstrategie ist, den Anforderungen an die Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen zu begegnen. Dass eine solche, auf die Hospitalisierung anspielende, völlig unpassende Äußerung getätigt wird, verdeutlicht auch den scheinbaren Mangel an alternativen „praktischen Lösungen“, die einer Überforderung im Umgang mit den Klienten/innen zu Grunde liegen kann.

Die aus der Datenanalyse identifizierte Subkategorie *Emotionale Distanzierung* (SK), die u.a. aus dem Konzept der *impliziten Abgrenzung* abstrahiert wurde, beschränkt ebenfalls die in dieser Arbeit notwendige Achtsamkeit und Aufmerksamkeit gegenüber den Verhaltensweisen und Äußerungen der Klienten/innen, die jedoch unabdingbar sind, um die

oft latenten Ressourcen und Stärken der Betroffenen zu erkennen und abzielend auf ein selbstbestimmtes Leben zu fördern. Das nächst stehende Zitat spiegelt eine fehlende Augenhöhe, gar eine vertikale Unterordnung der Klienten/innen wieder und verdeutlicht die implizite Abgrenzung im Sinne einer überlegeneren eigenen (PA) Stellung:

„Am Wochenende gehen sie halt ins Zentrum AB, so ein netter kleiner Laden für Menschen mit Behinderung, wo die halt, ja, spielen können.“ (I 1, Z. 66 – 68)

Gleichermaßen untermauert diese Aussage die bereits oben angeführte Kategorie des Zynismus, auch wenn es vom Interviewpartner nicht einmal intendiert zynisch gemeint war. Als eine weitere maladaptive Bewältigungsstrategie wurde aus den Daten die Subkategorie *Verantwortungsverschiebung* (SK) auf Seiten der PA eruiert:

„I: Kannst du mir so allgemeine Probleme beschreiben, die es in der Arbeit als Persönlicher Assistent gibt?

IP1: Probleme... [lange Pause]

I: Oder Situationen, in denen du dich vielleicht unwohl gefühlt hast, wo du nicht genau wusstest, was du jetzt machen sollst?

IP1: Nein. Persönliche Assistenz ist in der Hinsicht praktisch, dass ich nicht die Hauptverantwortung trage, d.h. wenn irgendwas sein sollte, d.h. Klient ist verschwunden oder ähnlichem, melde ich das einfach bei der Teamleitung und, ja, befolge deren Anweisungen. Ja, das wars dann eigentlich, ich habe ja nicht die Hauptverantwortung in der Hinsicht.“ (I 1, Z. 107 – 119)

Die Verschiebung der eigenen Verantwortung gegenüber den Betroffenen auf die Teamleitung bzw. auf die soziale Einrichtung könnte auf eine Überforderung der PA zurückzuführen sein. Auch hier könnte ein Zusammenhang mit den organisationalen Bedingungen bestehen: Wie bereits in Kapitel 8.1.1.2 erläutert, beschränken sich die Unterstützungsangebote und Auffangmöglichkeiten der Organisation vorwiegend auf den organisatorischen Bereich. Supervision oder ähnliche Reflexions- und Beratungsmöglichkeiten könnten einer Verantwortungsverschiebung vorbeugen.

„I: Okay. Gibt es Herausforderungen für dich im Umgang mit den Klienten?

IP1: Nein.

I: Da sind überhaupt gar keine Probleme?

IP1: Nein. Nein.

I: Okay. Ähm, gibt es Situationen, in denen du dich überfordert fühlst mit den Klienten?

IP1: Nein. Nein.“ (I 1, Z. 165 – 176)

In weiterer Folge werden Herausforderungen im Sinne schwieriger Situationen und Ereignisse als auch Probleme im Umgang mit den Klienten/innen ignoriert bzw. verdrängt

wie im obigen Zitat deutlich wird. Nicht zuletzt sind die Einstellung zu dieser Arbeit (Studenten-, Nebenjob) sowie ein mangelndes Engagement (s. ursächliche Bedingungen), über organisationstechnische Aufgaben hinaus agierend, potentielle Vorläufer dieser Verantwortungsverschiebung und Verkennung von Problemen und Herausforderungen.

Zur Bewältigung von schwierigen Situationen im zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen wird von den PA die *Sanktion* (SK) Taschengeldentzug eingesetzt. Folgendes Zitat stellt diese - hier als sehr problematisch empfundene - Handlungsstrategie dar:

„(...) auch vom Geld her, also wegen dem Taschengeld z.B. bleibt uns überlassen und kann sich der Klient heute wirklich benehmen, bekommt er das Taschengeld, kann er sich nicht benehmen, bekommt er kein Taschengeld. (...) Also z.B. wenn sie extrem viel schimpfen den ganzen Dienst über, wenn sie sich absolut nicht an das halten, was wir ihnen sagen, wenn wir z.B. sagen, ja du gehst heute baden, nein ich will nicht und bockig sind quasi, dann können wir sagen quasi, gut dann bekommst du heute kein Taschengeld. Und das ist meistens so, dass es eh wieder funktioniert, weil sie mit dem Geld jeden Tag etwas machen können. Kaffee trinken z.B. Und da schauen sie glaube ich auch drauf, dass sie sich benehmen, dass sich an das halten was wir ihnen sagen.“ (I 3, Z. 260 – 271)

Fehlende personale Ressourcen als auch die kontextuellen Bedingungen können dazu führen, dass die PA nur wenige Handlungs- und Bewältigungsstrategien im zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen zur Verfügung haben. Insbesondere als schwierig empfundene Situationen oder Ereignisse mit den Klienten/innen können die PA dazu veranlassen, sanktionierende Strategien einzusetzen. Wie in dem dargestellten Zitat ersichtlich wird, scheint eine Sanktion durch Taschengeldentzug, das Verhalten der Klienten/innen zu beeinflussen. Das tägliche Taschengeld erhalten die Klienten/innen am Ende eines Tages nach erfolgter Medikamenteneinnahme und Abendhygiene und unter der Voraussetzung, dass sie sich „gut benommen haben“ (I 3, Z. 261). Das Taschengeld ermöglicht den Klienten/innen ihren Wünschen und Bedürfnissen nachzugehen. Eine Sanktionierung durch Taschengeldentzug steht folglich im Gegensatz zu einer selbstbestimmten Gestaltung des Tagesablaufs. Hierin liegen folgende Probleme: Einerseits ist die Einschätzung von „guten Benehmen“ stark subjektiv und trägt schon die Konnotation eines Machtgefälles im Sinne einer hierarchischen Beziehung. Das ebnet den Weg zur Fremdbestimmung, weil die Klienten/innen sich in ihrem Verhalten an den (subjektiven) Erwartungen und Wünschen der PA zu orientieren haben, um diese Sanktion möglichst zu vermeiden. Hier wird postuliert, dass dieser Sanktion zur Gänze ausgewichen werden kann, indem die Bedürfnisse der Klienten/innen in den Vordergrund, gar als Leitmotiv in dieser Arbeit, treten. Negativen Emotionen auf Seiten der Klienten/innen wird so vorgebeugt. Ebenso sollten negative Emotionen derart zugestanden werden, dass sie nicht sanktioniert werden, sondern als natürliche Gefühlsäußerung akzeptiert und als legitim von den PA anerkannt werden. Die Subjektivität der Sanktionsentscheidungen äußert sich auch in dem

interpersonalen Umgang mit diesen und zwar derart, dass manch ein/eine PA nie von dieser Sanktion Gebrauch macht, andere hingegen umso mehr.

Zusammenfassung

Die Strategien, mit denen die Persönlichen Assistenten/innen die An- und Herausforderungen im zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen zu bewältigen versuchen, können zwar nicht linear auf die ursächlichen und kontextuellen Bedingungen zurückgeführt werden, sind jedoch eng mit diesen verknüpft. Vor allem maladaptive Strategien werden als Handlungs- und Bewältigungsstrategien eingesetzt. Die aus dem Datenmaterial eruierten Subkategorien *Ignoranz*, *Aufforderung*, *Zynismus*, *Emotionale Distanzierung* und *Sanktionen* stellen dabei die aus der Datenanalyse hervorgehenden Strategien dar, die zum Phänomen DIVI führen.

8.1.1.4 Konsequenzen

Im Folgenden werden die Konsequenzen des Phänomens ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen‘ beschrieben, die durch die von den Akteuren/innen eingesetzten Handlungs- und Bewältigungsstrategien bzw. ausbleibenden Handlungen und Reaktionen der PA bedingt sind. Als hervorstechende Kategorie wurde das *Unwohlsein der Klienten/innen* (K) entschlüsselt, der folgende Subkategorien zugeordnet werden können: *Missachtung der Bedürfnisse der Klienten/innen* (SK), *Stressempfinden auf Seiten der Klienten/innen* (SK), *Rückzug „Flucht“ der Klienten/innen* (SK) und *Fremdbestimmung* (SK).

Die im vorigen Kapitel dargestellten Bewältigungsstrategien als auch das Ausbleiben von bestimmten Reaktionen und Handlungen auf Seiten der PA hat insbesondere zur Folge, dass die Bedürfnisse der Klienten/innen weder erkannt noch befriedigt werden. Als unmittelbare Folge leidet das Wohlbefinden der Klienten/innen.

Die als Konsequenzen aus den Daten eruierten Subkategorien *Missachtung der Bedürfnisse der Klienten/innen* (SK), *Stressempfinden auf Seiten der Klienten/innen* (SK) und *Rückzug „Flucht“ der Klienten/innen* (SK) sind im folgenden Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll dargestellt:

Herr Heller hat einen Bissen von seinem Essen genommen und wiederholt mehrmals die Aussage, dass es ihm gut schmecke. Daraufhin wendet PA 1 sich ihm zu und fordert ihn auf, weiter zu essen mit der Bemerkung, dass wir es nun alle mitbekommen haben, dass es ihm gut schmecke. Herr Heller fängt nun an, sich mehrmals lautstark zu räuspern. Zwischendurch führt er mit hektischen

Bewegungen immer wieder einen vollgefüllten Löffel mit Essen zum Mund, wobei die Hälfte des Essens auf dem Tisch oder seinem Gewand landet. PA 1 verdreht in die Richtung von PA 7 die Augen, dreht sich dann Herrn Heller zu, als ob sie ihm etwas sagen wolle, wendet sich aber nach kurzem Zögern wieder ihrem Essen zu. Herr Heller beginnt nun wiederholt, der PA die Frage zu stellen, ob es ihr den auch schmecke. Sein Ton wird dabei immer schriller und seine Sprechgeschwindigkeit schneller. Die PA antwortet ihm, dass es ihr auch schmecke. Nachdem Herr Heller diese Frage einige Male wiederholt, fordert die PA ihn abermals zum weiter essen auf. Daraufhin schlingt Herr Heller sein Essen runter bis der Teller leer ist, räuspert sich sehr laut und rückt seinen Stuhl vom Tisch weg. Er nimmt seinen Teller und sein Glas, steht auf und bringt das Geschirr in die Küche. Kurz darauf kommt er wieder und fragt die PA, ob sein Mund schmutzig sei. Diese bejaht seine Frage und fordert ihn auf, seinen Mund zu säubern. Herr Heller zeigt auf die Aussage der PA keine Reaktion. Er zieht sich sogleich in sein Zimmer zurück und schaltet das Radio ein. (BP 1, Z. 25 – 48)

Das scheinbar offensichtliche Bedürfnis des Klienten nach Kommunikation und Aufmerksamkeit wird vehement von der PA abgelehnt. Die dadurch hervorgerufenen Verhaltensweisen auf Seiten des Klienten scheinen bei der PA zu solchen Reaktionen zu führen, die das Verhalten des Klienten zu unterbinden versuchen. Diese Reaktionen der PA äußern sich z.B. in der Aufforderung an den Klienten, einer bestimmten Tätigkeit (z.B. weiter zu essen) nachzugehen. Das ständige Räuspern des Klienten sowie seine wiederholenden Aussagen und Fragen scheinen bei der PA zu einem Unwohlsein zu führen, was eine potenzielle Erklärung für die unterbindende Reaktion sein könnte. Dies macht sich ebenso durch ihre mimische und verbale Reaktion bemerkbar (z.B. Verdrehen der Augen). Allerdings verstärkt die PA durch ihre Reaktion das Verhalten des Klienten, der aufgrund folgender Erlebens- und Verhaltenszustände wie wiederholtes „lautstarkes Räuspern“, „hektische Bewegungen“, eine „schrille Tonlage“ sowie eine „schnelle Sprechgeschwindigkeit“, scheinbar ein *hohes Stressempfinden* (SK) aufweist. Er sucht nach der Möglichkeit einer Konversation, findet aber keine gemeinsame Kommunikationsgrundlage mit der PA. Er setzt immer wieder zu einem neuen Versuch der Kommunikation an, wird aber jedes Mal von der PA abgewiesen. Letztendlich scheint der Klient keinen anderen Ausweg zu sehen, als die für ihn scheinbar sehr stressvolle Situation zu verlassen und den „*Rückzug*“ (SK) anzutreten.

Als eine weitere Konsequenz des Phänomens DIVI konnte die Subkategorie *Fremdbestimmung* (SK) aus den Daten identifiziert werden. Insbesondere eine fehlende ethisch moralische Grundhaltung (vgl. Kapitel 1) als auch eine fehlende selbstkritische und situationsspezifische Reflexion auf Seiten der PA führen dazu, dass maladaptive Handlungs- und Bewältigungsstrategien eingesetzt werden, die eine asymmetrische Beziehung zwischen Klient/innen und PA begünstigen. Dass die Gefahr zur Fremdbestimmung hier nahe liegt, verdeutlicht auch das nächste Zitat:

„(...) wenn sie sich absolut nicht an das halten, was wir ihnen sagen, wenn wir z.B. sagen, ja du gehst heute baden, nein ich will nicht und bockig sind quasi, dann

können wir sagen quasi, gut dann bekommst du heute kein Taschengeld. Und das ist meistens so, dass es eh wieder funktioniert, weil sie mit dem Geld jeden Tag etwas machen können. Kaffee trinken z.B. Und da schauen sie glaube ich auch drauf, dass sie sich benehmen, dass sich an das halten was wir ihnen sagen.“ (I 3, Z. 263 – 271)

Wie bereits im vorigen Kapitel erläutert wurde, schreibt sich z.B. diese PA die Macht zu, Verhaltensregeln vorzugeben, nach denen sich die Klienten/innen zu richten haben. Entscheidungen, die die Klienten/innen für sich selbst treffen könnten (z.B. wann möchte ich baden?), werden vor dem Hintergrund scheinbar unflexibler, reglementierter und zugleich selbstbestimmungsfeindlicher organisatorischer Ziele, untergraben. Hier wird kein Generalisierungsanspruch gestellt, obgleich die Tendenz der PA zu paternalistischen Zügen offenkundig ist. Interpersonelle und –situationelle Variationen fangen diese Tendenz aber auch auf, sodass diese paternalistischen Züge natürlich nicht durchgängig und bei allen PA gleichermaßen zu beobachten waren.

Zusammenfassung

Destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen zwischen den Klienten/innen und den PA haben eine Reihe von Konsequenzen, die sich ausnahmslos auf das Wohlbefinden der Klienten/innen niederschlagen. Folgende Konsequenzen wurden dabei aus dem Material abgeleitet: Missachtung der Bedürfnisse der Klienten/innen, erhöhtes Stressempfinden für die Klienten/innen als auch Fremdbestimmung und ein Rückzug der Klienten/innen.

8.1.2 Gelungene Interaktionen

In Abbildung 5 wird die zweite Ausprägung der Schlüsselkategorie ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen Persönlichen Assistenten/innen und Klienten/innen‘ dargestellt. Anhand der Darstellung des Kodierparadigmas wird im Folgenden ein Überblick über die aus dem Datenmaterial eruierten Kategorien des Phänomens ‚gelungene Interaktion‘ gegeben. Die Kategorien der ursächlichen und kontextuellen Bedingungen sind dabei in ihrer Wirksamkeit eng miteinander verknüpft und bedingen auch die Handlungs- und Bewältigungsstrategien der Persönlichen Assistenten/innen im Umgang mit den An- und Herausforderungen, die sich in diesem Setting ergeben.

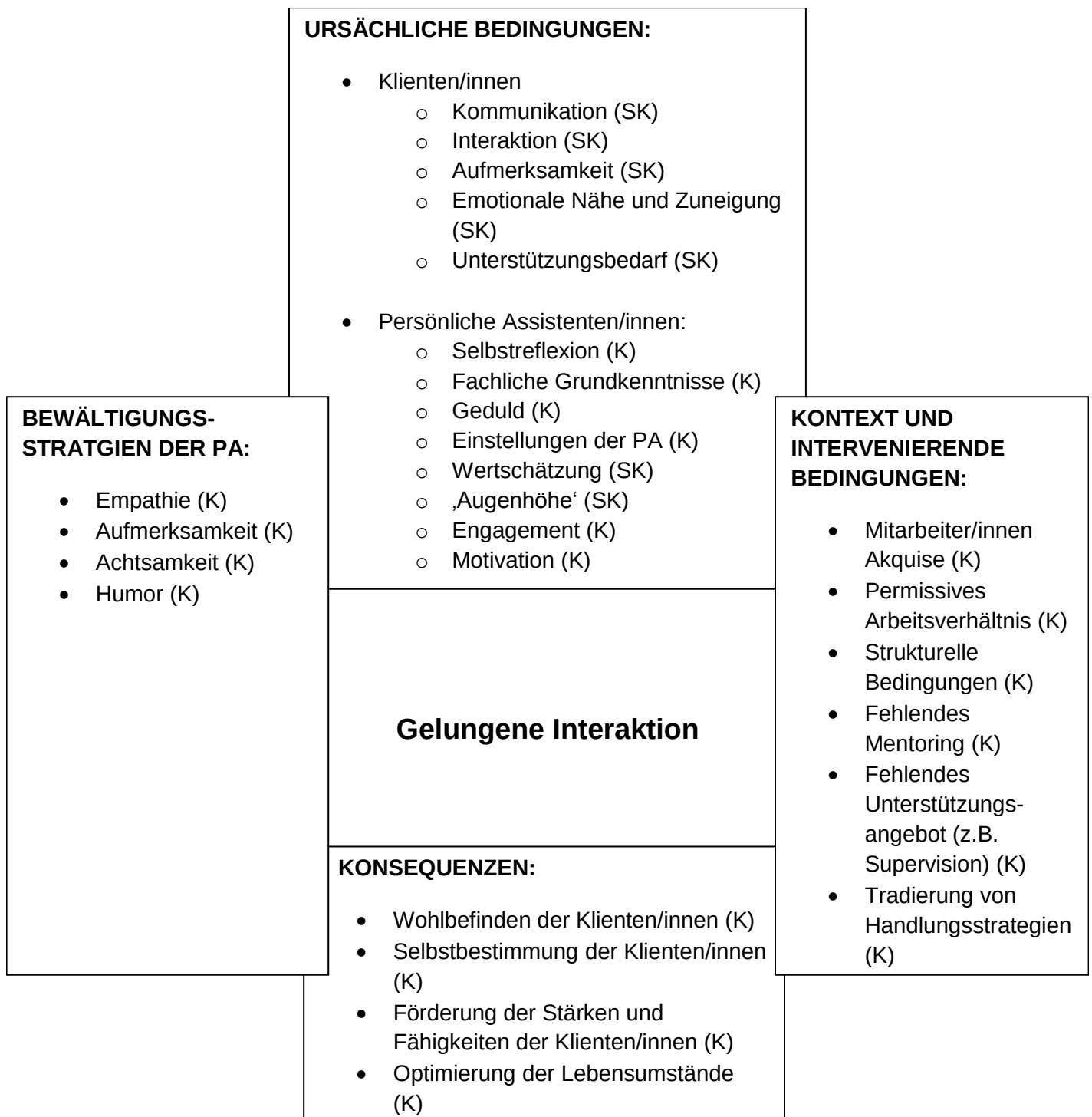


Abbildung 5: Überblick über die Kategorien der ‚gelungenen Interaktionen‘ (Eigene Darstellung)

8.1.2.1 Ursächliche Bedingungen

Nachdem im vorigen Kapitel die (Sub-) Kategorien des Phänomens ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktion‘ vorgestellt und erläutert wurden, werden in diesem Kapitel die Kategorien der zweiten Ausprägung der Kernkategorie – nämlich gelungene Interaktionen – dargestellt und beschrieben. Im Gegensatz zu der ersten Ausprägung der Kernkategorie konnten aus dem Datenmaterial nur wenige Kategorien zum Phänomen der gelungenen Interaktion eruiert werden. Diese Feststellung deutet bereits darauf hin, dass in vielerlei Hinsicht Entwicklungsbedarf bzw. –potenzial, v.a. organisationskulturelle und –strukturelle Dimensionen betreffend, besteht. Konkrete Veränderungsmöglichkeiten werden im Resümee vorgeschlagen und diskutiert.

Die aus den Daten identifizierten Kategorien der ursächlichen Bedingung für das Phänomen ‚gelungene Interaktion‘ finden sich als analog im vorherigen Kapitel wieder. Allerdings sind die einzelnen Kategorien der ursächlichen Bedingungen auf einem bipolaren Kontinuum angesiedelt, sodass nun – nachdem bereits die als mangelhaft bzw. fehlend identifizierten Ausprägungen dargestellt wurden – solche Bedingungen aufgezeigt werden, die den ‚Positiv-Pol‘ charakterisieren.

Auch hier besteht ein interaktionales Spannungsfeld zwischen den Bedürfnissen der Klienten/innen und den personalen Ressourcen der Persönlichen Assistenteninnen, wobei die Bedürfnisse der Klienten/innen als die selbigen, wie schon erläutert (vgl. Kap. 8.1.1.1), hier nicht noch einmal explizit beschrieben werden.

Als eine wesentliche ursächliche Bedingung des Phänomens ‚gelungene Interaktion‘ wurde anhand der Datenanalyse die Kategorie *Selbstreflexion* (K) identifiziert. Reflexion wird von Interviewperson 2 als „Schlüssel“ zur Verständigung mit den Klienten/innen beschrieben:

„Naja, ich versuche da recht flexibel zu sein in diesem Umgang [mit den Klienten/innen, Anmerk.] und halt zu schauen, okay, wie kann ich das am besten und ich versuche auch recht viel selber zu reflektieren. Und ich glaube das ist eben schon so der Schlüssel dazu, dass sich das[die Verständigung und Kommunikation mit den Klienten/innen, Anmerk.] recht gut eingependelt hat.“ (I 2, Z. 196 – 199)

Insbesondere in sozialprofessionellen Handlungsfeldern, in denen auch stellvertretend im Sinne der Betroffenen gehandelt wird, besteht das Risiko einer Machtverschiebung auf Seiten des Sozialprofessionellen bzw. hier der Persönlichen Assistenten/innen. Um eine solche asymmetrische Beziehung zwischen Klient/in und PA zu vermeiden, ist eine stetige Reflexion über die eigene Haltung als auch über die Beziehung zwischen Klient/in und PA unabdingbar. Der Interviewpartner bezieht sich in diesem Beispiel auf die Kommunikation und folglich den zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen. Vor dem Hintergrund der anteilig mangelnden Kommunikationsfähigkeit auf Seiten der Betroffenen

erscheint es umso wichtiger, aktiv und bewusst an einer möglichst gelungenen Verständigung zu arbeiten. Alleine sich dessen bewusst zu sein, dass eine gemeinsame Ebene der Verständigung eine notwendige Voraussetzung für gelungene Interaktionen darstellt, erfordert ein bestimmtes Maß an Reflexionsfähigkeit. Vermittelnd sei z.B. hier die Kategorie Geduld vorweggenommen.

Frau Merlinger geht einer ihrer Lieblingsbeschäftigungen nach und wickelt sich Tesafilm um ihre Socken. In ihren Socken hat sie kleine Zuckerpackchen und ihr Taschengeld versteckt. Diese Prozedur scheint jedoch nicht ganz nach dem Willen von Frau Merlinger abzulaufen. Sie fängt plötzlich an ihren Mitbewohner, der an dieser Situation jedoch nicht beteiligt ist, wild zu beschimpfen, schlägt ihren Kopf heftig gegen ihre Knie und kratzt sich im Gesicht. Sie wirkt dabei sehr aggressiv sich selbst gegenüber. Betreuerin 7, die im Büro war, kommt eilig herbeigelaufen und versucht die Klientin vor weiteren Verletzungen abzuhalten, indem sie sie von hinten umarmt und ihre Arme festhält. Sie redet dabei mit lauter aber ruhiger Stimme zu der Klientin, die jedoch nicht davon ablässt, sich weiter zu schlagen. Die Betreuerin wird nun lauter und sagt der Klientin, dass diese ihre Socken auch in den Mistkübel werfen kann, wenn diese sie so zornig machen würden. Daraufhin hält die Klientin einen Moment inne und fängt dann wieder heftig an zu schimpfen, weiteres selbstverletzendes Verhalten unterlässt sie nun aber. Die Betreuerin schlägt der Klientin vor, dass sie am Nachmittag mit ihr einkaufen gehen kann und sie von ihrem Taschengeld eine neue Rolle Tesafilm kaufen kann, wenn sie möchte. Die Klientin wiederholt nun einige Male, was sie denn jetzt nur tun soll, wenn sie keine Rolle Tesafilm mehr zur Verfügung hat. Sie wirkt dabei recht verzweifelt und hilflos. Die Betreuerin, die die Klientin die ganze Zeit weiter umarmt hält, wiederholt nun mehrere Male, dass das Tesafilm nun aus ist. Die Klientin wird immer ruhiger und sinkt kurz in sich zusammen. Dann fragt sie die Betreuerin, ob sie am Nachmittag von ihrem Taschengeld eine neue Rolle Tesafilm kaufen dürfe. Die Betreuerin bejaht dies (...). (BP 16, Z. 335 – 361)

Diese Situation verdeutlicht mehrere Aspekte zugleich. Erstens wird die Reaktion der PA als konstruktiv und lösungsbringend interpretiert. Selbstverständlich ist zudem, dass die konkrete Reaktion nicht als Musterlösung fungierend statuiert wird und ebenso nicht auf vergleichbare Ereignisse generalisierbar ist. Nichts desto trotz ist hervorzuheben, dass diese aufgekommene Anforderung ein hohes Maß an Situationsreflexion verlangt: Hier greift die advokatorische Ethik in ihren Bezügen zu der Legitimation intervenierender Handlungen. Sich dessen bewusst zu sein, in der oben beschriebenen Situation einzugreifen, um die Klientin vor selbstverletzenden Verhalten zu schützen, erfordert jene moralisch reflexive Grundhaltung wie sie in Kapitel 1 erläutert wurde. Eine angemessene Reaktion auf das selbstverletzende Verhalten der Klientin ist ethisch betrachtet unabdingbar. Angemessen meint, dass jenes Verhalten nicht einfach durch physisches Eingreifen unterbunden wird, sondern unter Bedacht die spezifischen situationellen und emotionalen Bedingungen reflektierend, Verhaltensalternativen (e.g. situationsspezifische Lösung) und Möglichkeiten aufzeigt, die zuwendender und auflösungsorientierter Natur (e.g. körperlich, emotional, verbal) sind.

Um den Klienten/innen einen selbstbestimmten Alltag zu gewährleisten, sind zumindest *fachliche Grundkenntnisse* (K) über das Konzept der Persönlichen Assistenz ebenso notwendig. Dabei darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass das ursprüngliche Modell der Arbeitgeberassistenz nicht eins zu eins auf die Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen übertragbar ist, wenn es nicht nur darum geht, Hilfeleistungen nach dem expliziten Willen dieser zu tätigen (vgl. Kapitel 4, Boban & Schumann 2005, S. 137). Auch hier ist über eine beständige Reflexion herauszufinden, welche Bedürfnisse und Wünsche die Betroffenen haben, sofern diese nicht immer eindeutig kommuniziert werden können. Folgendes Zitat eines Interviewpartners verdeutlicht, dass es bei dem Konzept der Persönlichen Assistenz nicht darum geht, die Betroffenen zu pädagogisieren, sondern Ihnen den Alltag zu erleichtern:

„Naja, es geht eigentlich nur drum unterstützend tätig zu sein, also in der Persönlichen Assistenz geht es gar nicht darum pädagogisch oder nicht wirklich dominant pädagogisch einzuwirken oder therapeutisch oder beratend, sondern es ist eigentlich reine unterstützend oder Alltagsbewältigung. Der Versuch wird gemacht, den Personen einfach einen selbstdominierten oder selbstgeleiteten Alltag zu ermöglichen.“ (I 2, Z. 125 – 130)

Dabei sollten von den PA jedoch auch die individuellen speziellen Erfordernisse der Betroffenen berücksichtigt werden, die eine vollständige Verantwortungsübernahme für ihr eigenes Handeln häufig nicht erlauben und die Klienten/innen auch überfordern könnte. Über eine ständige Reflexion ist hier vom PA die richtige Balance zwischen seiner Zurücknahme und den notwendigen Unterstützungs- und Hilfeleistungen auszuloten. Nur so kann den Betroffenen ein selbstbestimmter Alltag ermöglicht werden.

Als eine weitere ursächliche Bedingung des Phänomens ‚gelungene Interaktion‘ wurde aus dem Datenmaterial die Kategorie *Geduld* (K) eruiert. Geduld als eine personale Ressource der PA und zugleich als aussichtsreiche Bewältigungsstrategie erscheint wesentlich, um die individuellen Bedürfnisse der Klienten/innen zu ermitteln und zu verstehen und in Folge adäquat auf diese eingehen zu können:

„Die Geduld und die Ruhe zu bewahren, das ist glaube ich schon das Wichtigste, weil da eben mehrere Leute leben und die eben ganz verschiedene Bedürfnisse haben. Da muss man sich auch selber ein bisschen zurücknehmen.“ (I 2, Z. 71 – 73)

„Geduld wäre natürlich praktisch. (...) Ruhig bleiben. Naja, wenn die anfangen einen mit gedungenen Fragen, also einer neigt dazu bestimmte Fragen sehr sehr oft zu wiederholen, dass man halt dann nicht durchdreht und auch nicht wütend wird, sondern freundlich drauf hinweist, dass diese Frage bereits beantwortet wurde und... naja, auch allgemein einfach auch Ruhe zu bewahren.“ (I 1, Z. 94 – 103)

„Dass man da einfach geduldig in Situationen rein gehen kann. Das ist glaube ich

jetzt ganz wichtig. Wenn es jemandem persönlich nicht gut geht oder mit sich selber Probleme hat, dann kann er auch nur schwer mit Menschen umgehen, die vielleicht in einem erhöhten Maß ein Kommunikationsbedürfnis haben oder wo gewisse Bedürfnisse halt größer sind oder dass sie diese Bedürfnisse auch nicht zurückstecken können. Ja, da braucht es halt recht viel Geduld und ein gewisses Maß an Ausgeglichenheit. Das sind glaube ich die Vorstellungen, die man mitbringen sollte.“ (I 2, Z. 389 – 396)

Insbesondere in Hinsicht auf die speziellen Erfordernisse, die die Betroffenen haben (wie z.B. ein hohes Bedürfnis an Aufmerksamkeit und Kommunikation) stellt Geduld einen wichtigen Aspekt in der Arbeit der PA dar. Ein Bewusstsein der PA darüber, dass die Bedürfnisse der Klienten/innen im Vordergrund ihrer Arbeit stehen und von den Betroffenen auch nicht „zurückgesteckt“ werden können (I 2, Z. 394), ist unerlässlich, um sein sozialprofessionelles Handeln ausschließlich am Wohlergehen der Klienten/innen auszurichten. Gerade vor dem Hintergrund der oftmals nicht einfachen Ansprüche an die PA (z.B. häufig wiederholende Fragen und Äußerungen der Klienten/innen) gewinnt Geduld umso mehr an Bedeutung, da „das geduldig sein“ eine weit größere Herausforderung darstellt als man scheinbar annehmen würde. Eigene persönliche Bedürfnisse müssen dabei hintergründig bleiben.

Desweiteren konnten als ursächliche Bedingungen des Phänomens ‚gelungene Interaktion‘ die Kategorie *Einstellungen der Mitarbeiter/innen* (K) und deren Subkategorie *Wertschätzung gegenüber den Klienten/innen* (SK) ausgemacht werden. U.a. folgende Zitate führen zur Interpretation der gegebenen Kategorien:

„(...) ist es eigentlich glaube ich eher, kommt es auf persönliche Werte an, persönliche Einstellungen. (...) Und es gehört auch ein hohes Maß an Konfliktlösungsbereitschaft oder Lösungsmöglichkeiten, das gehört halt dazu. Und gewisse Umgangsformen.“ (I 2, Z. 378 – 383)

„Mir persönlich ist es besonders wichtig, auf den Menschen eingehen zu können. Jeder Assistent hat da seinen eigenen Zugang und ich finde diese Aufmerksamkeit, den Menschen gegenüber zu bringen oder sie einzubeziehen.“ (I 2, Z. 203 – 205)

„Wertehaltungen in dem Sinne, dass man jetzt die Menschen so stehen lassen kann oder so annehmen kann wie sie halt sind und da auch damit umgehen kann also dass man eine gewisse Ruhe hat und mit sich selber im gewissen Maß klar kommt.“ (I 2, Z. 386 – 389)

Die Einstellungen der PA haben eine primäre Bedeutung für die Herstellung und Aufrechterhaltung einer vertrauensvollen Beziehungsgestaltung zwischen PA und Klient/in. Eine unvoreingenommene Haltung, die sein Gegenüber so akzeptiert und anerkennt wie es ist ohne explizite oder auch implizite Erwartungen an dieses zu haben oder gar verändern zu wollen, scheinen sich positiv auf die Beziehung und folglich auch auf die

Interaktionsgestaltung zwischen den PA und Klienten/innen auszuwirken. Insbesondere eine *wertschätzende Haltung* (SK) gegenüber den Klienten/innen, die sich in einem respektvollen und anerkennenden Umgang mit diesen äußert, ist förderlich für eine vertrauensvolle Beziehung, die wiederum eine Grundlage dafür darstellt, die Äußerungen und Verhaltensweisen des Klienten/der Klientin zu verstehen, um in Folge adäquat auf deren Wünsche und Bedürfnisse eingehen zu können. Die essentielle Bedeutung der Einstellung gegenüber dem Individuum, vermittelt über Wertschätzung, Empathie und Authentizität, und ihren Beitrag für eine vertrauensvolle Beziehungsgestaltung, betont z.B. auch Rogers in seinem Werk „Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie“ (Rogers 1973, S. 34f).

Desweiteren erscheint eine Gestaltung der Beziehung zwischen PA und Klient/in auf ‚*Augenhöhe*‘ (SK) ebenso dienlich für eine vertrauensvolle Verständigung und demgemäß für eine gelungene Interaktion zu sein. Gemeint sei hier eine bestimmte Begegnungshaltung der PA gegenüber dem Klient/der Klientin, die diese/n als absolut gleichwertig wahrnimmt. Eine solche Begegnungshaltung verhindert zudem eine Machtverschiebung auf Seiten der PA und folglich die Herstellung einer asymmetrischen Beziehung, die nur allzu leicht in einer Fremdbestimmung des Klienten/der Klientin münden kann (Lob-Hüdepohl 2007, S. 138).

Auch die *Motivation* (K) der Mitarbeiter/innen, als PA zu arbeiten, stellt u.a. eine Voraussetzung für eine gelungene Interaktion dar:

„Naja, ich möchte in die Therapierichtung gehen oder in die Beratung und deswegen war das eigentlich von Anfang an eine gute Möglichkeit, Erfahrungen zu sammeln. (...) Naja, ich sehe das in erster Linie als Schulung für mich selber, das ich merke, okay wie ist das mit Menschen zu arbeiten, wie reagiere ich selber in gewissen Situationen. (...)“ (I 2, Z. 7 – 14)

In Folge der Analyse des Datenmaterials wird hier die These postuliert, dass ein sozial-motivierter Zugang zur Arbeit als PA das *Engagement* (K) auf Seiten der Mitarbeiter/innen steigern kann, um konkret auch die Handlungen und Reaktionen vermehrt an den Bedürfnissen und folglich am Wohlbefinden der Klienten/innen auszurichten.

Zusammenfassung

Mehrere Kategorien, die sich in ihrer Wirksamkeit auch gegenseitig bedingen, führen nach den Ergebnissen dieser Untersuchung zu einer gelungenen Interaktion zwischen PA und Klienten/innen. Hervorzuheben ist dabei die enge Verknüpfung der Kategorien, die alleine stehend nicht dieselbe positive Wirkung erzielen. Eine selbstkritische und situationsspezifische Reflexionsfähigkeit, Geduld im Umgang mit den Betroffenen, eine wertschätzende und respektvolle Haltung sowie eine Begegnungshaltung der Klienten/innen

auf ‚Augenhöhe‘ konnten als förderlich für eine gelungene Interaktion identifiziert werden. Fachliche Grundkenntnisse sowie Engagement und Motivation auf Seiten der PA sind ebenfalls ursächliche Bedingungen des Phänomens.

8.1.2.2 Kontext und intervenierende Bedingungen

Die kontextuellen Bedingungen des Phänomens ‚gelungene Interaktion‘ sind mit denen des Phänomens ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen‘ gleichbleibend.

In Folge der gleich bleibenden kontextuellen Bedingungen, scheint eine gelungene Interaktion vielfach von den personalen Ressourcen der PA abzuhängen. Es ist erstaunlich und anerkennenswert zugleich, dass beispielsweise hohes Engagement und eine hohe Motivation auf Seiten der PA die defizitären kontextuellen Bedingungen weitgehend kompensieren können. Hierin liegt natürlich ein sehr hohes Potenzial, jene personalen Ressourcen über gezielte Maßnahmen zu fördern bzw. bereits bei der Akquise auf passende Voraussetzungen zu achten – was sich natürlich nicht als einseitige Passung der Arbeitnehmer/innen an die organisationskulturellen und –strukturellen Bedingungen zu verstehen ist.

8.1.2.3 Handlungs- und Bewältigungsstrategien

In diesem Kapitel werden die Handlungs- und Bewältigungsstrategien der PA dargestellt und beschrieben, die für gelungene Interaktionsprozesse förderlich sind. Dabei ist im Sinne der Grounded Theory anzumerken, dass die Strategien sowohl bewusst als auch unbewusst von den Mitarbeitern/innen angewendet werden und daher nicht von einer „(bewussten) Absichtlichkeit“ gesprochen werden kann (Böhm 1994, S. 132).

Als eine wichtige Bewältigungsstrategie für die An- und Herausforderungen, denen die PA im zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen gegenüberstehen, konnte aus dem Datenmaterial die Kategorie *empathisches Einfühlungsvermögen und Verstehen* (K) identifiziert werden. Der folgende Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll verdeutlicht die Relevanz der Kategorie *Empathie* (K) für gelungene Interaktionen zwischen PA und Klient/in:

Das Frühstück wird gerade in der WG von PA 7 in der Küche zubereitet. Frau Merlinger steht auch in der Küche und äußert mehrmals den Wunsch, dass sie Grießbrei zum Frühstück haben möchte. PA 7 antwortet ihr, dass sie gerne Grießbrei zum Frühstück haben kann und bittet Frau Merlinger dann, die Milch aus dem Kühlschrank zu holen. Frau Merlinger geht dieser Aufforderung nach und tastet sich mit den Händen an der Küchenablage entlang bis sie den Griff des

Kühlschranks gefunden hat. Sie holt die Milch heraus und streckt sie in die Richtung, in der PA 7 steht. Dieser nimmt die Milch entgegen und bereitet damit den Grießbrei für Frau Merlinger zu. Danach drückt die PA Frau Merlinger die leere Verpackung des Grießbreis in die Hand und bittet sie zeitgleich, diese im Mülleimer zu entsorgen. Frau Merlinger geht zunächst dieser Bitte nach, beginnt dann aber aus heiterem Himmel die PA wild zu beschimpfen: „Du Drecksau“, „Drei Wochen bekommst du kein Bussi!“, „Willste ne Watschen du Arschloch?!“. Ihre Hände sind zu Fäusten geballt, die sie gegen ihr Gesicht gerichtet hat. Plötzlich holt sie aus und schlägt sich mit der flachen Hand ins Gesicht. PA 7 nimmt Frau Merlinger in den Arm, um diese vor weiteren Schlägen ins Gesicht zu schützen. Frau Merlinger schreit weiter wild herum und versucht sich aus der Umarmung zu befreien. Die PA streichelt Frau Merlinger in Kreisen über den Rücken und sagt mit lauter, aber ruhiger Stimme zu Frau Merlinger: „Wir haben noch eine volle Packung Grießbrei, die wird die ganze nächste Woche noch reichen und dann kaufen wir eine neue ein“. Während diesen Worten nimmt der PA die volle Packung Grießbrei aus dem Schrank und gibt sie Frau Merlinger in die Hand. Diese tastet die Packung ab, nimmt sie dann in eine Hand und hebt und senkt die Packung immer wieder, um herauszufinden, ob sie wirklich noch ganz voll ist. Nachdem Frau Merlinger sich dem vollen Inhalt der Packung vergewissert hat, zieht sie die PA zu sich her, nimmt sie in den Arm und sagt „Komm her, kriegste ein Bussi“. Danach bereiten die PA und Frau Merlinger gemeinsam das Frühstück weiter vor. (BP 6, Z. 169 – 196)

Völlig unabhängig von den spezifischen inter-individuell variierenden Auslösern für autoaggressives Verhalten - so wird hier verallgemeinert - beweist ein empathisches Eingehen auf die Klientin das unermesslich hohe (Auf-) Lösungspotential auf Seiten der PA. An das mehr oder weniger vorhandene Einfühlungsvermögen der Persönlichen Assistenten/innen sind weitere Kategorien geknüpft, die zweierlei Formen annehmen: Einerseits fungieren sie als Mechanismen des empathischen Eingehens und Verstehens und andererseits auch als Voraussetzungen. Es handelt sich hierbei um *Aufmerksamkeit* (K) und *Achtsamkeit* (K). In ersterer Form begünstigen sie das empathische Verstehen, in dem sie situations- und verhaltensspezifische Signale selektiv wahrnehmen können, diese ebenso ganzheitlich interpretieren und eine konkrete Bewältigung der Situation erst ermöglichen. Aufmerksamkeit bedeutet hier nicht nur prägnante Reize (e.g. autoaggressives Verhalten) wahrzunehmen, sondern auch Ausschau nach möglichen latenten Bedingungskonstellationen (e.g. Grießbrei ist leer) zu halten. Achtsamkeit äußert sich in diesem Beispiel als eine zweckmäßig/reflektierte situationsabhängige und momentbezogene Bewusstheit des gesamten Szenarios. Sie schließt nicht nur die emotionalen Gefühlsäußerungen auf Seiten der Klientin ein, sondern vermittelt gleichermaßen Optionen zur Bewältigung der Situation (e.g. dass Reichen einer vollen Packung Grießbrei zur taktilen Prüfung durch die Klientin). Achtsam war zudem die Berücksichtigung der Sehbeeinträchtigung der Klientin und der zukünftig orientierten Äußerung zum Kauf einer neuen Packung, die den „Stress“ für die Klientin erheblich reduziert hat.

Eine weitere aus dem Datenmaterial eruierte Handlungs- und Bewältigungsstrategie auf Seiten der PA stellt die Kategorie *Humor* (K) dar, wie in folgendem Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll ersichtlich wird:

PA 2 bittet Herrn Heller, Zähne zu putzen und sich den Schlafanzug anzuziehen. Herr Heller scheint davon nicht so begeistert zu sein. Er ignoriert die Aufforderung des PA und geht - laut räuspernd - in sein Zimmer und schlägt die Tür hinter sich zu. Der PA lässt einige Minuten verstreichen und klopft dann bei Herrn Heller an der Zimmertür an mit den Worten: „Herr Obergeneral, dürfte ich Sie bitten Ihre Zähne zu putzen?“. Dabei hat er seine Stimme verstellt und versucht einen General nachzuahmen. Herr Heller findet das sehr komisch und muss kurz lachen. PA 2 hat in der Zwischenzeit bereits die Zahnpasta auf die Zahnbürste gegeben und drückt Herrn Heller diese ohne eine erneute verbale Aufforderung zum Zähne putzen in die Hand. Herr Heller scheint sehr entspannt zu sein. Er geht nun ohne Zögern ins Badezimmer und putzt sich die Zähne. (BP 11, Z. 269 – 280)

Humor stellt in der hier beschriebenen Situation ein Medium der Kommunikation zwischen PA und Klient dar, das vermittelnd zwischen den Anforderungen an den Klienten (e.g. Zähne putzen zu müssen), seinem aktuellen Willen (e.g. nicht Zähne putzen zu wollen) und der advokatorischen Verantwortung des PA dem Klienten gegenüber wirkt. Humor als Ressource und als Bewältigungsstrategie auf Seiten des PA schafft neue Möglichkeiten und Wege der Kommunikation und kann – wie in diesem Fall – zur Entschärfung von Situationen beitragen. Auch in der wissenschaftlichen Literatur wird Humor als eine professionelle Haltung diskutiert, die „als Instrument der Lösung sozialer Probleme, als Grundlage nachhaltiger Arbeitsbündnisse und als Mittel professioneller Selbstdistanzierung“ eingesetzt werden kann (Effinger 2008, S. 14). Zudem trage Humor als eine „Menschen verbindende Haltung“ auch zur Entschleunigung des heutigen schnellen Lebenstempos bei (Effinger 2008, S. 28). Gerade auch aufgrund der speziellen Erfordernisse und Bedürfnisse der Betroffenen ist Zeit bzw. „sich Zeit zu nehmen“ - nicht nur in bestimmten, sondern in allen Situationen - wohl eine der wichtigsten Ressourcen, um dem Ziel näher zu kommen, sich jedes Mal aufs Neue reflexiv und entautomatisiert mit aufkommenden An- und Herausforderungen auseinanderzusetzen.

Zusammenfassung

Folgende Kategorien der Handlungs- und Bewältigungsstrategien im Umgang mit den An- und Herausforderungen auf Seiten der PA sind aus dem Material eruiert worden: Empathisches Einfühlungsvermögen und Verstehen, Achtsamkeit, Aufmerksamkeit und Humor. Allesamt ziehen positive Konsequenzen nach sich und sind förderlich für eine gelungene Interaktion. Je höher die personalen Ressourcen auf Seiten der PA sind, desto

förderlicher sind die angewandten Handlungs- und Bewältigungsstrategien für gelungene Interaktionen.

8.1.2.4 Konsequenzen

Im Folgenden werden die Konsequenzen gelungener Interaktion dargestellt und beschrieben. Nachdem im vorhergehenden Kapitel die Kategorie *Unwohlsein der Klienten/innen* (K) als Folge destruktiver, ineffektiver und vermeidender Interaktion ermittelt wurde, konnte hier als Konsequenz gelungener Interaktion die Kategorie *Wohlbefinden der Klienten/innen* (K) ausgemacht werden, der folgende Subkategorien untergeordnet sind: *Selbstbestimmung der Klienten/innen* (SK) und *Förderung der Stärken und Fähigkeiten der Klienten/innen* (SK).

Die aus den Daten identifizierten Handlungsstrategien, die von den PA zur Bewältigung der An- und Herausforderungen im zwischenmenschlichen Umgang mit den Betroffenen eingesetzt und als Bedingung für das Phänomen ‚gelungene Interaktion‘ eruiert wurden, waren allesamt an der Ermittlung der Bedürfnisse der Klienten/innen und in Folge an deren Befriedigung ausgerichtet. Dementsprechend konnte das Wohlbefinden der Betroffenen gesteigert werden. Insbesondere die Ausrichtung der Handlungs- und Verhaltensweisen der PA an einer selbstbestimmenden Gestaltung der Tagesabläufe der Klienten/innen als auch die Einbeziehung der Klienten/innen in alltägliche Tätigkeiten konnten zu einem gesteigerten Wohlbefinden beitragen. Folgender Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll dient der Verdeutlichung der als Konsequenzen des Phänomens ‚gelungene Interaktion‘ erschlossenen (Sub-) Kategorien:

PA 7 fragt Frau Merlinger was sie sich heute zum Mittagessen wünsche. Frau Merlinger überlegt kurz und tastet sich dann bis zur Küche vor. Sie geht zum Kühlschrank, und fährt mit der Hand über die vorhandenen Lebensmittel. Bei jedem Lebensmittel, das sie berührt, entweicht ihr ein freudiges „Ohhh“. Nachdem Frau Merlinger alle Lebensmittel abgetastet hat, fragt die PA sie, ob sie etwas gefunden habe, was sie heute essen mag. Frau Merlinger holt einen Salatkopf aus dem Kühlschrank und umarmt diesen mit einem Lächeln auf den Lippen. Die PA holt daraufhin ein Schneidebrett, ein Messer und eine Schüssel raus und fragt Frau Merlinger, ob sie ihr beim Schneiden des Salates helfen möchte. Frau Merlinger schaut daraufhin ganz entsetzt drein und äußerte ihre Bedenken, dass sie Angst habe, sich mit dem Messer zu schneiden. Die PA versichert ihr, dass sie gut aufpassen werde und dass sie den Salat zusammen schneiden können. Sie gibt Frau Merlinger das Messer in die Hand, legt ihre eigene Hand auf die von Frau Merlinger und führt so ihre Hand. Während des gemeinsamen Schneiden des Salates ruft Frau Merlinger ganz euphorisch: „Ohhh, ich koche, ich koche!“ (BP 21, Z. 436 – 451)

Wie anhand des obigen Beispiels verdeutlicht wird, versucht die PA die Bedürfnisse und Wünsche der Klientin aktiv zu ermitteln (e.g. Erfragen der Essenswünsche der Klientin). Wie bereits in Kapitel 4 erläutert, können aufgrund jahrzenterlangender Fremdbestimmung und Hospitalisierung viele Menschen mit geistigen Behinderungen nicht ohne Unterstützung die neu entstandenen Möglichkeiten der Selbstbestimmung völlig ausschöpfen. Ohne entsprechende Hilfeleistungen durch Sozialprofessionelle besteht schnell die Gefahr einer erneuten Ausgrenzung bzw. einer Überforderung der Klienten/innen durch eine zu große Verantwortungsübernahme (e.g. alleine selbstbestimmt leben zu können) (Kardorff 2011, S. 80ff). Aufgabe der PA ist es dabei, Möglichkeiten und Räume zu schaffen, in denen die Klienten/innen selbstbestimmt in Bezug zu ihren individuellen Fähigkeiten und Ressourcen leben können. Im Sinne Karddorffs bedeutet dies die Etablierung einer „Aushandlungskultur“ im Alltag der Klienten/innen (Kardorff 2011, S. 83, vgl. Kapitel 2), die den Betroffenen Wahl- und Handlungsalternativen aufzeigt und zur Verfügung stellt und ihnen die Möglichkeit gibt, ihre Wünsche und Bedürfnisse auf ihre Weise zu artikulieren. In diesem Beispiel geschieht das durch das Abtasten der Lebensmittel durch die Klientin, die so ihre Sehbeeinträchtigung kompensieren kann. Die Deutung der Verhaltensweisen der Klienten/innen durch die PA (e.g. „Frau Merlinger holt einen Salatkopf aus dem Kühlschrank und umarmt diesen mit einem Lächeln auf den Lippen.“ BP 21, Z. 341 - 342) ist dabei notwendig, um die Wünsche der Betroffenen zu ermitteln.

Die Einbeziehung der Klienten/innen in alltägliche Aufgaben (e.g. Kochen) fördert dabei nicht nur die Stärken und Fähigkeiten der Klienten/innen (SK), sondern verschafft ihnen auch Möglichkeiten an Erfolgs- und Glückserlebnissen (zum Beispiel die Anerkennung kochen zu können), die wiederum ausschlaggebend für das Wohlbefinden der Klienten/innen ist. Der Versuch, die Klienten/innen aktivierend in die Alltagsgestaltung einzubeziehen sowie Wahlmöglichkeiten anzubieten, setzt eine gewisse Risikobereitschaft voraus, die auch ein potenzielles Misslingen implizieren kann. Natürlich können Fehlinterpretationen auf Seiten der PA vorkommen, die letztlich dazu führen können, dass die eigentlichen Bedürfnisse der Klienten/innen nur bedingt erkannt oder gar verkannt werden. Eine advokatorische Haltung fängt diese potentielle Verkennung insofern auf, als dass zumindest stetig eine Reflexion der eigenen Handlungsaktionen passiert. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit genau jene oben beschriebene Aushandlungskultur zu leben und solch ein Ethos zu entwickeln, der Fehler zulässt und dadurch stetiges Lernen und ein wiederum fortwährend verbessertes Verständnis der Bedürfnisse der Betroffenen ermöglicht. Das Ethos ist definitiv entwicklungsfähig, sofern der Mut zur aktiven Suche nach Handlungs- und Wahlalternativen auf Seiten der PA und eine Toleranz gegenüber misslingenden Versuchen besteht.

9. Diskussion der Ergebnisse

Das Ziel dieser Arbeit war, jene Herausforderungen zu beleuchten, die sich aus der Perspektive einer advokatorischen Ethik in den Interaktionsprozessen zwischen den PA und den Klienten/innen niederschlagen. Mittels des Verfahrens der Grounded Theory wurde eine Annäherung an diese Problemstellung erreicht. Innerhalb dieses Forschungsstils wurden die Methoden der teilnehmenden Beobachtung und des problemzentrierten Interviews angewandt. Rückbezüglich auf die Ergebnisse werden in diesem Kapitel Thesen postuliert, die genau diese Herausforderungen fokussieren. Jeder These folgend wird zunächst die Tragweite der einzelnen Ergebnisse resümiert und diskutiert, um in Anlehnung daran konkrete Implikationen für die praktische Umsetzung der „Ethik in Aktion“ vorzunehmen. Dieser Part beinhaltet abschließend ebenso spezifische Optimierungsvorschläge, die in ihren Bezügen nicht nur in Gestaltungsmöglichkeiten konkreter personeller Ressourcen münden, sondern auch organisationskulturelle und -strukturelle Bedingungen berühren. Diese praktischen Implikationen sollen ethisches Handeln lebendig machen und als verhaltenswirksame(n) „WERT & NORM“ in die Organisation integrieren und verankern. Nachfolgend sind vier Thesen dargestellt, die zunächst ein hohes Abstraktionsniveau aufweisen. Sie werden aber durch konkrete Ergebnisse der Auswertung untermauert und letztlich auf Subthesen (*folgend im kursiven Format*) reduziert.

These 1: *Die Auflösung des interaktionalen Spannungsfeldes zwischen den Bedürfnissen der Klienten/innen und den personalen Ressourcen und Fähigkeiten der PA hängt maßgeblich von den jeweils gewählten Handlungs- und Bewältigungsstrategien zur Problemlösung sozialprofessioneller An- und Herausforderungen ab.*

Diese These impliziert vielerlei: Rückbezüglich auf die Zielsetzung der Arbeit wurde zunächst das interaktionale Spannungsfeld speziell fokussiert. Das Spannungsfeld ist hier weder positiv noch negativ konnotiert. Es ist lediglich eine natürliche Konstante, die in allen Interaktionsprozessen besteht. In dem hier untersuchten Setting entsteht das Spannungsfeld dadurch, dass in einem institutionalisierten Dienstleistungsverhältnis zunächst die Bedürfnisse der Klienten/innen zu priorisieren sind. Diese Bedürfnisse konstituieren explizit (e.g. eindeutige Kommunikation der aktuellen Bedürfnisse) und implizit (zu entschlüsselnde und zu deutende Verhaltensweisen der Klienten/innen) die Ziele der PA. In einer konkreten Alltagssituation treffen nun jene Bedürfnisse auf bestimmte (e.g. förderlich bzw. hemmende) personale Ressourcen der PA. *Das Spannungsfeld ist nun aktiv zu bewältigen. Es wird umso größer, je geringer die personalen Ressourcen der PA sind und vice versa.*

Die Auswertung hat gezeigt, dass auf Seiten der PA bestimmte, individuelle personale Voraussetzungen ausschlaggebend für destruktive und vermeidende Interaktionen sind. Im speziellen betreffen hinderliche Voraussetzungen neben einer „Reflexionsfaulheit“ auch fehlendes Engagement, Mangel an Eigeninitiative, inadäquate Priorisierung von Aufgaben, fehlende Kenntnisse, Mechanisierung/Routine der Aufgabenbewältigung, Berührungsängste sowie den Mangel an Empathie, Achtsamkeit und Aufmerksamkeit. Es wurde gezeigt, dass diese Voraussetzungen die Interaktionen negativ beeinflussen können. Die Daten erheben natürlich keinen Generalisierungsanspruch. Dennoch verweisen sie eindeutig darauf, dass hier die Zielsetzung der Organisation, nämlich die Förderung eines selbstbestimmten Lebens unter Berücksichtigung der individuellen Ressourcen und Fähigkeiten auf Seiten der Klienten/innen, nur mangelhaft realisiert wird. Die Fülle der Belege für diese Kategorien überwiegen in Summe jene, die als förderlich für gelungene Interaktionsprozesse identifiziert wurden. Im speziellen handelt es sich bei den zur Auflösung des Spannungsfeldes günstigen personalen Voraussetzungen um folgende: Selbstreflexion, Fachliche Grundkenntnisse, Geduld, Einstellungen der PA, Wertschätzung, Begegnung der Klienten/innen auf ‚Augenhöhe‘ sowie Engagement und Motivation.

An dieser Stelle ist der Konnex zu den konkreten Handlungs- und Bewältigungsstrategien angezeigt. Die zweite Subthese lautet entsprechend wie folgt: *Je ausgeprägter die personalen Ressourcen der PA sind, desto effizienter und angemessener wird die konkrete Handlungs- und Bewältigungsstrategie gewählt und angewandt und vice versa.* Im speziellen wurden folgende maladaptive Strategien aus den Daten eruiert: Ignoranz, Aufforderung, Zynismus, Emotionale Distanzierung und Sanktionen. Analog zu den personalen Ressourcen fungieren Empathie, Aufmerksamkeit, Achtsamkeit und Humor als Wegbereiter für gelungene Interaktionen. Diese Kategorien werden hier im Unterschied zu den personalen Ressourcen als Prozesskompetenzen im Umgang mit den An- und Herausforderung innerhalb dieses Settings verstanden. Diese Unterscheidung ist – hier vorweggenommen - für die Praxisimplikationen und Optimierungsvorschläge von hoher Relevanz. Gewissermaßen gründen die gelungenen Bewältigungsstrategien bereits in den vorhandenen personalen Voraussetzungen wie z.B. der Einstellung und Motivation für diese Arbeit. Anteilig sind sie aber auch entwicklungsfähig, indem sie gezielt gefördert und aufgebaut werden.

Diese erste These ist natürlich diskussionsbedürftig. Nachdem die Datenerhebung eine spezifische Zielgruppe fokussierte, lässt sie sich nicht ohne weiteres auf andere vergleichbare Settings verallgemeinern. Sie bringt aber zum Ausdruck, dass die Bewältigung sozialprofessioneller Anforderungen sehr stark von den individuellen Voraussetzungen der Akteure abhängt. Über situationsspezifische ‚Bewältigungsfeinheiten‘ hinaus, werden

Personen, die dazu motiviert sind, Menschen in ihrer Alltagbewältigung engagiert zu unterstützen und zu begleiten, bessere Aussichten auf gelungene Interaktionen haben als solche, die diese Arbeit als „Studenten-“ bzw. „Nebenjob“ sehen. Dieser Sachverhalt lädt dazu ein, solches Personal zu bevorzugen, das zumindest ein Interesse bzw. eine Affinität zu der Arbeit mit Menschen mit speziellen Bedürfnissen hat. Dieser Sachverhalt tangiert genauso die advokatorische Ethik. Vielfach wurde in dieser Arbeit darauf verwiesen, dass ‚ethisches Handeln‘ die Bereitschaft zur Reflexion impliziert, nämlich derart, dass jedes Handeln an den Interessen und Bedürfnisse der Klienten/innen auszurichten und zu messen ist. Oftmals, und dies belegen die Daten, wird die Legitimation des Handelns nicht an ethischen Prinzipien orientiert, sondern per se durch pragmatische Motive ersetzt. Als Beispiel sei hier u.a. die Priorisierung organisatorischer Aufgaben genannt – zwischenmenschliche Bedürfnisse der Klienten/innen außer Acht lassend. An dieser Stelle sei festgehalten, dass es sich hierbei nicht um einen Vorwurf an einzelne Akteure handelt. Schließlich ist der sozialpolitische Rahmen ausschlaggebend für die finanzielle Ressourcenlage. Aus dieser Perspektive ist im Zuge der Enthospitalisierung natürlich enorm viel geleistet worden, sodass Menschen mit speziellen Bedürfnissen überhaupt erst die Möglichkeit haben, ihr Leben mehr oder weniger selbstbestimmt zu gestalten. Relativiert an diesen historischen Gegebenheiten, erscheint die Personalauswahl für die Arbeit als PA zunächst nichtig. Man bedenke schließlich den Kontrast zur Lebensführung in einer geschlossenen Anstalt. Aus der Sicht einer advokatorisch ethischen Perspektive bleibt aber die Einladung zu einer gezielteren Personalauswahl bedeutend. Denn trotz der positiven Entwicklung (ad. Enthospitalisierung) sollte man sich nicht auf den erfolgreichen Eingliederungsmaßnahmen ausruhen. Um die Arbeit der PA (in Abgrenzung zum Arbeitgebermodell) zu legitimieren, sind all jene in der Theorie und Auswertung mehrfach erläuterten ethischen Prinzipien zu berücksichtigen.

Ein anderer Diskussionsaspekt betrifft den Fokus auf die Bedürfnisse der Klienten/innen in dieser Arbeit und die vorrangig mangelnden Ressourcen auf Seiten PA. Selbstreflexiv sei hier angemerkt, – und dies kann als eine Schwäche dieser Arbeit betrachtet werden - dass (möglicherweise durch eine zu starke selektive Wahrnehmung) alle PA gleichermaßen fallweise sehr schwierigen Situationen ausgesetzt sind (z.B. Bewältigung autoaggressiver oder zwanghafter oder anderer Verhaltensweisen auf Seiten der Klienten/innen). Somit ist die Bereitschaft in diesem Setting zu arbeiten, per se als positiv und bejahend zu werten. Weiter noch sind die kontextuellen Bedingungen (v.a. Organisationskultur und –Struktur) bei weitem nicht ideal (s. These 2). Auch hierin könnte ein Grund für mangelnde Motivation oder mangelndes Engagement – und folglich auch die Anwendung maladaptiver Bewältigungsstrategien – liegen. D.h., zusammenfassend, auch wenn die mangelnden personalen Ressourcen in dieser Arbeit stark fokussiert wurden, liegen auch alternative

Erklärungen bereit, warum die Interaktionsprozesse so oft destruktiv bzw. vermeidend waren. Nichts desto trotz wird hier postuliert, dass neben einer gezielteren Personalauswahl, auch die erwähnten Prozesskompetenzen gezielt gefördert werden sollen, z.B. im Rahmen von moderierten (Lern-) Workshops. Es ist nämlich unerlässlich, die Arbeit der PA ethisch zu legitimieren.

These 2: Organisationskulturelle und –strukturelle Bedingungen beeinflussen maßgeblich das interaktionale Spannungsfeld und gleichermaßen die Handlungs- und Bewältigungsstrategien. Sie rahmen vermittelnd die stattfindenden Interaktionen und tangieren determinierend die Ausprägungen der Kernkategorie.

Diese These spiegelt die oben genannten alternativen Erklärungen für destruktive und vermeidende Interaktionen sowie die zur Anwendung kommenden maladaptiven Bewältigungsstrategien. Die aus den Daten identifizierten organisationskulturellen und -strukturellen Defizite wirken aus zwei Perspektiven erfolglos auf die personalen Ressourcen und Fähigkeiten der PA. Zum einen werden mangelnde berufsrelevante personale Fähigkeiten durch die Organisation weder aufgebaut noch gefördert, d.h. es gibt keine Entwicklungs- und Lernmöglichkeiten. Umgekehrt wird z.B. ein hohes Engagement sowie eine hohe Motivation in diesem Setting zu arbeiten, kaum anerkannt bzw. verstärkt. Folgende organisationskulturelle Defizite tragen maßgeblich zu destruktiven und vermeidenden Interaktionen bei: eine inadäquate Akquise von Mitarbeitern/innen, ein permissives Arbeitsverhältnis, fehlendes bzw. mangelhaftes Mentoring sowie ein fehlendes Unterstützungsangebot (z.B. Supervision). Dass in Folge dessen maladaptive Handlungsstrategien tradiert und an neue Teammitglieder/innen überliefert/weitergegeben werden, ist naheliegend. Der Gefahr bestimmter im Arbeitsalltag eingeschlichener Routinen und automatisierter sowie eingefahrener (Problemlöse-) Verhaltensmuster wird nicht entgegengewirkt. Schlechte strukturelle Rahmenbedingungen (e.g. Arbeitsvertrag, Entgelt) untermauern diese Organisationskultur noch weiter.

Die Tatsache, dass in diesem sozialen Handlungsfeld insbesondere Laien tätig sind, die eben noch nicht über das benötigte fachliche- als auch Erfahrungswissen verfügen, begünstigt diese Wirkungsfaktoren. Es wird hier nicht postuliert, dass eine akademische Qualifizierung eine notwendige Bedingung für diese Arbeit darstellt. Umso mehr ist settingbezogenes Wissen von Bedeutung, welches Basiskenntnisse über die tragenden Begrifflichkeiten wie Selbstbestimmung und Behinderung gleichermaßen impliziert wie auch prozessuale Kompetenzen, jenes Wissen im Rahmen der PA auch umzusetzen (vgl. Kapitel 8.1.1.1). Die Durchführung einer vor Arbeitsbeginn verpflichtenden Einschulung (Mentoring),

in der genau dieses Settingwissen behandelt wird, scheint eine aussichtsreiche Option zur Verbesserung der Vorbereitung auf diese Arbeit zu sein. Umso wichtiger in diesem Zusammenhang ist die Schaffung eines Bewusstseins dafür, welche Verantwortung Persönliche Assistenten/innen gegenüber den Menschen zu tragen haben. Gerade aus einer advokatorisch ethischen Perspektive ist jegliches Handeln insofern zu legitimieren, als das man neben dem Assistieren auch stellvertretend im Sinne der Betroffenen handeln und entscheiden muss. Vor diesem Hintergrund ist ein hohes Maß an selbstkritischer und situationsspezifischer Reflexion unabdingbar. Neben dem Mentoring soll es also auch darum gehen, einen Raum zu schaffen, in dem fortlaufend nicht nur Entwicklungs- und Lernmöglichkeiten Platz haben, sondern auch Unterstützung und Austausch aktiv gefördert und realisiert werden. Konkret wird hier postuliert, dass z.B. Supervisionen als Reflexionsangebot für Mitarbeiter/innen innerhalb der Organisation verankert werden sollen. Wie die Auswertung gezeigt hat, geht es in diesem Berufsfeld nicht nur darum, schwierige bzw. belastende Situationen und Ereignisse zu bewältigen, sondern auch individuelle Verunsicherungen im Umgang mit diesen Situationen aufzufangen. Dies kann z.B. im Rahmen einer kritischen Reflektion und Auseinandersetzung geschehen. Dafür bieten sich u.a. folgende Möglichkeit: Teamsitzungen decken bislang ausschließlich organisatorische Belange ab. Eine inhaltliche Erweiterung, die belastende und kritische Ereignisse ebenso thematisiert und gleichermaßen priorisiert wie organisatorische Angelegenheiten, könnte eine leicht umsetzbare Veränderung darstellen und genau jenen Raum zur Reflexion zu gewähren, den es bis dato nicht gibt. Spezifische An- und Herausforderungen würden so genauer ausgeleuchtet werden, um im Austausch verschiedene Handlungsalternativen zu diskutieren und folglich den Ansprüchen einer advokatorischen Ethik zu begegnen. *Eine stetige selbstkritische- und situationsspezifische Reflexion auf Seiten der PA ist unabdingbar, um sein advokatorisches Handeln vor den Klienten/innen verantworten zu können.*

Die von den PA bewusst oder unbewusst eingesetzten Handlungs- und Bewältigungsstrategien werden dementsprechend maßgeblich beeinflusst, da eine adäquate fachliche Einführung auf Seiten der Organisation absent ist, Unterstützungsangebote fehlen und kein - zumindest offizieller - Raum für reflexive Auseinandersetzungen und Austausch gegeben ist. Daraus erwächst die folgende Subthese: *Die organisationalen und strukturellen Bedingungen sind nicht ausreichend, um gelungene Interaktionen zu gewährleisten.* Als Folge dieser Annahme greifen die Persönlichen Assistenten/innen bei der Bewältigung der in diesem Setting bestehenden An- und Herausforderungen im zwischenmenschlichen Umgang mit den Klienten/innen auf Handlungsstrategien zurück, die zwar temporär Probleme und schwierige Situationen überwinden, jedoch jeglichen (advokatorisch) ethischen Prinzipien widersprechen und vor allem destruktive und vermeidende Interaktionen begünstigen. Ein prägnantes Beispiel ist der häufige Einsatz der Sanktion des

Taschengeldentzugs. *Je weniger Ressourcen auf Seiten der PA bestehen, desto mehr werden schwierige Situationen und Ereignisse im Umgang mit den Klienten/innen durch das Einsetzen von Sanktionen (Taschengeldentzug) kompensiert.* Das Einsetzen von Sanktionen zur „besseren“ Problembewältigung widerspricht erheblich der Förderung der Selbstbestimmung der Klienten/innen.

Die obigen Ausführungen belegen zwar den Veränderungsbedarf, sind aber genauer zu diskutieren: Auch hier sei festgehalten, dass organisationskulturelle Ausprägungen in einen viel breiteren gesellschafts- und sozialpolitischen Rahmen eingebettet sind, die eben auch die Ressourcen einer solchen Organisation genau abstecken. Wenn Supervisionen als wünschenswertes Angebot für Mitarbeiter/innen vorgeschlagen werden, bleibt die Frage des begrenzten finanziellen Budgets, das in erster Linie von den Fördergebern abhängt. Nicht zuletzt aus diesem Grund wurde die inhaltliche Erweiterung der Teamsitzungen soweit ausgeführt, um auch alternative Reflexions- und Entwicklungsräume anzubieten. Letzten Endes wird man nicht um Investitionen in die Mitarbeiter/innen herumkommen, sofern man dieses Setting weiter verbessern und gute Mitarbeiter/innen an die Organisation binden möchte. Dennoch gibt es auch solche Entwicklungspotenziale, die auch über einen geringen Kosteneinsatz viel Wirkung entfalten können. Als Beispiel sei hier die Mitarbeiterakquise genannt (siehe auch: Beschreibung These 1). Überleitend zur nächsten These wird hier resümiert, dass die Organisation diverse Entwicklungsmöglichkeiten vernachlässigt. Eine solche Stagnation führt letztlich dazu, dass die Assistenz häufig nicht an den Bedürfnissen der Klienten/innen und folglich nicht an ihrem Wohlbefinden ausgerichtet ist.

These 3: Die Qualität der Dienstleistung bemisst sich in erster Linie an dem Wohlbefinden der Klienten/innen. Ausschlaggebend dafür ist die Erfüllung der vielschichtigen, variierenden und individuellen Bedürfnisse der Klienten/innen – insbesondere bezüglich einer selbstbestimmten Gestaltung des Alltags. Eine advokatorische Ethik begünstigt maßgeblich diese Qualität.

Das Ziel einer solchen institutionalisierten Hilfeleistung sollte stets an dem Wohlergehen ihres Klientels ausgerichtet sein. Das bedeutet konkret, dass im Zuge einer situationsabhängigen und individuellen Bedarfsklärung das Ausmaß an benötigter Unterstützung zu ermitteln ist. Hier sind jegliche, an dem Bedarf ausgerichteten Handlungen, auf ihre Legitimation hin zu prüfen, damit von advokatorischen Aktionen gesprochen werden kann. Grundsätzlich haben die Ergebnisse gezeigt, dass in Folge systematisch erklärbarer Interaktionsprozesse das Wohlergehen bzw. –befinden mehr oder weniger gefördert wird. Diesbezüglich ist eine partizipative Interaktionsgestaltung nicht nur stärken- und

fähigkeitsorientiert, sondern auch selbstbestimmungsförderlich. Es werden nicht nur Erfolgserlebnisse auf Seiten der Klienten/innen erreicht, sondern auch eine selbstwertaufbauende Anerkennung dieser. Entgegengesetzt begünstigt eine asymmetrische, paternalistische und sanktionierende Beziehungsgestaltung vermeidende und destruktive Interaktionsprozesse, wie in der Auswertung gezeigt wurde. Ferner hat das zur Folge, dass z.B. ein erhöhtes Stressempfinden auf Seiten der Klienten/innen entsteht, die Klienten/innen sich aus der Situation zurückziehen und allgemein ein Unwohlsein erreicht wird. Die Bedingungen zur Förderung gelungener Interaktionen und Konsequenzen spiegelt die nächste Subthese: *Um die nicht immer eindeutigen Äußerungen, Bedürfnisse und Wünsche der Klienten/innen verstehen, ermitteln und befriedigen zu können, ist eine empathisch-einfühlende, aufmerksame, achtsame, wertschätzende und respektvolle Haltung auf Augenhöhe wesentlich.* Um eine solche Haltung in der Form eines gelebten Werts in der Organisation zu verankern, sind zunächst die in den Beschreibungen und Diskussionen der vorhergehenden aufgestellten Thesen vorgeschlagenen organisationskulturellen Veränderungen erforderlich und notwendig. Zudem ist speziell in diesem Setting die Förderung einer selbstbestimmten Alltagsgestaltung der Klienten/innen unabdingbar. Die Etablierung einer „Aushandlungskultur“ (Kardorff 2011, S. 83), die den Betroffenen alternative Handlungs- und Wahlmöglichkeiten bereit stellt und ihnen so einen Raum schafft zur Artikulation ihrer Bedürfnisse und Wünsche, wird hier als förderliche Unterstützungsmaßnahme zur Selbstbestimmung als unentbehrlich angesehen. Auch hier ist über eine kontinuierliche Reflexionsarbeit und kritische Auseinandersetzung im Rahmen von Supervisionen und/oder geleiteten Teamsitzungen die stetige Überprüfung des Vorhandenseins einer solchen Aushandlungskultur zu evaluieren.

Zusammenfassend wird resümiert, dass die Auswertung zunächst eine hohe Aufgabenorientierung im Sinne organisationstechnischer Belange belegt. Hier wird diesbezüglich ein Umschwenken vorgeschlagen, welches die Klienten/innen im Fokus der Orientierung priorisiert und weniger die organisatorischen Aufgabenbereiche. Das Wohlbefinden der Klienten/innen verliert bei der hier beschriebenen Aufgabenpriorisierung an Vordergründigkeit. Doch gerade in einem Setting, in dem Menschen die Hilfe von anderen Menschen benötigen, erscheint es selbstverständlich die emotionalen Bedürfnisse der Betroffenen (wie sie allen Menschen eigen sind) nach Zuneigung, Nähe und Anerkennung gleichermaßen zu berücksichtigen und in die Handlungspraxis mit zu integrieren. Ein ethisch legitimes Fundament dafür, wurde in dieser Arbeit nicht nur eingangs im theoretischen Part, sondern fortwährend auch in der Auswertung bereits mehrfach konkretisiert und erläutert.

These 4: Die Interaktionsprozesse zwischen den PA und Klienten/innen in diesem speziellen Setting sind komplexe plastische (gestaltbare) Phänomene, weil sie sich in Abhängigkeit von unterschiedlichen Faktoren graduell in ‚gelungene‘ vs. ‚destruktive‘ differenzieren lassen. Gelungene Interaktionen werden von einer ethischen Grundhaltung maßgeblich begünstigt. Während destruktive Interaktionsprozesse primär auf einer mangelnden ethischen Grundhaltung und Reflexionsbereitschaft bzw. –fähigkeit gründen.

Diese These ist zunächst gewagt. Sie impliziert nämlich die Messbarkeit einer ethischen Haltung an den untersuchten Interaktionsprozessen. Diese Schlussfolgerung wird natürlich mit Bedacht gezogen, weil man kaum einem Akteur in diesem Setting eine mangelnde ethische Grundhaltung unterstellen kann. Folglich zielt der provokative Charakter dieser These darauf, die advokatorische Ethik lediglich als Leitmotiv bzw. organisationskulturellen Wert in die Alltagspraxis zu integrieren. Sie eröffnet nämlich ungeahnte Möglichkeiten für die Gestaltung der Interaktionen und (reaktiven) Handlungen mit Menschen mit geistigen Behinderungen, weil sie nicht nur selbstbestimmungsförderliche Handlungen legitimiert, sondern auch solche, die zum Schutz der Betroffenen gesetzt werden.

Schlussendlich wird hier nicht postuliert, dass man die Ausprägungen ethischen Handelns überprüfen oder gar messen kann. Vielmehr geht es darum, in erster Linie durch die Organisation ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass das Verhalten den Klienten/innen gegenüber nicht per se als angemessen hingenommen wird, sofern es nicht an einer advokatorischen Ethik ausgerichtet, dementsprechend legitimiert und vor den Klienten/innen verantwortet werden kann. Gerade auch rückbezüglich auf die Auswertung bezieht sich diese Aussage nicht nur auf maladaptive Bewältigungsstrategien, sondern auch auf die häufig angetroffene interaktionsvermeidende Haltung, die als gleichermaßen unvereinbar mit einer advokatorischen Ethik betrachtet wird.

Auch anknüpfend an das Kapitel der Professionalität (vgl. Kapitel 5) wird hier zur Diskussion gestellt, dass eine akademische Qualifizierung nicht zwingend eine ethische Grundhaltung garantiert. Umso mehr gilt es abzuwägen, inwieweit z.B. ein Abriss der advokatorischen Ethik (z.B. in einem Einführungsworkshop) - dargestellt in situationsspezifischen und individuellen Fallbeispielen – gewinnbringend für jede(n) Mitarbeiter/in sein würde. So könnte nämlich nicht nur ein Bewusstsein für ethisch vertretbares Handeln in diesem Setting geschaffen werden, sondern vor allem auch dazu angeregt über die Reflexion solcher Fallbeispiele nach potenziellen Handlungsalternativen zu suchen, die gelungene Interaktionsprozesse begünstigen.

10. Schwächen der Studie und Forschungsausblick

Schwächen dieser Untersuchung zeigen sich u.a. in meiner Forscherrolle. Trotz einer stetigen Selbstreflexion meiner Rolle als Forscherin, fiel mir die in der Methodenliteratur geforderte Objektivität und Zurücknahme im Feld aufgrund meiner Vorerfahrungen in der Arbeit als PA nicht immer leicht. Zudem fehlte insbesondere in Hinsicht auf die Kodierarbeit ein kontinuierlicher einschlägiger Austausch mit Kollegen/innen vom Fach, der insbesondere in der Arbeit mit der Grounded Theory empfohlen wird (vgl. Strauss 1998, S. 70).

Die spezifische Stichprobe erlaubt kaum eine Verallgemeinerung der Ergebnisse auf vergleichbare Settings. Größer angelegte Studien, die auch einen Vergleich zwischen mehreren solchen sozialen Einrichtungen zulassen, könnten weitere systematische förderliche bzw. hemmende Vorläufer für gelungene vs. destruktive Interaktionen eruieren. Erst auf dieser Basis würde die hier resümierte Verankerung der advokatorischen Ethik in Form eines organisationskulturellen Werts an Gewichtung gewinnen. Zudem könnte die Umsetzung eines Assistenzkonzeptes für Menschen mit geistigen Behinderungen in Abgrenzung zum herkömmlichen Arbeitgebermodell entsprechend erweiternd modifiziert werden, um auch ethischen Prinzipien zu genügen.

Diese Arbeit hat gezeigt, dass das herkömmliche Arbeitgebermodell nicht eins zu eins auf die Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen übertragbar ist. Die Praxistauglichkeit dieses Modells für das hier untersuchte Setting hat sich als defizitär erwiesen. Folglich ist nicht nur der theoretische Diskurs in der Forschung auszuweiten, in dem auch Expertisen aus der Praxis einschließlich qualitativer Studien zu integrieren sind, sondern auch die notwendige Verankerung ethischer Handlungsrichtlinien in der Praxis verstärkt zu fokussieren.

11. Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit den An- und Herausforderungen, die eine advokatorische Ethik an die interaktionalen Prozesse zwischen PA und Klienten/innen stellt. Eine Annäherung an diese Problem- und Fragestellung findet zunächst über eine literarisch theoretische Auseinandersetzung statt, die sensibilisierend auf das Vorverständnis der Forscherin über den Gegenstandsbereich wirkt. Im speziellen wurde hierbei die Perspektive einer advokatorischen Ethik auf das Assistenzkonzept beleuchtet. Im Rahmen des Forschungsstils der Grounded Theory wurden die Methoden der teilnehmenden Beobachtung und des problemzentrierten Interviews angewandt, um sich der Problemstellung dieser Untersuchung anzunähern. Als Zielgruppe wurde eine soziale

Einrichtung gewählt, die Menschen mit geistigen Behinderungen im Zuge der Enthospitalisierung bei der Alltagsbewältigung unterstützt und begleitet. Anhand der Datenanalyse wurde mittels des Kodierparadigmas der Grounded Theory ein deskriptives theoretisches Modell entwickelt, das die Interaktionsprozesse zwischen PA und Klienten/innen multiperspektivisch, d.h. unter Berücksichtigung der Ursachen, Bedingungen, Strategien und Konsequenzen beschreibt und erklärt. Als zentrales Phänomen der entwickelten Theorieskizze wurde die Kernkategorie ‚Plastizität interaktionaler Prozesse zwischen PA und Klienten/innen‘ eruiert, die sich in zwei Ausprägungen – ‚gelungene Interaktionen‘ und ‚destruktive, ineffektive und vermeidende Interaktionen‘ – dimensionalisiert lässt. Es konnte festgestellt werden, dass insbesondere die organisationsspezifischen kontextuellen Bedingungen ausschlaggebend für die Ausprägungen der Kernkategorie sind. Ferner leisten die Bewältigungs- und Handlungsstrategien, die in spezifischen Situationen zur Begegnung der An- und Herausforderungen im Umgang mit den Klienten/innen von den PA angewandt wurden, einen wesentlichen Erklärungsbeitrag für die Ausprägungen der Kernkategorie. Es wurde resümiert, dass die Schaffung eines advokatorisch ethischen Bewusstseins sich positiv auf die gesamte Organisation und noch wichtiger auf das Wohlbefinden der Klienten/innen auswirken würde. Abschließend wurden Schwächen der Arbeit diskutiert und ein Forschungsausblick formuliert.

ABSTRACT

Die vorliegende Untersuchung fokussiert Interaktionsprozesse zwischen Sozialprofessionellen (i.e. Persönliche Assistenten/innen) und Klienten/innen (i.e. Menschen mit geistiger und/oder mehrfacher Behinderung). Die theoretische Rahmung intendiert interaktionsbetreffende Herausforderungen zu spezifizieren, die sich aus einer (advokatorisch-) ethischen Perspektive bezüglich des Assistenzkonzepts begründen. Weitere relevante literarisch-theoretische Konzepte werden einbezogen: Neben moralischen Grundhaltungen in der sozialprofessionellen Arbeit, wird der Begriff der geistigen Behinderung erläutert, um anschließend Professionalität versus Laienarbeit zu behandeln. Im empirischen Part werden - über den Forschungsstil der Grounded Theory (GT) - in einer teilbetreuten Wohngemeinschaft Daten erhoben (e.g. Beobachtungsprotokolle und problemzentrierte Interviews), die primär diese Interaktionen fokussieren. Die Auswertung erfolgt über Kodierparadigmen der GT (offen, axial, selektiv). Die Datenanalyse zeigt, dass die Interaktionen dimensionalisiert sind (i.e. vermeidende, destruktive und gelungene). Jede Ausprägung ist in spezifische ursächliche (e.g. Bedürfnisse der Klienten/innen) und kontextuelle (e.g. Organisationskultur) Bedingungen eingebettet und impliziert eigene Handlungs- und Bewältigungsstrategien (e.g. maladaptive vs. kompetente). Es wird resümiert, dass die Schaffung eines advokatorisch ethischen Bewusstseins sich positiv auf die gesamte Organisation und auf das Wohlbefinden der Klienten/innen auswirken würde. Abschließend werden Schwächen der Arbeit diskutiert und ein Forschungsausblick formuliert.

ABSTRACT

The theoretical framework focuses on interactional challenges arising from an advocacy and ethical perspective of the general concept of assistance. It also takes into account the relevant theoretical concepts such as moral attitudes in the professional field of social work, various approaches to the concept of intellectual disabilities, as well as the tension between professional and lay assistants. The empirical part of the Master's thesis is informed by Grounded Theory (GT) research whereby data (i.e. observations and interview transcripts) records the interactions between persons living in partially sheltered shared housing and lay social workers. Data analysis was conducted using the GT coding paradigm (i.e. open, axial and selective). Findings revealed that interactions were either avoidable, destructive or had a positive outcome for the client. Each of these interactions resulted because of specific basic reasons such as the needs of the client, and/or contextual ones of an organizational nature for example, and thus necessitated distinct strategies (e.g. maladaptive or competent). In conclusion it would seem that the creation of advocacy/ethical awareness has a positive effect on the whole organization and the well-being of the clients. In this context, possible ways of moving forward are also proposed.

Literatur

- Amann, K. & Hirschauer, S. (1997): Die Befremdung der eigenen Kultur. Ein Programm. In: Hirschauer, S. & Amann, K. (Hrsg.): Die Befremdung der eigenen Kultur. Zur ethnographischen Herausforderung soziologischer Empirie. Frankfurt a. M.: Suhrkamp, S. 7 - 52.
- Boban, I. & Schumann, I. (2005). Assistenz – ein neuer integrationspädagogischer Leitbegriff? (S. 135 – 137). In: Geiling, U. & Hinz, A. (Hrsg.): Integrationspädagogik im Diskurs. Auf dem Weg zu einer inklusiven Pädagogik? Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Bohmeyer, A. & Kurzke-Maasmeier, S. (2007): Ethikkodizes und ethische Deliberationsprozesse in der Sozialen Arbeit. In: Lob-Hüdepohl, A. & Lesch, W. (Hrsg.): Ethik der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch. Paderborn, Wien: Schöningh, S. 162- 180.
- Bohnsack, R., Marotzki, W. & Meuser, M. (2003): Hauptbegriffe Qualitativer Forschung. Ein Wörterbuch. Opladen: Leske + Budrich.
- Bortz, J. & Döring, N. (2006): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. Heidelberg: Springer.
- Böhm, A. (1994): Grounded Theory – Wie aus Texten Modelle und Theorien gemacht werden. In: Böhm, A., Mengel, A. & Muhr, T. (Hrsg.): Texte verstehen: Konzepte, Methoden, Werkzeuge. Konstanz: UVK, S. 121 – 140.
- Breidenstein, G., Kelle, H. (1998): Geschlechteralltag in der Schulklasse. Ethnographische Studien zur Gleichaltrigenkultur. Weinheim: Juventa.
- Brumlik, M. (2004): Advokatorische Ethik. Zur Legitimation pädagogischer Eingriffe. Wien, Berlin: Philo-Verlag.
- Brumlik, M. (2011): Das Mandat als solidarische Figur? Der Advokat als Mandat? Advokatorische Pädagogik? In: Ackermann, K.-E. & Dederich, M. (Hrsg.): An Stelle des Anderen. Ein interdisziplinärer Diskurs über Stellvertretung und Behinderung. Oberhausen: Athena-Verlag, S. 107 – 116.
- Brüll, H.-M. & Schmid, B. (2008): Anwaltschaftliche Ethik. Theoretischer Ansatz und schulpädagogische Perspektiven. In: Brüll, H.-M. & Schmid, B. (Hrsg.): Leben zwischen Autonomie und Fürsorge. Beiträge zu einer anwaltschaftlichen Ethik. Freiburg im Breisgau: Lambertus. S. 91 – 142.

- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) (2008): Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich. Wien. Verfügbar unter: <http://www.bmask.gv.at/site/> [02.12.2012].
- Cloerkes, G. (2007): Soziologie der Behinderten. Eine Einführung. Heidelberg: Universitätsverlag.
- Combe, A. & Helsper, W. (2002): Professionalität. In: Otto, H.-U., Rauschenbach, T. & Vogel, P. (Hrsg.): Erziehungswissenschaft: Professionalität und Kompetenz. Opladen: Leske & Budrich, S. 29 – 48.
- Corbin, J. (2003): Grounded Theory. In: Bohnsack, R., Marotzki, W. & Meuser, M. (Hrsg.): Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Opladen: Leske + Budrich, S. 70 – 75.
- Dewe, B. & Otto, H.-U. (2011): Professionalität. In: Otto, H.-U. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. München: Reinhardt, S. 1143 – 1153.
- Effinger, H. (2008): Zur Einführung. In: Effinger, H. (Hrsg.): „Die Wahrheit zum Lachen bringen.“ Humor als Medium in der Sozialen Arbeit. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 9 – 16.
- Effinger, H. (2008): Gleichgewicht halten. Er(n)ste Gedanken zwischen den Ambivalenzen und Paradoxien Sozialer Arbeit. In: Effinger, H. (Hrsg.): „Die Wahrheit zum Lachen bringen.“ Humor als Medium in der Sozialen Arbeit. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 17 – 56.
- Feuser, G. (1996): „Geistigbehinderte gibt es nicht!“ Zum Verhältnis von Menschenbild und Integration. Verfügbar unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/feuser-geistigbehinderte.html> [24.11.2012].
- Feuser, G. (2006): Advokatorische Assistenz für Menschen mit Autismus-Syndrom und/oder geistiger Behinderung. Widerspruch oder Chance? Verfügbar unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/feuser-advokat.html> [29.11.2012].
- Friebertshäuser, B. & Panagiotopoulou, A. (2010): Ethnographische Feldforschung. In: Friebertshäuser, B., Langer, A., & Prengel, A. (Hrsg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim: Juventa, S. 301-322.
- Förster, H. v. (1988): Abbau und Aufbau. In: Simon, F. B. (Hrsg.): Lebende Systeme. Berlin: Springer. S. 19 – 33.

- Glaser, B. G. & Strauss, A. (1998): *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Hans Huber Verlag.
- Göbel, S. & Puschke, M. (2004): Grundsatzpapier. Was ist Unterstützung für Menschen mit Lernschwierigkeiten in Abgrenzung zu Assistenz? Verfügbar unter: <http://www.people1.de/02/t/05forderungskatalog.shtml> [18.09.2012]
- Heidegger, M. (1967): *Sein und Zeit*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.
- Hellemann, K. U., Klein, A. & Klein, L. (1995) Editorial. *Forschungsjournal*. Neue Soziale Bewegungen. Subkultur und Subversion. Jg. 8, Heft 2, S. 2 – 10.
- Honer, A. (2000): Lebensweltanalyse in der Ethnographie. In: Flick, U., Kardoff, E. v. & Steinke, I. (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt, S. 194 – 204.
- Hülst, D. (2010): *Grounded Theory*. In: Friebertshäuser, B., Langer, A. & Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitativer Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim, München: Juventa Verlag, S. 281 – 300.
- Hünersdorf, B., Müller, B. & Maeder, C. (2008): *Ethnographie der Pädagogik: Eine Einführung*. In: Hünersdorf, B., Müller, B. & Maeder, C. (Hrsg.): *Ethnographie und Erziehungswissenschaft. Methodologische Reflexionen und empirische Annäherung*. Weinheim, München: Juventa, S. 11 – 26.
- Hünersdorf, B. (2008): *Ethnographische Forschung in der Erziehungswissenschaft*. In: Hünersdorf, B., Müller, B. & Maeder, C. (Hrsg.): *Ethnographie und Erziehungswissenschaft. Methodologische Reflexionen und empirische Annäherung*. Weinheim, München: Juventa, S. 29 – 48.
- International Federation of Social Workers and International Association of Schools for Social Work (2004): *Ethics in Social Work, Statement of Principles*. Bern, S. 1 - 6.
- Jerg, J. (2005): Assistenz – die Brücke zu den Mitmenschen. In: Geiling, U. & Hinz, A. (Hrsg.): *Integrationspädagogik im Diskurs. Auf dem Weg zu einer inklusiven Pädagogik?* Bad Heilbrunn: Klinkhardt, S. 138 – 141.
- Kardoff, E. v. (2011): Paradoxien der Stellvertretung. In: Ackermann, K.-E. & Dederich, M. (Hrsg.): *An Stelle des Anderen. Ein interdisziplinärer Diskurs über Stellvertretung und Behinderung*. Bamberg: Athena, S. 79 – 86.

- Kellermann, I. (2008): Vom Kind zum Schulkind. Die rituelle Gestaltung der Schulanfangsphase. Eine ethnographische Studie. Warschau: Budrich.
- Kulig, W., Theunissen, G. & Wüllenweber, E. (2006): Geistige Behinderung. In: Wüllenweber, E., Theunissen, G. & Mühl, H. (Hrsg.): Pädagogik bei geistigen Behinderungen. Ein Handbuch für Studium und Praxis. Stuttgart: Kohlhammer, S. 116 – 127.
- Lamnek, S. (2005): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Weinheim, Basel: Beltz PVU.
- Laszlo, A. V. (1995): Subkulturen und Subkulturkonzepte. *Forschungsjournal*. Neue soziale Bewegungen. Subkultur und Subversion. Jg. 8, Heft 2, S. 11 – 23.
- Lob-Hüdepohl, A. (2007): Berufliche Soziale Arbeit und die ethische Reflexion ihrer Beziehungs- und Organisationsform. In: Lob-Hüdepohl, A. & Lesch, W. (Hrsg.): Ethik Sozialer Arbeit. Ein Handbuch. Paderborn, Wien: Schöningh, S. 113 – 161.
- Lob-Hüdepohl, A. (2009): Die normativen Grundlagen Sozialer Arbeit – (auch) ein Beitrag zur Public – Health – Ethik. In: Bundesgesundheitsblatt, Vol. 52(5), S. 549 – 556.
- Loeken, H. & Windisch, M. (2005). Assistenz und pädagogische Professionalität. In: Geiling, U. & Hinz, A. (Hrsg.): Integrationspädagogik im Diskurs. Auf dem Weg zu einer inklusiven Pädagogik? Bad Heilbrunn: Klinkhardt, S. 146 – 149.
- Lueger, M. (2000): Grundlagen qualitativer Feldforschung. Wien: Universitätsverlag.
- Lüders, C. (2000): Beobachten im Feld und Ethnographie. In: Flick, U., Kardoff, E. v. & Steinke, I. (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek: Rowohlt, S.384 - 401.
- Maslow, A. (1970): Motivation and Personality. New York: Harper & Row.
- Miles-Paul, O. (1992): "Wir sind nicht mehr aufzuhalten". Behinderte auf dem Weg zur Selbstbestimmung. Verfügbar unter: http://bidok.uibk.ac.at/library/miles_paul-peer_support.html [29.11.2012].
- Mühl, H. (2006): Merkmale und Schweregrade geistiger Behinderung. In: Wüllenweber, E., Theunissen, G. & Mühl, H. (Hrsg.): Pädagogik bei geistigen Behinderungen. Ein Handbuch für Studium und Praxis. Stuttgart: Kohlhammer, S. 128 – 141.
- Müller, B. (1987): Sozialpädagogische Ethik. Zum Verhältnis von Fachwissenschaft, Handlungskompetenz und Berufsmoral. In: Rauschenbach, T. & Thiersch, H. (Hrsg.): Die herausgeforderte Moral. Lebensbewältigung in Erziehung und sozialer Arbeit. Kritische Texte. Bielefeld: KT-Verlag, S. 35 – 58.

- Nellessen, L. (2002): Supervision. In: Otto, H.-U., Rauschenbach, T. & Vogel, P. (Hrsg.): Erziehungswissenschaft: Professionalität und Kompetenz. Opladen: Leske & Budrich. S. 101 – 114.
- Niehoff, U. (2000): Selbstbestimmung, Assistenz, Begleitung. Professionelles Handeln unter neuen Paradigmen. In: Deutsche Heilpädagogische Gesellschaft (Hrsg.): Hilfe nach Maß?! Hilfebedarf, Individuelle Hilfeplanung, Assistenz, Persönliches Budget. Tagungsbericht DHG-Fachtagung 5./6.12.2000, Mainz. S. 10 – 16.
- Priestley, M. (2003): Worum geht es bei den Disability Studies? Eine britische Sichtweise. In: Waldschmidt, A. (Hrsg.): Kulturwissenschaftliche Perspektiven der Disability Studies. Tagesdokumentation. Kassel, S. 23 - 35.
- Przyborski, A. & Wahlrab-Sahr, M. (2009): Grounded-Theory-Methodologie. In: Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (Hrsg.): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. München: Oldenburg, 2. Aufl., S. 183 – 727.
- Rogers, C. R. (1973): Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. Frankfurt a. M.: Fischer.
- Rogers, C. R. & Rosenberg, R. L. (1980): Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit. Klett-Cotta: Stuttgart.
- Schädler, J. (2011): Stellvertretung und >Mitarbeiter-Scripts< in Dienstleistungsorganisationen im Feld der Behindertenhilfe. In: Ackermann, K.-E. & Dederich, M. (Hrsg.): An Stelle des Anderen. Ein interdisziplinärer Diskurs über Stellvertretung und Behinderung. Bamberg: Athena, S. 119 – 138.
- Schein, E. (1985): Organizational Culture and Leadership. Jossey-Bass: San Francisco.
- Schütze, F. (1994): Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit? In: Groddeck, N. & Schumann, M. (Hrsg.): Modernisierung sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und –reflexion. Freiburg i. B.: Lambertus – Verlag, S. 189 – 297.
- Spaemann, R. (1998): Personen. Versuche über den Unterschied zwischen >etwas< und >jemand<. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Speck, O. (2005): Menschen mit geistiger Behinderung. Ein Lehrbuch zur Erziehung und Bildung. München: Ernst Reinhardt Verlag.

- Speck, O. (2007): Geistige Behinderung. In: Theunissen, G., Kulig, W. & Schirbort, K. (Hrsg.): Handlexikon Geistige Behinderung. Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, Sozialen Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik. Stuttgart: Kohlhammer, S. 136 – 137.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Strauss, A. (1998): Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. München: Wilhelm Fink Verlag, S. 44 – 71.
- Strübling, J. (2004): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und empistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Theunissen, G. (2000). Wege aus der Hospitalisierung. Empowerment in der Arbeit mit schwerstbehinderten Menschen. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Theunissen, G. (2005): Pädagogik bei geistiger Behinderung und Verhaltensauffälligkeiten. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Theunissen, G. (2007): Persönliche Assistenz. In: Theunissen, G., Kulig, W. & Schirbot, K. (Hrsg.): Handlexikon Geistige Behinderung. Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, Sozialen Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik. Stuttgart, Kohlhammer, S. 254 – 255.
- Theunissen, G. (2007b): Betreuung. In: Theunissen, G., Kulig, W. & Schirbot, K. (Hrsg.): Handlexikon Geistige Behinderung. Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, Sozialen Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik. Stuttgart, Kohlhammer, S. 49.
- Thiersch, H. (2002). Sozialpädagogik – Handeln in Widersprüchen? In: Otto, H.-U., Rauschenbach, T. & Vogel, P. (Hrsg.): Erziehungswissenschaft: Professionalität und Kompetenz. Opladen: Leske + Budrich, S. 209 – 222.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. (2011): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hans Huber.
- Witzel, A. (2000): Das problemzentrierte Interview. In: Forum Qualitative Sozialforschung., Volume 1(1). Verfügbar unter: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2522> [13.03.2013].

Zirfas, J. (2011): Angewiesenheit und Stellvertretung – Perspektiven einer pädagogischen Anthropologie und Ethik. In: Ackermann, K.-E. & Dederich, M. (Hrsg.): An Stelle des Anderen. Ein interdisziplinärer Diskurs über Stellvertretung und Behinderung. Bamberg: Athena. S. 87 – 106.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Darstellung der Konzeptualisierung und Kategorienbildung.....	35
Abbildung 2: Kodierparadigma nach Strauss und Corbin.....	36
Abbildung 3: Darstellung der Theorieskizze.....	38
Abbildung 4: Überblick über die Kategorien der des Phänomens ‚DIVI‘.....	42
Abbildung 5: Überblick über die Kategorien der ‚gelungenen Interaktion‘.....	65

Anhang 1

Interviewleitfaden:

Zugang/Motivation

Erzähl mir bitte doch einmal wie du zur Organisation XY gekommen bist?

Was war deine Motivation als Persönliche(r) Assistent/in zu arbeiten?

Aufgabenbereiche:

Erzähl mir bitte doch mal wie ein typischer Arbeitstag in der Wohngemeinschaft aussieht?

Welche Aufgaben kommen dir als Persönlicher Assistent in der WG zu?

An- und Herausforderungen:

Welche sind für dich persönlich die größten Herausforderungen in der Arbeit mit Menschen mit geistigen Behinderungen? - Insbesondere in der WG, in der du arbeitest?

Was für Probleme gibt es in der Arbeit als Persönlicher Assistent?

Gibt es Situationen, in denen du dich überfordert fühlst? Wie gehst du damit um? Gibt es Möglichkeiten der Unterstützung?

Würdest du sagen, dass es Dinge in dieser Arbeit gibt, die dir besonders gut liegen?

Rahmenbedingungen:

Welche Grundsätze sind in der Organisation verankert?

Welche Erwartungen hat die Organisation XY an dich als Persönliche(r) Assistent/in?

Welche Erwartungen hast du an deine Arbeit als Persönliche(r) Assistent/in?

Unterstützung:

Erzähl mir doch bitte etwas über die Zusammenarbeit mit deinen Teamkollegen und Kolleginnen?

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit im Team?

Wie ist das Verhältnis zur Teamleitung?

Welche Unterstützungsmöglichkeiten kannst du dir bei Problemen in der Arbeit holen?

Einstellungen:

Was für ein Verständnis von „Behinderung“ hattest du bevor du bei der Organisation XY angefangen hast?

Hat sich durch deine Arbeit als Persönliche(r) Assistent/in etwas an diesem Verständnis geändert?

Wünsche:

Was gefällt dir an der Arbeit als Persönliche(r) Assistent/in? Warum?

Was gefällt dir nicht an der Arbeit? Warum?

Gibt es etwas was du dir in Bezug auf deine Arbeit in der WG für die Zukunft wünschen würdest?

Umgang mit negativen Emotionen:

Kannst du mir bitte eine schwierige Situation im Umgang mit den Klienten und Klientinnen beschreiben?

Wie gehst du damit um?

Abschließende Bemerkung:

Möchtest du noch etwas hinzufügen? Wünsche, Bemerkungen, Kritik o.ä.?

Eidesstattliche Erklärung

Ich bestätige, dass ich die vorliegende Masterarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe und dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch bei keiner anderen Prüfungsbehörde vorlag . Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Wien, im März 2013

Ann-Sophie Grau

Curriculum Vitae

Persönliche Daten

Name: Ann-Sophie Grau
Geburtsort: Hamburg

Schule – Ausbildung

seit 03.2011 Masterstudium der Bildungswissenschaft, Universität Wien
10.2007 - 03.2011 Studienwechsel: Bachelorstudium der Bildungswissenschaft, Universität Wien
10.2006 – 10.2007 Studium der Ernährungswissenschaften, Universität Wien
09.1997 - 06.2005 Stormarn Gymnasium, Ahrensburg

Auslandsaufenthalt

06.2005 – 06. 2006 Work & Travel in Australien

Berufliche Tätigkeiten

seit 10.2012 Studienassistentin der Studienprogrammleitung am Institut für Bildungswissenschaft, Wien
05.2009 – 05.2010 Market – Markt- und Meinungsforschungsinstitut: Interviewerin auf den Wiener Messen, Wien
10.2008 - 03.2009 Hortpädagogin an der evangelischen Schule am Karlsplatz, Wien
04.2008 – 10.2008 Parkbetreuung bei den Wiener Kinderfreunden, Wien
06.2006 – 09.2006 CIBS – Gesellschaft für techn. Dokumentation u. Archivierung, freie Mitarbeiterin im Office Bereich, Hamburg

Studentische Tätigkeiten

seit 03/2011	Lehrgang für interdisziplinäre Kommunikation, Wissensnetzwerke und soziales Lernen, Fakultät für interdisziplinäre Forschung und Fortbildung, Wien
03.2012 – 08.2012	Tutorin für empirische Forschungsmethoden, Universität Wien
23.11.2011	Mitarbeit auf der Jahrestagung des österreichischen Komitees für soziale Arbeit zum Thema „Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention in Österreich“, Wien
03.2011 – 08.2011	Wissenschaftspraktikum an der Fachbereichsbibliothek für Bildungswissenschaft, Sprachwissenschaft und vergleichende Literaturwissenschaft, Wien

Berufsbegleitende Seminarteilnahme

04/2008	Seminar zur Spielpädagogik, Wien
04/2008	Kreativ-Seminar, Wien
05/2008	Seminar: Interkulturelle Kompetenz, Wien
05/2008	Seminar: Kinderschutzzentrum Wien
06/2008	Seminar „Was ich sag - das zählt“ – Kindermitbestimmung in der Praxis, Wien
06/2010	Richtlinien und rechtliche Rahmenbedingungen ambulanter Betreuung und Persönlicher Assistenz, Wien

Sprachkenntnisse

Sprachkenntnisse in Englisch, Latein (gr. Latinum),
Russisch (Grundkenntnisse)