

# „Menschen brauchen Menschen. Beziehung ist das Leben“<sup>1</sup>

## BEZIEHUNGSQUALITÄT ALS PROFESSIONELLE GESTALTUNGSAUFGABE

Unter dem Projekttitle PRAXIS.PROJEKT LEBENS.WERT hat sich die GAB in den letzten drei Jahren gemeinsam mit dem Caritas-Verband Geldern-Kevelaer mit dem Thema „Beziehungsqualität“ in der Altenhilfe beschäftigt. Im Rahmen dieser Projektpartnerschaft haben wir in Theorie und Praxis geforscht, ausprobiert und evaluiert. Dabei ist das Thema eines, das die GAB seit ihrer Gründung, also seit nunmehr 35 Jahren, beschäftigt. Lesen Sie im Folgenden über unsere Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem PRAXIS.PROJEKT LEBENS.WERT, was das Thema so zukunftssträftig macht und warum uns in der GAB das Thema „Beziehungsqualität“ immer wieder bewegt.

### AUSGANGSLAGE: BEZIEHUNG ALS „UNTERBELICHTETES“ QUALITÄTSMERKMAL

Die Begegnung zwischen Menschen<sup>2</sup> bildet das Herz der Altenhilfe. Darüber sind sich die alten Menschen und ihre Angehörigen wie auch die Mitarbeiterinnen und Führungskräfte aus der Altenhilfe einig, die wir zu Beginn des PRAXIS.PROJEKTS LEBENS.WERT befragt haben:

„Ich glaube, dass es eigentlich das Lebensnotwendigste ist in einem Altenheim, (...) in erster Linie geht es wirklich um Beziehung. Und wenn Beziehung da ist, und wenn die Menschen angekommen sind und sich zu Hause fühlen. Und zu Hause fühlt man sich da, wo man aufgenommen ist, wo man sich sicher fühlt, und man weiß, dass man gewollt ist, und man weiß, es kümmert sich einer. Von daher finde ich, ist es eigentlich die Grundlage.“<sup>3</sup>



### WEITERE THEMEN:

Nachhaltig produzieren? SEITE 8 / KEI – Kompetenzen für erfolgreiche Integration SEITE 12 /  
Erfahrungen einen Wert verleihen SEITE 13 / LerndA SEITE 14 /  
McCompetence SEITE 15 / Organisationsentwicklung beim KJR München-Land SEITE 16 /  
Wie der Obstkorb in die GAB kam SEITE 18 / Besuch aus Venezuela in der GAB SEITE 19 /  
Abschlussagung Praxis.Projekt Lebens.Wert SEITE 20 /

Personalien SEITE 21 / Kurzmeldungen SEITE 22 / Veröffentlichungen SEITE 23

### Editorial

„Beziehungsqualität“ ist nicht nur das Titelthema der aktuellen GAB News. Fällt dieser Begriff, so lässt sich bei den meisten Menschen augenblicklich wahrnehmen, dass etwas daran „zündet“ und unmittelbar Sehnsüchte weckt, auch wenn niemand auf Anhieb genau sagen kann, was damit eigentlich gemeint ist. Wohl aber lässt sich offenbar genau fühlen, was eine gute Beziehungsqualität ausmacht. Tragen wir also in uns ein Bild von guter Beziehung? Und erleben im Alltag oft genug, dass beileibe nicht alle unsere Beziehungen dem entsprechen?

Beziehung erwächst aus Gemeinschaft, und gemeinschaftliches Handeln braucht Beziehung, wenn es gelingen soll. Nach unserer Überzeugung lässt sich die Qualität von Beziehung auf einen zentralen Aspekt bündeln: Entwicklungsförderlichkeit. Dies gilt gleichermaßen für Privat- wie Arbeitsbereiche. Einen Hinweis auf die Qualität von Beziehungen gibt also die Frage: Wie entwicklungsförderlich erlebe ich sie? Das können sich nicht nur Paare und Freunde fragen – sondern auch Arbeitsteams, Führungskräfte, Geschäftspartner... Denn Beziehungsqualität stiftet die Verbindung von Menschen mit deren Anliegen und Aufgaben. So betrachtet, könnte man sagen: Beziehungsqualität beschreibt den tragenden Zwischenraum in Organigrammen, Rechtsbeziehungen und Vereinbarungen!

In diesem Sinne setzen wir in der GAB in unseren gemeinsamen Projekten mit Ihnen, unseren Partner/innen, auf Dialog und Beziehungsqualität. Und auch auf uns selbst wenden wir dies an. Aktuell befassen wir uns damit, einen gelingenden Generationswechsel zu erreichen, unsere Einkommensverteilung solidarisch und unsere Entscheidungsprozesse transparent und in möglichst hoher Selbstorganisation zu gestalten. Dabei sind uns Dialog und Beziehungsqualität unverzichtbar. Und wir vertrauen darauf, dass sich im gemeinsamen Versuchen die für alle beste Lösung zeigen wird. Wobei wir uns an die Devise des Künstlers Nam June Paik halten: „When too perfect, lieber Gott böse.“

Ihnen wünschen wir erfreuliche Dialoge und gute Beziehungen!

Ihre GAB München

Beziehung ist Basis und Qualitätsmerkmal für die Arbeit, ob in der stationären Altenhilfe, in Hausgemeinschaften oder Ambulanten Pflegedienst. So kann man auch im Altenpflegebericht der Bundesregierung 2006 lesen: „Kontakt steht vor jeder Funktion.“<sup>4</sup> Die Beziehung zwischen Pflegendem und altem Menschen ist ein wesentlicher Faktor sowohl für den pflegerischen und therapeutischen Erfolg als auch für die Zufriedenheit und Lebensqualität von Menschen, die in Einrichtungen leben oder begleitende Hilfe zu Hause brauchen. Gleichzeitig ist dieser Aspekt, den wir Beziehungsqualität nennen, „unterbelichtet“, besonders wenn es um Ausbildungsstandards, um Pflegenoten und letztlich die Verteilung von Zeitkontingenten und finanziellen Mitteln geht.

„Beziehungsqualität wird zwar in allen Pflegelehrbüchern eingefordert, ist allerdings wenig konkret und kaum verbunden mit Lehr- und Lernaufforderungen. Hinzu kommt, dass es in Deutschland in der jungen Pflegewissenschaft nahezu keine empirischen Untersuchungen über die Beziehungsqualitäten und -dimensionen in der Pflege gibt.“<sup>5</sup>

Auch wurde Qualitätsmanagement in der Altenhilfe schon Mitte der 1990er-Jahre mit dem Zwang zu ökonomischem, und das heißt vor allem zeitsparendem Handeln verbunden. Die Arbeitsorganisation wurde eher auf definierte Prozessabläufe als auf situativen Handlungsfreiraum für die Pflege ausgerichtet. Die Folge war, dass die Aufmerksamkeit in der Pflege vor allem darauf fokussierte, dass Standards und Zeiten eingehalten werden und weniger darauf, wie sich die Beziehung zu den Pflegebedürftigen und deren subjektiv empfundener Lebensqualität tragfähig gestalten lässt.

### PROJEKTANLIEGEN: BEZIEHUNGSQUALITÄT BESCHREIBBAR UND GESTALTBAR MACHEN

Im **PRAXIS.PROJEKT LEBENS.WERT** haben wir uns zusammen mit den Menschen aus drei Einrichtungen des Caritas-Verbands Geldern-Kevelaer mit dem Thema „Beziehungsqualität“ beschäftigt. Beteiligt war ein Ambulanter Dienst (Caritas Pflege und Hilfe zuhause CPH Geldern Team 3), eine klassische stationäre Altenhilfeeinrichtung (Josefhaus Wetten) und Hausgemeinschaften für Menschen mit demenziellen Veränderungen (Gerebernhaus, Sonsbeck). Ziel des Projektes war es, Beziehungsqualität beschreibbar und gestaltbar zu machen.<sup>6</sup>

Es gibt zwei Arten, sich mit dem Thema Beziehungsqualität zu befassen: Mit Beziehungsqualität als Querschnittsthema, das



die anderen drei Qualitätsdimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität durchdringt, oder mit Beziehungsqualität als eigenständigem Spezialthema. Im **PRAXIS.PROJEKT LEBENS.WERT** haben wir uns mit Beziehungsqualität als Spezialthema beschäftigt. Dazu haben wir drei Beziehungskonstellationen besonders in den Fokus genommen: die Beziehungsqualität zwischen Pflegenden und alten Menschen, zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Team und zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Führungskräften. Beziehungsqualität sollte als eigene Qualitätsdimension in das Qualitätsmanagement aufgenommen werden.

### PROJEKTVERLAUF IN DREI PHASEN

Das Projekt verlief in drei Phasen im Zeitraum von Dezember 2012 bis November 2015: Phase 1 diente der Erhebung des wissenschaftlichen Stands des Themas Beziehungsqualität in der Altenhilfe und der empirischen Erforschung in den drei Einrichtungen. In der 2. Phase wurde erprobt, gelernt und ausgewertet, wie Mitarbeitende und Führungskräfte Kompetenzen erwerben können, um Beziehungsqualität bewusst zu gestalten und wie das individuelle und gemeinsame Lernen unterstützt werden kann. Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die am Projekt teilnahmen, bekamen die Gelegenheit, sich in 9 bis 12 halbtägigen Workshops mit dem Thema „professionelle Gestaltung von Beziehungsqualität“ auseinanderzusetzen. Außerdem wurden fünf Workshops mit den Einrichtungsleitungen und den Pflegedienstleitungen rund um das Thema „Führen und Leiten zur Gestaltbarkeit der Beziehungsqualität“ durchgeführt. Die Durchführung der Workshops, die Arbeit mit den Instrumenten und Übungen sowie die daraus resultierenden Effekte wurden regelmäßig ausgewertet und bildeten die Grundlage für die weiteren Workshops. In der abschließenden 3. Phase haben wir die Ergebnisse und Erfahrungen evaluiert und zusammengefasst, um sie einer weiteren interessierten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Dabei sind ein Arbeitsbuch und eine Spickzettelsammlung entstanden.<sup>7</sup> Zum Abschluss des Projekts fand vom 10. bis 11.11.15 ein Kongress mit über 150 Teilnehmern statt (vgl. dazu den Bericht zum Kongress auf S. 20/21).

## Wesentliche Ergebnisse aus dem Praxis.Projekt Lebens.Wert

### BEZIEHUNGSQUALITÄT ZWISCHEN SELBSTVERSTÄNDLICHKEIT UND SPRACHLOSIGKEIT, ZWISCHEN ALLTAGSRoutine UND GESTALTUNGSSPIELRAUM

Beziehungsqualität stellt einen wesentlichen Bestandteil der Lebensqualität dar, die zu erhalten, zu fördern und zu verbessern oberstes Ziel der Altenhilfe ist (vgl. § 115 SGB XI). Eine wichtige und folgenreiche Einsicht ist, dass der Mensch das Hauptarbeitsmittel in allen Berufsfeldern ist, in denen es um Beziehungsgestaltung geht. Mit anderen Worten: die Gestaltung von Beziehungen gehört zur Alltagsroutine, zur Kerntätigkeit der professionellen Akteur/innen in der Altenhilfe. Warum diese in so vielen Fällen gelingt, war eine Frage, die bei unserer Anfangserhebung oft erstmal Nachdenken auslöste. Beziehungsgestaltung schien zu einem großen Teil etwas eher Intuitives zu sein; etwas das man „eben halt so macht“. Und solange es gut läuft, stellt sich die Frage nach dem „Wie“ nicht unbedingt. Außerdem wurde deutlich, dass es zwar ein geteiltes Vokabular für Pflegevorgänge, Dokumentation etc. gab, aber keine etablierte Sprache für das Thema „Beziehungsqualität“.

Wir haben uns dann damit beschäftigt: Wie lässt sich das Thema greifen ohne es zu banalisieren, sprich: Wie lässt sich die Vielschichtigkeit des Themas erhalten, ohne in ihrer Komplexität zu ertrinken? Wie kann Beziehungsqualität zu einem bewussten Gestaltungsmoment in der Altenhilfe werden? Wie ist eine Integration in das Qualitätsmanagement möglich?

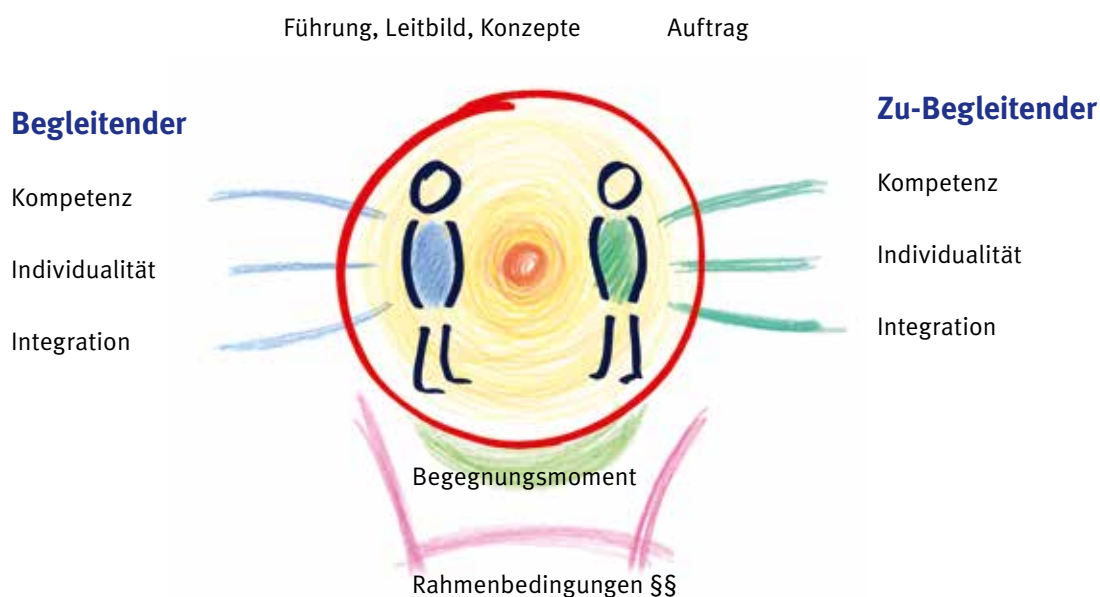
### FÜNF GESTALTUNGSFELDER DER BEZIEHUNGSQUALITÄT

Aus Literaturrecherche und empirischer Forschung in den drei Einrichtungen haben sich fünf Themenfelder herauskristallisiert, die im obigen Sinne ermöglichen, das Phänomen der Beziehungsgestaltung für den einzelnen Mitarbeitenden greifbarer zu machen.<sup>8</sup> Diese fünf Themenfelder haben uns in der weiteren Arbeit begleitet und wurden mit den Erfahrungen aus dieser Zeit angereichert.

1. Beziehungsqualität in der Arbeit mit zu Begleitenden gestalten
2. Meine Beziehung zur Arbeit
3. Die Beziehungen der zu Begleitenden
4. Beziehungsqualität im Team
5. Rahmenbedingungen und Qualitätsmanagement als Voraussetzung für Beziehungsqualität

»»»»

## Berichte und Notizen aus der GAB.Werkstatt



Ausgangspunkt ist die **Beziehung zwischen Begleitenden und Zu-Begleitenden**: Die Beziehungsgestaltung findet dabei immer *uno actu* – also immer im Hier und Jetzt – statt und ist ein Akt der Ko-Erstellung: Beide sind daran beteiligt, Begleitende und Zu-Begleitende.

Das hat zur Folge: Beziehungsqualität kann nur im Moment selbst vom Begleitenden in der Begegnung mit dem Zu-Begleitenden gestaltet werden. Es gehört zu seiner Professionalität, selbständig die Beziehung mit dem Zu-Begleitenden individuell, flexibel und situativ zu gestalten. Dazu können vorab keine Standards formuliert oder Richtlinien von „A bis Z“ festgeschrieben werden. Die Beziehungsgestaltung – von In-Beziehung-gehen, In-Beziehung-Sein und die-Beziehung-beenden – ist also zum einen durch Offenheit und Unvorhersehbarkeit geprägt. Zum anderen bewegt sie sich dabei in typischen Spannungsfeldern wie Nähe und Distanz, Autonomie und Abhängigkeit. Das soziale Umfeld, also die Beziehungen der zu begleitenden Menschen wirkt ebenso – besonders im Ambulanten Dienst – in die Beziehungsgestaltung hinein.

Um in diesem Feld professionell zu handeln, braucht der Begleitende geeignete Rahmenbedingungen: dazu gehören adäquate Personalschlüssel und Pflegekonzepte wie auch ein beziehungs-förderliches Qualitätsmanagement. Begleitende benötigen außerdem individuelle (persönliche, soziale und fachliche) Kompetenzen und ein Team zur Unterstützung und gemeinsamen Ausrichtung der Arbeit. Wie ich als professionelle Akteurin in der Altenhilfe Beziehungen gestalte, wird letztlich auch durch persönliche Vorlieben und Gewohnheiten und die eigene Beziehung zur Arbeit und meinem Beruf mit beeinflusst. Diese Themenfel-

der dienen als Basis, um in gemeinsamen Workshops nach Gestaltungsmöglichkeiten der Beziehungsqualität zu fragen.

### BEZIEHUNGSQUALITÄT ALS LERNTHEMA

In unserer Workshop-Reihe mit Begleitenden aus den drei Altenhilfe-Einrichtungen haben wir Beziehungsqualität als Lernthema untersucht und erprobt. Unsere Hypothese war, dass geeignete Lerngelegenheiten die einzelnen und die Teams in der Gestaltung von Beziehungsqualität unterstützen können. Dazu möchten wir herausstellen:

Beziehungsgestaltung ist Arbeit und eine Kernkompetenz der Professionalität von Mitarbeiter/innen in der Altenhilfe. Wenn dem so ist, gilt es, sie in der Ausbildung anzulegen und in der Praxis zu entfalten, zu reflektieren, zu erweitern, immer wieder neu zu greifen und zu vertiefen.

Begegnungen finden ständig statt, so dass im Alltag immer etwas gelernt werden kann. Dadurch besteht aber auch die Gefahr, dass Beziehungsqualität als Thema „untergeht“ oder als selbstverständliche Kompetenz vorausgesetzt wird, gerade weil es so omnipräsent ist. Soll Beziehung zum Gestaltungsmoment und Qualitätsmerkmal einer Einrichtung werden, braucht es Gelegenheiten, in denen der Fokus bewusst auf dieses Thema gelenkt wird. Mit anderen Worten: Ist in der Arbeit mit Menschen der Mensch das „Hauptarbeitsinstrument“, was läge da näher als dieses zu entwickeln, zu pflegen bzw. zu „stimmen“? Dies bringt kontinuierlich Lernbedarfe mit sich und setzt die Bereitschaft und Möglichkeit zum Lernen<sup>9</sup> voraus. Wenn nichts mehr gelernt werden müsste, käme das einem Stillstand gleich.

»»»»

Für die Gestaltung der Lernprozesse war uns wichtig:

- Die Gleichwürdigkeit der Teilnehmenden untereinander
- Die professionelle Beziehungsgestaltung als ständigen Lernprozess zu begreifen
- Eine an den Anliegen der Mitarbeiter/innen orientierte dialogische Prozessgestaltung und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

Die fünf Themenfelder bildeten den inhaltlichen Ausgangspunkt für die Workshop-Arbeit, indem die Mitarbeitenden der drei Einrichtungen selbst das Themenfeld auswählten, mit dem sie beginnen wollten. Konkretisiert wurde dies durch die aktuellen Anliegen aus dem Arbeitsalltag.

Themen, die uns in der Arbeit begegnet sind, waren zum Beispiel: mit engen Zeitvorgaben umgehen/ Kurzkontakte gestalten, Kontakt beenden, Umgang mit Nähe und Distanz, Umgang mit unterschiedlichen Erwartungen im Team (z. B. über Ordnunghalten in den Gemeinschaftsräumen), gemeinsames Verständnis des Arbeitsauftrags von Pflege und Begleitung, Tratsch im Team, Umgang mit herausfordernden Situationen mit Zu-Begleitenden und ihren Angehörigen, individuelle Unsicherheiten mit Zu-Begleitenden, Gestaltung der Team-Besprechungen, Erinnerungsarbeit gestalten, die Beziehung zwischen unterschiedlichen Berufsgruppen.

Für die Arbeit an diesen Anliegen und Themen haben wir unterschiedliche Instrumente und Übungen ausprobiert und entwickelt.<sup>10</sup> Hier haben sich v.a. drei methodische Zugriffe herauskristallisiert:

- **Instrumente des Kollegialen Lernens:** um sich gegenseitig in der Arbeit zu unterstützen und voneinander zu lernen.
- **Instrumente zum Vereinbaren und Überprüfen:** um sich im Team zu vereinbaren und gemeinsam das Handeln zu überprüfen.
- **Instrumente zur Selbstpflege:** um „sich wieder selbst zu stimmen“, da der Mensch das wichtigste „Arbeitsinstrument“ in dieser Arbeit ist, und um Abstand zu gewinnen, wenn es nötig ist, um sich selbst zu reflektieren und immer wieder neu auf die Zu-Begleitenden zugehen zu können.

Übungen zum Thema „Beziehungsqualität“ wurden dabei fortlaufend als Wahrnehmungs- und Haltungsübungen und zum Erkunden und Einsteigen ins Thema eingesetzt.<sup>11</sup>

### Ein Beispiel

Ein Team möchte sich mit der Beziehungsqualität im Team auseinandersetzen. Nach einigen Workshops kommt von den Mitarbeitenden der Wunsch: „Wir tratschen immer so viel. Können wir uns nicht mal damit beschäftigen?“

Wir haben uns dem Thema fragend genähert, zunächst im Plenum: Was meinen wir mit Tratsch? Gibt es typische Tratsch-Situationen?

Dann geht es weiter in Kleingruppen: Warum ist Tratschen so schön? Was ist hilfreich am Tratschen? Was bewirkt es noch? Wann kippt es und woran merken wir das? Was sind Risiken und Nebenwirkungen vom Tratschen? Welche Fähigkeiten und Haltungen können im Tratschen stecken? Was könnte man stattdessen machen?

Aus der Diskussion der Ergebnisse sind Leitgedanken entstanden, aber v.a. auch ein Bewusstsein, über die Funktionen des Tratschens, die Wirkungen auf das Team, den Informationsfluss. An Instrumente wie das Feedback wurden dabei erinnert, um nicht „im Tratsch-Sumpf stecken zu bleiben“.<sup>12</sup>

Aus unseren Erfahrungen, den Rückmeldungen der Teilnehmenden während der Workshops und der Evaluation wird deutlich, dass man das professionelle Gestalten von Beziehungsqualität entwickeln und lernen kann. Den Begleitenden tut es gut zu wissen, wie sie Beziehungsqualität – zumindest von ihrer Seite aus – gestalten können und dass es dazu Lernmöglichkeiten gibt:

„Ich habe neues oder mehr Handwerkszeug an die Hand bekommen, um die Dinge noch besser umsetzen zu können. Vom Grundsätzlichen her – den Bewohner als Individuum zu sehen und auf seine Biografie zu achten, und so was – das war schon immer so. Aber wie gesagt, da sind noch mehr Handwerkszeuge dazu gekommen.“ (Workshop-Teilnehmer)

Besonders hervorgehoben wird von den Teilnehmenden die Verbesserung der Zusammenarbeit im Team durch die Workshops: Es gebe nun mehr Offenheit und gegenseitige Wertschätzung, direktere Ansprache von Unstimmigkeiten, besseren Austausch und klarere Absprachen. Dies wirke sich auch positiv auf die alltägliche Beziehungsgestaltung mit den Zu-Begleitenden aus.

### „BEZIEHUNGSQUALITÄT“ ALS VIERTE DIMENSION IM QUALITÄTSMANAGEMENT

Die systematische Bereitstellung von Lerngelegenheiten und die Unterstützung von Lernprozessen in der Arbeit haben sich als zentrale Elemente für die nachhaltige Qualitätsentwicklung und -sicherung bestätigt, wenn es um die Gestaltung von Beziehungen in der Altenhilfe geht.

Wir verstehen unter Beziehungsqualität eine Dimension im Qualitätsmanagement, in der die Beschaffenheit von Beziehungen in ihrer Komplexität systematisch betrachtet wird. In der QM-Sprache heißt das: sie muss im Sinne des P-D-C-A-Zyklus und der Vollständigen Arbeitshandlung in den Schritten „Planen, Durchführen, Bewerten und Steuern“ stets mitberücksichtigt werden. Dies betrifft auch die Verknüpfung mit den anderen Qualitätsdimensionen: Welche Wechselwirkungen hat die Qualitätsdimension der Beziehungsqualität mit der Strukturqualität, der Prozessqualität, der Ergebnisqualität?

Soll nachvollziehbar gemacht – gemessen – werden, wie die Qualität der Beziehungsgestaltung (kurz: die Beziehungsqualität) in einer Altenhilfe-Einrichtung beschaffen ist, kann zum Beispiel gefragt werden: Sind im Leitbild der Einrichtung Ziele zur Beziehungsqualität formuliert? Sind diese einrichtungsspezifisch formuliert und in der Arbeit lebendig? Gibt es die erforderlichen strukturellen Voraussetzungen für eine gute Gestaltung von Beziehungen? (Personalschlüssel, bauliche, organisatorische Rahmenbedingungen...). Gibt es geeignete Prozesse, die Qualität von Beziehungsgestaltung zu fördern und weiterzuentwickeln? (Teambesprechungen, Austausch der Mitarbeitenden, Qualitätszirkel, Weiterbildungsmöglichkeiten ...). Wird die Ergebnisqualität regelmäßig in den Blick genommen? Wie bekommen wir Rückmeldungen über die Kundenzufriedenheit? Wie steht es mit unserer Fehlerkultur? Qualitätsmanagement kann dann als Unterstützung für Beziehungsqualität dienen. Wird Qualitätsmanagement hingegen als externes Kontrollsystem begriffen, kann es schnell dazu kommen, dass sich ein Qualitätsmanagement für externe Prüfinstanzen entwickelt, das wenig mit dem eigentlichen Anliegen der Beziehungsgestaltung zu tun hat. Das heißt umgekehrt auch, dass eine Prüfkultur gefragt ist, die Beziehungsqualität mehr als Entwicklungsaufgabe denn als Kennziffer versteht.

So wie alle anderen Aspekte der Altenhilfe (z.B. Dekubitusprophylaxe), kann demnach auch der Aspekt „Beziehungsqualität“

mithilfe eines geeigneten Qualitätsmanagements gesteuert und überprüft werden. Allerdings sind hierzu adäquate Instrumente erforderlich, die in der Lage sind, die wesentlichen Elemente von Beziehungsqualität zu erfassen.

Weiterführende Informationen:

[WWW.GAB-MUENCHEN.DE/BEZIEHUNGSQUALITAET](http://WWW.GAB-MUENCHEN.DE/BEZIEHUNGSQUALITAET)

### Was Beziehungsqualität zeitgemäss und zukunfts-trächtig macht – ein ganz persönliches Statement

Wenn Sie schon länger mit der GAB in Kontakt sind, vielleicht über Seminare, Weiterbildungen oder Projektpartnerschaften, dann wissen Sie vielleicht, dass das Thema „Beziehungsqualität“ ein Thema ist, das uns schon lange bewegt.

Besonders deutlich wird der Stellenwert des Themas in unseren methodisch-konzeptionelle Ansätzen. Schon im GAB-Verfahren zur Qualitätssicherung und -entwicklung, das in den 1990er Jahren zusammen mit Partnern aus der Altenhilfe entwickelt wurde, sprechen wir von Beziehungsqualität. Die Grundannahmen und Instrumente des GAB-Verfahrens beziehen diese Dimension nicht nur mit ein, sondern rücken sie als übergreifende Dimension in der Arbeit mit Menschen in den Fokus. Auch im Ansatz der Lernbegleitung, in der Integration der Qualitätsentwicklung in die Zusammenarbeit zwischen Ausbildern und Auszubildenden (Graswurzel Qualitätsentwicklung und -sicherung), oder der Formulierung von Wissenschaftlicher Begleitung als Entwicklungspartnerschaft wird das Anliegen einer bewussten Beziehungsgestaltung deutlich. Und ebenso haben die inhaltlichen Themen der GAB immer wieder einen direkten Bezug zum Thema „Beziehungsqualität“, so z.B. derzeit in dem Projekt EiKu, in dem es um die Erarbeitung eines kultursensiblen Einarbeitungskonzepts für die Altenhilfe geht.

Warum haben wir uns als GAB also noch einmal so intensiv mit diesem Thema befasst? Was läge beim Thema „Beziehungsqualität“ näher, als ganz persönlich nachzufragen? Wir haben deshalb Kolleg/innen aus dem Projekt gebeten, ihre persönlichen Anliegen und ihre wichtigsten Erkenntnis aus dem Projekt zu formulieren:

**Christiane Hemmer-Schanze:** „Soll Beziehungsqualität in der Arbeit mit Menschen positiv gestaltet werden, braucht es Persönlichkeitsentwicklung, Teamentwicklung und Organisa-



*tionsentwicklung – Kern-Themen der GAB! Da Beziehungsqualität im Moment der Begegnung stattfindet (uno actu), muss der Einzelne dazu befähigt und ermächtigt werden, eine Beziehung individuell, flexibel und situativ zu gestalten.“*

**Sandra Strothmann:** *„Durch Beziehungsgestaltung in stationären Einrichtungen können Krisen reduziert werden, da durch professionelle Beziehungsgestaltung Kommunikation, Vertrauen, Aushandlungsprozesse und Transparenz erst ermöglicht bzw. gefördert werden.“*

**Sigrid Hepting:** *„Wir Menschen sind die Arbeitsinstrumente in den Arbeitsfeldern, in denen mit Menschen gearbeitet wird. Deshalb brauchen wir Gelegenheiten, Methoden und Möglichkeiten, uns zu stimmen, zu pflegen, zu üben und zu lernen. Probleme, d.h. „Verstimmungen“ gehören dazu und geben uns den Hinweis, uns zu kümmern. Und mein Traum: Besprechungszeiten für multiprofessionelle Teams von 2 bis 4 Stunden in der Woche sind eine Selbstverständlichkeit!“*

**Stephanie Juraschek:** *„Die Arbeitsmittel in Industrie und Handwerk zu pflegen erscheint selbstverständlich. Warum sollte das für Menschen nicht gelten? Dazu braucht es ein Arbeitsklima und eine Einrichtungskultur, in dem der Umgang mit Unstimmigkeiten und Störungen selbstverständlich dazu gehören. Was dabei unterstützt: Sich gegenseitig auch immer mal wieder Rückmeldungen über Gelungenes geben.“*

**Stefan Ackermann:** *„Es ist mein Herzensanliegen, dass sich Menschen so begegnen können, dass sie ihre Unterschiedlichkeit respektieren und wertschätzen, so dass es ihnen gelingt, ihrer gemeinsamen (Auf)Gabe zu dienen.“*

Am Ende des Projektes sind wir uns sicher: Das Thema Beziehungsqualität wird uns als GAB weiter beschäftigen und eine wichtige Perspektive in unseren Angeboten einnehmen – ob in Forschung, Beratung oder Weiterbildung. Darüber hinaus ist es uns für unsere eigene Institutskultur ein Herzensanliegen.

Und auch für unseren Projektpartner, die Caritas Geldern-Kevelaer, ist das Thema „Beziehungsqualität“ nach Projektende weiter aktuell. Der Verband hat den Wind aus dem **PRAXIS.PROJEKT LEBENS.WERT** aufgenommen und die zukünftige Arbeit des gesamten Verbandes unter das Motto „Begegnung. Leben – Vertrauen gestalten in jeder Beziehung“ gestellt. Eine Initiative, die die Bedeutung und Zukunftsträchtigkeit des Themas widerspie-

gelt. Wir freuen uns, wenn sich viele weitere Einrichtungen der Altenhilfe und der sozialen Arbeit und auch in anderen Arbeitsfeldern angesprochen und ermutigt fühlen, das Thema „Beziehungsqualität“ für ihre Organisation weiterzuentwickeln und zu fördern.

GAB-Ansprechpartner:

**STEFAN ACKERMANN, CHRISTIANE HEMMER-SCHANZE, SIGRID HEPTING, STEPHANIE JURASCHEK, ANNA MAURUS, SANDRA STROTHMANN**



<sup>1</sup> Die folgenden Zitate und Teilnehmerstimmen stammen aus der Anfangsevaluation im Praxis.Projekt Lebens.Wert (Hemmer-Schanze / Juraschek 2014 (unveröff. Manuskript aus dem Praxis.Projekt Lebens.Wert) sowie aus der Abschluss-evaluation und den Auswertungen der Workshops im Projekt.

<sup>2</sup> Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir abwechselnd die weibliche und männliche Form.

<sup>3</sup> Hemmer-Schanze / Juraschek 2014 (unveröff. Manuskript aus dem Praxis.Projekt Lebens.Wert).

<sup>4</sup> Altenbericht der Bundesregierung (2006) S. 34.

<sup>5</sup> Altenbericht der Bundesregierung (2006) S. 4.

<sup>6</sup> Das Projekt wurde mit Mitteln des Landes Nordrhein-Westfalen und der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gefördert. Der Caritasverband für die Diözese Münster hat das Projekt zudem fachlich begleitet.

<sup>7</sup> Vgl. dazu die Angaben am Ende des Artikels.

<sup>8</sup> Im Folgenden sprechen wir allgemein von „Begleitenden“, um die unterschiedlichen professionellen Akteure in der Altenhilfe (Pflege, Alltagsbegleitung, Sozialdienst...) gleichermaßen einzubeziehen und von den alten Menschen als „Zu-Begleitenden“, um sie als eigentliche „Auftraggeber“, die es zu begleiten gilt, wahrzunehmen und nicht (im eher passiven Sinne) als „Gepflegte“, „Begleitete“ etc.

<sup>9</sup> Vgl. auch <http://www.gab-muenchen.de/15-lernthesen>

<sup>10</sup> Wir haben im Projekt Mitarbeiterinnen befragt, wann/warum sie mit den Instrumenten und Übungen arbeiten. Die folgenden Beschreibungen sind daraus entstanden.

<sup>11</sup> Die Instrumente und Übungen haben wir ausführlich im Buch zum Projekt und einer Spickzettel-Sammlung beschrieben.

<sup>12</sup> Kommentar einer Teilnehmerin während des Workshops. Eine ausführliche Darstellung des Prozesses findet sich im Buch zum Projekt.

<sup>13</sup> Vgl. dazu auch die Ausführungen im Buch zum Projekt.