

# Familie Huber macht einen Plan

Anleitung zur Besprechung von  
Betreuungsfragen im Alter



Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung  
Fachhochschule St. Pölten GmbH  
[inclusion.fhstp.ac.at](http://inclusion.fhstp.ac.at)

/soziales

**/fh///**  
st.pölten

**Herausgeber:** FH-Prof. Mag. Dr. Johannes Pfliegerl

**Autorinnen:**

Lena Boos BA

Mag. Kristina Hafner

Jacqueline Katzberger BA

Margit Leeb BA

Naila Maqsood BA

Dieser Leitfaden entstand im Rahmen des Forschungsprojektes Methoden in der Angehörigenarbeit im Kontext der Betreuung älterer Menschen (2018-2020) des Master Studiengangs Soziale Arbeit.

**Layout:** Mercede Ameri

**Impressum und Offenlegung**

**Medieninhaberin**

Fachhochschule St. Pölten GmbH

Ilse Artl Institut für Soziale Inklusionsforschung

**Kontakt:**

Fachhochschule St. Pölten GmbH

3100 St. Pölten, Matthias Corvinus-Straße 15

**Tel.:** (+43)1/2742/313 228 – 200

**Fax:** (+43)1/2742/313 228 – 339

Das vollständige Impressum finden Sie unter:

<http://www.fhstp.ac.at/impressum>

Bilder: Pixabay.com (Titelseite, S.21, 36, 38), Pexels.com (S.18, 24, 28, 31, 48, 53)

Druck: gugler GmbH, 3390 Melk/Donau, 1. Auflage Mai 2020.

Änderungen, Druck- und Satzfehler vorbehalten!

# **Familie Huber macht einen Plan**

**Anleitung zur Besprechung von  
Betreuungsfragen im Alter**

# Inhalt



- 06 | Was dieser Leitfaden für Sie tun kann...
- 06 | Für wen ist dieser Leitfaden gedacht?
- 07 | Wann kann der Leitfaden angewandt werden?
- 07 | Warum es sich lohnt, dieses Thema anzusprechen...



- 10 | Die Sorge
- 10 | Was ist Ihre Sorge?
- 13 | Wie formulieren Sie Ihre Sorge?
- 18 | Teilen Sie die Sorge mit jemandem?



- 19 | Das Einleitungsgespräch
- 21 | Damit die Kommunikation gelingt
- 21 | Besonderheiten in der Kommunikation mit betagten Menschen
- 22 | Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge: Vier Szenarien
- 23 | Die Sorge trifft auf Verständnis (Szenario Grün)
- 23 | Unklare Reaktionen (Szenario Gelb)
- 33 | Die Sorge wird zurückgewiesen (Szenario Rot)
- 34 | Die Sorge löst sich auf (Szenario Blau)





4

- 35 | Planung des Familiengesprächs
- 37 | Wahl des Ortes
- 38 | Zeitlicher Rahmen



5

Vorbereitung  
des Treffens

- 39 | Vorbereitung des Treffens



6

Familiengespräch

- 41 | Das Familiengespräch
- 43 | Welche Lösungsideen gibt es?
- 45 | Herausfordernde Situationen
- 45 | Erstellung eines Plans



7

Auswertung

- 47 | Auswertung
- 48 | Ein paar Worte zum Schluss

## Was dieser Leitfaden für Sie tun kann...

Oft verändern sich Lebenssituationen von älteren Angehörigen, sei es durch eine Krankheit oder ein Ereignis, das einen längeren Krankenhausaufenthalt mit sich bringt. Oftmals ist es aber auch einfach das Älterwerden selbst und die damit einhergehende geringere Mobilität, die bestimmte Anpassungen in der Lebensgestaltung oder bei der Wohnsituation erforderlich machen.

Wir möchten Ihnen mit dieser Broschüre **Mut machen**, dieses Thema in der Familie, mit Ihren An- und Zugehörigen zu besprechen. In diesem Leitfaden stellen wir Ihnen das **Modell eines Familiengesprächs** vor, das die Besprechung der zukünftigen Lebenssituation älterer Angehöriger in Ihrer Familie erleichtern soll. Ziel ist es, **die Lösung von Problemen in einen größeren Familien- oder Unterstützer\*innen-Kreis zu verlagern**. Denn je mehr Bezugspersonen eingebunden werden, desto mehr Ideen und klärende Beiträge sind zu erwarten. Erfahrungen mit solchen Modellen zeigen, dass die Bereitschaft, sich einzubringen durch einen solchen Beteiligungsprozess deutlich wächst und Verantwortung besser aufgeteilt werden kann.

Diese Anleitung kann Ihnen dabei helfen bzw. eine Orientierung bieten, wie Sie gemeinsam mit der Familie **rechtzeitig den Veränderungsbedarf im**

**Leben eines älteren Familienmitglieds erheben** und einen entsprechenden **Plan** erarbeiten können. Dieser Plan soll dazu dienen, die Situation für alle Beteiligten gut bewältigbar zu machen. Wir haben **Tipps und Tricks** zusammengetragen, die sich in schwierigen Situationen bereits bewährt haben.

Nun möchten wir Sie einladen, unserer Vorlage Schritt für Schritt zu folgen. Wenn das für Sie und Ihre Situation jedoch nicht passt, kann es genauso hilfreich sein, wenn Sie nur Elemente daraus verwenden und sich einfach Anregungen und Ideen holen. Zum besseren Verständnis wird Sie **Familie Huber, unsere Beispielfamilie**, durch den Leitfaden begleiten.

## Für wen ist dieser Leitfaden gedacht?

Dieser Leitfaden richtet sich vor allem an **An- und Zugehörige von älteren Menschen**, die sich über die zukünftige Lebenssituation ihrer älteren Familienmitglieder Gedanken machen. Wir haben versucht, möglichst typische Situationen zu beschreiben. Jedoch ist es nicht möglich, alle denkbaren Situationen abzubilden. So hoffen wir, dass wir Ihnen, wenn Sie mit individuellen Problemlagen konfrontiert sind, zumindest Anregungen und Ideen liefern zu können, wie Sie wichtige Themen ansprechen und behandeln könnten.

## Wann kann der Leitfaden angewandt werden?

Dieses Modell kann für verschiedene Situationen angewandt werden:

- Sie bemerken, dass **Unterstützungsbedarf** bei einem Familienmitglied besteht
- Sie möchten gerne **gemeinsam mit der Familie Hilfe** für ein Familienmitglied **organisieren**
- Sie würden gerne einen **Notfallplan** entwickeln, falls eine bestimmte Situation eintritt
- Sie bemerken, dass der Unterstützungsbedarf oder der Pflegeaufwand bei einem Familienmitglied plötzlich steigt
- Sie machen sich Gedanken darüber, wie ihre (noch) selbständigen Eltern in den nächsten Jahren leben und wohnen werden bzw. wollen
- In Ihrer Familie gibt es Unstimmigkeiten in Bezug auf das Aufteilen von Verantwortung und Aufgaben (z.B. unter den Geschwistern oder anderen An- und Zugehörigen).

Bei den Anleitungen in dieser Broschüre gehen wir davon aus, dass **Ihr betroffenes Familienmitglied** sich in einem oder mehreren Gesprächen **an Entscheidungen, die ihre bzw. seine Zukunft betreffen, noch beteiligen kann**. Die betroffene Person sollte also noch in der Lage sein, selbstbestimmt Entscheidungen zu treffen und die Folgen abzuschätzen. Doch auch wenn die Entscheidungs-

fähigkeit beispielsweise durch eine Form der Demenz eingeschränkt ist, kann dieser Leitfaden für Sie dennoch wertvolle Anregungen liefern.

## Warum es sich lohnt, dieses Thema anzusprechen

Das Ansprechen schwieriger Themen kann eine Herausforderung sein und kostet Überwindung. Doch erst das Darüber-Reden bietet die Chance, Missverständnisse zu klären und Ängste zu mildern. Geteiltes Leid ist halbes Leid, so sagt man. Das trifft auch auf die Sorgen zu, die uns in Bezug auf das Altern beschäftigen. **Gemeinsame Gespräche können Sie selbst und Ihre Angehörigen entlasten.**

Es lohnt sich, das Thema **zeitgerecht** anzusprechen und **die Zukunft aktiv mitzugestalten**. Bieten Sie der betroffenen Person ein offenes Gespräch an, in dem Sie Ihr Interesse an ihrem Wohlergehen zum Ausdruck bringen. Gemeinsam können Sie beispielsweise die folgenden Fragen besprechen: Wie könnte man den kommenden Lebensabschnitt noch besser gestalten? Was ist den Betroffenen dabei wirklich wichtig? Welche Veränderungen sind nötig, um die Lebensqualität zu erhöhen. Welche Maßnahmen sind zu treffen, damit sich die beteiligten Personen sicher fühlen können.

## ☺ Die Sorge ☺



Was ist eine Sorge?  
Wie formuliert man eine Sorge?  
Teilt man die Sorge?



## ☺ Einleitungs- gespräch ☺



Wie spricht man die Sorge an?  
Wie kann die betroffene Person  
auf diese Sorge reagieren?



## ☺ Planung ☺



Wer ist dabei?  
Wo soll es stattfinden?  
Wie lang dauert es?  
Wie läuft es ab?







## Vorbereitung des Treffens

Wie werden die Teilnehmer\*innen eingeladen?  
Essen und Trinken während des Gesprächs.  
Wer moderiert?

## Familien- gespräch



Wie wird der Plan erstellt?  
Wie wird der Plan festgehalten?  
Ist der Plan passend?



## Auswertung

Wurden die Ziele erreicht?  
Braucht es eine Änderung?  
Gibt es Schwierigkeiten?



## Die Sorge

**Herr und Frau Huber** sind über 80 Jahre alt und schon lange verheiratet. Sie leben in einem großen Haus mit Garten. Das Ehepaar hat zwei erwachsene Kinder. Konrad lebt einige hundert Kilometer entfernt und kommt nur selten. Regelmäßigen Besuch bekommen die Hubers von ihrer Tochter Sonja, die in der Nähe wohnt. Beim letzten Besuch der Tochter klagte Frau Huber über ihre (wieder) schmerzende Hüfte, welche vor vier Jahren bereits operiert wurde. Frau Huber befürchtet, dass sie erneut operiert werden muss und ein längerer Krankenhausaufenthalt ansteht. Der Tochter ist außerdem aufgefallen, dass das so geliebte Blumenbeet ihrer Mutter im Garten etwas verwildert ausgesehen hat. Tochter Sonja beginnt sich Sorgen zu machen.

### Was ist Ihre Sorge?

Als Sorge kann man grundsätzlich das bezeichnen, was einem selbst **ein ungutes (Bauch-) Gefühl** verursacht. Dieses unguete Gefühl kann eintreten, wenn Sie nicht wollen oder befürchten,

dass eine bestimmte Situation eintritt. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn Sie befürchten, dass ein älteres Familienmitglied mit der Haushaltsführung überfordert ist. Die Sorge kann aber auch bei dem Gedanken auftreten, dass sich eine bestimmte Situation oder ein Zustand nicht ändert. Ein Beispiel hierfür wären länger andauernde Schmerzen bei einem alternden Familienmitglied. Denn was passiert, wenn die Schmerzen nicht besser werden und der\*die Angehörige deswegen zunehmend in der Beweglichkeit eingeschränkt ist?

Sollten Sie "Bauchweh" haben, wenn Sie an eine konkrete Situation eines alternden Familienmitglieds denken, **ist es sehr wichtig, darauf zu achten, was genau IHRE Sorge ist**, um diese anschließend auch dem Angehörigen mitteilen zu können.

### Gedankensammlung

Als Tochter Sonja nach dem Besuch bei ihren Eltern nach Hause kommt, nimmt sie sich Zeit, um ihre Gedanken zu sammeln und zu sortieren.

Dazu stellt sie sich folgende Fragen:

**Was habe ich beim Besuch der Eltern beobachtet? Was wurde mir erzählt?**

Das Blumenbeet war verwildert. Meine Mutter klagte über Schmerzen. Sie muss möglicherweise noch einmal operiert werden.

Sie wird dann für eine längere Zeit im Krankenhaus sein.

**Wie geht es mir mit dem, was ich gesehen habe?**

Ich mache mir Sorgen um die Gesundheit meiner Mutter und um die Versorgung meines Vaters. Ich bin planlos und ängstlich und auch überfordert.

**Was brauche ich?**

Ein Gespräch und einen Plan, wie man im Falle einer OP und eines längeren Krankenhausaufenthaltes mit dieser Situation umgehen kann.

**Um was in Bezug auf mein Bedürfnis möchte ich bitten?**

Ein Gespräch, um meine Sorge zu klären und diese auch in die Familie einzubringen.

**Was kann ich dazu beitragen?**

Ich kann das Gespräch anregen und gemeinsam mit meiner Mutter das Gespräch planen. Ich könnte hin und wieder etwas mitkochen und meine Eltern auch öfters besuchen. Bin ich die geeignete Person, um die Sorge bei der betroffenen Person anzusprechen? Ich besuche meine Eltern regelmäßig und kann mit meiner Mama sehr gut reden. Ich denke, sie kann das, was ich ihr vorschlage, annehmen und sieht es nicht als Angriff.

Um seine Sorge gut formulieren zu können, sollte im Vorfeld versucht werden, seine Gedanken zu ordnen. Bei der unten stehenden Übung werden Ihnen diverse Fragen gestellt und wir bitten Sie, diese ehrlich und gewissenhaft zu beantworten. Die Fragen zielen darauf ab, Sie bei der nachfolgenden Formulierung Ihrer Sorge zu unterstützen.



**Übung**

Sie haben hier nun Platz die gleichen Fragen für sich zu beantworten. Die Fragen sollen dazu dienen, Ihre Gedanken zu ordnen und bilden den Anfang der nachfolgenden Formulierung Ihrer Sorge. Es wird auch immer kurz erklärt, worauf die Fragen abzielen.

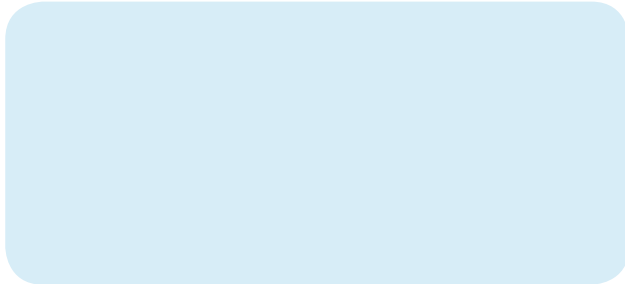
**Was habe ich beobachtet? Was wurde mir erzählt?**

Bei der Beantwortung dieser Fragen geht es primär darum Ihre Eindrücke zu sammeln. Es geht konkret um jene Eindrücke, die Sie in Zusammenhang mit der Situation haben, die Ihnen Sorge bereitet.

A large, empty light blue rounded rectangular box intended for the user to write their answers to the exercise questions.

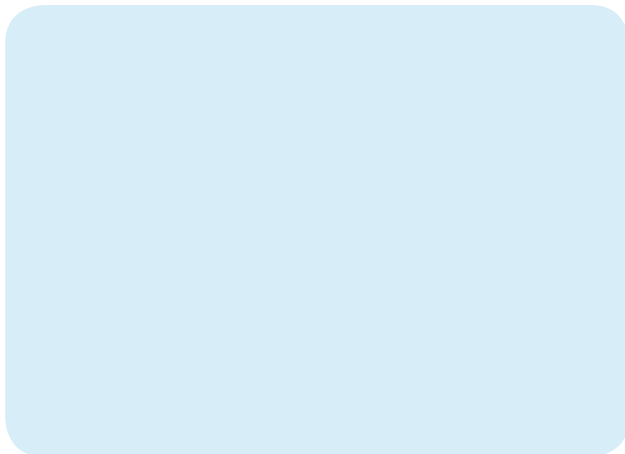
Wie geht es mir mit/bei dem, was ich gesehen oder gehört habe?

Hier wird Augenmerk auf Ihre Gefühle gelegt.



Was brauche ich?

Diese Frage zielt darauf ab, sich bewusst zu machen, was Ihr Bedürfnis ist. Denn dieses ist wiederum wichtig, um danach eine Bitte zu formulieren.



Um was möchte ich - in Bezug auf mein Bedürfnis - den anderen bitten?

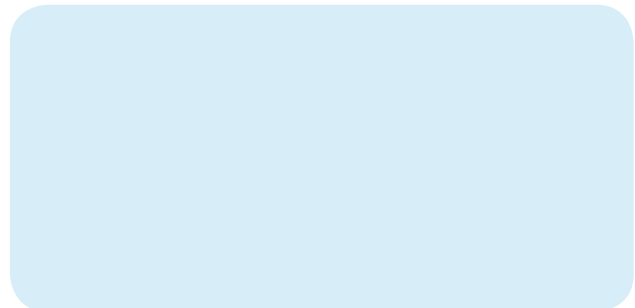
Hier sollen Sie sich Gedanken machen, was helfen würde, damit sich Ihr Bedürfnis erfüllt.



Weiters sollten Sie sich noch folgende Frage beantworten:

Was kann ich dazu beitragen?

Hier ist es wichtig, für sich zu klären, welche Hilfestellung für Sie zeitlich aber auch emotional durchführbar ist. Sie sollten sich nicht mehr aufhalten, als Sie sich mit gutem Gefühl zumuten können.



### Bin ich die geeignete Person, um die Sorge bei der betroffenen Person anzusprechen?

Hier geht es vor allem darum, Ihre Beziehung zur betroffenen Person zu betrachten. Dies ist wichtig, da die betroffene Person Ihre Sorge nicht als Angriff verstehen soll. Die Sorge eines anderen ist leichter anzunehmen, wenn das Verhältnis zu der Person nicht belastet ist und keine (großen) Konflikte zwischen Ihnen stehen.

### Welche Person wäre geeigneter?

### Wie formulieren Sie Ihre Sorge?

Ausgehend von ihren Notizen mit den beantworteten Fragen, formuliert Sonja ihre Sorge nun wie folgt:

**Beobachtung:** Ich habe beobachtet bzw. du hast mir erzählt, dass deine Hüfte wieder schmerzt und du möglicherweise erneut operiert werden musst.

**Gefühl:** Ich bin besorgt um deine Gesundheit.

**Bedürfnis:** Mir ist wichtig, dass es dir (und

mir) gut geht. Ich würde gerne besprechen, wie wir dich und Papa unterstützen können, wenn du wieder an der Hüfte operiert wirst und dadurch weniger mobil bist.

**Bitte:** Bist du bereit, das alles mit mir und der restlichen Familie zu besprechen? Ich würde gern einen gemeinsamen Plan gestalten, wie wir in deinem Interesse am besten mit der Situation umgehen können. Bist du damit einverstanden?

Versuchen Sie die Sorge knapp und verständlich zu formulieren. Eine Sorge soll kurz aber auch aussagekräftig formuliert werden und kommt am besten bei der betroffenen Person an, wenn sie aus einer Beobachtung, einem Gefühl, einem Bedürfnis und einer Bitte besteht.

Sie haben im Vorfeld schon einige Fragen beantwortet, die für das Ausdrücken der vier Aspekte wichtig sind. Lassen Sie Ihre Notizen dazu bitte neben sich liegen, Sie sind hilfreich beim Weiterarbeiten mit dieser Anleitung.

### Beobachtung

**Beobachtung:** Ich habe beobachtet bzw. du hast mir erzählt, dass deine Hüfte wieder schmerzt und du möglicherweise erneut operiert werden musst.

Sonja erwähnt das für sie verwildert anmutende Blumenbeet gegenüber ihrer Mutter in der Sorgeformulierung nicht, da diese Äußerung eine Bewertung enthält und die Mutter könnte mit "So stimmt das nicht!" widersprechen. Sie möchte das Thema jedoch beim Familiengespräch einbringen, da sie weiß, wie wichtig der Garten für ihre Mutter ist.

Hier können Sie alles sagen, was Sie beobachtet haben und was Ihr persönliches Wohlbefinden stört. Am besten bauen Sie das ein, was Sie in der Übung zuvor bereits notiert haben.

**Vorsicht: Sie sollten nur Beobachtungen äußern, bitte keine Bewertungen!**

**Merksatz:** Um Beobachtung und Bewertung auseinander zu halten, gilt folgendes: Es ist dann eine wertfreie Beobachtung (mit nachprüfbaren Tatsachen), wenn kein Widerspruch ("Das stimmt so nicht!") möglich ist.

Hier können Sie üben, Beobachtung und Bewertung auseinander zu halten. Nehmen Sie sich den Merksatz zu Herzen und kreisen Sie bitte alle Sätze ein, die eine Beobachtung ohne Bewertung beinhalten.

## Übung

- A. Edwin ist aggressiv.
- B. Oma war letzte Woche jeden Tag einkaufen.
- C. Meine Tochter raucht zu viel.
- D. Onkel Thomas hat gestern seine Brille verlegt.
- E. Die Wohnung hat dieses Monat um 50€ mehr gekostet.

Lösung: B D E

## Gefühl

**Gefühl:** Ich bin besorgt um deine Gesundheit. Hier ist es wichtig Ihr Gefühl mit dieser Situation zu formulieren. Schauen Sie auf Ihren Notizzettel, auf dem Sie die Fragen beantwortet haben. Versuchen Sie nun Ihre Gefühle zu formulieren.

Sollten Sie kaum Gefühle aufgeschrieben haben, so hilft Ihnen sicherlich die Gefühlsliste am Ende dieses Kapitels. Hier werden vor allem jene Gefühle aufgelistet, die vorliegen können, wenn ein Bedürfnis nicht befriedigt wird.

**Vorsicht: Gefühle sollten von Gedanken unterschieden werden!**

**Merksatz:** Um ein Gefühl von einem Gedanken zu trennen, dürfen nach dem Wort "fühlen" Wörter wie „dass, als ob“ oder „ich, du, er, sie, es“ nicht kommen.

**Merksatz II:** Ersetzt man "ich fühle mich" oder "ich habe das Gefühl" mit "ich bin" und es wird ein sinnvoller Satz daraus, haben Sie Ihr Gefühl ohne Bewertung oder Interpretation beschrieben.

Beispiel:

*Ich habe das Gefühl, du magst mich nicht* → „ich bin“ du magst mich nicht – kein sinnvoller Satz!

*Ich fühle mich glücklich, weil dir dein Geschenk gefällt* → „Ich bin“ glücklich, weil dir dein Geschenk gefällt – sinnvoller Satz!



## Übung

Sie haben dieses Kapitel aufmerksam gelesen und sich die beiden Merksätze zu Herzen genommen. Versuchen Sie nun, das Gelesene umzusetzen und kreisen Sie bei den folgenden Aussagen bitte die

Sätze ein, die eine reine Gefühlsäußerung darstellen.

- A.** Ich bin froh, dass du einen Job gefunden hast.
- B.** Ich ärgere mich, weil ich mich ausgeschlossen fühle.
- C.** Du bist manipulativ.
- D.** Ich freue mich, dass es dir gut geht.
- E.** Ich habe das Gefühl, die Haushaltshilfe arbeitet schlecht.

Lösung: A B D

## Gefühlsliste

Nun werden Worte aufgelistet, die beschreiben sollen, wie Sie sich fühlen können, wenn ein Bedürfnis nicht erfüllt wird. Dies soll Ihnen dabei helfen, Ihre Gefühle besser auszudrücken. Die fettgedruckten Worte sind sogenannte Basisgefühle, man könnte sie auch Hauptgefühle nennen. Die anderen beschriebenen Gefühle ergeben sich meist aus diesen Hauptgefühlen.

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

## Bedürfnis

Bedürfnis: Mir ist wichtig, dass es dir (und mir) gut geht. Ich würde gerne besprechen, wie wir dich und Papa unterstützen können, wenn du wieder an der Hüfte operiert wirst und dadurch weniger mobil bist.

Hier ist es besonders wichtig, darauf zu schauen, was Ihr persönliches Bedürfnis ist, denn Gefühle sind immer Ursache von befriedigten oder unbefriedigten Bedürfnissen. Wenn Sie ihr Bedürfnis klar und deutlich ausdrücken, wird es Ihrem Gegenüber leichter fallen, Ihre Sorge anzunehmen.

**Merksatz:** Um Ihr Bedürfnis zu formulieren, können Sie folgende Vorlage verwenden:

„ich fühle (mich) ... (Gefühl einsetzen), weil ich/  
weil mir/weil für mich ... (Bedürfnis) wichtig ist.“



### Übung

Ihre Gefühle haben Sie ja bereits notiert, nun versuchen Sie, Ihre Gefühle mit Ihrem Bedürfnis zu verbinden.

## Bitte

Bitte: Bist du bereit, das alles mit mir und der restlichen Familie zu besprechen? Ich würde gern einen gemeinsamen Plan gestalten, wie wir in deinem Interesse am besten mit der Situation umgehen können. Bist du damit einverstanden?

Dieser Leitfaden wurde, dazu konzipiert, um Sie, liebe Leserinnen und Leser, dabei zu unterstützen, ein Gespräch zusammen mit der Familie durchzuführen. Bei diesem Familiengespräch soll dann zusammen mit der Familie oder anderen zugehörigen Personen eine Lösung gefunden werden, wie Ihre Sorge aufgelöst werden kann. **Daher ist es bei der von Ihnen formulierten Bitte wichtig, keine vorgefertigten Lösungen zu präsentieren,** sondern die nachfolgenden Dinge zu beachten.

Die Bitte steht im direkten Verhältnis zum Bedürfnis und es soll eine Lösung angestrebt werden, wie das unguete Gefühl beseitigt werden kann. Eine Bitte stützt sich auf einige Kriterien.

So muss sie überprüfbar und konkret zum jetzigen Zeitpunkt durchführbar sein.

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



*Am besten ist es, wenn Sie das formulieren, was Sie gerne hätten und nicht das, was Sie nicht gerne hätten.*

**Vorsicht: Sie sollten keine Forderungen stellen!**

Eine Bitte ist eine Bitte und Sie sollten Ihrem Gegenüber signalisieren, dass er oder sie die Bitte auch ablehnen kann. Dies können Sie ausdrücken, wenn Sie am Ende der Bitte fragen, ob das Gegenüber dies auch für eine gute Idee hält oder fragen, ob dieser Vorschlag OK ist. Es kann aber auch passieren, dass erst durch die eigene Reaktion auf die Ablehnung der Bitte aus der eigentlichen Bitte eine Forderung wird.

***Merksatz II:** Aus einer Bitte wird eine Forderung, wenn nach der Ablehnung der Bitte Kritik oder eine Verurteilung folgt, oder wenn aufgrund der Ablehnung dem Gegenüber Schuldgefühle gemacht werden.*

Achten Sie daher bitte darauf, die Reaktion des Gegenüber zu respektieren. Wie Sie im Falle einer Ablehnung oder einer gemischten Reaktion reagieren können, lesen Sie im Kapitel über die Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge.



## Übung

Nehmen Sie nun einen Stift zur Hand und versu-

chen Sie anhand der Anleitung und mithilfe der Merksätze Ihre Bitte zu formulieren. Sie können dabei auch die Bitte von Frau Huber als Vorlage verwenden.

## Zusammenfassung:

Sie haben nun geübt, wie man Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten formuliert. Hier sollen Sie nun all das für Ihre Sorgeformulierung zusammenfassen. Nehmen Sie sich die Merksätze dabei bitte zu Herzen.

## Beobachtung

## Gefühl

## Bedürfnis

## Bitte

## Teilen Sie die Sorge mit jemandem?

Tochter Sonja bespricht ihre Sorge mit ihrem Vater. Sie möchte sicher sein, noch jemanden zu haben, der ihre Sorge teilt. Sie erhofft sich dadurch Rückhalt. Herr Huber teilt die Sorge seiner Tochter Sonja. Auch er hat Bedenken, wie es sein wird, wenn seine Frau längere Zeit im Spital verbringen muss und danach möglicherweise in ihren Bewegung eingeschränkt ist.

**Scheuen Sie sich nicht, Ihre Bedenken bzw. Ihre**

**Sorge mit einem nahestehenden Menschen zu besprechen.** Auch wenn Sie unsicher bezüglich Ihrer Sorgeformulierung sind, kann es helfen, diese mit einer Person Ihres Vertrauens zu besprechen. Das muss kein Familienmitglied sein.

Wenn Sie aber der Meinung sind, dass Sie nicht die geeignete Person sind, um die Sorge anzusprechen, überlegen Sie, wer geeigneter wäre - Sie haben diesbezüglich bereits Gedanken auf Ihrem Notizzettel notiert. Weihen Sie diese Person in Ihren Plan ein. Sollten Sie niemanden finden, der Ihre Sorge teilt, ist das nicht schlimm. Immerhin hat jede Person eine andere Sichtweise und es kann vorkommen, dass Personen das Problem anders sehen. Lassen Sie sich davon nicht irritieren und versuchen Sie weiterhin das Gespräch mit der betroffenen Person zu suchen.





## Das Einleitungsgespräch

**Das Einleitungsgespräch ist das Gespräch, in dem Sie Ihre Sorge der betreffenden Person gegenüber ansprechen.** Sprechen Sie Ihre Sorge genau in der Art an, wie Sie sie zuvor vorbereitet haben (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte). Bevor Sie Ihre Sorge aussprechen, könnten noch folgende Überlegungen hilfreich sein.

### Weitere Überlegungen

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

Es kann Vor- und Nachteile für die betroffene Person geben, das Einleitungsgespräch gemeinsam mit einer sorgeteilenden Person oder mit sorgeteilenden Personen zu führen.

#### + Vorteile geteilter Sorge:

- Das gemeinsame Auftreten kann der betroffenen Person das Gefühl von Gemeinschaft vermitteln. Sie sieht, dass sich ihre Familie um sie sorgt und für sie da ist.
- Mehrere Personen können überzeugend wirken und die betroffene Person sieht die

Dringlichkeit des Anliegens.

#### - Nachteile geteilter Sorge:

- Die betroffene Person ist enttäuscht, dass sie nicht als erstes eingeweiht wurde. Sie ist der Ansicht, dass es erstmal nur sie betrifft.
- Die betroffene Person fühlt sich ausgeschlossen und ist mit der Situation überfordert. Sie fühlt sich ganz alleine gegen den Rest der Welt.

Tochter Sonja überlegt, wie sie ihre Sorge am besten ansprechen könnte. Sie ist unsicher, wann und wo sie das Gespräch führen soll. Sie fragt sich: Ist es wichtig meine Mutter erst einmal vorzuwarnen? Auf was muss ich achten? Sonja wird den wöchentlichen Besuch bei ihrer Mutter dafür nutzen dies anzusprechen.

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

Wenn Sie die betroffene Person nicht oft sehen, jedoch täglich mit ihr telefonieren, ist das vielleicht eine gute Möglichkeit sie einzuladen. Sie

können **die Einladung in Ihren Alltag einbauen und die Sorge ganz beiläufig ansprechen**. Im persönlichen Kontakt von Angesicht zu Angesicht können Sie die Gefühle Ihres Gegenübers am besten wahrnehmen. Außerdem schätzen es manche Menschen, wenn man sich für sie Zeit nimmt. Es unterstreicht die Wichtigkeit Ihres Anliegens. Sie selbst wissen am besten, wie in Ihrer Familie Gesprächseinladungen übermittelt werden und ob eine Vorankündigung des Einleitungsgesprächs notwendig ist oder nicht. Eine Ankündigung kann für die betroffene Person hilfreich sein, damit sie weiß, was Sie beschäftigt und welches Thema besprochen werden soll. Eine **Pro und Contra Liste** kann Ihnen helfen, die richtige Entscheidung zu treffen.

#### + Vorteile Ankündigung Einleitungsgespräch

- Die betroffene Person kann sich auf das Gespräch einstellen und den ersten Schreck verarbeiten.
- Die betroffene Person kann sich Gedanken zu dem Thema machen, die ihr in der Situation nicht so rasch eingefallen wären.

#### - Nachteile Ankündigung Einleitungsgespräch

- Die betroffene Person erschreckt sich darüber

und macht sich Sorgen. Abends fällt es ihr zunehmend schwer einzuschlafen.

- Sie haben keine Möglichkeit auf eine mögliche Verunsicherung der betroffenen Person einzugehen.

**Fragen Sie sich selbst, was das Passende für Ihre Familie ist.** Sie sind der Experte/die Expertin bezüglich Ihrer Familienkonstellation und Sie wissen am besten, welche Schritte hilfreich sind.

Frau Huber hält sich im Sommer gerne auf ihrer überdachten Terrasse auf. Von dort hat sie einen schönen Ausblick in den Garten. Ist das ein geeigneter Platz, um das Thema anzusprechen?

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



individuellen Bedürfnisse der betroffenen Person sollten an dem gewählten Ort erfüllt werden können. Weitere Anregungen und Ideen finden Sie im Abschnitt "Planung des Familiengesprächs".

## Damit die Kommunikation gelingt

Manches Mal redet man aneinander vorbei und allzu leicht entstehen Missverständnisse. Damit ein Gespräch für beide Seiten möglichst befriedigend verlaufen kann, hilft folgendes:

- Planen Sie ausreichend Zeit für das Gespräch ein.
- Zeigen Sie Gesprächsbereitschaft und versuchen Sie, für die Anliegen und Ängste der angesprochenen Person offen zu sein. Dies gelingt besser, wenn Sie ohne allzu große Erwartungen an das Gespräch herangehen.
- Bleiben Sie freundlich und zugewandt und drücken Sie das durch Ihre Stimme und Gesten aus.
- Haben Sie Geduld. Ihr Gegenüber braucht Zeit, um Ihr Anliegen zu verstehen und zu bedenken. Möglicherweise braucht es auch mehrere Anläufe, um einen Schritt weiter zu kommen.
- Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass es um wichtige Entscheidungen und möglicherweise einschneidende Veränderungen im Leben der betroffenen Person geht. Sie muss

letztendlich für sich selbst entscheiden.

- Je weniger Druck Sie machen, desto leichter kann es gelingen, Entscheidungen zu treffen, die für alle Seiten akzeptabel sind.
- Respektieren Sie die Position Ihres Gegenübers, auch wenn Sie nicht derselben Meinung sind.
- Seien sie ehrlich und halten Sie Ihre Zusagen und Abmachungen wirklich ein. Sagen Sie nichts zu, was Sie nicht halten können.

## Besonderheiten in der Kommunikation mit betagten Menschen

- **Sprechen Sie deutlich** und in einer an die Hör-Fähigkeiten der betroffenen Person angepassten Lautstärke - nicht zu leise aber auch nicht zu laut.
- Wählen Sie für das Gespräch eine **Umgebung ohne Hintergrundgeräusche**.
- Sprechen Sie von **Angesicht zu Angesicht** und auf Augenhöhe miteinander.
- Sprechen Sie die Person **direkt** an und drücken Sie sich **konkret** und verständlich aus.
- Visuelle Hilfen wie die Grafik für das Familiengespräch können hilfreich sein (Grafik Familiengespräch).

# Reaktionen auf das Ansprechen der Sorge

## Vier Szenarien

Im folgenden Abschnitt geht es darum, wie die betroffene Person auf das Ansprechen Ihrer Sorge reagiert. Die Reaktionen wurden in vier Szenarien dargestellt. Das erste Szenario ist **Grün** gekennzeichnet. Hier trifft die Sorge auf Verständnis und

Zustimmung. Das zweite Szenario wird durch die Farbe **Gelb** markiert. Es beinhaltet Reaktionen, die gemischt oder kritisch sind. In einem weiteren Szenario beschreiben wir eine zurückweisende Reaktion, es hat die Farbe **Rot**. Im letzten Szenario löst sich die Sorge auf. Dieses ist durch **Blau** gekennzeichnet. In jedem der folgenden Abschnitte finden Sie Ratschläge, wie Sie mit den jeweiligen Reaktionen umgehen und was Sie sagen könnten.



## Szenario Grün: Die Sorge trifft auf Verständnis

Frau Huber ist erleichtert, dass sie mit ihrer Tochter über die zukünftige Situation reden kann. Sie hat sich bereits selbst Gedanken darüber gemacht und einige Ideen dazu. Sie ist mit Sonjas Vorschlag einverstanden, die Situation mit der ganzen Familie zu besprechen.

Die betroffene Person teilt Ihre Sorge und ist bereit, weitere Schritte zu unternehmen. Möglicherweise gibt es bereits erste Ideen, was nun zu tun ist. **Die gemeinsame Planung des Familiengesprächs kann beginnen.** Sie können sich im Kapitel Planung des Familiengesprächs Tipps holen, was es bei der Einladung und Organisation des Familiengesprächs zu beachten gilt.

## Szenario Gelb: Unklare Reaktionen

Die Bandbreite an Reaktionen auf das Ansprechen Ihrer Sorge kann groß sein und vom Ablenken von der Sorge bis zu persönlichen Vorwürfen reichen. In den nun folgenden Kapiteln werden verschiedene Reaktionen erklärt und Vorschläge zum Umgang damit angeboten.

### Innerer Zwiespalt und Widerstand

Frau Huber freut sich zwar, dass ihre Tochter sich um sie sorgt, weiß aber nicht so recht, was jetzt von ihr erwartet wird. Sie ist selber beunruhigt, versucht aber, nicht an die bevorstehende Operation zu denken. Einerseits weiß sie, dass sie eine Zeit lang Unterstützung beim Anziehen, bei der Körperhygiene und im Haushalt brauchen wird. Irgendwie vertraut sie aber auch darauf, dass ihr Mann sich schon darum kümmern wird. Gleichzeitig hat sie ein schlechtes Gewissen, weil ihr Mann immer wieder selbst unter starken Rückenschmerzen leidet, was er aber nicht zugibt.

Viele Menschen, die vor herausfordernden Entscheidungen stehen, stehen diesen zwiesgespalten gegenüber. Das kann dazu führen, dass Entscheidungen hinausgeschoben werden. Oft existieren sowohl Argumente, die für eine Veränderung

sprechen, aber auch gute Gründe alles beim Alten zu belassen. Dieser innere Widerspruch ist ein Hindernis auf dem Weg zur Veränderung. Argumente FÜR und WIDER eine Veränderung sind in der betroffenen Person oft schon vorhanden. Wenn Sie stark auf eine Veränderung hindrängen, kann es sein, dass die Person die Gegenseite einnimmt und sich zu verteidigen beginnt - also dass Ihr Drängen einen Widerstand weckt. Aus diesem Grund ist es besser, Sie drängen nicht allzu sehr auf die Veränderung - auch wenn Sie nach bestem Wissen handeln und davon überzeugt sind. Viel zielführender ist es, wenn Sie die Motivation zu Veränderung in Ihrem\*Ihrer Angehörigen wecken. Das tun Sie, indem Sie ihm\*ihr gut zuhören und beiden Seiten - also dem, was für eine Ver-

änderung spricht und dem, was dagegen spricht - gleichermaßen Raum geben. Bleiben Sie dabei neutral. Vielleicht möchten Sie der betroffenen Person helfen, eine **Pro und Kontra Liste** anzulegen, auf der sie ihre Argumente sammeln kann. Gemeinsam können Sie diese dann besprechen. Helfen Sie der betroffenen Person dabei, Ihre eigenen inneren Konflikte zu klären. Wenn die Person merkt, dass Sie sie nicht überzeugen wollen, wird sie viel eher bereit sein, über passende Schritte nachzudenken.

### Umgang mit Unentschlossenheit und innerem Zwiespalt

Widerstand entsteht, wenn sich eine Person in ihrer Selbstbestimmung bedroht erlebt. Vielleicht





haben Sie bewusst oder unbewusst eine Grenze überschritten, sind der Person zu nahe getreten oder haben versucht Ihr eigenes Interesse durchzusetzen. Genauso können Belehrungen oder unerbetene Ratschläge Ablehnung hervorrufen. Auch, wenn Sie Einwände, die die betroffene Person äußert, nicht ausreichend anhören oder diese herunterspielen, kann Widerstand hervorgerufen werden.

**Merksatz:** *Verstehen Sie Widerstand als einen Hinweis, dass Sie der Person zu nahe getreten sind und versuchen Sie, anders auf die Person zuzugehen!*

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

## Umgang mit Widerstand

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

## Vorbehalte gegen das Familiengespräch

Im folgenden Abschnitt behandeln wir **typische Einwände**, die in Zusammenhang mit dem Familiengespräch erhoben werden könnten. Im Anschluss daran stehen Anregungen für Fragen und Formulierungen, wie Sie diesen Vorbehalten begegnen könnten. Auch hier ist es wichtig, dass Sie die geäußerten Einwände ernst nehmen. Bedenken Sie, dass die Idee, die privaten Angelegenheiten in einem größeren Kreis zu erörtern, für die betroffene Person eventuell neu oder sogar befremdlich ist. Versichern Sie ihr, dass sie trotzdem weiterhin diejenige bleibt, die die Entscheidungen in ihrem Leben trifft.

- **“Ich möchte dich/euch nicht damit belasten. Du/ihr habt schon genug um die Ohren.”**

Sie können hier fragen: „Hast du die anderen schon gefragt? Es könnte ja auch genauso gut sein, dass sie traurig darüber sind, wenn sie nicht eingeladen werden. Es muss ja niemand etwas machen, das er/sie nicht will. Es hilft schon, wenn jemand zuhört und versteht und seine Gedanken sagt.“

- **“Die haben alle keine Zeit.” / “Die wohnen zu weit weg.”**

“Angenommen, es würden doch ein paar von denen kommen. Wie hätten die das denn geschafft, doch zu kommen?” könnten Sie beispielsweise fragen. Fantasieren Sie ruhig Lösungen herbei!

In diesem Sinne könnten Sie auch fragen: „Wenn eine gute Fee (oder ein guter Engel) für die wichtigsten Bezugspersonen Zeit herbeizaubern würde, welche Personen sollten denn dann diese Zeit bekommen?“

- **“Wenn Person X kommt, wird Person Y auf keinen Fall dabei sein wollen.”**

Wie könnten dennoch beide Personen beteiligt werden? Möglicherweise kann mit beiden Personen im Vorfeld gesprochen werden. Wenn keine gute Lösung möglich ist, bleibt schließlich die Abwägung, wer von den beiden in Bezug auf die Problemstellung wichtiger ist.

- **“Mein Mann (oder eine andere wichtige Person) will das nicht.”**

Sie können hier fragen: “Sicher hat er/sie Gründe für die Ablehnung. Welche Gründe würde er/sie denn nennen? Wie müsste das Treffen ausschauen, damit es für ihn/sie passt? Wer könnte uns dabei unterstützen, ihn/sie dafür zu gewinnen“.

- **“Das kann nicht gut gehen. Wir haben noch nie miteinander reden können”.**

Die betroffene Person hat offensichtlich schon negative Erfahrungen gemacht. Würdigen Sie diese zunächst. Dann können Sie dazu einladen, einen anderen, als den befürchteten Ausgang herbei zu fantasieren: “Aha, du hast wohl schon schlechte Erfahrungen gemacht. Stell dir vor, wie durch ein Wunder wird das Problem über Nacht gelöst. Wo-

ran würdest du merken, dass es nicht mehr da ist? Was wäre anders?“

Sie können die Person aber auch ermutigen: „Auch wenn du skeptisch bist, ich glaube daran, dass das eine Möglichkeit wäre, die uns allen zugute kommt. Außerdem unterstütze ich dich, damit es dieses Mal besser läuft.“

## Bedenken und Ängste

Bei mehreren Gelegenheiten erwähnt Frau Huber ein benachbartes Ehepaar, das eine 24h-Betreuung hat und betont, dass fremde Leute bei ihr nicht ins Haus kämen. Sonja geht auf die vermuteten Ängste der Mutter ein und meint: „Gell Mama, die Vorstellung, dass fremde Menschen in deinem Haus schalten und walten könnten, macht dir richtig Angst.“ Die Mutter fühlt sich verstanden und entspannt sich ein wenig. Sie kommt ins Erzählen und spricht über ihre Bedenken und darüber, was genau ihr Sorge bereitet. So entsteht ein Gespräch über die Vor- und Nachteile von Fremdbetreuung. Sonja erzählt von Bekannten der Eltern, die positive Erfahrungen mit ihrem 24h-Betreuerinnen-Team gemacht haben. Sie besteht nicht darauf, dass die Mutter gleich ihre Ängste über Bord wirft, sondern lässt ihr Zeit, die Sache zu überdenken.

Möglicherweise bestehen bei Ihrer/Ihrem Angehörigen ganz **konkrete Ängste in Bezug auf die Zukunft**. Wenn Sie vermuten, dass das so ist, sprechen Sie dies vorsichtig an. Finden Sie heraus, welche Bedenken die betroffene Person tatsächlich hat und reden Sie mit ihr darüber. Oft verändert sich die Haltung einer Sache gegenüber, wenn es möglich ist, in einer offenen Atmosphäre darüber zu reden. Durch das Ansprechen von Zukunfts- oder Betreuungsfragen werden möglicherweise bei der betroffenen Person tiefe Ängste berührt. Diese könnten mit den Themen Krankheit und Pflegebedürftigkeit in Zusammenhang stehen. **Das Abnehmen der eigenen Fähigkeiten und die damit einhergehende größere Abhängigkeit von anderen wird von vielen Menschen als bedrohlich empfunden.** Oft werden die dahinterstehenden Ängste in den Reaktionen einer Person nicht gleich sichtbar, beispielsweise wenn die Person aggressiv oder mit Vorwürfen reagiert. Dieses Reaktionsmuster wird im folgenden Abschnitt, in dem es um Vorwürfe geht, besprochen.

Tochter Sonja hört ihrer Mutter aufmerksam zu und fragt nach, welche Bedenken sie genau hat. Sie versucht zu verstehen, was ihrer Mutter dabei wichtig ist. Die Aussagen der Mutter fasst Sonja für die Mutter noch einmal

mit ihren eigenen Worten zusammen. Sie ist bemüht, sie wirklich zu verstehen. Das beruhigt die Mutter, die zunehmend Vertrauen fasst und bald erkennt, dass sie ernst genommen wird und Sonja ihr helfen möchte.

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



## Umgang mit Ängsten und Bedenken

| Do's   | Don'ts  |
|--|---|
| Nehmen Sie die Gefühle Ihres Gegenübers ernst.   | dagegen argumentieren   |
| Hören Sie gut zu und fragen Sie nach, was genau gemeint ist.   | die Gefühle/ Ängste klein reden und sich abwertend darüber äußern |
| Fragen Sie nach Einzelheiten.  | ausweichen und die Person davon ablenken                          |
| Fassen Sie zusammen und geben Sie wieder, was sie verstanden haben.  | die Person bedrängen  |
| Respektieren Sie den Standpunkt der anderen Person, auch wenn dieser zunächst unklar oder widersprüchlich ist. | die Person von Ihren Ansichten überzeugen wollen                  |

Mit diesen Fragen können Sie die betroffene Person zusätzlich unterstützen, die eigenen Gefühle, Ängste und Befürchtungen zu klären. Denken Sie daran, dass Sie ihr bei der Beantwortung ausreichend Zeit einräumen, dafür die richtigen Worte zu finden.

- Was ist denn deine größte Angst/Sorge?
- Was würdest du einem anderen Menschen in so einer Situation raten?
- Welche Fähigkeiten würden dir helfen, besser mit der Situation umzugehen?
- Was hat dir in einer vergleichbaren Situation früher schon einmal geholfen?
- Wer könnte dich dabei unterstützen?
- Wie glaubst du, wirst du in einem Jahr darüber denken?

### Vorwürfe und aggressive Reaktionen:

Auf die Sorge der Tochter angesprochen, reagiert Frau Huber mit einem Vorwurf. Sie wirft Sonja vor, immer mit ihren eigenen Dingen beschäftigt zu sein und viel zu selten vorbeizukommen. Sonja erklärt, dass sie sich gerne auch Zeit nimmt, um mit ihrer Mutter darüber zu sprechen, wie häufig diese sich Besuche von den Kindern wünscht. Gleichzeitig bittet sie die Mutter aber auch, mit ihr über die angesprochene Sorge zu sprechen. Sie lässt die Mutter entscheiden, was zuerst besprochen werden soll.

Der/die Betroffene reagiert mit Vorwürfen. Dies kann ganz unterschiedliche Gründe haben. Vielleicht beschäftigt ihn/sie tatsächlich ein Thema, das geklärt werden sollte. Dies könnte beispiels-

weise eine Erwartung sein, die die Person an Sie oder an die Familie hat. In diesem Fall können Sie die Gelegenheit nützen, den Vorwurf zu klären. Dabei sollten Sie unbedingt sachlich bleiben. Machen Sie Ihre eigene Position klar und geben Sie Ihrem Gegenüber die Gelegenheit dasselbe zu tun. Wenn sich die Sache nicht gleich klären lässt, kann es hilfreich sein, das Thema zu vertagen. Besprechen Sie es nach einer Bedenkzeit noch einmal. Auch das Familiengespräch bietet die Möglichkeit, solche ungeklärten Themen zu besprechen.

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

Frau Huber reagiert gereizt auf das Thema und wirft ihrer Tochter vor, sie wolle sich nur wichtig machen und sie ins Heim abschieben. Sonja weist ihre Mutter nochmals auf ihre eigene Sorge hin und bittet sie, diese erstmal zu bedenken. Vielleicht ist die Mutter ja später bereit, darüber zu reden.

**Dass Sie die Situation angesprochen haben, ist ein ganz wesentlicher Schritt!** Es bewirkt bereits

etwas. Auch haben Sie damit gezeigt, dass es ein Thema ist, das respektvoll besprochen werden kann und dass Sie unterstützend zur Verfügung stehen.

## Umgang mit Aggression und Vorwürfen

| Do's   | Don'ts                             |
|--|------------------------------------|
| Bleiben Sie offen und zugewandt. Ziehen Sie in Betracht, dass hinter dem aggressiven Verhalten Gefühle und Bedürfnisse stehen. | bewerten und verurteilen           |
| Versuchen Sie, die Gefühle und Bedürfnisse hinter den Vorwürfen zu erfassen. (siehe Kapitel Sorge)                             | sich verteidigen und rechtfertigen |
| Erwägen Sie ehrlich, ob die Kritik gerechtfertigt ist bzw. was an der Kritik gerechtfertigt ist.                               | über die Kritik hinweggehen        |
| Besprechen und klären Sie diejenigen Aspekte, für die Sie die Verantwortung übernehmen können.                                 | es "besser wissen"                 |

| Do's   | Don'ts                      |
|--|-----------------------------|
| Stellen Sie etwas innere Distanz her (Die Ablehnung betrifft eher das Thema und nicht Sie persönlich). | beschwichtigen              |
| Eigene Grenzen klar formulieren: "Ich möchte nicht, dass du so mit mir sprichst."                      | einen Gegenangriff starten  |
| Bleiben Sie sachlich.  | sich beleidigt zurückziehen |

## Die Sorge bagatellisieren und ablenken

Frau Huber ist es unangenehm das Thema zu besprechen. Sie ist noch nicht bereit, sich mit ihrer Tochter darüber auseinanderzusetzen. Sonja gibt ihr zu verstehen, dass es ihr ein großes Anliegen ist, dieses Thema bald zu behandeln. Sie teilt ihrer Mutter mit, dass sie es in den nächsten Tagen wieder ansprechen wird. Sonja bittet die Mutter, sich darüber Gedanken zu machen oder es mit ihrem Ehemann zu besprechen.

Es ist möglich, dass die betroffene Person den Ernst der Lage verkennt oder ihn herunterspielt.

Auch dies kann eine normale Form von Selbstschutz sein, der dazu dient, eine als bedrohlich empfundene Situation zu entschärfen. In diesem Fall kann es sein, dass Sie mehrmals versuchen müssen, für Ihre Sorge Gehör zu finden. Wenn es nicht gleich klappt, vertagen Sie das Gespräch. Machen Sie der betroffenen Person klar, dass Sie dran bleiben, dass Sie interessiert sind und dass Sie wieder darauf zu sprechen kommen. **Lassen Sie sich nicht entmutigen!** Die Reaktionen auf Ihre Sorge können durchaus heftig und auch unangenehm sein. Machen Sie sich bewusst, dass schon viel erreicht ist, wenn Sie das Thema ansprechen, denn dadurch kommt ein Nachdenk-Prozess in Gang. Außerdem zeigen Sie der betroffenen Person, dass Sie an ihrer Sichtweise interessiert sind.



## Bleiben Sie daran!

| Do's   | Don'ts  |
|--|---|
| Machen Sie deutlich, dass es Ihnen wirklich wichtig ist, darüber zu reden.                             | die Sache auf sich beruhen lassen (wenn Sie wirklich in Sorge sind) |
| Sprechen Sie die betroffene Person erneut darauf an. Bleiben Sie dran!                                 | sich vorschnell entmutigen lassen                                   |
| Bitten Sie die betroffene Person, Ihnen einen Zeitpunkt zu nennen, an dem Sie darüber sprechen werden. | Druck anwenden oder die betroffene Person erpressen                 |

## Falsche Hoffnungen und Erwartungen

Frau Huber spricht ihre Erwartung aus, dass Sonja und Konrad sich um sie kümmern, wenn es einmal nötig werden sollte. Sonja hatte schon etwas Ähnliches befürchtet, da die Mutter immer wieder Andeutungen gemacht hatte. Sonja hat dabei ein ungutes Gefühl, denn sie kann sich nicht vorstellen, diese Aufgabe zu übernehmen.

Eine große Zahl pflegebedürftiger Menschen wird

zuhause von nahestehenden Angehörigen gepflegt. Oft sind es Frauen, die einen Großteil der Aufgaben übernehmen. Zu diesem traditionellen Modell, das Vor- aber auch Nachteile beinhaltet, gibt es heute interessante Ergänzungen oder Alternativen. Der Anspruch von Eltern an ihre Kinder, die pflegerischen Aufgaben zu übernehmen, deckt sich oft nicht mit der Lebenssituation und den Wünschen der Kinder. Manche Pflegeverhältnisse können die Beziehungen zwischen den Generationen auch stark belasten.

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

## Umgang mit falschen Hoffnungen und Erwartungen

| Do's  | Don'ts  |
|---|---|
| Bleiben Sie realistisch: Denken Sie im Vorfeld nach, was Sie bereit sind zu tun und welche Zeit Sie dafür zur Verfügung stellen können. | Erwartungen totschweigen (um die Hoffnungen nicht zu enttäuschen) |
| Überlegen Sie, wie viel Verantwortung Sie übernehmen können/wollen.   | Erwartungen erfüllen, obwohl Sie das nicht möchten                |
| Seien Sie ehrlich und sprechen Sie das auch aus.  | darauf hoffen, dass jemand anderer sich darum kümmert             |

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, dazu klar Stellung zu beziehen, hilft Ihnen möglicherweise ein Gespräch mit anderen Familienmitgliedern, Freunden oder Freundinnen. Das von uns vorgeschlagene Familiengespräch ist ebenfalls eine gute Gelegenheit, dieses Thema mit Ihrer/Ihrem betroffenen Angehörigen zu erörtern.



## Szenario Rot: Die Sorge wird zurückgewiesen

Frau Huber weist die Sorge ihrer Tochter vehement zurück. Sie meint, dass sie und ihr Mann sich schon selber darum kümmern werden, wenn es einmal nicht mehr geht. Es sei nicht Sonjas Angelegenheit, meint die Mutter. Sonja respektiert diese Antwort, auch wenn sie anders darüber denkt. Sie sagt ihrer Mutter, dass diese jederzeit mit ihr über das Thema sprechen könne, wenn sich etwas an ihrer Meinung ändern sollte.

Nehmen Sie eine Zurückweisung nicht persönlich. Mit dem Ansprechen Ihrer Sorge haben Sie vielleicht ein heikles Thema getroffen. Auch wenn es für Sie schwer ist, **respektieren Sie das Nein**. Jede erwachsene Person hat das Recht, über diese Angelegenheit selbst zu entscheiden. Bleiben Sie offen, auch wenn Sie mit der Entscheidung Ihres Gegenübers erst einmal nicht einverstanden sind. **Durch das Ansprechen Ihrer Sorge und Ihr Hilfsangebot haben Sie getan, was derzeit möglich ist.** Nun liegt es an der betroffenen Person, das Angebot anzunehmen oder selber einen nächsten Schritt zu machen.

## Umgang mit Zurückweisung

| Do's   | Don'ts  |
|--|---|
| Respektieren Sie ein Nein.   | beleidigt sein  |
| Bleiben Sie offen und Gesprächsbereit und sprechen Sie das aus.            | sich zurückziehen                                       |
| Laden Sie die Person ein, dieses Thema bei Bedarf mit Ihnen zu besprechen. | vehement weiter darauf drängen, das Thema zu besprechen |

## Was tun, wenn Sie die Reaktion Ihres\*r Angehörigen stark belastet?

Sonja ist von den Vorwürfen der Mutter sehr betroffen und zweifelt an sich selbst. Sie kennt diese Gefühle im Zusammenhang mit ihrer Mutter und hat sich schon damit auseinandergesetzt. Sie atmet tief durch und macht sich bewusst, dass ihr Anliegen gerechtfertigt ist und einen guten Grund hat. Sie versteht, dass es die Unsicherheit der Mutter in Bezug auf das Thema ist, die hinter ihrer emotionalen Reaktion steht und nicht

Sonja als Person gemeint ist. Sonja bespricht die Situation mit einer guten Freundin. Danach geht es ihr etwas besser.

Sollten Sie selber hin und wieder auch negative Gefühle und Gedanken der betroffenen Person gegenüber erleben, so ist dies in Anbetracht der Situation nichts Ungewöhnliches. Wut, Enttäuschung oder Hilflosigkeit sind typische Gefühle, die in diesem Zusammenhang auftreten können. Wenn diese Gefühle aber weiter fortbestehen und Sie sich dadurch stark belastet fühlen, empfehlen wir Ihnen, sich selbst seelische Unterstützung zu holen. Hilfreich können Gespräche im Familien- oder Freundeskreis, ein Austausch im Rahmen von Selbsthilfegruppen oder das Aufsuchen von psychosozialen Beratungsangeboten sein. Im Anhang finden Sie Adressen, an die Sie sich wenden können.



## Szenario Blau: Die Sorge löst sich auf

Frau und Herr Huber haben sich bereits über die Möglichkeiten einer 24h-Betreuung informiert und Vorbereitungen dafür getroffen. Kleinere bauliche Veränderungen, wie ein Duschsitz und ein Haltegriff neben dem WC sind angedacht. Der Sohn Konrad hat zugesagt, sich demnächst darum zu kümmern. Das Ehepaar kann sich vorstellen, den Garten in Zukunft weniger intensiv zu bewirtschaften und schwerere Arbeiten durch den Gartenservice der Gemeinde erledigen zu lassen. Sonja ist erleichtert. Sie ist jetzt sicher, dass die Eltern alles Wesentliche bedacht haben und für die nächste Zeit gut vorgeplant haben.

Die betroffene Person hat sich bereits selbst Gedanken zum Thema gemacht. Sie hat eine klare Vorstellung davon, wie es weitergehen soll. Sie ist auch in der Lage, die notwendigen Veränderungen selbst zu organisieren. Sie brauchen die Verantwortung nicht zu übernehmen. **In diesem Fall ist ein Familiengespräch nicht mehr notwendig.**



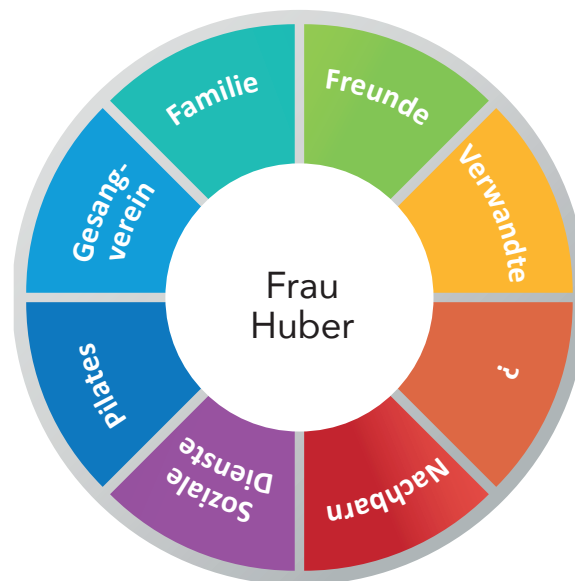
## Planung des Familiengesprächs

Frau Huber hat sich dazu entschieden, sich auf das Experiment Familiengespräch einzulassen. Sie beginnt mit ihrer Tochter Sonja das Gespräch zu planen. Es tauchen bei der Planung viele Fragen auf. Frau Huber ist sich unsicher, wer dazukommen soll. Für sie ist es ein sehr privates Thema, das sie am liebsten im familiären Rahmen besprechen möchte. Sie macht sich Sorgen, nicht allen ihren Gästen gerecht zu werden. Frau Huber kann Gesprächen in einer großen Runde oft nicht folgen, da sie schlecht hört und es für sie anstrengend ist. Wie viele Personen sollen eingeladen werden, damit es Frau Huber nicht zu viel wird?

Stellen Sie sich diese Fragen selbst und beziehen Sie gleichzeitig die betroffene Person mit ein. Wer kann Sie bei diesem Prozess unterstützen? Wer kann einen Beitrag leisten für eine gelingende Entscheidung? Gibt es Personen, welche Sie sich nicht vorstellen können einzuladen? Das Gespräch ist für Ihre Familie sowie zugehörige Personen gedacht. Es ist ein gemeinsamer Aushandlungspro-

zess. Vergessen Sie nicht, die betroffene Person bei diesem Schritt sehr bewusst miteinzubeziehen. Treffen Sie keine Entscheidung ohne ihr Einverständnis. Vertrauen Sie der betroffenen Person, sie wird die Situation gut einschätzen können. Auch Freunde und Freundinnen können wichtige Beiträge in einem Familiengespräch leisten und mit einem distanzierten Blick neue Aspekte einbringen. Möglicherweise kann Ihnen die folgende Beziehungslandkarte helfen, eine überlegte Entscheidung zu treffen.

Die angeführte **Beziehungslandkarte** ist eine mögliche Hilfestellung. Sie können sich eine eigene Karte gestalten, wenn Sie Schwierigkeiten haben passende Personen zu finden und sich unsicher sind, wen Sie einladen wollen.





## Übung Beziehungslandkarte

Es macht keinen Sinn Frau Huber mit zu vielen verschiedenen Stimmen zu überfordern. Sonja möchte ihre Mutter nicht zu sehr belasten. Sie schlägt vor, nur die wichtigsten Bezugspersonen einzuladen.

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

Bedenken Sie, dass die Anzahl der eingeladenen Personen für die betroffene Person bewältigbar bleibt. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass es gar nicht genug interessierte Personen sein können. Beachten Sie bei der Zusammenstellung der Personengruppe also folgendes:

- Fühlt sich die betroffene Person in größeren Gruppen wohl oder bevorzugt sie einen kleineren Kreis?
  - Gibt es bei der betroffenen Person Einschränkungen, auf die geachtet werden muss?
- Grundsätzlich gilt, dass mehr Sichtweisen, Meinungen und Beiträge beim Familiengespräch sehr willkommen sind, da so noch besser eine passende Lösung gefunden werden kann.
- Gibt es Themen, über die die betroffene Person im Familiengespräch nicht sprechen möchte?

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



## Wahl des Ortes

Sonja hat sich beim Einleitungsgespräch für die überdachte Terrasse entschieden. Dort gibt es genug Platz und Frau Huber empfindet den Ort auch für das Familiengespräch geeignet. Frau Huber kennt sich zu Hause am besten aus und fühlt sich dort wohl. Auch Sonja verbindet schöne Erinnerungen mit der Terrasse. Sie finden, frische Luft und ein bisschen Natur rundherum werden das Gespräch positiv beeinflussen. Sollte es draußen zu kalt werden, können alle ins Wohnzimmer ausweichen.

Der passende Ort spielt für das Familiengespräch eine bedeutende Rolle. Es gibt mehrere Möglichkeiten mit verschiedenen Vor- und Nachteilen:

### + Vorteile Zuhause

- Die betroffene Person kennt sich in ihrem Zuhause gut aus und fühlt sich dort wohl (Heimspiel).
- Die betroffene Person und andere Gäste können sich zurückziehen, wenn nötig.

### - Nachteile Zuhause

- Die betroffene Person fühlt sich für die Gäste verantwortlich und dies wird ihr schnell zu viel (verfällt in die Rolle der\*des Gastgebers\*in).

Emotionale Themen sind in dem Zuhause der betroffenen Personen an einem sicheren Ort (Privatsphäre).

- Die betroffene Person hat nicht genug Platz, um alle Gäste unterzubringen.
- Es kann ein Stressfaktor für die betroffene Person sein, wenn sie sich um Dinge wie z.B. die Sauberkeit, die Verköstigung oder das Aufräumen nach dem Gespräch etc. kümmern muss.

### + Vorteile öffentliche Räumlichkeiten

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

### - Nachteile öffentliche Räumlichkeiten

- Ihre Privatsphäre ist eingeschränkt, da andere Gäste oder die Bedienung Teile des Gesprächs mithören können.
- Sie könnten Schwierigkeiten haben in einen Gesprächsfluss zu kommen, da es sich um emotionale Themen handelt und diese in öffentlichen Räumen oftmals unterdrückt werden.
- Möglicherweise handelt es sich für Ihre Gäste, um einen unbekanntes Ort. Was bedeuten

kann, dass diese sich schlechter zurechtfinden und keine Möglichkeit haben, sich zurückzuziehen.

- Nebengeräusche wie Musik oder laute Unterhaltungen könnten stören.

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

**Stellen Sie die betroffene Person in den Mittelpunkt Ihrer Überlegungen.** Fragen Sie nach, an welchem Ort sich die betroffene Person wohlfühlt und welcher Ort für sie passt. Sie können das Gespräch auch mit einem kleinen Ausflug, beispielsweise an den Lieblingsort der betroffenen Person verbinden. Sie können nach Räumlichkeiten in der Umgebung schauen wie Pfarrheime oder Vereinsheime. Achten Sie auf den Wohlfühlfaktor, aber auch darauf, dass es für die betroffene Person und für Sie praktisch ist. Ein Restaurant, das viele Kilometer entfernt liegt, ist dann vielleicht weniger geeignet. Der gewählte Ort sollte - wenn nötig - barrierefrei und für alle gut erreichbar sein. Planen Sie unkompliziert.

## Zeitlicher Rahmen

Für ein Familiengespräch sollte genug Zeit eingeplant werden. Die tatsächliche Dauer kann sich sehr unterschiedlich gestalten. Ein halber Tag ist

ein empfehlenswerter Rahmen, an den Sie sich halten können. Achten Sie darauf, dies den eingeladenen Personen auch mitzuteilen.

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





## Vorbereitung des Treffens

Nachdem sich Frau Huber und ihre Tochter einig geworden sind, wer eingeladen werden soll und wo das Treffen stattfindet, ist es notwendig, alle Personen zu informieren. Sonja beschließt, dass sie alle Personen telefonisch einlädt. Sie teilt ihnen den Ort und zwei Terminvorschläge mit und bittet sie ihr mitzuteilen, wann sie verfügbar sind.

In Abstimmung mit ihrer Mutter werden neben ihrem Bruder Konrad dessen Frau Maria, ihr Onkel Wolfgang und Frau Spitzer, die Nachbarin und gute Freundin von Frau Huber eingeladen. Da die Familie Frau Spitzers Mehlspeisen besonders mag, wird sie gebeten zum Treffen einen Kuchen mitzunehmen. Bruder Konrad wird Getränke für das Familiengespräch beisteuern.

Eine **Checkliste** im Anhang kann Ihnen helfen, das Familiengespräch zu planen.

### Essen und Trinken

Wenn das Familiengespräch gelingen soll, sorgen Sie dafür, dass sich die eingeladenen Personen möglichst wohl fühlen. Dann können sie gemeinsam gut an einer Lösung arbeiten. Denken Sie da-

ran, dass ausreichend Getränke und Speisen zur Verfügung stehen, sodass auch einem längeren Gespräch nichts im Wege steht.

Wie bereits erwähnt, planen Sie für das Familiengespräch mindestens einen halben Tag ein. Sollte das Gespräch am Nachmittag stattfinden, eignet sich als Stärkung eine Kaffeejause mit Kuchen, vormittags könnte man Brötchen richten (lassen). Gehen Sie auch davon aus, dass es länger dauern könnte. Planen Sie deshalb lieber etwas zu viel als zu wenig Getränke und Speisen ein.

### Wie wird eingeladen?

Es gibt keine festgelegte Form für Einladungen zu einem Familiengespräch. Machen Sie es so, wie Sie es in Ihrer Familie schon immer gehandhabt haben und wie es für Sie am besten passt. Achten Sie darauf, dass Informationen wie mögliche Termine für das Gespräch und der Ort kommuniziert werden. Wichtig ist, dass die Sorge schon bei der Einladung für alle verständlich formuliert wird.

Es muss klar sein, wer das Treffen organisiert und welche Person dafür die Koordination übernimmt. Für Rückfragen und Terminbestätigungen soll diese Person genannt werden. Geben Sie deren Telefonnummer und E-Mail-Adresse in der Einladung weiter. Falls Sie schon entschieden haben, welche Personen Essen und Getränke organisieren werden, vergessen Sie nicht, das ebenfalls in der Einladung zu erwähnen.

## Mögliche Medien

Personen, die Sie regelmäßig sehen, können Sie im persönlichen Gespräch einladen. Mit anderen können Sie telefonieren oder ihnen Nachrichten in Brief- oder elektronischer Form (SMS, E-Mail) zukommen lassen. Greifen Sie auf bewährte Routinen zurück und kommunizieren Sie so, wie Sie immer mit den Personen in Ihrer Familie in Kontakt treten.

## Organisation der Moderation

Tochter Sonja steht nicht gerne im Mittelpunkt und fühlt sich unwohl bei dem Gedanken, ein Gespräch zu leiten. Sie fragt daher ihre Schwägerin Maria, ob sie die Moderation übernehmen will und diese willigt ein. Sie trifft sich vor dem Gespräch mit Herrn und Frau Huber und spricht lange mit ihnen über ihre Situation. Sie führt außerdem eine lange Unterhaltung mit Sonja über ihre Sorge.

## Wer könnte geeignet sein?

Nachdem Gespräche in Gruppen oftmals einfacher sind, wenn jemand die Gesprächsführung übernimmt, kann auch beim Familiengespräch eine der geladenen Personen die Moderation übernehmen.

Wenn Sie eine geeignete Person im Auge haben, fragen Sie diese im Vorhinein, ob sie bereit wäre das Gespräch zu moderieren.

## Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Welche der einzuladenden Personen könnte geeignet sein, das Gespräch zu leiten?
- Hat die Person Zeit, sich ausreichend auf das Gespräch vorzubereiten?
- Es ist möglich, die Moderation zwischen zwei Personen aufzuteilen, wenn sich eine Person alleine dies nicht zutraut. Wer kommt noch in Frage?

Da Maria noch nie zuvor ein Gespräch geleitet hat, liest sie sich diesen Teil der Broschüre durch, um sich Tipps für die Moderation einzuholen.

## Herausforderungen der Moderation

Da die moderierende Person die Aufgabe hat das Gespräch zu leiten, ist sie auch für die Einhaltung von Gesprächsregeln verantwortlich. **Besprechen Sie die Gesprächsregeln am Anfang des Familiengesprächs.** Es kann hilfreich sein, diese für alle sichtbar auf ein Plakat aufzuschreiben. In der Tabelle unten sehen Sie die wichtigsten Regeln für eine gelungene Moderation zusammengefasst:



## Gesprächsregeln

| Do's   | Don'ts                             |
|--|------------------------------------|
| Lassen Sie die sprechende Person ausreden.   | die sprechende Person unterbrechen |
| Akzeptieren Sie die Meinung/Sorge von jeder Person und nehmen Sie sie ernst.   | unsachliche Kritik zulassen        |
| Motivieren Sie jede Person ihre Meinung zum Thema darzulegen.  | lange Monologe                     |
| Achten Sie darauf, dass nur sachliche und konstruktive Kritik geäußert wird.   | vom Thema abschweifen              |
| Fassen Sie das Gesagte zusammen, um die Übersicht zu behalten.   | das Protokoll vergessen            |
| Halten Sie Entscheidungen oder wichtige Erkenntnisse schriftlich fest, damit Sie später darauf zurückgreifen können. |                                    |
| Achten Sie darauf, dass alle respektvoll miteinander umgehen.  |                                    |

## Das Familiengespräch

Sind die Vorbereitungen des Treffens abgeschlossen, steht einem gelungenen Gespräch mit den eingeladenen Personen nichts mehr im Wege. Dieses Gespräch wird im folgenden Teil als Familiengespräch bezeichnet, wobei dabei natürlich auch alle teilnehmenden Personen über die Familie hinaus gemeint sind.

### Einstieg in das Gespräch

Familie Huber hat einen Termin für das gemeinsame Gespräch gefunden. Am Samstagnachmittag treffen alle Teilnehmer\*innen gestärkt vom Mittagessen bei Familie Huber ein. Sie nehmen an einer großen Tafel auf der Terrasse Platz, die Sonja im Zuge der Vorbereitungen hergerichtet hat. Auch Kaffee und Frau Hubers Lieblingskuchen stehen bereit. Neben Herrn und Frau Huber sind folgende Personen anwesend: Tochter Sonja, Sohn Konrad und Schwiegertochter Maria, die Nachbarin Frau Spitzer und Herrn Hubers Bruder Wolfgang. Enkelsohn Thomas ist beruflich verhindert, bittet jedoch im Nachhinein über das Gespräch informiert zu werden. Die jüngeren Enkelkinder dürfen den Tag bei Marias Eltern verbringen. Schwiegertochter Maria erklärt

sich bereit, das Gespräch zu moderieren. Sie wird darauf achten, dass jeder Gast zu Wort kommt und die vereinbarten Gesprächsregeln eingehalten werden.

Folgende Regeln werden auf einem Plakat festgehalten:

- **Wir lassen einander ausreden.**
- **Wir akzeptieren die Meinungen und Sorgen jeder Person und nehmen Sie ernst.**
- **Wir sprechen Kritik sachlich an.**
- **Wir gehen respektvoll und einfühlsam miteinander um.**

Zur Orientierung schreibt Maria den Ablauf des Gesprächs auf ein Plakat:

1. Warum sind wir hier?
2. Welche Lösungsideen gibt es?
3. Erstellung eines Plans.
4. Aufgabenerfüllung
5. Ist der Plan passend?
6. Brauchen wir einen Folgetermin?

Sonja erklärt sich bereit ein schriftliches Protokoll zu verfassen, um die Ergebnisse festzuhalten.

Für einen guten Start in das Familiengespräch können folgende Schritte hilfreich sein:

- Vereinbaren Sie Gesprächsregeln mit den teilnehmenden Gästen (siehe Vorbereitung des Treffens)
- Bestimmen Sie gemeinsam eine Person, die moderiert und auf die Einhaltung der Regeln achtet
- Erstellen Sie einen schriftlichen Ablauf zur Orientierung im Gespräch
- Visualisieren Sie den Ablauf, zum Beispiel auf einem Plakat
- Verfassen Sie ein Protokoll zum schriftlichen Festhalten des Besprochenen

## Warum sind wir hier?

Maria bittet Sonja ihre Sorge um Frau Huber mitzuteilen. Auch Frau Huber bekommt genügend Zeit, um ihre Gedanken dazu zu äußern. Gemeinsam überlegen nun die Teilnehmer\*innen welche Maßnahmen gesetzt werden müssen, um die Sorge aufzulösen.

Zu Beginn des Familiengesprächs ist es wichtig zu klären, aus welchem Grund das Treffen stattfindet. Hier ist es möglich, durch die einladenden Personen oder auch durch die moderierende Person die besprochene Sorge der Runde mitzuteilen.

## Welche Lösungsideen gibt es?

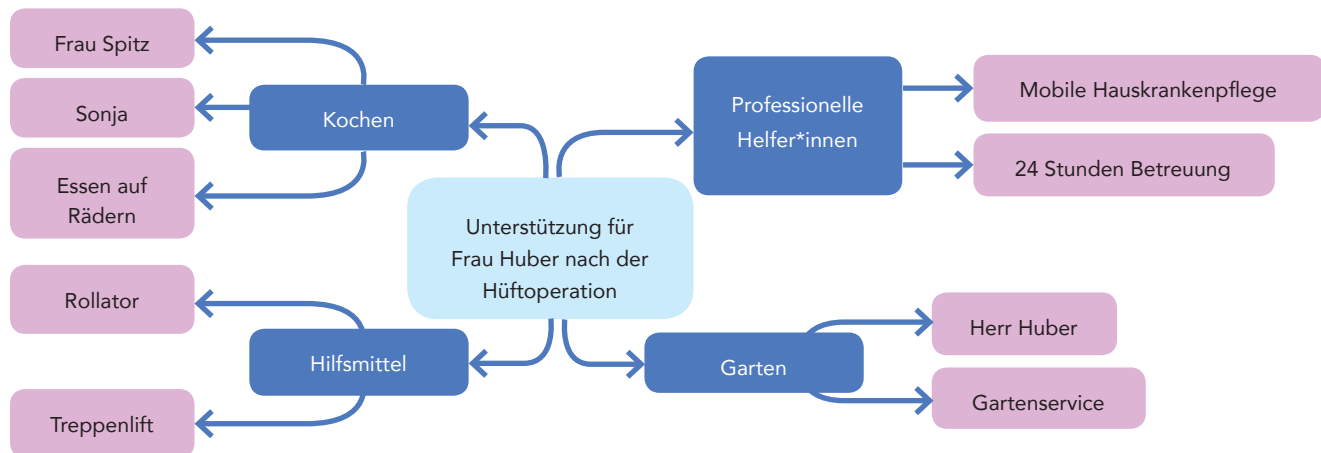
Alle reden wild durcheinander und bringen Ideen zur Unterstützung von Frau Huber ein. Die Moderatorin Maria erinnert an die Gesprächsregeln. Sie nimmt ein weiteres großes Papier zur Hand und beginnt eine MindMap mit den eingebrachten Überlegungen zu gestalten.

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten eingebrachte Ideen festzuhalten. Hilfreich kann es sein, eine **MindMap** (Gedankenlandkarte) zu erstellen. Die MindMap ist eine Möglichkeit, besprochene Inhalte in Themenbereiche zu gliedern und somit den Überblick zu bewahren. Ideen können dabei sofort festgehalten und immer wieder ergänzt

werden. Zu Beginn wird in die Mitte das Thema geschrieben. Von dort aus breiten sich die Ideen über die gesamte Fläche des Papiers aus. Die Hauptäste, die von der Mitte abzweigen, können als Schlagworte für verschiedene Themenbereiche dienen. Diese können bei Bedarf weitere Äste und Zweige bilden.

## Gestaltung einer MindMap:

- Schreiben Sie groß genug und leserlich
- Sie können unterschiedliche Farben verwenden, um Verknüpfungen und Zusammenhänge sichtbar zu machen
- Auch Bilder, Symbole und Fotos können hilfreich sein
- Verändern und ergänzen Sie die MindMap je nach Bedarf im Laufe des Gesprächs



## Familiengespräch Familie Huber am 10. März

Anwesende: Herr und Frau Huber, Sonja, Konrad, Maria, Wolfgang Huber, Frau Spitzer

Verhindert: Thomas

Telefonnummern:

E-Mail-Adressen:

### Unser Ziel: Frau Huber nach der Hüftoperation zu unterstützen.

| Wer?                  | Was tun?   | Wie lange/ wann?                                       | Wozu?   | Wer kann bei Bedarf helfen?                                      |
|-----------------------|--|--|---|--|
| Herr Huber            | Treppenlift organisieren.<br>Angebote einholen<br>Bestellen<br>Montieren         | Bis 14. April  | Alternative zum Treppensteigen nach der Operation | Sohn Konrad kann beim Montieren helfen                           |
| Tochter Sonja         | Gartenservice bestellen.<br>Gemeinde anrufen<br>Termine mit den Eltern abstimmen | Bis 2. April   | Unterstützung bei der Gartenpflege                | Nachbarin Frau Spitzer hat schon Erfahrung mit dem Gartenservice |
| Nachbarin Fr. Spitzer | Mitkochen für das Ehepaar Huber  | Ab Entlassung bis Frau Huber wieder auf den Beinen ist | Unterstützung beim Kochen                         | Sonja kann an Wochenenden und nach Absprache einspringen         |

## Herausfordernde Situationen

Während die teilnehmenden Personen Ideen sammeln, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gäbe, wird Frau Huber erst immer ruhiger und beginnt dann plötzlich zu weinen.

Sonja bittet die Gäste um Ruhe und schlägt vor, eine kurze Pause zu machen. Nach der Pause bekommt Frau Huber Zeit, ihre Sorgen auszusprechen. Sie macht sich viele Gedanken darüber, wie es ihr nach der Operation gehen wird und wie lange sie auf zusätzliche Hilfe angewiesen sein wird.

Im Lauf des Familiengesprächs ist es möglich, dass durch das Besprechen von heiklen Themen bei den Teilnehmer\*innen unterschiedliche Gefühle und Reaktionen hervorgerufen werden. Erinnern Sie sich dafür zurück an die vier Szenarien, die im Rahmen des Einleitungsgesprächs beschrieben wurden. Um die Situation im Fall von überwältigenden Gefühlen wieder zu beruhigen, können folgende Handlungsmöglichkeiten hilfreich sein:

- Machen Sie eine Gesprächspause.
- Atmen Sie tief durch.
- Lüften Sie den Raum.
- Wechseln Sie den Ort.
- Geben Sie den Gefühlen Raum und hören Sie aufmerksam zu.

- Besprechen Sie gemeinsam, wie das Gespräch fortgeführt werden kann.
- Wenn es nicht anders möglich ist, vertagen Sie das Gespräch auf einen Folgetermin.
- Holen Sie sich bei Bedarf externe Hilfe (siehe Anhang).

## Erstellung eines Plans

Die Gesprächsrunde beschließt, die vereinbarten Unterstützungsideen für alle gut sichtbar auf einem Plakat niederzuschreiben.

## Für einen soliden Plan sollten folgende Informationen festgehalten werden:

- Datum des Familiengesprächs
- Liste aller Teilnehmer\*innen mit Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mail-Adressen)
- Liste aller eingeladenen Teilnehmer\*innen, die nicht kommen konnten.
- Verteiler der Personen, an die der Plan geschickt werden soll.
- Grund des Familiengesprächs
- Vereinbarungen: Wer tut was, wann, wie lange, wozu?
- Wie geht man damit um, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden?
- Bei Bedarf kann ein Termin für ein zweites Treffen vereinbart werden.
- Unterschrift aller Teilnehmer\*innen

## Ist der Plan passend?

Frau Huber, Herr Huber und Sonja betrachten den entstandenen Plan und entscheiden, dass die Vereinbarungen für sie passend sind. Wenn alles wie geplant funktioniert, gibt es keinen Grund mehr sich Sorgen zu machen.

Am Ende des Gesprächs ist es wichtig, dass die Sorgen der betroffenen Person und der sorgenden Person mit dem entstandenen Plan abgeglichen werden:

- Ist der Plan akzeptabel?
- Lösen die im Plan festgehaltenen Maßnahmen die Sorge auf?
- Sind alle Bereiche abgedeckt?

## Brauchen wir einen Folgetermin?

Herrn Hubers Bruder Wolfgang hat die Idee, Personen aus dem Bekanntenkreis, die bereits durch mobile Dienste oder eine 24-Stunden Betreuung unterstützt werden, zu einer zweiten Gesprächsrunde einzuladen. Der Termin kann so genutzt werden, um Erfahrungen einzuholen und Kontaktinformationen zu erhalten. Zusätzlich ist es

möglich die verteilten Aufgaben noch einmal mit den Teilnehmer\*innen des Familiengesprächs zu besprechen und wenn nötig Änderungen oder Ergänzungen vorzunehmen.

Am Ende des Familiengesprächs sollte die Möglichkeit bzw. Notwendigkeit eines Folgetermins besprochen werden. Mögliche Hinweise auf Bedarf für einen Folgetermin können sein:

- Wichtige Themen konnten aufgrund mangelnder Informationen nicht (fertig) besprochen werden.
- Die Zeit reicht nicht aus, um alle gewünschten Themen zu besprechen.
- Das Gespräch musste aufgrund von überwältigenden Gefühlen abgebrochen und vertagt werden (zum Beispiel wegen einem Streit)
- Die vereinbarten Aufgaben wurden nicht erfüllt.
- Die vereinbarten Aufgaben müssen abgeändert werden.
- Man möchte nach einer bestimmten Zeit gemeinsam besprechen, wie die Umsetzung der vereinbarten Handlungen läuft.

## Auswertung

Nach dem Gespräch tippt Sonja die Vereinbarungen am Computer ab. Um die Ergebnisse übersichtlich festhalten zu können, beschließt sie diese in eine Tabelle zu schreiben. Anschließend lässt Sonja das Protokoll allen Teilnehmer\*innen und jenen Personen, die zusätzlich informiert werden sollen, zukommen.

Um die Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen besprechen zu können, wird ein Folgetermin zwei Wochen nach der Operation von Fr. Huber vereinbart. Hier gibt es die Möglichkeit zu besprechen, was gut funktioniert und wo noch Änderungen des Plans vorgenommen werden sollten.

Die Auswertung des erstellten Plans bringt eine Vielzahl an Vorteilen für die teilnehmenden Personen. Oft zeigt sich die Wirksamkeit von Unterstützungsmaßnahmen erst, wenn diese bereits angelaufen sind. Daher ist es sinnvoll sich die Frage zu stellen, inwieweit die getroffenen Vereinbarungen dem Ziel entsprechen und ob diese in der Praxis durchführbar oder verbesserungswürdig sind. Folgende Fragen können für die Auswertung hilfreich sein:

- Konnten die Ziele erreicht werden?
- Welche Maßnahmen funktionieren gut?
- Welche Maßnahmen müssen angepasst und

verändert werden?

- Gibt es Schwierigkeiten in der Umsetzung des Plans?
- Kommen die einbezogenen Personen mit ihren Aufgaben zurecht?

Eine **Zielerreichungsskala** ist eine hilfreiche Möglichkeit die vereinbarten Ziele auszuwerten. Die nachstehende Tabelle kann bei einem Folgetermin gemeinsam ausgefüllt werden oder dabei unterstützen, eigene Aufgabenerfüllung einzuschätzen.

| Zielerreichung               | 1. Ziel | 2. Ziel | 3. Ziel |
|------------------------------|---------|---------|---------|
| +2 viel mehr als erwartet    |         |         |         |
| +1 mehr als erwartet         |         |         |         |
| 0 erwartetes Ergebnis        |         |         |         |
| -1 weniger als erwartet      |         |         |         |
| -2 viel weniger als erwartet |         |         |         |

Das Ehepaar Huber ist nach der Operation dankbar für die gewonnene Unterstützung. Es ist beruhigend zu wissen, an wen sie sich bei Bedarf wenden können, um Hilfe zu bekommen. Sonja hebt den Leitfaden für das Familiengespräch auf, da sie im Anhang weitere Informationen, die zur Organisation von Unterstützungsangeboten hilfreich sein können, entdeckt hat.

## Ein paar Worte zum Schluss...

Sie sind am Ende des Leitfadens angelangt und haben sich die Mühe gemacht, diesen durchzulesen. Vermutlich sind Sie in einer vergleichbaren Situation wie der im Leitfaden beschriebenen und Sie möchten gerne etwas unternehmen. Wir möchten Sie dazu ermutigen, die Sache anzugehen! Bleiben Sie bei der Umsetzung des Leitfadens flexibel und entscheiden Sie selbst, welche Schritte für Ihre Familie und für Ihre Zugehörigen in Frage kommen. Es ist nicht notwendig alles ganz genau zu übernehmen. Machen Sie sich mit den verschiedenen Handlungsschritten vertraut und holen Sie sich Anregungen für Ihre Situation. Es ist kein Kochbuch, bei dem eine Schritt für Schritt Umsetzung gegeben sein muss. Haben Sie den Mut, auch neue Wege zu gehen. Lassen Sie sich bei Schwierigkeiten nicht aus der Ruhe bringen, der Leitfaden bereitet Sie gut auf die Gespräche vor und beinhaltet viele nützliche Hinweise. Nur wenn Sie es versuchen, können Sie Ihre Sorge gemeinsam besprechen und hoffentlich auflösen. Wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg!





# Anhang

## Vorschlag für eine mögliche Checkliste

| Aufgabe                | Wer macht das? | erledigt |
|------------------------|----------------|----------|
| Ort festlegen          |                |          |
| Zeit festlegen         |                |          |
| Personen einladen      |                |          |
| Essen besorgen         |                |          |
| Getränke besorgen      |                |          |
| Moderation festlegen   |                |          |
| Moderation vorbereiten |                |          |
| Protokoll führen       |                |          |

## Adressen

### Mobile Betreuungs-/ Pflegedienste

Die sozialen Dienste fallen in die Kompetenz der Länder und werden von diesen sowie von Gemeinden und von freien Wohlfahrtsverbänden (z.B. Volkshilfe, Hilfswerk, Rotes Kreuz, Diakonie, Caritas oder Samariterbund) flächendeckend in ganz Österreich angeboten. Die Kosten der mobilen Betreuungs- und Pflegedienste richten sich nach dem Stundenausmaß der Betreuung, dem Einkommen und der Höhe des Pflegegeldes.

- **Heimhilfe**

Heimhilfe ist die Unterstützung und Betreuung bei der Haushaltsführung und bei Verrichtungen des täglichen Lebens. Dazu zählen beispielsweise die Unterstützung bei der Körperpflege, das Wärmen von Mahlzeiten oder das Erledigen kleinerer Einkäufe.

- **Hauskrankenpflege**

Hauskrankenpflege ist die Pflege und Betreuung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen zu Hause für Personen, die aufgrund einer Erkrankung, Beeinträchtigung oder Pflegebedürftigkeit regelmäßige medizinische Versorgung benötigen. Zu den Leistungen der Haus-

krankenpflege zählen neben Verbandwechsel, Wundpflege, Verabreichung von Injektionen und Insulingabe auch die Beratung und Anleitung von pflegenden Angehörigen durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen.

#### **Bürgerservice des Sozialministeriums**

Tel: 01/71 100-862 286

Mo bis Fr 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

[www.infoservice.sozialministerium.at](http://www.infoservice.sozialministerium.at)

- **24-h Betreuung**

Das Angebot der 24-h Betreuung wird meist durch Personen aus dem Ausland durchgeführt. Pflegebedürftige Personen oder deren Angehörige können für die Kosten ab Pflegestufe 3 Förderungen des Bundes in Anspruch nehmen.

#### **Bürgerservice des Sozialministeriums**

Tel: 01/71 100-862 286

Mo bis Fr 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

#### **Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden Betreuung**

Tel: 0660 340 77 11

[www.oeqz.at](http://www.oeqz.at)

- **Pflegeteilzeit und Pflegekarenz**

Um im Falle eines plötzlich eintretenden Pflegebedarfs eines nahen Angehörigen oder zur Entlastung einer pflegenden Person für eine bestimmte Zeit die Möglichkeit einzuräumen, die Pflegesituation (neu) zu organisieren, kann mit dem Arbeitgeber eine Pflegekarenz oder Pflegeteilzeit für eine Dauer von einem bis drei Monaten vereinbart werden.

### **Bürgerservice des Sozialministeriums**

Tel: 01/71 100-862 286

Mo bis Fr 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

### **Arbeiterkammer**

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## **Vorsorgevollmacht und Erwachsenenvertretung**

Für volljährige Personen, die wegen einer psychischen Krankheit oder einer ähnlichen Beeinträchtigung nicht (mehr) alle Entscheidungen selbst treffen können, gibt es die Möglichkeit der Erwachsenenvertretung. Je nach Vertretungsbedarf gibt es unterschiedliche Formen der Erwachsenenvertretung. So soll sichergestellt werden, dass die Vertretung nur in jenen Bereichen erfolgt, in denen sie auch tatsächlich unbedingt erforderlich ist.

Seit 1. Juli 2018 gibt es vier verschiedene Formen

der Vertretung für Erwachsene:

- Die größtmögliche Form der Selbstbestimmung ist die Errichtung einer „Vorsorgevollmacht“. Mit Hilfe der Vorsorgevollmacht kann eine Vertrauensperson (oder auch mehrere) mit der künftigen Erledigung bestimmter Angelegenheiten betraut werden. Damit eine Vorsorgevollmacht allerdings auch als solche anerkannt wird, muss sie formale Voraussetzungen erfüllen. Damit sie im Bedarfsfall auch herangezogen werden kann, ist eine Eintragung im Österreichischen Zentralen Vertretungsverzeichnis (ÖZV) zu empfehlen.
- Die „gewählte Erwachsenenvertretung“ ist für jene Fälle gedacht, in denen nicht rechtzeitig vorgesorgt wurde. Denn: Im Unterschied zur Vorsorgevollmacht kann hier unter bestimmten Voraussetzungen auch eine nicht mehr voll handlungsfähige Person noch eine gewählte Erwachsenenvertretung für sich bestimmen.
- Die „gesetzliche Erwachsenenvertretung“ löste am 1. Juli 2018 die „Vertretungsbefugnis nächster Angehöriger“ ab. Sie kommt dann in Betracht, wenn keine Vorsorgevollmacht oder gewählte Erwachsenenvertretung mehr möglich ist.
- Die bisherige Sachwalterschaft wird durch die sogenannte „gerichtliche Erwachsenenvertretung“ abgelöst. Erst wenn keine der anderen Vertretungsformen möglich ist – zum Beispiel

weil keine Angehörigen für eine Vertretung zur Verfügung stehen oder weil die zu erledigenden Angelegenheiten zu komplex sind – soll die gerichtliche Erwachsenenvertretung in Betracht kommen.

### **VertretungsNetz - Erwachsenenvertretung, Patientenrechtsanwaltschaft, Bewohnerververtretung**

Tel: 01/33 04 600

[www.vertretungsnetz.at](http://www.vertretungsnetz.at)

### **Bundesministerium Justiz**

Tel: 0800/800 440 11

[www.justiz.gv.at](http://www.justiz.gv.at)

### **Österreichische Notariatskammer**

Tel: 01/402 450 90

[www.notar.at](http://www.notar.at)

## **Pflegegeld**

Anspruch auf Pflegegeld haben Menschen, die in Österreich leben und die aufgrund einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung oder einer Sinnesbeeinträchtigung einen erhöhten Pflegebedarf haben, der voraussichtlich mindestens 6 Monate andauert. Antragsberechtigt sind neben den Pflegebedürftigen selbst auch gesetzliche Vertreter\*innen bzw. Sachwalter\*innen,

Familienangehörige oder Haushaltsangehörige. Das Pflegegeld ist in sieben Stufen unterteilt, wobei jede Stufe durch einen bestimmten zeitlichen Pflegebedarf bedingt ist.

### **Sozialministeriumservice**

[www.sozialministeriumservice.at](http://www.sozialministeriumservice.at)

### **Pensionsversicherungsanstalt**

Tel: 05 03 03

Mo - Do 7.00 bis 15.30 Uhr und

Fr 7.00 bis 15.00 Uhr

[www.pensionsversicherung.at](http://www.pensionsversicherung.at)

## **Gebührenbefreiung**

Befreiung von der Rezeptgebühr und vom Service-Entgelt für die e-card:

Die Befreiung von der Entrichtung der Rezeptgebühren ist vorgesehen für Pensionist\*innen mit Anspruch auf Ausgleichszulage (Ausnahme: SVA der Bauern) bzw. Bezieher\*innen einer Ergänzungszulage zu einem Ruhe- oder Versorgungsgenuss. Die Rezeptgebührenbefreiung wird auf Antrag zuerkannt, wenn das Nettoeinkommen aller in Hausgemeinschaft lebender Personen festgelegte Richtsätze nicht überschreitet. Der Antrag ist mit den aktuellen Einkommensnachweisen direkt beim zuständigen Krankenversicherungsträger

ger einzubringen.

### **Österreichische Gesundheitskasse**

Tel: 05 07 66-0

[www.gesundheitskasse.at](http://www.gesundheitskasse.at)

### **Telefonische Beratungsangebote**

- **Pflegetelefon des Sozialministeriums**

Kostenlose Beratung für Pflegende österreichweit

Mo-Fr 8.00 bis 16.00 Uhr

1010 Wien, Stubenring 1

Tel: 0800/201 622

[www.sozialministerium.at/Pflege](http://www.sozialministerium.at/Pflege)

- **Psychosozialer Dienst (PSD)**

**Sozialpsychiatrischer Notdienst** (rund um die Uhr)

Tel: 01/31 330

### **Psychosoziale Information (Allgemeine Auskünfte)**

Tel: 01/31 025 73

[www.psd-wien.at](http://www.psd-wien.at)

Für Auskünfte zu regionalen Angeboten ist zudem die Kontaktaufnahme mit der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft oder dem Magistrat hilfreich.



A large, light blue rounded rectangle occupies the central portion of the page. Inside this rectangle, there are 25 horizontal dotted lines, evenly spaced, providing a template for handwriting practice. The lines are a darker shade of blue than the background of the rectangle.



