

Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg
Ergebnisse der wissenschaftlichen
Begleitforschung
2013 – 2015

Projektträger:

Bürgerverein „Leben und Altwerden in Mardorf und
Umgebung e.V.“ und Frankfurt University of Applied Sciences

VerfasserInnen: Prof. Dr. Margret Müller & Marilena von Köppen

Gefördert vom

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration und den Verbänden der
Pflegekassen in Hessen

Projektbericht

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Niedrigschwellige Betreuungsdienste: Bestandteil eines Hilfemix	5
2.1. Bürgerschaftliches Engagement	5
2.2. Niedrigschwellige Angebote/ Angebote zur Unterstützung im Alltag	7
2.3. Der Hilfe-Mix: Vernetzung von professionellen und anderen Angeboten zu einem semi-professionellen System	9
3. Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung	12
3.1. Der Sozialraum Mardorf und Umgebung	12
3.2. Die Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg	18
4. Forschungsdesign, Forschungsfragen und methodisches Vorgehen	23
4.1. Forschungsziele und konzeptioneller Rahmen.....	24
4.2. Forschungsfragen	26
4.3. Methoden.....	27
4.3.1 Datenerhebung.....	27
4.3.2 Datenauswertung	29
5. Die Strukturebene um das Beziehungsdreieck Koordinierungskraft, Klient und Helfer	30
5.1. Der Landkreis als Initiator, Motivator und Netzwerker.....	30
5.2. Die kommunale Ebene vor Ort: Motivator und Anwalt für eine Pflege- und Hilfeinfrastruktur.....	33
5.3. Leistungsanbieter als Teil des Hilfenetzes.....	35
5.4. Fazit und Einordnung.....	40
5.5. Das Bürgerhilfeleitungsteam als Säule der Strukturebene	41
5.5.1 Entwicklung einer Projektperspektive und erste Schritte	42
5.5.2 Die Projektgruppe konstituiert sich und entwickelt eine Teamstruktur	43
5.5.3 Mit dem Erfolg und dem Gelingen der Arbeit.. kommen neue Probleme	44
5.5.4 Fazit.....	45
6. Die Rolle der Koordinierungskraft im Betreuungsprozess. Ergebnisse zur Individualebene Teil 1.....	46
6.1. Betreuung – Rekonstruktion der Kernaufgabe der Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg	47
6.1.1 Die Vorbereitungsphase	49
6.1.2 Die Vermittlungsphase	50
6.1.3 Die Betreuungsphase.....	54
6.1.4 Die Beendigungsphase	55
6.2. Kompetenzprofil einer Koordinierungskraft	56

6.2.1 Zum Begriff Kompetenzen	56
6.2.2 Tätigkeitsbeschreibungen und Kompetenzprofil einer Koordinierungskraft	57
6.3. Fazit	62
7. Ergebnisse zur Individualebene Teil 2: Verständnis der HelferInnen von ihren Aufgaben	63
7.1. Beschreibung des Samples	66
7.1.1 Sozio-demographische Angaben	66
7.1.2 Motive für die Anmeldung	67
7.1.3 Vorerfahrungen	70
7.2 . Die Ergebnisse der Auswertungen der Helferinneninterviews	71
7. 2.1. Die Vorbereitungsphase	71
7.2.2 Die Vermittlungsphase	74
7.2.3 Die Betreuungsphase.....	76
7.2.4 Die Beendigungsphase	91
7.3. Beanspruchungen und Belastungen.....	94
7.3.1 Praktische Herausforderungen.....	94
7.3.2 Psychosoziale Herausforderungen	97
7.4. Zusammenfassende Auswertung	99
7.4.1 Phasen des Betreuungsverhältnisses	99
7.4.2 Beziehungen in der Betreuungsphase – zwischen Reziprozität und Herausforderung	103
Exkurs	106
„Anderen helfen – auf sich selber achten“ - Entwicklung eines Selbsteinschätzungsbogen für freiwillige HelferInnen in der Betreuung älterer Menschen	106
8. Ergebnisse zur Individualebene Teil 3: Bedeutung der Entlastung durch die Bürgerhilfe aus der Sicht der Angehörigen	115
8.1. Gelingensbedingungen des Betreuungsprozesses	118
8.1.2 Die Vorbereitungsphase	118
8.1.3 Die Vermittlungsphase	118
8.1.4 Die Betreuungsphase.....	119
8.1.5 Benefits der Angehörigen über das direkte Betreuungsverhältnis hinaus.....	121
8.1.6 Monetarisierung der Betreuungsbeziehung als Faktor	122
8.1.7 Nutzung zusätzlicher Netzwerkangebote.....	123
8.1.8 Beziehung zur Koordinierungskraft	123
8.2. Fazit	124
9. Gesamtergebnis: Fazit und Diskussion	125
Literaturverzeichnis	131
Verzeichnis der Abbildungen.....	139

1. Einleitung

Die mit der Chiffre des `demographischen Wandels` verbundenen Änderungen im Verhältnis der Generationen und die damit zusammenhängenden Probleme der Finanzierung und Versorgung sind inzwischen Allgemeingut: Die Anzahl der Personen mit Pflegebedarf wächst und zwar insbesondere die Zahl der Hochbetagten und von Menschen mit langfristigen Betreuungsbedarf, die z.B. eine dementielle Erkrankung haben. Auf der anderen Seite nimmt die Zahl derjenigen, die allein leben - sog. Singlehaushalte – zu (Statistisches Bundesamt 2014 und 2016) und die Anzahl von Angehörigen, die aus dem familiären Umfeld heraus Hilfe- und Unterstützung leisten können, ab. Diese Gesamtsituation gilt – u.a. wegen des Wegzugs der jüngeren arbeitenden Bevölkerung aus den ländlichen Regionen - verschärft auch für den ländlichen Raum. Hier ist eine stärkere demographische Alterung festzustellen, deren Kennzeichen sind:

- Wegzug junger Menschen
- überdurchschnittliche Geburtenzahlen sind seit den 60er Jahren rückläufig
- Alterung der Suburbanisierer
- überdurchschnittliche Zuwanderung in der Erwerbsaustrittsphase. (Beetz 2009: 117 und 120).

Allerdings sind Altersstruktur und Altersdynamik regional sehr unterschiedlich, so dass eine kleinräumige Differenzierung notwendig ist. Dies trifft ebenfalls für die sozialökonomischen Bedingungen des Alterns auf dem Lande zu, die allgemein gekennzeichnet sind durch:

- im Durchschnitt geringeres Einkommen und geringeren Bildungsstand,
- mehr Altersarmut,
- schlechterer gesundheitlicher Status,
- teilweise schlechteren Wohnbedingungen (Beetz 2009 und Bertelsmann Stiftung 2012).

Die Besonderheiten, die der ländliche Sozialraum Amöneburg aufweist, sind im Kapitel 3 ausführlich erläutert.

Dem steht der Wunsch älterer Menschen gegenüber – und dies gilt sowohl für den städtischen als auch für den ländlichen Raum - auch bei Pflege- und Hilfebedürftigkeit- zu Hause wohnen bleiben zu können. Ein Wunsch, der möglicherweise bei älteren Menschen, die im dörflichen Milieu aufgewachsen und verwurzelt sind, eher noch stärker ausgeprägt ist, als dies allgemein der Fall ist.

Von Seiten der Länder und der Kommunen gibt es das Interesse, Heimeinweisungen zu minimieren, da dies die teuerste und häufig ungewünschte Alternative ist.

Bürgerschaftliches Engagement kann – im Zusammenhang mit anderen Unterstützungssystemen (vgl. hierzu Kapitel 2.3. Pflegemix) - eine Möglichkeit sein, den Verbleib in der Häuslichkeit zu er-

möglichen. Damit kann dem Wunsch vieler Pflege- und Hilfebedürftiger und ihrer Angehörigen entsprochen werden. Denn es sind nicht nur die Pflege- und Hilfebedürftigen selbst, die in der Häuslichkeit verbleiben wollen, sondern auch viele Angehörigen wünschen sich, ihren Ehepartner/ihre Ehepartnerin, ihre Eltern oder auch ihre Kinder in der Häuslichkeit unterstützen und pflegen zu können.

Um den Pflege- und Hilfebedürftigen dies zu ermöglichen, gehen Angehörige mit ihrem Engagement oft bis an den Rand ihrer Möglichkeiten und darüber hinaus. Es kann zu einer Überlastung in der häuslichen Situation kommen, die dann zur Heimeinweisung führen kann (vgl. u.a. Public Health Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung 2017).

Die Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg hat sich auf den Weg gemacht hat, ein Unterstützungsangebot zu entwickeln, das es Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen ermöglicht, durch Entlastungsangebote im Alltag – in der Regel in Kombination mit anderen Unterstützungsangeboten - einen Verbleib in der Häuslichkeit zu ermöglichen. (vgl. hierzu im Detail Kapitel 3).

Dazu gehört es u.a. HelferInnen zu gewinnen und zu qualifizieren, Hilfebedürftige zu akquirieren und ein häusliches Entlastungsangebot zu implementieren und zu betreuen, das die häusliche Situation stabilisiert. Die Bürgerhilfe (BH) der Stadt Amöneburg, die sich das vorgenommen hat, war nicht nur darin erfolgreich, ein solches Angebot zu entwickeln sondern auch darin, dieses Angebot über die Projektlaufzeit (Laufzeitende: vom 1.1.2013 bis 31.12.2015) hinaus zu verstetigen, so dass Ende 2016 von einer Nachhaltigkeit des Angebots gesprochen werden kann.

Formale Kennzeichen dieser Verstetigung sind, dass

- es zu einer weitreichenden Refinanzierung der Hilfen gekommen ist, die finanzielle Zukunft gesichert zu sein scheint;
- ein ausreichend großer und konstanter Helferstamm besteht;
- es eine ausreichende und konstante/wachsende Nachfrage nach Hilfen gibt;
- es ein stabiles Leitungsteam gibt;
- die BH in der Öffentlichkeit bekannt ist und ein hohes Ansehen genießt, zu der stundenweisen Betreuung zusätzliche Gruppenangebote hinzugekommen sind;
- es zu Multiplikatoren in anderen Stadtteilen/Nachbardörfern kommt.

Unsere Forschungsanliegen ist es, ein Verständnis für diesen von der Bürgerhilfe erreichten Prozess der Nachhaltigkeit zu bekommen und herauszuarbeiten, welche Merkmale

- den Beziehungsprozess zwischen den unmittelbaren Akteuren (Angehörige und Hilfeempfänger- Hilfegeber- und Koordinierungskraft/ im Folgenden das Beziehungsdreieck genannt) auszeichnen (vgl. Kapitel 6, 7, 8),
- die zentralen Strukturen kennzeichnen, die das Beziehungsdreieck umgeben und ohne die eine Verlässlichkeit der Beziehungsstrukturen nicht gelingen könnte (vgl. Kapitel 5).

Ziel ist es also, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, welche Aspekte für die Nachhaltigkeit bürgerschaftlichen Engagement maßgeblich sind.

2 Niedrigschwellige Betreuungsdienste: Bestandteil eines Hilfemix

Niedrigschwellige Betreuungsdienste sind eine Form des bürgerschaftlichen Engagements und werden in der Zukunft immer wichtiger. Dies gilt für viele gesellschaftliche Bereiche. Für viele pflegende Angehörige, die zur Aufrechterhaltung der Versorgung in der Häuslichkeit auf diese Unterstützungen angewiesen sind, ist das Vorhandensein von solchen Angeboten unverzichtbar.

2.1. Bürgerschaftliches Engagement

Bürgerschaftliches Engagement ist eine Begrifflichkeit und ein Sachverhalt, der neben einer Vielzahl anderer Begrifflichkeiten existiert: Ehrenamtliches Engagement, freiwilliges Engagement, zivilgesellschaftliches Engagement sind einige der in diesem Zusammenhang verwandten Begriffe.

Diese Veränderung in den Begrifflichkeiten kennzeichnen durchaus einen Wandel in den Feldern sowie im Verständnis und der Motivation mit der und von der ausgehend ein Engagement stattfindet. Waren die Tätigkeitsfelder früher im klassischen Vereinswesen angesiedelt – Sportverein, Gesangsverein, freiwillige Feuerwehr usw. – und in der Regel mit dem Begriff des Ehrenamts verbunden, so hat sich das Engagement über diese klassischen Felder hinaus stark ausgeweitet. Ganz aktuell im Jahre 2015 durch freiwilliges Engagement bei der Integration von Flüchtlingen.

Auf der homepage des Bundesnetzwerks Bürgerschaftliches Engagement (BBE) wird die Vielfalt der Felder sichtbar, auf denen heutzutage engagierte Bürger tätig sind (Bundesnetzwerk Bürgerliches BBE 2017).

Aus gesellschaftlicher Perspektive kennzeichnet Alscher u.a. die Funktion bürgerschaftlichen Engagements folgendermaßen:

„Unter bürgerschaftlichem Engagement wird in der Regel ein individuelles Handeln verstanden, das sich durch Freiwilligkeit, fehlende persönliche materielle Gewinnabsicht und eine Ausrichtung auf das Gemeinwohl auszeichnet (...). Betont wird darüber hinaus das Stattfinden dieser Tätigkeit im öffentlichen Raum, um vor allem Teilhabe, Transparenz, Verantwortung und Dialog durch Öffentlichkeit zu sichern (Enquete-Kommission 2002: 57). Die Gemeinwohlorientierung schließt einen individuellen Nutzen in Form der Aneignung von Wissen und Kompetenz, das Knüpfen und die Pflege sozialer Beziehungen oder andere ideelle Erträge nicht aus. Wesentliches Merkmal des Engagements ist, dass es durch gesellschaftliche Verantwortung mit unterschiedlicher Reichweite – vom internationalen humanitären Einsatz bis hin zu alltäglichen Unterstützungs- und Hilfeleistungen – geprägt wird“ (Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung WZB 2009: 10).

Auf Seiten der engagierten Bürger knüpft sich an das bürgerschaftliche Engagement ein Verständnis, das nicht nur ausschließlich durch pflichtbezogene Motive (anderen helfen, etwas für das Gemeinwohl tun...) gekennzeichnet ist, sondern auch selbstentfaltungsbefördernde Motive (Tätigkeit macht Spaß, mit sympathischen Menschen zusammenkommen...) umfasst. Dementsprechend werden Wünsche formuliert wie: Zeitliche Befristung – flexible Einsatzformen – Spontaneität. Insgesamt soll sich das Engagement in die persönliche Lebenssituation integrieren lassen (vgl. ebenda).

Statistische Daten geben einen Eindruck über Ausmaß und regionale Verteilung des Engagements: Die im Rahmen des Freiwilligensurveys von 2014 erhobenen Daten zeigen, dass sich das Engagement vergrößert hat und jede zweite – nicht engagierte Person – bereit ist, sich zukünftig zu engagieren:

"Immer mehr Bürgerinnen und Bürger teilen ihre freie Zeit, um mitzumachen und Verantwortung zu übernehmen. Über 40 Prozent der Menschen ab 14 Jahren engagieren sich freiwillig. Das sind zehn Prozentpunkte mehr als noch vor 15 Jahren" (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014).

Freiwilliges Engagement ist in Deutschland regional ungleich verteilt: So liegt der Anteil der freiwillig Engagierten mit insgesamt 42,7 unter dem Anteil in ländlichen Kreisen. Hier findet sich eine Engagementquote von 45,5 Prozent. In Regionen mit niedriger Arbeitslosigkeit ist der Anteil freiwillig Engagierter höher als in Regionen mit hoher Arbeitslosigkeit. In Westdeutschland beträgt die Engagementquote 2014 insgesamt 44,8 Prozent und in Ostdeutschland 38,5 Prozent. Im Zeitvergleich seit 1999 ist die Engagementquote in den neuen Ländern (inklusive Berlin) um insgesamt 10,6 Prozentpunkte gestiegen, in den alten Ländern um 9,1 Prozentpunkte. (alle Angaben aus dem Freiwilligensurvey).

Wenn das bürgerschaftliche Engagement im ländlichen Raum durchschnittlich höher ist, dann stellt sich die Frage, auf welche Besonderheiten des ländlichen Raums dies zurückzuführen sein könnte. Klie und Marzluff formulieren in diesem Zusammenhang die These, dass

„Verantwortlichkeit und Gemeinschaft (sind) in diesem Sozialraum per se deutlich stärker ausgeprägt als im urbanen Umfeld.“ (Klie & Marzluff 2012:748).

Als positive Bedingung – so ist anzunehmen – kommt für den ländlichen Raum hinzu, dass die dort existierende Kleinräumigkeit das, was als sorgende Gemeinschaft (care community) umschrieben wird, begünstigt.

In Kapitel 5 (Strukturebene) wird sich zeigen, ob diese Annahmen durch die Auswertung der Interviews gestützt werden können.

2.2. Niedrigschwellige Angebote/ Angebote zur Unterstützung im Alltag

Mit der Pflegeversicherung hat der Staat eine Sozialkasse eingerichtet, die in besonderer Weise einen Unterstützungsauftrag für den Fall der Pflegebedürftigkeit übernimmt. Im Gesetzestext § 8 Sozialgesetzbuch SGB Abs.1 SGB XI definiert der Staat:

„Die pflegerische Versorgung der Bevölkerung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe“ (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz 1994).

Dafür nimmt er verschiedene Träger aber auch Bürger in die Pflicht. So heißt es in § 8 Abs. 2 SGB XI:

„Die Länder, die Kommunen, die Pflegeeinrichtungen und die Pflegekassen [...] tragen zum Ausbau und zur Weiterentwicklung der notwendigen pflegerischen Versorgungsstrukturen bei; [...] Sie unterstützen und fördern darüber hinaus die Bereitschaft zu einer humanen Pflege und Betreuung durch hauptberufliche und ehrenamtliche Pflegekräfte sowie durch Angehörige, Nachbarn und Selbsthilfegruppen und wirken so auf eine neue Kultur des Helfens und der mitmenschlichen Zuwendung hin“ (ebenda).

In diesem Sinne, versteht sich die Pflegeversicherung nicht als eine `Vollversicherung`, sondern:

„Die Pflegeversicherung soll mit ihren Leistungen vorrangig die häusliche Pflege und die Pflegebereitschaft der Angehörigen und Nachbarn unterstützen, damit die Pflegebedürftigen möglichst lange in ihrer häuslichen Umgebung bleiben können“ (a.a.O. § 3).

In § 4 Abs.2 SGB XI werden Art und Umfang der Leistungen im Anschluss daran folgendermaßen definiert:

„Bei häuslicher und teilstationärer Pflege ergänzen die Leistungen der Pflegeversicherung die familiäre, nachbarschaftliche oder sonstige ehrenamtliche Pflege und Betreuung“ (a.a.O. § 4).

Mit dieser Priorisierung, die den Interessen vieler Angehörigen und ihren Pflegebedürftigen entspricht, ist jedoch zugleich ein Dilemma gegeben: Zeit, persönliche Ressourcen und finanzielle Mittel der Angehörigen reichen in der Regel nicht aus, um dieser Aufgabe – bei einem wachsendem Pflegebedarf – aus eigener Kraft nachkommen zu können.

Mit der Einstufung von zusätzlichen Pflegegraden (ab 1.01.2017) und damit verbundenen Leistungen sollen Angehörige daher zukünftig unterstützt werden.

Für Angehörige und ihre Pflegebedürftigen reichen die damit verbundenen Leistungen jedoch oft nicht aus, um die Pflege ihres Angehörigen, die sich über lange Zeiträume erstrecken kann und viel Kraft und Energie bindet, durchzuführen und aufrechtzuerhalten.

Die Studien zu den Belastungen von pflegenden Angehörigen zeigen dies nachdrücklich (vgl. Kapitel 1).

Durch verschiedene Maßnahmen versucht der Gesetzgeber den Verbleib in der Häuslichkeit zu unterstützen. Er verpflichtet die Pflegekassen Schulungen anzubieten: In § 45 Abs. 1 SGB XI heißt es:

„Die Pflegekassen haben für Angehörige und sonstige an einer ehrenamtlichen Pflege Tätigkeit interessierte Personen unentgeltlich Schulungskurse durchzuführen, um soziales Engagement im Bereich der Pflege zu fördern und zu stärken, Pflege und Betreuung zu erleichtern und zu verbessern sowie pflegebedingte körperliche und seelische Belastungen zu mindern und ihrer Entstehung vorzubeugen. Die Kurse sollen Fertigkeiten für eine eigenständige Durchführung der Pflege vermitteln. Auf Wunsch der Pflegeperson und der pflegebedürftigen Person findet die Schulung auch in der häuslichen Umgebung des Pflegebedürftigen statt“ (a.a.O. § 45).

In § 45a Abs. 1 SGB XI regelt der Gesetzgeber die Bedingungen, unter denen er Angebote zur Unterstützung im Alltag anerkennt und ggf. fördert:

„Angebote zur Unterstützung im Alltag tragen dazu bei, Pflegepersonen zu entlasten, und helfen Pflegebedürftigen, möglichst lange in ihrer häuslichen Umgebung zu bleiben, soziale Kontakte aufrechtzuerhalten und ihren Alltag weiterhin möglichst selbständig bewältigen zu können. Angebote zur Unterstützung im Alltag sind.

1. Angebote, in denen insbesondere ehrenamtliche Helferinnen und Helfer unter pflegfachlicher Anleitung die Betreuung von Pflegebedürftigen mit allgemeinem oder mit besonderem Betreuungsbedarf in Gruppen oder im häuslichen Bereich übernehmen (Betreuungsangebote),

2. Angebote, die der gezielten Entlastung und beratenden Unterstützung von pflegenden Angehörigen und vergleichbar nahestehenden Pflegepersonen in ihrer Eigenschaft als Pflegenden dienen (Angebote zur Entlastung von Pflegenden),

3. Angebote, die dazu dienen, die Pflegebedürftigen bei der Bewältigung von allgemeinen oder pflegebedingten Anforderungen des Alltags oder im Haushalt, insbesondere bei der Haushaltsführung, oder bei der eigenverantwortlichen Organisation individuell benötigter Hilfeleistungen zu unterstützen (Angebote zur Entlastung im Alltag)“ (a.a.O.).

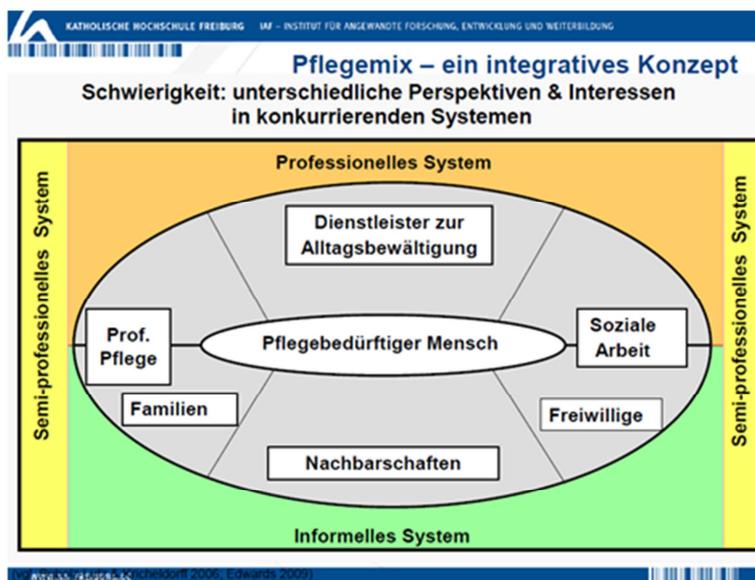
Für die näheren Modalitäten – insbesondere für die dabei zu berücksichtigenden rechtlichen Aspekte - zur Errichtung eines Angebots nach § 45a sei auf folgende Broschüre verwiesen: *„Der Aufbau von Angeboten zur Unterstützung im Alltag“ Hilfe für Helfer. Ein Werkzeugkoffer für engagierte Initiativen. Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg (Hg.) von Köppen, M., Müller, M., : Kap. C. Rechtliche Ausgestaltung und Absicherung, 2016.*

2.3. Der Hilfe-Mix: Vernetzung von professionellen und anderen Angeboten zu einem semi-professionellen System

Trotz professioneller Unterstützung und anderer Hilfsstrukturen und Angeboten bleiben Pflegestrukturen in familialen Kontext problematisch. Selten bleiben einmal eingerichtete Hilfsstrukturen stabil, da sich sowohl der Zustand des Pflegebedürftigen mit zunehmender Dauer der Pflegebedürftigkeit in aller Regel verschlechtert als auch die pflegenden Angehörigen mit mehr und zunehmenden gesundheitlichen Problemen belastet sind. Strukturen, die dauerhaft eine häusliche Pflegesituation stabilisieren, sind deshalb in der Regel eine Kombination von verschiedenen Systemen: professionelle Systemen und informelle Systeme stehen sich dabei gegenüber und konstituieren – im Falle des Gelingens – zusammen ein semiprofessionelles System. Ein System, das gemäß den Bedarfen und Bedürfnissen des Pflegebedürftigen und der Angehörigen ständig neu justiert und angepasst werden muss.

Die potentiell beteiligten Akteure in dem Hilfe- und Pflegemix sind in der folgenden Grafik dargestellt.

Abbildung 1: Pflegemix - ein integratives Konzept



Quelle: Bubolz-Lutz, Kricheldorf 2006: 26

Die Angebotsvielfalt ermöglicht den Zugang zu unterschiedlichen Hilfe- und Unterstützungsstrukturen. Häufig jedoch stehen die unterschiedlichen Unterstützungssysteme eher unverbunden nebeneinander oder in Konkurrenz zueinander. Dies nicht zuletzt deshalb, weil die Systeme nach unterschiedlich Logiken arbeiten. So zählen innerhalb des professionellen Systems bei den ambulanten Pflegeanbietern nur die abrechenbaren Leistungen. Die Beratungs- und Kooperationsleistungen, die im Rahmen einer Fallsteuerung die verschiedenen Hilfesysteme integriert, gehören in diesem `Abrechnungssystem` nicht dazu. Darüber hinaus werden Leistungen, für die eine Anspruchsberechtigung besteht, zum Teil nicht beantragt, weil das Wissen um den Zugang zu diesen

Leistungen fehlt und/oder der Beantragungsaufwand als zu groß oder zu schwierig erscheint. Werden diese Leistungen doch beantragt und genehmigt, so ist fraglich, ob sich die verschiedenen Anbieter die Dienstleistungen um und für den Pflegebedürftigen aufeinander abstimmen. Dies gilt umso mehr, je stärker die `Dienstleistungen` gar nicht trennscharf zu zuordnen sind (siehe hierzu Kapitel 7 HelferInneninterviews).

Darauf weist auch die Arbeitsgruppe Strukturreform PFLEGE und TEILHABE hin, wenn sie formuliert:

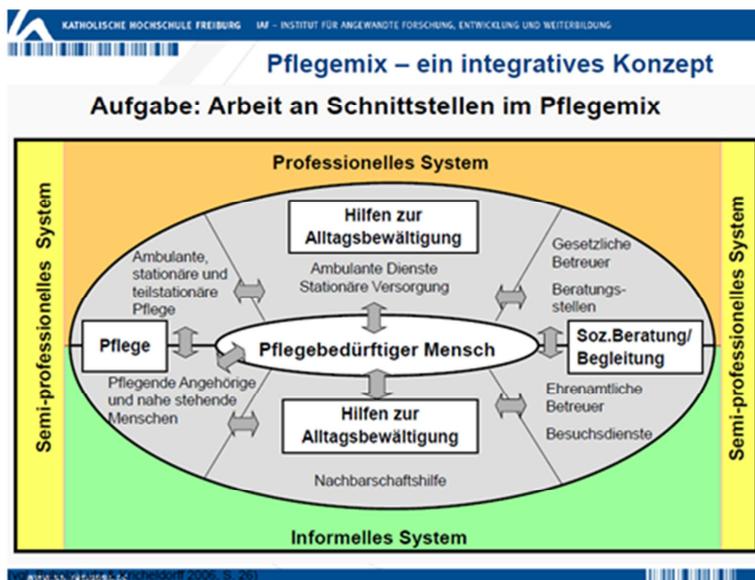
„Einzelne positive Leistungsentscheidungen bleiben oft Stückwerk, weil ergänzende Leistungen anderer Träger mit zusätzlichem Aufwand von dem Hilfebedürftigen selbst hinzuorganisiert werden müssen. Häufig erreichen diese Leistungen den Hilfebedürftigen auf diese Weise nicht zur richtigen Zeit, im ausreichenden Maß und am richtigen Ort. Nicht abgestimmte Leistungen verfehlen so ihre Wirkung und verschwenden kostbare Ressource“ (Arbeitsgruppe Strukturreform PFLEGE und TEILHABE 2013: 9).

Vor diesem Hintergrund fordert Hoberg u.a. in seinen Veröffentlichungen um den Pflegebedürftigen herum ein sich überschneidendes cure und caresystem einzurichten (Arbeitsgruppe Strukturreform Pflege und Teilhabe 2015:11).

Eine Forderung, die zu Recht die Begriffe professionell und semi-professionell meidet und damit auch terminologisch keine Gewichtung der Hilfesysteme vornimmt. Nicht selten jedoch sind die Probleme der Koordination auch auf einer persönlichen Ebene angesiedelt: Aus Sicht der professionellen Dienstleister werden die Beiträge anderer im Pflege- und Hilfemix teilweise als nicht gleichwertig anerkannt. Eine Absprache auf `Augenhöhe` und darüber eine wirkliche Kooperation, findet dann nicht statt.

Von daher scheint es berechtigt von `Schnittstellen/Schnittstellenproblematik` zu sprechen. In Form von Pfeilen, die die oben dargestellte Grafik ergänzen, sollen diese Schnittstellen gekennzeichnet werden:

Abbildung 2: Pflegemix - ein integratives Konzept. Arbeit an Schnittstellen im Pflegemix



Quelle: Bubolz-Lutz, Kricheldorf 2006: 26 (Modifiziert)

Der Forderung nach:

„Lokale(n) Verantwortungsgemeinschaften verankert im Quartier/ kleinräumig in der Kommune erfahrungsbezogen verbunden mit dem Lebensumfeld Verknüpfung auf Augenhöhe zwischen den gewerblich- professionellen, bürgerschaftlich-organisierten, informellen und kommunalen Strukturen“ (.....) (<http://slideplayer.org/slide/851171/#.WEhSty1TkLg.gmail>).

kann deshalb zugestimmt werden. Anders formuliert: Aufgabe von gelingenden Hilfestrukturen muss es sein, die Institutionenlogik durch Sozialraumlogiken zu ersetzen.

Die im Kapitel 5 zu prüfenden These lautet daher, ob es im Rahmen des Projekts gelingt,

- Konkurrenzen zwischen den Anbietern zu minimieren,
- fallbezogen zu kooperieren und
- eine Kooperation auf Augenhöhe herzustellen.

Förderlichen Bedingungen könnten dabei in Anschluss an Kapitel 2.1. die im ländlichen Raum gegebene besondere Verantwortlichkeit und Gemeinschaft und die Kleinräumigkeit sein.

3. Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung

Da die meisten älteren Menschen sich wünschen, auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit in ihrer gewohnten Umgebung wohnen bleiben zu können (Schneekloth & Wahl 2005), genießt bürgerschaftliches Engagement in der aktuellen sozialpolitischen Diskussion hohe Aufmerksamkeit. So wurde u.a. im Bundesland Hessen in Kooperation mit PartnerInnen aus Städten und Gemeinden 2011 mit der „Seniorenpolitischen Initiative“ eine moderne Seniorenpolitik auf den Weg gebracht, die darauf gerichtet war, die Lebenssituation älterer Menschen zu analysieren und geeignete Strukturen zu schaffen für das freiwillige Engagement von BürgerInnen zur Unterstützung und Betreuung von Menschen, die in ihrer Alltagskompetenz eingeschränkt sind (Hessisches Ministerium für Soziales und Integration 2015 a:10 f. und dies. 2015 b). Wie in Kapitel 2 ausgeführt, wird das Gelingen des bürgerlichen Engagements für einen niedrigschwelligen Betreuungsdienst und der damit verbundene Gewinn für das Gemeinwesen entscheidend von einer guten Kooperation und einer ausgeglichenen Balance zwischen staatlichem-kommunalem und bürgerlichem Handeln dem sogenannten „Hilfe-Mix“ bestimmt (Landkreis Marburg-Biedenkopf 2008).

Ein solch niedrigschwelliger Betreuungsdienst ist die Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg, die 2012 als eine Unterabteilung des Bürgervereins „Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung e.V.“ von aktiven Bürgerinnen und Bürgern ins Leben gerufen wurde. Das Projekt, das im Rahmen des § 45c SGB XI aus Landesmitteln über drei Jahre gefördert und von der Frankfurt University of Applied Sciences wissenschaftlich begleitet wurde, leistet durch die Schulung von HelferInnen und deren Einsatz in der Betreuung hilfebedürftiger Menschen einen Beitrag zu deren Verbleib in der Häuslichkeit.

Im Folgenden soll die Arbeit des Bürgervereins und seiner tragenden Säule der Bürgerhilfe und ihrem Unterstützungsangebot für die Hilfsbedürftigen der Region und ihrem Qualifizierungsangebot für die ehrenamtlichen HelferInnen skizziert werden. Ausgangspunkt ist dabei die Einbindung des bürgerlichen Engagements in

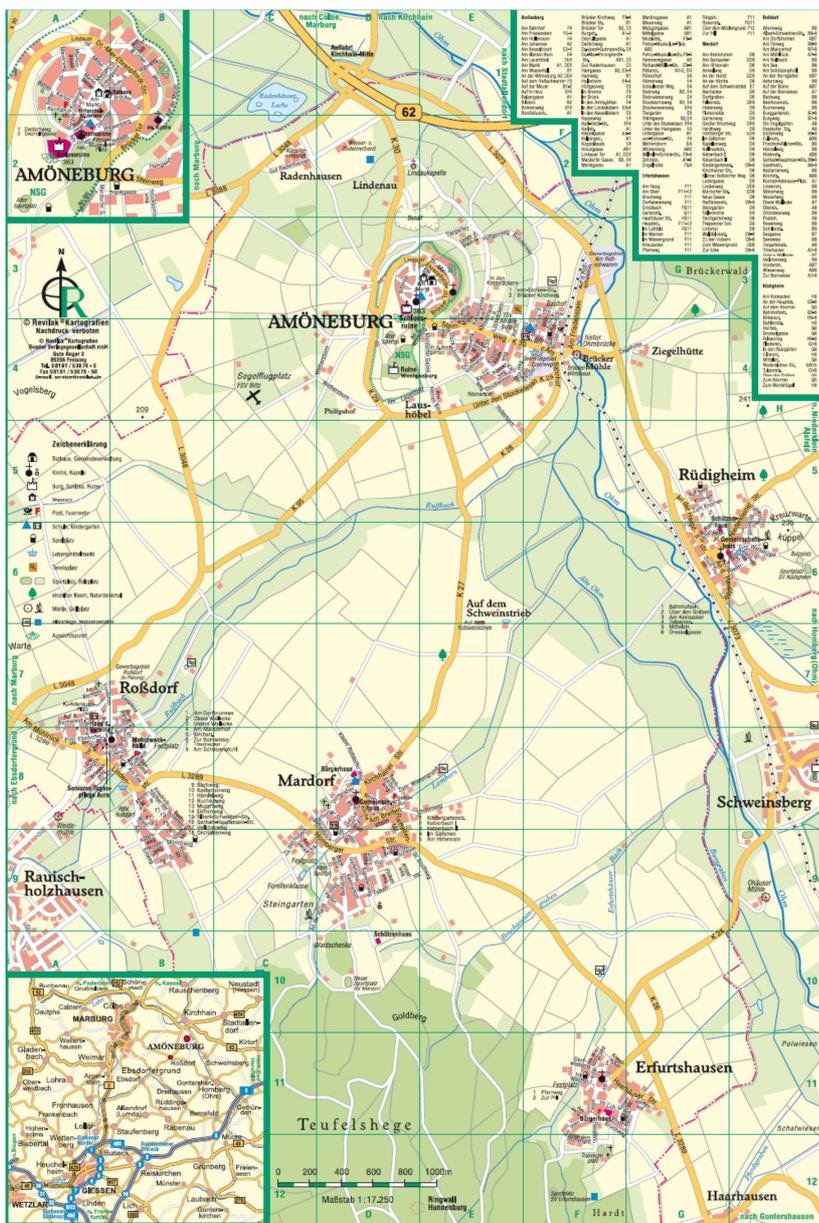
- den vorfindlichen Sozialraum Mardorf und seine Umgebung
- die Tradition der Dorfgemeinschaft und
- die regionale Bedeutung des Schwesternhauses.

3.1. Der Sozialraum Mardorf und Umgebung

Die **Gemeinde Amöneburg** liegt im hessischen Landkreis Marburg-Biedenkopf und gehört als ein Grundzentrum im ländlichen Raum zum Regierungsbezirk Gießen. 11 km östlich von Marburg erhebt sich über der Ohm, einem linken Nebenfluss der Lahn, auf einem 365 m hohen Basalt-Kegel eine der größten zusammenhängenden Ackerflächen Hessens. Geschichtlich gesehen hat Amöneburg eine lange Tradition. Die Stadt ist erstmals 721 urkundlich erwähnt, als St. Bonifatius ein

Kloster in der Stadt gründete. Auch heute noch – ein Relikt des Dreißigjährigen Krieges – ist der Großteil der Einwohner katholisch, im Gegensatz zu dem ansonsten überwiegend evangelisch geprägten Landkreis. Kirchenrechtlich gesehen gehören Amöneburg und damit auch das Schwesternhaus in Mardorf zum Bistum Fulda. Die Stadt besteht aus **fünf Stadtteilen**, den 1971 durch eine Gebietsreform eingemeindeten Dörfern Amöneburg, Erfurtshausen, Mardorf, Roßdorf und Rüdigheim. Auf einer Fläche von 43,95 km² werden aktuell 5191 EinwohnerInnen (Stand: 30.06.2016) gezählt, Mardorf ist mit 1587 EinwohnerInnen der bevölkerungsstärkste und größte Stadtteil (Stadt Amöneburg o.J.). Im direkten Einzugsbereich von Amöneburg liegen 10 weitere Dörfer mit ca. 8.000 Einwohnern.

Abbildung 3: Ortsplan Amöneburg



Quelle: Stadt Amöneburg (o.J.)

Die **Bevölkerungsentwicklung** war laut einer Statistik aus dem Jahr 2014 stabil, 2030 wird eine Abnahme um 6,1 % erwartet (Hessisches Statistisches Landesamt 2014: 33, dies. 2016: 130 f. und Hessen Agentur 2015: 1).

Auf den sozio-ökonomischen Status der Bürger kann hier nur mittels der **Beschäftigungsdaten** geschlossen werden: Danach ist im Landkreis die Entwicklung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigter von 2010 bis 2015 ansteigend (Statistik der Bundesagentur für Arbeit 2016 Berechnung der Hessen Agentur) und in Amöneburg sind deutlich weniger Menschen arbeitslos gemeldet als im Landkreis und im Land, ebenso gibt es weniger Bezieher von ALG II und SGB und die Kinder- und Jugendarmut ist vergleichsweise niedrig (Bertelsmann Stiftung 2015: 11f.).

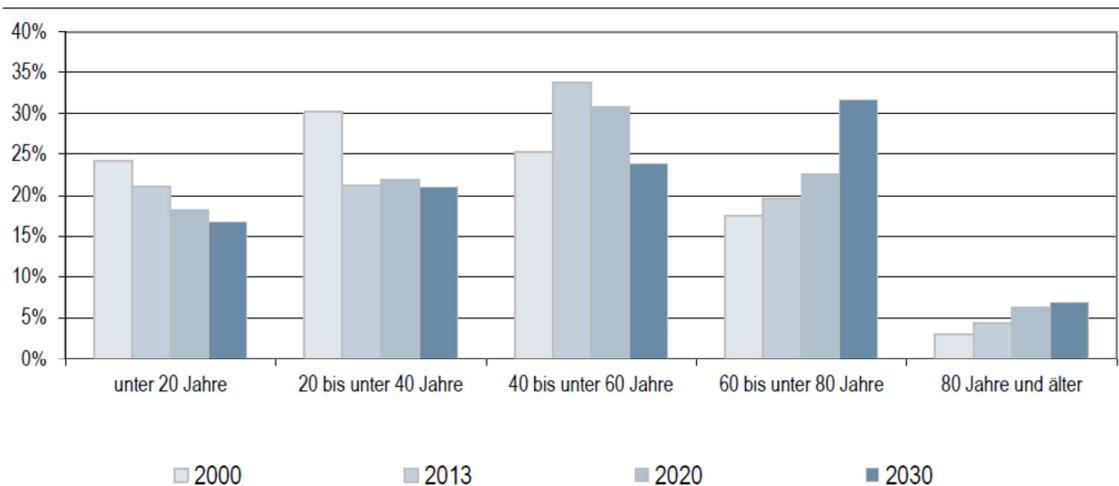
Der **ländliche Charakter** der Gemeinde ist dadurch geprägt, dass 60% der Gesamtfläche aus Landwirtschaft bestehen und weitere 29% aus Wald (Hessen Agentur 2015). Insgesamt geht die Zahl der landwirtschaftlichen Vollerwerbsbetriebe zurück: 2010 gab es in Amöneburg nur noch elf Haupteinzelbetriebe. Zwei Betriebe sind im Bereich verarbeitendes Gewerbe, Bergbau und Gewinn von Steinen und Erden und fünf Betriebe im Bauhauptgewerbe angesiedelt (Hessisches Statistisches Landesamt 2016: 142). Arbeitsplätze werden v.a. außerhalb der Gemeinde gefunden, was auch den hohen Auspendlerüberschuss erklärt:

„Die Zahl der Auspendler übersteigt die der Einpendler im Mittel um das 8 fache.“ (Hessen Agentur 2015: 5)

Der demografische Wandel stellt auch in dieser ländlichen Region eine besondere Herausforderung dar. Junge Leute ziehen in die Stadt, die Geburtenzahlen sind seit den 60iger Jahren rückläufig. Für die Entwicklung der **Altersstruktur** wird eine deutliche Alterung erwartet: So wird nach Berechnungen der Volkszählung und des Zensus insbesondere der Anteil der 60 bis unter 80 Jährigen stark zunehmen und sich der Anteil der über 80 Jährigen bis 2030 sogar verdoppeln:

Abbildung 4: Altersstruktur der Bevölkerung Amöneburgs im Zeitvergleich

Altersstruktur der Bevölkerung im Zeitvergleich (Einteilung in äquidistante Altersgruppen; Anteilswerte in %)



2000: Fortschreibungsergebnisse auf Basis der Volkszählung 1987; 2013: Fortschreibungsergebnisse auf Basis des Zensus 2011; 2020 und 2030: Bevölkerungsvorausschätzung der HA Hessen Agentur GmbH.

Quelle: Hessisches Statistisches Landesamt (2015), Bevölkerungsvorausschätzung der HA Hessen Agentur GmbH (2015).

Quelle: Hessen Agentur (2015): Hessisches Gemeindelexikon – Gemeindedatenblatt Amöneburg

Zu Projektbeginn gab es nach der Pflegestatistik des Hessischen Statistischen Landesamtes im Landkreis insgesamt 9228 Pflegebedürftige, die Leistungen nach dem Pflegeversicherungsgesetz erhielten, darunter 3623 Menschen mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz (Hessisches Statistisches Landesamt 2014).

Die heutige Versorgung im Alter stützt sich auf ambulante und teilstationäre Angebote: Im Stadtteil Roßdorf befindet sich eine Seniorentagespflege (AuRA – Aktives und rüstiges Altern) mit 15 Plätzen, außerdem gibt es im Landkreis ein gut ausgebautes Netz ambulanter Pflegedienste. Bis 2009 hat die Caritas eine Sozialstation im Mardorfer Schwesternhaus betrieben. Sie verlegte ihre Büroräume inzwischen nach Marburg, bleibt aber dennoch der größte Pflegedienstleister vor Ort. Es gibt im Einzugsgebiet von Amöneburg keine vollstationäre Pflegeeinrichtung. Im Landkreis allerdings halten 43 Pflegeheime insgesamt 2370 Plätze vor. Mit 52 Plätzen je 1000 Einwohner ab 65 Jahren liegt der Kreis damit über dem hessischen Durchschnitt (47 Plätze) (Hessisches Statistisches Landesamt 2014).

Die Demenzerkrankung dürfte bei der Entwicklung der Pflegebedürftigkeit eine wesentliche Rolle spielen,

„....da Demenz zu den häufigsten Ursachen von Hilfe- und Pflegebedarf zählt und damit auch der häufigste Grund für eine stationäre Heimversorgung ist. Der „Demenz-Report“ weist für den Landkreis Marburg-Biedenkopf eine relative Zahl von 1.403 Demenzkranken pro 100.000 Einwohner aus; entsprechend dieser Quote leben gegenwärtig rund 3.500 Demenzkranke im Landkreis; diese Zahl wird bis 2025 auf rund 5.200 Demenzkranke anwachsen“ (Landkreis Marburg-Biedenkopf 2012:15.)

Anlässlich dieser Prognosen zur Entwicklung der Demenzerkrankungen wurde im Landkreis die Forderung laut, verstärkt spezielle Pflege- und Betreuungskonzepte für diese Bedarfsgruppe zu entwickeln. Danach sollten sich entsprechende Bemühungen nicht nur auf stationäre Pflegeeinrichtungen begrenzen. Ambulante Pflegedienste und Kommunen sind ebenfalls gefordert, sich dieser Personengruppe anzunehmen, z.B. wenn es darum geht, ein demenzgerechtes Umfeld zu schaffen (Stichwort: „Demenzfreundliche Kommune“) (Landkreis Marburg-Biedenkopf 2012: 15 f.).

Angesichts der zunehmenden Lebenserwartung, der Zunahme der dementiellen Erkrankungen, immer längerer Pflegedauer, Vereinsamung verbunden mit einer Zunahme von allein-stehenden Pflegebedürftigen wird von einem anwachsenden Pflegebedarf ausgegangen: bis 2030 werden ein Drittel mehr Pflegebedürftige im Landkreis Marburg-Biedenkopf prognosti-ziert - bei gleichzeitigem Rückgang des familiären Hilfe und Pflegepotenzials (Hessen Agen-tur 2010; Hessisches Ministerium für Soziales und Integration (2015 a und b) und Landkreis Marburg-Biedenkopf 2012: 14 und dies. 2015: 44).

Die Tradition der dörflichen Gemeinschaft in Mardorf

Prägende Orte im Stadtteil Mardorf sind die Kirche, das Bürgerhaus und das Schwestern-haus (siehe Stadtplan rote Markierung).

Abbildung 5 : Stadtplan Mardorf



Die dörfliche Interaktion nicht nur zwischen den älteren, sondern auch zwischen den jüngeren Menschen der Region ist geprägt von Nachbarschaft, Vereinsleben und Kirche. Religiöses Brauchtum ist in der Bevölkerung fest verankert, z. B. in Form der jährlichen Fronleichnamprozession in Mardorf. Ausdruck von gemeinschaftlich geteilten Werten und Anliegen ist auch die von 2000-2009 in Mardorf stattgefundene Dorferneuerung (Magistrat der Stadt Amöneburg 2009). Sie basierte auf einem hohen Maß an Eigeninitiative zahlreicher BürgerInnen, die den Prozess der Dorferneuerung vorbereitet und gestaltend umgesetzt haben. Beispielhaft für dieses hohe Maß an Eigenleistungen stehen der Aufbau des Gemeindehauses und eines Spielplatzes, die Backhaussanierung und der Bau eines neuen Jugendhauses. Dieses kontinuierliche bürgerliche Engagement, verbunden mit der Traditionspflege in der Dorfgemeinschaft haben das soziale Gefüge und die Identifikation für die Gestaltung eines Miteinander in Mardorf wesentlich gestärkt (Richter-Plettenberg 2009 a).

Die lokale Altenpolitik wird von unterschiedlichen Akteuren beeinflusst: Eine wichtige Rolle spielt der kommunale Seniorenbeirat, der sich aktiv für Belange der Älteren einsetzt. Impulsgeber ist weiterhin die Stabsstelle Altenhilfe des Landkreises.

Das Schwesternhaus „St. Josef“

Das Schwesternhaus St. Josef in Mardorf wurde 1898 eröffnet und bis zum August 2009 von den Schwestern des Ordens der Barmherzigen Schwestern vom heiligen Vinzenz von Paul geführt. Das 110 jährige Haus war bis zu diesem Zeitpunkt Wohn- und Gebetsstätte der Schwestern, deren Aufgabe es war – entsprechend der Vermächtnisse der Mardorfer Bürgerinnen und Bürger – alte und kranke Menschen sowie Waisenkinder und Säuglinge zu pflegen. Bemerkenswert ist hierbei, dass die Finanzierung des Grundstücks und der Bau des Hauses von der Bevölkerung getragen wurden. Schon dieses Haus war - obwohl eine kirchliche Einrichtung - ein Bürgerprojekt. Von 1919-1974 wurden zudem die Kinder des Dorfes in der „Schwesternschoul“ betreut, so dass die heute über 70 Jährigen fast alle einen Bezug zum Schwesternhaus haben. Später hat die Caritas hier eine Sozialstation betrieben, die 2009 nach Marburg umsiedelte (Katholischer Pastoralverbund St. Bonifatius o.J.).

Aufgrund dieser besonderen Prägung hatte das Schwesternhaus für die BürgerInnen von Mardorf schon immer einen symbolischen Charakter, so dass schon frühzeitig eine Projektgruppe initiiert wurde, die darüber beratschlagte, wie man das Schwesternhaus wieder mit Leben füllen und ein sinnvolles Nutzungskonzept entwickeln könnte. Im Fokus dieser Projektgruppe, die sich aus Fachleuten der Altenhilfeplanung, VertreterInnen der Kommune und der Kirche sowie aus einem Querschnitt der Bevölkerung des Ortes zusammensetzte, stand die Frage

„Was erwarte ich als älterer Mensch von meinem Dorf?“

Ziel des Konzeptes war es, eine möglichst hohe Lebensqualität für ältere Menschen bis an das Lebensende im nahen Lebensumfeld zu ermöglichen. Als alter Mensch im eigenen Haus oder aber zumindest im eigenen Ort gepflegt werden zu können war dabei nur ein Aspekt des Konzepts. Darüber hinaus ging es den Initiatoren u.a. darum, niedrighschwellige Hilfsangebote und vielfältige Beratungsmöglichkeiten für ältere Menschen anzubieten. (Richter-Plettenberg 2009 b).

Der Bürgerverein Mardorf

Für die Realisierung dieses ehrgeizigen Projekts wurde 2010 mit Unterstützung des kommunalen Seniorenbeirats der **Bürgerverein „Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung e.V.“** gegründet. Anliegen der Vereinstätigkeit der inzwischen 170 Mitglieder ist es, das Bürgerengagement zu aktivieren und ein neues Miteinander zu schaffen. Seitdem setzt sich der Verein rund um das ehemalige Schwesternhaus im Ortskern aktiv für die Belange insbesondere älterer Menschen ein. Der Bürgerverein hat es sich zur Aufgabe gemacht, dieses Gebäude in der Dorfmitte von Mardorf, das für die Bevölkerung von hoher sozialer und historischer Bedeutung ist, zu einem Ort für generationsübergreifende Begegnungen zu machen und insbesondere Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf den Verbleib in der vertrauten Umgebung zu ermöglichen. Schwerpunkte seiner Arbeit sind neben einem Mittagstischangebot bisher hauptsächlich Informationsveranstaltungen, Beratungs- und Gesprächsangebote und die Förderung und Pflege von Sozialkontakten. Außerdem trifft sich hier einmal in der Woche am Montag die MoMent! -Gruppe, die motorisches und mentales Training für Menschen mit Demenz anbietet

3.2. Die Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg

Als tragende Säule des Vereins wurde 2013 die Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg gegründet. Ganz nach dem Motto eines Gastredners „*Unser Sozialraum muss ein Wir - Raum werden*“ (Dörner 2013) hat sich die Bürgerhilfe als Teil eines gemeinnützigen Vereins zur Aufgabe gemacht, Menschen aus allen Stadtteilen der Großgemeinde mit Hilfebedarf in ihrer Selbständigkeit und Selbstbestimmung unterstützen, ihre soziale Integration in die Gemeinschaft sichern und dazu beitragen, eine Heimunterbringung zu verzögern bzw. zu vermeiden.

Das **Bürgerhilfeleitungsteam** besteht aus einer Kerngruppe von fünf bis sechs aktiven Engagierten, die gemeinsam die Arbeitsfähigkeit der Bürgerhilfe sicherstellen (Backstage-Arbeit). Dazu gehören Aufgaben wie Finanzen, Verwaltung, Öffentlichkeitsarbeit oder die weitere Entwicklung des Angebots. Das Team ist damit der Ideengeber, Motor und Entscheider der Bürgerhilfe.

Ziele der Bürgerhilfe sind

- die häusliche Pflege zu stärken,

- ältere, kranke und behinderte Menschen darin zu unterstützen, dass sie so lange wie möglich zu Hause leben können,
- pflegende Angehörige zeitweise zu entlasten und
- Familien und Alleinerziehende in Notfällen vorübergehend zu unterstützen.

Das **Angebot** der Bürgerhilfe umfasst

- verbindliche Alltagshilfen im eigenen Zuhause
- Begleitung bei Arztbesuchen und bei Freizeitaktivitäten
- Betreuung Zuhause
- Betreuungsgruppen (Bürgerverein Mardorf & Umgebung 2016).

Damit aus diesem Angebot eine verlässliche Dienstleistung und eine kontinuierliche Ergänzung zu den professionellen Pflegediensten wird, hat die Bürgerhilfe eine **Qualifizierung** entwickelt, die interessierte BürgerInnen kostenlos wahrnehmen können. Ein solcher Lehrgang umfasst **62 Unterrichtseinheiten**, in denen v.a. pflegerische und hauswirtschaftliche Grundkenntnisse vermittelt werden. Darüber hinaus werden

- Informationen zum Umgang mit Demenzkranken vermittelt,
- der Einsatz verschiedener Hilfsmittel für einen sicheren Alltag eingeübt,
- Handgriffe zur Ersten Hilfe erprobt sowie
- rechtliche und finanzielle Fragen geklärt.

Im Rahmen dieser Qualifizierung werden außerdem Beratungen zur Rolle der Ernährung und zum Umgang mit Sterben und Tod durchgeführt.

Die freiwilligen **HelferInnen** erhalten eine Aufwandsentschädigung (8 €/Std.) und sind unfall- und haftpflichtversichert. Die Klienten zahlen 12 €/Std. für die Finanzierung der Aufwandsentschädigung der HelferInnen, der Miete und sonstiger Kosten.

Seit 2013 wird die Arbeit der HelferInnen von einer **Koordinierungskraft** auf Teilzeitbasis (26 Std. wöchentlich) fachlich begleitet.

Die hiermit verbundene Projektförderung aus Landesmitteln, die als Anschubfinanzierung den Aufbau niedrigschwelliger Betreuungsdienste ermöglicht, umfasst

„...notwendige Personal- und Sachkosten, die mit der Koordination und Organisation der Hilfen und der fachlichen Anleitung und Schulung der Betreuenden durch Fachkräfte verbunden sind“ (§ 45 c Abs. 3 SGB XI).

Die wesentlichen Aufgaben dieser Kooperationskraft sind

- die Koordination und die fachliche Begleitung der HelferInnen
- die Beratung von Hilfsbedürftigen sowie

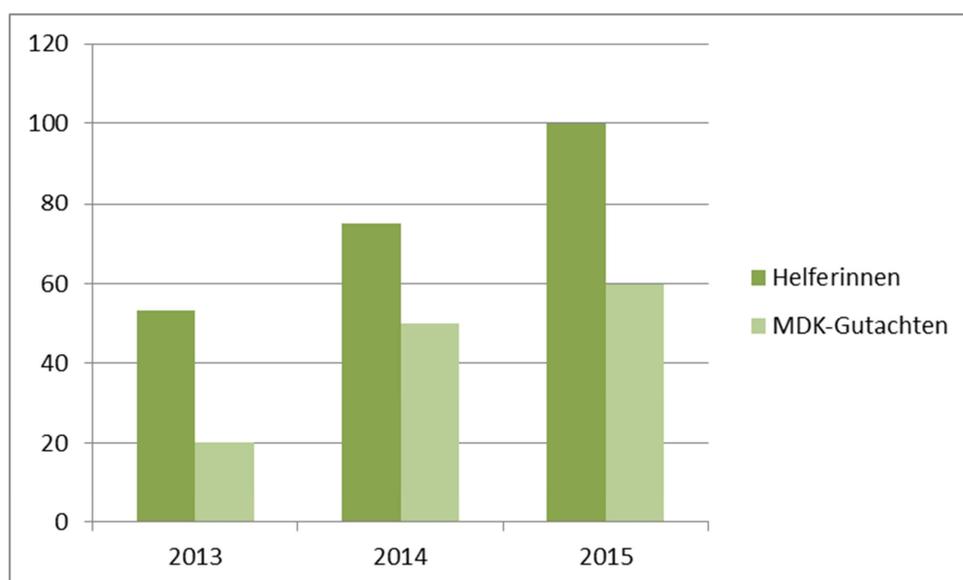
- der Aufbau von Netzwerkstrukturen, in die die Bürgerhilfe in das bestehende Hilfesystem wirksam eingebaut werden kann (siehe hierzu im Detail die Kapitel 5, 6, 7 und 8).

Laut Bestandsaufnahme der Mitgliederversammlung der Bürgerhilfe vom 13.02.2016 wurde für das Unterstützungsangebot des niedrigschwelligen Betreuungsdienstes folgende Statistiken erstellt:

Insgesamt wurden bis 2015 115 Klienten – incl. Beratungsklienten – betreut, davon 28 in Kooperation mit der Caritas.

Insgesamt waren von 2013 – 2015 138 HelferInnen tätig.

Abbildung 6: Anzahl der HelferInnen



Innerhalb der Projektlaufzeit stieg der Stundenbedarf von seiten der HelferInnen und der Koordinierungskraft wie folgt:

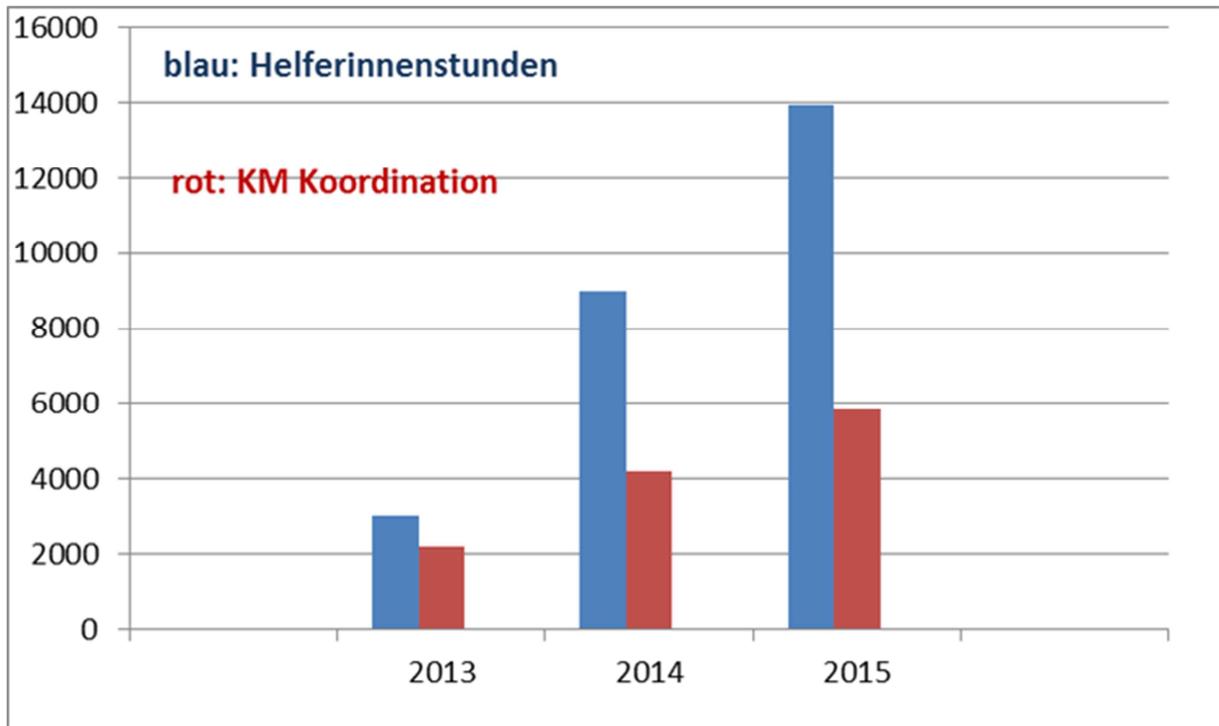
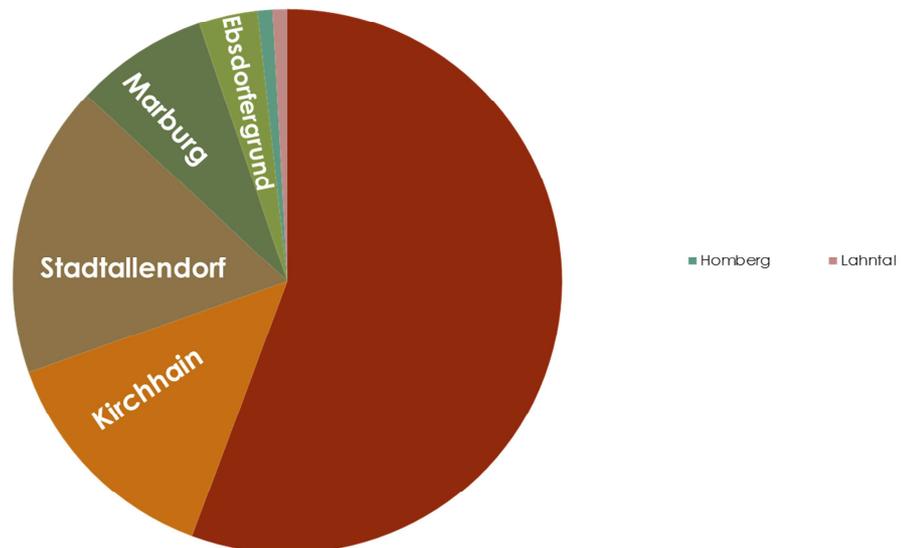


Abbildung 7: Anzahl Stunden von HelferInnen und Koordinierungskraft

Abbildung 8: Orte der Betreuungen prozentual

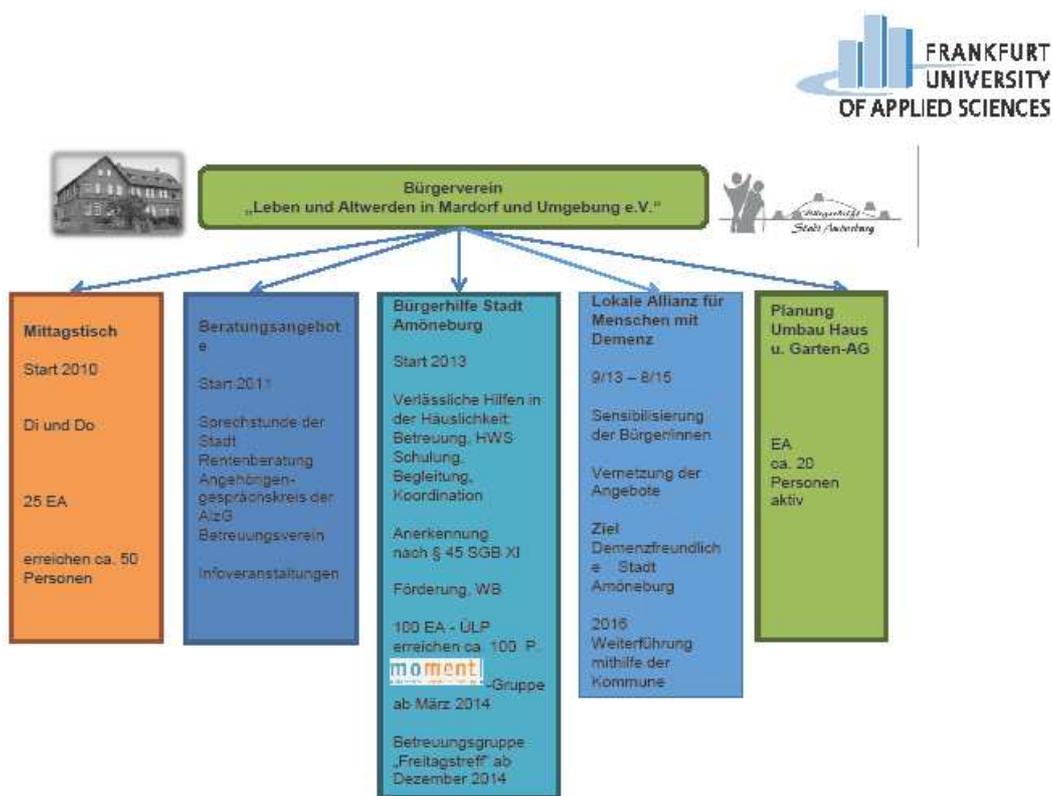
Anzahl Betreuungen



Vor diesem erfolgreichen Hintergrund stellt sich der Trend, bürgerliches Engagement zu nutzen für den ländlichen Raum Amöneburg als Chance dar. Mit der Gründung der Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg wurde eine neue Stufe in der ehrenamtlichen Arbeit erreicht, die von

den Pflegekassen anerkannt wird. Indem sich die Bürgerhilfe als Kooperationspartner von professionellen Diensten versteht, deren Unterstützungs- und Pflegeangebote sie mit niedrigschwelligen Alltagshilfen, Betreuungs- und Begleitdiensten ergänzt, gilt sie in der Region als ein herausragendes Beispiel für den geforderten „Hilfe-Mix“ und die Notwendigkeit der Vernetzung bestehender Angebote von professionellen Dienstleistern, den Kommunen und dem bürgerlichem Engagement (Oberhessische Presse 2016).

Abbildung 9: Organigramm Bürgerverein + Bürgerhilfe



4. Forschungsdesign, Forschungsfragen und methodisches Vorgehen

Im folgenden Kapitel werden das Forschungsdesign, die Forschungsfragen und das methodische Vorgehen der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts vorgestellt.

Ein Forschungsdesign ist nach Yin die einem Produkt oder Kunstwerk zugrunde liegende innere Logik, die seine Funktionsweise bestimmt und aus dem Arrangement seiner Teile besteht:

„A research design is the logic that links the data to be collected (and the conclusions to be drawn) to the initial questions of a study.“ (Yin 2009: 24)

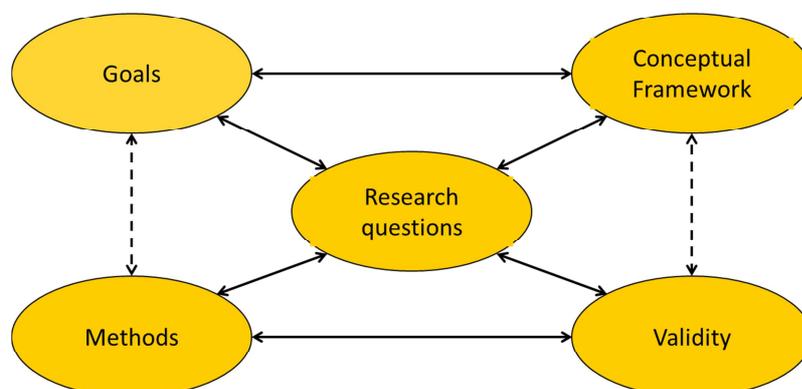
Nach Maxwell besteht ein solches Forschungsdesign aus fünf Komponenten:

- den **Zielen** einer Arbeit, also warum sie in Angriff genommen wurde, was sie verdeutlichen soll, welche praktischen und theoretischen Einfluss sie nehmen will;
- dem **konzeptionellen Hintergrund**, also den Vorannahmen, Theorien oder Erfahrungen, die der Arbeit zu Grunde liegen;
- den oder der **Forschungsfrage(n)**, also was genau verstanden werden soll und was noch unbekannt ist über den Forschungsgegenstand;
- den **Methoden**, also der Vorgehensweise bei der Untersuchung der Forschungsfrage und damit Fragen des Samplings, der Datenerhebung und der Datenauswertung und
- der **Validität**, also der Frage welche Beeinträchtigungen für die Gültigkeit der Daten bestehen und wie damit umgegangen werden soll (Maxwell 2013: 4)

Folgende Grafik veranschaulicht das Modell:

Abbildung 10: An Interactive Model for Research Design

An Interactive Model for Research Design (Quelle: Maxwell 2005, 5)



6

Die **Forschungsfragen** stehen demnach im Zentrum des Designs und bilden die Verknüpfung zwischen dem oberen Dreieck (Ziele – konzeptueller Hintergrund – Forschungsfragen) und dem unteren (Forschungsfragen – Methoden – Validität). Beide Dreiecke bilden jeweils eine logische Einheit und müssen zusammen beantwortet werden (Maxwell 2013: 4 f.).

Als methodologisches Rahmenkonzept geht die wissenschaftliche Begleitung im Sinne der Grounded Theory vor, deren zentrales Anliegen es ist, die Phasen im Forschungsprozess (Planung, Datenerhebung, Datenanalyse, Theoriebildung) nicht als getrennte Arbeitsphasen zu verstehen, die nacheinander zu durchlaufen sind. Vielmehr sollte ein ständiger Wechsel zwischen den Phasen stattfinden, zu jedem Zeitpunkt sollte gegebenenfalls zu den Daten zurückgekehrt werden, um auf diese Weise zu einer gegenstandsbegründeten Theorie zu kommen (Mey & Mruck, 2007: 12 ff).

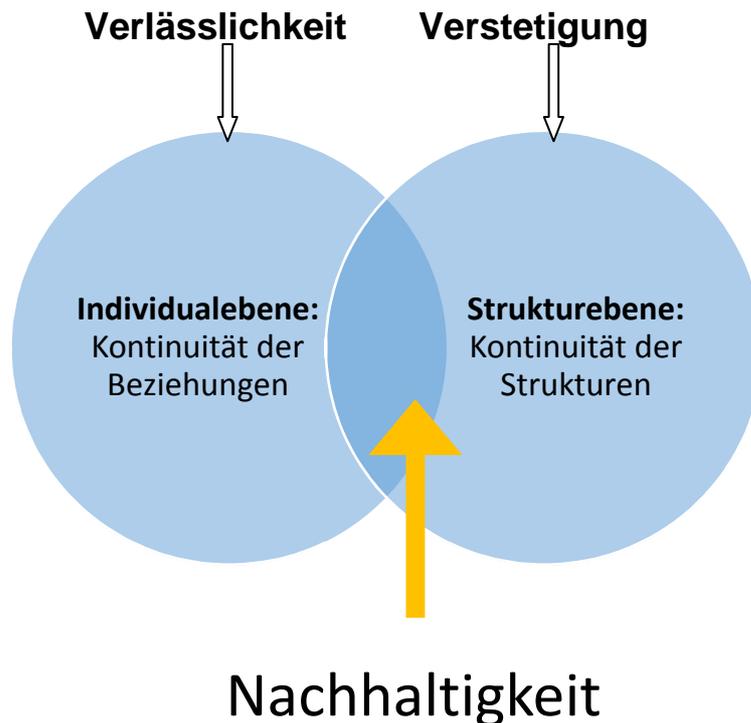
4.1. Forschungsziele und konzeptioneller Rahmen

Ausgangspunkt der wissenschaftlichen Begleitung war, dass das Projekt erfolgreich durchgeführt wurde und demnach nachhaltig wirkte. Da nach vorliegenden Literaturrecherchen an kein theoretisches Modell angeknüpft werden konnte, standen folgende Überlegungen für die Entwicklung eines konzeptionellen Ausgangspunkts im Vordergrund:

Ausgehend von der Definition der Kernaufgabe der Bürgerhilfe, in ihrem Ziel und Zweck Menschen mit Hilfebedarf zu unterstützen, wurde die **Hypothese** aufgestellt, dass ihre Verstetigung zwei Ebenen beinhaltet: **die Individualebene** und **die Strukturebene**.

Die **Individualebene** verweist darauf, dass das konkrete Betreuungsverhältnis eine gewisse Kontinuität und **Verlässlichkeit** aufweisen muss, während die **Strukturebene** die Rahmenbedingungen der Bürgerhilfe und die damit verbundene **Verstetigung** der Strukturen betreffen. Beide Ebenen beeinflussen sich in dem Modell gegenseitig, von ihrer Schnittmenge wird die Verlässlichkeit und Nachhaltigkeit des Hilfenetzwerks erwartet, d.h. seine nachdrückliche und dauerhafte Wirkung in der Region (vgl. Grober 2013).

Abbildung 11: Verlässlichkeit, Verstetigung und Nachhaltigkeit im Zusammenspiel von Individual- und Strukturebene



Aufgabe der wissenschaftlichen Begleitung ist es, das Projekt in seinem Ablauf zu begleiten und zu untersuchen, wie im Verlauf der Beziehungsprozesse auf der Struktur- und der Individualebene die Beziehungen als gelingende identifiziert und somit als Grundlage für Nachhaltigkeit und Verlässlichkeit solcher Projekte gestaltet werden können. Deshalb liegt der Fokus der wissenschaftlichen Begleitung darin, die Güte der Beziehungsqualität zu ermitteln: Im Kapitel 5 geschieht das auf der Strukturebene, im Kapitel 6 und 7 wird die Beziehungsqualität auf der Individualebene ermittelt.

In der Beschreibung und Analyse des Betreuungsprozesses wird von folgenden Annahmen ausgegangen:

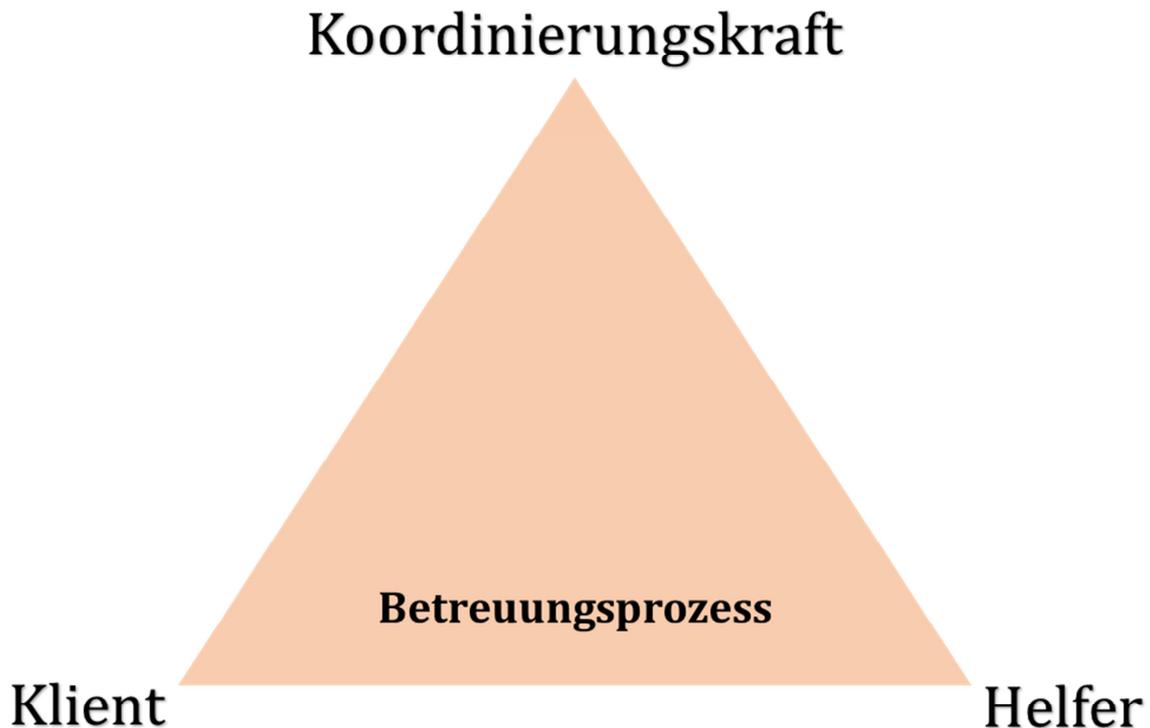
1. Die Betreuung ist ihrem Wesen nach nicht statisch, sondern sie entwickelt eine Dynamik. D.h. Betreuung ist **prozesshaft** und ist demnach in ihrem Verlauf zu betrachten.
2. Die Betreuung ist immer **relational**, d.h. sie verwirklicht sich in Verhältnissen zwischen den Akteuren der Betreuung.

Um den beiden Aspekten der Prozesshaftigkeit und der Relationalität von Betreuung Rechnung zu tragen, wurde im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung der Betreuungspro-

zess aus den verschiedenen Perspektiven der **beteiligten Akteure** - Helfer und Klient sowie deren Angehörigen und der Koordinierungskraft - rekonstruiert.

Die folgende Grafik zeigt die Konzeption der Betreuung im Modell:

Abbildung 12: Betreuung im Modell des Beziehungsdreiecks



4.2. Forschungsfragen

Um dieses Modell zu überprüfen, wurde folgende Forschungsfragen gestellt:

- Wie ist die Beziehungsqualität der beteiligten Akteure beschaffen?
- Welche Merkmale/Momente dieser Beziehungsqualitäten sind für eine Verlässlichkeit/Verstetigung hilfreich, welche sind eher hinderlich?

Ein wesentlicher Grund für diese Fragestellungen liegt darin, dass viele Modellprojekte nach ihrer Erprobungsphase „beendet“ werden und ihre Erfahrungen und Empfehlungen „im Sande verlaufen“. Die wissenschaftliche Begleitforschung möchte deshalb einen Beitrag dafür leisten, Momente von Nachhaltigkeit in diesem Projekt zu identifizieren. Auf dieser Grundlage können Erkenntnisse gewonnen und Empfehlungen vermittelt werden, die – unabhängig von einer Projektförderung – ein solches Modell über den Projektlaufzeit hinaus am Leben erhalten und in neuen Initiativen nachhaltig umgesetzt werden können.

4.3. Methoden

Im Rahmen des Forschungsauftrags wurde der methodische Schwerpunkt auf **qualitative Methoden** gesetzt. Die Methodenwahl leitet sich aus der Forschungsfrage bzw. dem explorativen Charakter des Projekts ab: Für die Verstetigung und Nachhaltigkeit des Betreuungsmodells sollen entscheidende Faktoren identifiziert werden. Dabei eignen sich insbesondere qualitative Methoden der Sozialforschung, um das Handeln und Interagieren von Subjekten im Alltag zu untersuchen (Flick 2014: 27). Qualitative Methoden helfen, zu einem besseren Verständnis sozialer Wirklichkeit zu gelangen sowie Abläufe, Deutungsmuster und Strukturmerkmale deutlich zu machen (Flick 2009: 14; Gläser & Laudel 2010: 24). Dabei ist der Forschungsauftrag qualitativer Verfahren das „Verstehen“, Neues zu entdecken und empirisch begründete Theorien zu entwickeln (Flick et al. 2009: 23).

Im Rahmen des Forschungsauftrags wurden folgende methodischen Schwerpunkte gesetzt:

4.3.1 Datenerhebung

Neben der teilnehmenden Beobachtung und der Durchführung von Gruppeninterviews erfolgte der Schwerpunkt der Datenerhebung im Rahmen von leitfadengestützten, teilnarrativen ExpertInneninterviews.

Leitfadengestützte, teilnarrative ExpertInneninterviews

Lamnek weist darauf hin, dass sich das Interview großer Beliebtheit in der qualitativen Sozialforschung erfreut, da die Informationen im Interview unverzerrt-authentisch seien, intersubjektiv nachvollzogen und beliebig reproduziert werden könnten (Lamnek 2010: 301). Dadurch würden sich Kontrollmöglichkeiten ergeben, die dem Interview einen methodisch und methodologisch hohen Status zuweisen (ebd.).

Leitfadengestützte Interviews werden in der empirischen Sozialforschung (u.a.) zur Exploration und Hypothesenentwicklung eingesetzt (Schnell et al. 2013: 378). Die Befragung wird auf Basis eines Interview-Leitfadens geführt, der gewährleisten soll, dass alle forschungsrelevanten Themen angesprochen werden und dass eine Vergleichbarkeit der Interviewergebnisse zumindest ansatzweise vorliegt (Schnell et al. 2013: 378; Gläser & Laudel 2010: 111.). Der Leitfaden enthält Schlüsselfragen, die auf jeden Fall gestellt bzw. zu denen etwas gesagt werden soll. Dabei ist die Interviewerin frei in der Formulierung und der Reihenfolge der Fragen. Leitfadengestützte Interviews sollen das spontane

„...Kommunikationsverhalten des Befragten [...]“ unterstützen und fördern (Hopf 1978: 114 zit. nach Schnell et al. 2013: 379).

Es wird erwartet,

„dass in der relativ offenen Gestaltung der Interviewsituation die Sichtweisen des befragten Subjekts eher zur Geltung kommen als in standardisierten Interviews oder Fragebögen“ (Flick 2014: 194).

Das narrative Interview wiederum ist eine Spezialform des qualitativen Interviews (Lamnek 2010: 326). Hier wird der/die Befragte aufgefordert, etwas über den im Gespräch benannten Gegenstand zu erzählen, meist in Verbindung mit seiner/ihrer Lebensgeschichte. Grundelement des narrativen Interviews ist die von den Befragten frei entwickelte „Stehgreiferzählung“ (Hopf 2009: 355). Dabei ist das narrative Interview

„[...] stärker an konkreten Handlungsabfolgen und weniger an den Ideologien und Rationalisierungen der Befragten orientiert [...]“ (Hopf 2009: 357).

ExpertInneninterviews werden dann eingesetzt, wenn soziale Situationen und Prozesse rekonstruiert werden sollen, um eine sozialwissenschaftliche Erklärung für diese zu finden (Gläser & Laudel 2010: 13). Dabei haben ExpertInneninterviews die Aufgabe, das besondere Wissen der in die Situationen und Prozesse involvierten Subjekte zugänglich zu machen (ebd.: 13). Als ExpertInnen werden Personen betrachtet, die über Spezialwissen über einen zu erforschenden sozialen Sachverhalt – den untersuchten Gegenstand – verfügen (ebd.: 12). Diese haben Wissen über die sozialen Kontexte, in denen sie agieren und jeder von ihnen hat aufgrund seiner individuellen Position und seiner persönlichen Beobachtungen eine besondere Perspektive auf den jeweiligen Sachverhalt (ebd.: 11).

Bezogen auf die vorliegende Untersuchung bedeutet dies, dass die in den Betreuungsprozess eingebundenen AkteurInnen als ExpertInnen für die sozialen Situationen und Prozesse im Kontext der Bürgerhilfe gelten. Über die Rekonstruktion der Betreuungsprozesse sollen gelingende Beziehungen zwischen den Akteuren und damit entscheidende Faktoren für die Verstetigung und Verlässlichkeit (Individualebene) und für die Verstetigung und damit für die Nachhaltigkeit (Strukturebene) des Betreuungsmodells identifiziert werden. Um ggf. einen prozesshaften Charakter der Betreuung durch die Interviews erfassen zu können, wurden mit den AkteurInnen Interviews zu drei Zeitpunkten im Projektverlauf geführt. Die eingesetzten Leitfäden unterschieden sich entsprechend des prozesshaften Charakters je Befragungszeitpunkt.

Dabei werden in der vorliegenden Untersuchung unterschiedliche Varianten qualitativer Interviews kombiniert, was in der Praxis durchaus häufig vorkommt (Hopf 2009: 353).

Auswahl von InterviewpartnerInnen

„Alle notwendigen Informationen zu beschaffen bedeutet meist, mehrere Akteure zu befragen, die aufgrund ihrer spezifischen Stellung in dem zu rekonstruierenden Prozess jeweils über andere Informationen verfügen.“ (Gläser & Laudel 2010: 117).

Die Interviewpersonen wurden

- aus dem Betreuungsdreieck der zu Pflegenden bzw. ihrer Angehörigen, der HelferInnen und der Koordinationskraft,
- aus den umgebenden Strukturen
 - AuRa
 - Caritas
 - Landkreis
 - Kommune: Bürgermeister sowie
 - im Rahmen von Gruppeninterviews mit dem Bürgerhilfeleitungsteam

ausgewählt.

4.3.2 Datenauswertung

Die Interviews wurden nach den üblichen Transkriptionsregeln transkribiert.

Die Auswertung der Interviews erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse in Anlehnung an Gläser & Laudel (2010). Die qualitative Inhaltsanalyse nach Gläser & Laudel entnimmt - „extrahiert“ - dem Interviewtext Informationen, indem sie diese in ein Categoriesystem sortiert, welches aufgrund theoretischer Vorüberlegungen entwickelt wurde, wandelt diese Informationen um und verarbeitet sie getrennt vom Ursprungstext weiter (Gläser & Laudel 2010: 46 ; Gläser & Laudel 1999: 4). Kennzeichen dieser Methode ist, dass Offenheit gegenüber den im empirischen Material enthaltenen Informationen darüber hergestellt wird, dass auch solche Informationen extrahiert werden können, die in den theoretischen Vorüberlegungen nicht vorgesehen waren: Die Dimensionen existierender Kategorien können verändert und neue Kategorien konstruiert werden (Gläser & Laudel 2010: 199; Gläser & Laudel 1999: 10). Der Bezug zum Text bleibt über Quellenangaben bestehen; die weiteren Analyseschritte werden mit den aus dem Text entnommenen Informationen durchgeführt.

Der Anwendungsbereich der qualitativen Inhaltsanalyse ist die Beschreibungen einer sozialen Welt:

„Die Analyse solcher Texte will aus den in ihnen enthaltenen Informationen auf die soziale Welt schließen“ (Gläser & Laudel 1999: 5).

Das Ziel der Auswertung besteht darin, Kausalmechanismen, d.h. die Beschreibung eines Bedingungsgefüges, das bestimmte Wirkungen hervorruft, und der Mechanismen, die zwischen dem Bedingungsgefüge und den Wirkungen vermitteln, zu identifizieren (Gläser & Laudel 1999: 23). Dabei werden die Ursprungstexte frühzeitig verlassen und es wird versucht, "die Informationsfülle systematisch zu reduzieren sowie entsprechend dem Untersuchungsziel zu strukturieren"; diese „Informationsbasis“ soll nur noch Informationen enthalten, die für die Beantwortung der Forschungsfrage relevant sind (Gläser & Laudel 2010: 200).

Konkret bedeutet dies, dass zunächst alle Interviews vollständig gelesen wurden. Jedem Interview wurden Informationen, die als relevant für die Bearbeitung der Fragestellung ange-

sehen wurden, als Originalzitat entnommen und einer Kategorie zugeordnet, die aufgrund theoretischer Vorüberlegungen entwickelt worden waren.

Bei Auftreten von Informationen, die als relevant erachtet wurden, aber keiner Kategorie zugeordnet werden konnten, wurden neue Kategorie konzipiert und in das Kategoriensystem aufgenommen.

Im folgenden Schritt wurden die den Kategorien zugeordneten Originalzitate aufbereitet: Sie wurden paraphrasierend zusammengefasst und auf Redundanzen geprüft; die Strukturierung erfolgte anhand des Kategoriensystems. Bereits in diesem Auswertungsschritt fanden erste Interpretationen bzw. Identifizierungen von Mechanismen bezüglich der Beantwortung des Forschungsfrage statt.

Für die Interviews mit den HelferInnen wurde schließlich eine vergleichende Analyse durchgeführt, die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Fällen erklären soll.

Die Auswertung hat zum Ziel zu klären, welche Faktoren förderlich, hilfreich oder hinderlich für die Verstetigung einer niedrigschwelligen Bürgerhilfe sind. Es sollen Mechanismen identifizieren werden, die zwischen den interessierenden Ursachen und Effekten vermitteln.

5. Die Strukturebene um das Beziehungsdreieck Koordinierungskraft, Klient und Helfer

Für die **Nachhaltigkeit** vor Ort sind die politischen Strukturen, auf denen eine solche Initiative 'wächst', und die Dienstleistungsanbieter, die - im gelungenen Fall - Beiträge zu einem Hilfemix sind, maßgeblich. Um herauszufinden, welche Strukturen für die Bürgerhilfe vor Ort von Bedeutung sind und inwiefern sie Grundlage für die Nachhaltigkeit des bürgerschaftlichen Engagement sind, wurden mit Personen, die maßgeblich für die politischen Strukturen oder als Dienstleister Teil des Unterstützungssystems für Hilfe- und Pflegebedürftige sind, Interviews geführt.

Der Auswahl der Interviewpartner lag die Einschätzung der Koordinierungskraft und des Bürgerhilfeleitungsteams zu Grunde, dass diese AkteurInnen für die Arbeit vor Ort von großer Bedeutung sind.

Die Interviews wurden leitfadengestützt geführt, transkribiert und unter dem Gesichtspunkt ausgewertet, welchen Beitrag diese Akteure leisten, um solche Initiativen zu ermöglichen und ihre Verstetigung zu gewährleisten.

5.1. Der Landkreis als Initiator, Motivator und Netzwerker

Da das ehrenamtliche Engagement in politische und rechtliche Strukturen eingebettet ist, sieht der Landkreis seine Aufgaben, das bürgerschaftliche Engagement zu initiieren und für

eine Vernetzung verschiedener Anbieter zu befördern, die eine bedarfsgerechte Unterstützung in der Regel benötigt (Hilfemix), auf verschiedenen Ebenen.

Um Menschen zu motivieren im Rahmen ihres Dorfes oder ihrer Gemeinde aktiv zu werden, um hilfe- und pflegebedürftige Menschen, zu unterstützen, ist es hilfreich, Ideen und Anschauungen darüber zu vermitteln `was (woanders) geht`. Vorträge und Vortragsreihen, wie der Landkreis sie über Jahre angeboten hat, können ein solcher Impulsgeber sein. Auch - oder vielleicht mehr noch- können Best practise Beispiele Impulse geben:

Wir sind

„...da runtergefahren und haben uns das mal angeguckt, in Eichstädten und da ist dann der Funke überggesprungen“.... #00:04:48-3#

Wenn sich am Anfang eine kleine Gruppe zusammen gefunden hat, die aktiv werden will, ist es hilfreich, diese bei der Umsetzung ihrer Ideen zu beraten, Ansprechpartner für die verschiedensten Fragen zu sein. Diese Aufgabe wird vom Landkreis u.a. wahrgenommen

- durch fachliche und vor allem auch rechtliche Beratung zur Unterstützung bei Umsetzungsmöglichkeiten und Förderung (§ 45);
- durch Initiierung von regelmäßigen Treffen (AG Bürger- und Nachbarschaftsinitiativen), die einen Austausch ermöglichen und auch fachlichen Input und Unterstützung bekommen;
- durch Unterstützung und Hilfestellung bei Antragsstellungen, Konzeptentwicklung und Beantragung von Modellprojekten.

Der Aufbau von Netzwerken ist sowohl im Prozess der Initiierung von Engagementprozessen als auch bei der Verstetigung bürgerschaftlichem Engagement notwendig.

„Jeder Bürgermeister sagt gerne was von Ehrenamt und vom bürgerschaftlichem Engagement, aber es bedarf einfach unterstützender Strukturen.“ #00:18:51-6#

In den verschiedenen Phasen kommt den Netzwerken daher auch unterschiedliche Bedeutung zu. Zu Beginn einer Initiative können Netzwerke für den Erfahrungsaustausch eine wichtige Rolle spielen um Engagement zu ermutigen. Ein Weg, wie auf politischer Ebene dafür gearbeitet werden kann, besteht in der Initiierung von Bürger- und Nachbarschaftsinitiativen, in denen der Landkreis seit 2013 zusammen mit der Freiwilligen Agentur einen Rahmen bietet, in dem sich Initiativen austauschen können aber auch fachlich beraten werden.

Im weiteren Verlauf kann die Funktion stärker darauf bezogen sein, das bürgerschaftliche Engagement einzubetten in den Kontext des gesamten Hilfe- und Unterstützungssystems, das die Koordination zwischen Professionellen und bürgerschaftlich Engagierten umfasst. Ziel des networking ist dann primär, die Logik `aufzubrechen`, nach der jeder `in seinem System` arbeitet. Denn der professionelle Sektor arbeitet schon sehr nach:

..“ ..(seiner) eigenen Logik und diese Logik dann mal aufzubrechen und zu sagen, der Klient ist eben nicht nur pflegebedürftig, sondern hat auch soziale Bedürfnisse und soziale Anliegen, die vielleicht ein Pflegedienst ...nicht so befriedigen kann oder abdecken kann und da kann man sich einfach gut ergänzen.“ #00:04:49-5#

Hier gilt es,

“.. das Bewusstsein zu entwickeln, dass man auf Augenhöhe miteinander ins Gespräch und ins Geschäft kommen sollte, um möglichst alle Bedürfnisse (der Hilfebedürftigen) dann auch reflektieren zu können. Das machen wir unter anderem auch sehr intensiv in diesen Netzwerkkonferenzen.“ #00:04:49-5#

Dazu gehört

“.. die Akzeptanz, dass es für ein gutes Unterstützungsnetzwerk von professionelle Beratung und Pflege über pflegerischen Unterstützung bis hin zur spontanen Nachbarschaftshilfe vielfältige Hilfen benötigt. Alle profitieren davon, wenn Anbieter und Initiativen sich in dieser Hinsicht engagieren.“ #00:09:33-2#

Allerdings: je näher diese `Netzwerkkonferenzen` im Lebensumfeld und in den Lebensräumen der Menschen angesiedelt sind, desto besser können sie unterstützen. Netzwerke lassen sich am besten wirkungsvoll gestalten,

„...wenn man in dem Lebensumfeld und in den Lebensräumen der Menschen entsprechend die Akteure an einen Tisch holt. Das kann man auch vor Ort kleinräumig viel besser, als wenn Sie da jetzt eine Region von fünf, sechs Gemeinden zusammenfassen...“. #00:05:45-5#

Jedoch kann der Landkreis die Initiative dafür nicht vollständig übernehmen, da das seine Kapazitäten überfordern würde. Gemeinwesenmanager, Quartiersmanager oder örtliche Kümmerer könnten und müssten diese Aufgabe übernehmen:

„Das müssten im Grunde Gemeinwesen-Manager sein oder Quartiersmanager, wie das heute so heißt. Oder örtliche Kümmerer, die die Netzwerkarbeit machen und die dann auch diese runden Tische einberufen und die das letztendlich im Kleinen machen, was wir in den Netzwerkkonferenzen im Großen machen.“ . #00:07:21-7#

Damit das bürgerschaftliche Engagement eine Regelmäßigkeit bekommt und aus einzelnen Leuchttürmen viele werden, bedarf es jedoch auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene stabiler Unterstützungsstrukturen:

„ Es wird großgeschrieben, das bürgerschaftliche Engagement, aber ...die Unterstützungsstrukturen sind unzureichend. Und das ist eine Aufgabe der Politik, das ...zu korrigieren. ...#00:18:51-6#

5.2. Die kommunale Ebene vor Ort: Motivator und Anwalt für eine Pflege- und Hilfeinfrastruktur

Die Möglichkeit in der Häuslichkeit bei Hilfe und Pflegebedarf zu verbleiben hat für viele Dorfbewohner eine hohe Priorität.

„Da ist eine große Angst damit verbunden, dass man sein Haus verlassen muss und dass man seinen Ort verlassen muss, in dem man verwurzelt ist. 00:03:57-7

Um zu ermöglichen in den dörflichen Strukturen alt werden zu können, sind infrastrukturelle Voraussetzungen und ein Netz von verschiedenen Dienstleistern notwendig. Politische Arbeit vor Ort besteht deshalb auch darin,

- auf der strukturellen Ebene für die Voraussetzungen zu sorgen, dass eine Infrastruktur da ist, die den Verbleib in der Häuslichkeit überhaupt ermöglicht;
- für die Akzeptanz von Initiativen im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements einzutreten und
- für die Anerkennung anderer Dienstleistungsanbieter durch gelebte Wertschätzung zu sorgen.

Die Tendenz der Bundes- und Landespolitik bestimmte Gesundheits- und Pflegeangebote zu zentralisieren, ist insbesondere für den ländlichen Raum eine große Gefahr.

„Jetzt aktuell läuft das Thema ärztlicher Bereitschaftsdienst, in ganz Hessen läuft das, auch hier in der Region ein Riesenaufschrei, Demonstrationen, Unterschriftensammlungen, ist jetzt in Amöneburg nicht so ein Brandthema, da sind andere Orte, wo es schlimmer ist, aber das sind so die Dinge, wo man ganz klar sieht, die Politik zentralisiert zurzeit. Also das ist eigentlich die Antwort, die die Politik auf den demografischen Wandel gibt, ... zu zentralisieren, und das ist eigentlich für ländliche Bereiche absolut tödlich.“ 00:24:41-3

Ein wichtiger Beitrag der politischen Ebene `vor Ort` besteht daher im `Kampf um die tägliche Infrastruktur`: Mobilität, Nahversorgung und der ärztliche Bereitschaftsdienst sind dabei zentrale Themen.

„Mobilität ist eingeschränkt, da gibt es - sage ich mal - Defizite, wir haben auch schon ganz oft über einen Bürgerbus nachgedacht, das ist noch so ein bisschen im Köcher, war noch nicht umsetzbar, auch aus finanziellen Gründen, in Hessen wird das nicht sehr gut gefördert,...“ 00:22:56-7

„Die „Nahversorgung hat sich verschlechtert, jetzt in einem Ort hat ein Lebensmittelmarkt geschlossen, das ist schon ein paar Jahre her, das ist der kleinste Ortsteil,...“ 00:22:56-7

Hier besteht die Aufgabe darin, Nischen zu finden, um dagegen zu arbeiten oder auch auf übergeordneter Ebene immer wieder diesbezügliche politische Forderungen anzumelden.

„...als Kommune versucht man ständig, Nischen zu finden irgendwo, um dagegen zu arbeiten. Manchmal muss man auch hart politische Forderungen stellen, von denen

man weiß, dass sie nicht umgesetzt werden, das ist auch manchmal Rhetorik, aber oft findet man auch Nischen, wo man trotzdem mit den vorhandenen Möglichkeiten noch was machen kann...“ 00:24:41-3

Eine zweite Säule der kommunalen Aktivitäten besteht darin, eine **Kultur der Verantwortungsgemeinschaft** zu fördern, d.h. gelebte Wertschätzung als Beitrag von politischer Seite zu praktizieren.

Ob durch Unterstützung bei der Initiierung von Engagement: *„Mein Ziel war, die Leute da hinzubringen, um sozusagen da Funken überspringen zu lassen und das hat funktioniert..... Und das ist einfach sensationell, da hat man einfach gespürt, dass es manchmal reicht, einen Impuls zu geben und jetzt ist es so,das hat eine echte Eigendynamik bekommen.“ 00:14:50-8*

oder durch gelebte Wertschätzung in Form von Anwesenheit bei Feierlichkeiten oder Vereinaktivitäten, Gratulationen bei `runden Geburtstagen` oder Unterstützung von Initiativen wie beispielsweise einem Gesundheitstag.

“...also Wertschätzung ist einigen Akteuren sehr wichtig, da muss man ...hingegen ...“01:01:23-8

Auch Initiativen zur politischen Verankerung der Anliegen der älteren Menschen in Form eines Seniorenbeirats können ein Beitrag dafür sein, Fragen in der dörflichen politischen Öffentlichkeit publik zu machen und in den Parteien ein Bewusstsein dafür zu fördern. Dies auch mit dem Ziel, die Rolle des bürgerschaftlichen Engagements in der Kommunalpolitik aufzuwerten. Allerdings ist das Engagement hier in den einzelnen Ortsteilen sehr unterschiedlich. Die Vision: Akzeptanz `vor Ort` ist dann erreicht, wenn jede Familie ein Mitglied in der Bürgerhilfe hat.

Der nicht-formalisierte permanente Dialog zwischen den Akteuren auf den unterschiedlichen politischen Ebenen aber auch mit und zwischen den Akteuren vor Ort spielt für die Verankerung und Verstetigung eine wichtige Rolle. Hier sind es persönliche Beziehungen und Schlüsselpersonen, die eine Entwicklung tragen. Damit hängt es aber auch vom persönlichen Engagement ab, ob Bürger initiativ werden und sich eine solche Entwicklung verstetigt. Eine planvolle konzeptionelle Entwicklung gibt es nicht.

„...dass man sich gegenseitig einfach mal austauscht, so was gibt es schon, aber jetzt eine richtige konzeptionelle Zusammenarbeit gibt es nicht“.00:44:46-5

„Also wir haben jetzt kein Konzept oder so in der Schublade oder erarbeitet ...das läuft eigentlich so im permanenten Dialog .zwischen den Akteuren...“00:34:57-2 „Das ist nicht institutionalisiert...man mailt, man telefoniert, man hat Ideen, man trifft sich ...“00:35:19-4

5.3. Leistungsanbieter als Teil des Hilfenetzes

Nachhaltigkeit für bürgerschaftliches Engagement benötigt – ab einem bestimmten Grad der Pflegebedürftigkeit - ein Netzwerk von professionellen Dienstleistern, die für eine Stabilität der häuslichen Pflegesituation ihren Beitrag leisten und die pflegerischen Tätigkeiten übernehmen.

Der Bürgerhilfe ist es gelungen, diese Dienstleister in ein Unterstützungsnetzwerk zu integrieren. Die Einbindung der professionellen Dienstleister hat sich im Laufe der Projektlaufzeit als tragfähig und stetig erwiesen, so dass bei neu hinzugekommenen Klienten teilweise gemeinsam vom ambulanten Dienst und der Bürgerhilfe Erstgespräche geführt worden sind.

Es wurden daher Interviews mit den Dienstleistern geführt, die nach Auskunft der Koordinierungskraft für die Hilfe- und Pflegebedürftigen und damit auch für das Projekt relevant sind. Ziel war es, herauszufinden, was genau die Tragfähigkeit der Strukturen ausmacht, die zusammen mit dem bürgerschaftlichen Engagement für eine Nachhaltigkeit sorgen.

Es wurden zwei wichtige Leistungsanbieter in der Region interviewt: zum einen die `AurA` (Tagespflegeeinrichtung) und den ambulanten Dienst der Caritas, die in der Region als Anbieter von Pflegedienstleistungen viele Pflegebedürftige versorgen und wichtige im Hilfemix sind. Auch diese Interviews wurden transkribiert. Der Focus der Auswertung liegt – neben der Darstellung des Leistungsangebots der Caritas und der AurA – auf Fragen der Vernetzung und Kooperation.

Da es sich bei den beiden Angeboten um eine Tagespflege und einen ambulanten Dienst handelt, die im wesentlichen, die mit dieser Angebotsstruktur verbundenen Leistungen anbieten, sollen in der zusammenfassenden Darstellung der Interviews die angebotenen Leistungen nur kurz dargestellt und Aspekte fokussiert werden, die im Zusammenhang mit der Nachhaltigkeit des freiwilligen Engagements von Bedeutung sind: die Zusammenarbeit und Kooperation zwischen den am Hilfemix beteiligten Personen und Institutionen.

Die Tagespflege „AurA“

Der Name AurA steht für aktives und rüstiges Alter und ist ursprünglich ein gemeinnütziger Verein, der im Jahr 1992 gegründet wurde. Die Tagespflege für das Einzugsgebiet liegt in der Gemeinde Roßdorf. Das Angebot der AurA existiert dort seit etwa 10 Jahren. Zum Zeitpunkt der Befragung (2013) bietet die AurA 18 Plätze in der Tagespflege an. Das Einzugsbereich ist relativ weit gefasst und reicht bis ca. 20 Kilometern um den Standort herum. Ein Schwerpunkt sind die Nachbargemeinden Ebsdorfergrund und Amöneburg-Roßdorf. Zielgruppen sind Personen, die gehfähig oder transportfähig sind; auch Rollstuhlfahrer/innen sind willkommene Gäste. Pflegebedürftige, die bettlägerig sind, können nicht aufgenommen werden. Der Schwerpunkt liegt auf der Tagesstrukturierung, auf der Regelmäßigkeit, auf den sozialen und kommunikativen Angeboten, dem Austausch und der Begegnung.

Nachhaltigkeit im Hilfemix: Kooperationsbeziehungen zwischen den Anbietern von Leistungen sind ein Beitrag zum `Funktionieren` des Hilfemix für die Hilfe- und Pflegebedürftigen.

Das Interesse, Akzeptanz für das Angebot der Tagespflege zu schaffen, führt zu Vernetzung

..in den örtlichen Strukturen.

Denn: „eine Verankerung in den örtlichen Strukturen ist die Voraussetzung für die Akzeptanz und damit auch Inanspruchnahme des Angebots: „Als wir vor gut zehn Jahren/ knapp zehn Jahren hier angefangen haben, war das im ersten halben Jahr ein/ ein etwas isoliertes Arbeiten. „/ #00:12:47-0#

„...es brauchte eine Präsenz und es braucht eine Teilnahme an Veranstaltungen, die hier stattfinden...“ #00:12:47-0#

„Das muss nicht immer fachlich orientiert sein. Das kann das Gespräch über den Gartenzaun sein, wo man sagt, „ach, wie geht`s denn“ und, und, und, man hört, ach, der Nachbar und, und, und, kommen Sie mal und, und, und. Dieses Gespräch zwischendurch ist oftmals sehr viel wichtiger und der Kitt, der so was zusammenhält, als eben diese großen fachlichen Seminare oder, oder, die manche eher als Barriere erleben, in so ein Haus zu kommen. #00:14:30-6#

Dies schließt die Teilnahme an den Aktivitäten des dörflichen Lebens - `Bierchen trinken` - , Teilnahme an dem Vereinsleben im Dorf – Musikverein, der die Feste der AurA unterstützt, schließ ebenfalls ein, wie z.B. auch

....zu Kontakten zu Leistungsanbietern der täglichen Versorgung, wie Fleischer, Handwerker, Apotheken und Sanitätshäuser.

Da gehe ich lieber zu dem kleinen Sanitätshaus in/ in Kirchhain..., Familienbetrieb, rufe an und den nächsten Tag habe ich meinen Toilettenstuhl, habe ich mein Patientenbett. Das funktioniert auch im Vorgriff, ...“/ #00:09:15-7#

....zu Kooperationen mit anderen Leistungsanbietern

„Wichtige Kooperationspartner sind für uns die ambulanten Dienste, die sind in der/ in diesem Umgang mit unseren Menschen, die wir betreuen, natürlich auch direkt in erster Linie in der häuslichen Pflege und Betreuung notwendig und kooperieren mit uns. #00:14:30-6#

„.es gibt eine sehr enge Zusammenarbeit mit der Freiwilligen-Agentur in Marburg/ #00:15:02-7#,,

...wir arbeiten auch in der Alzheimer-Gesellschaft zusammen. #00:07:48-3#.

Die Pflegeberatung der AOK und Kostenträger sind – neben der Bürgerhilfe - weitere enge Kooperationspartner.

.....zu Kooperationen bei der Durchführung von Fortbildungen und Veranstaltungen

„...rund um die Caritas haben (wir) im letzten Jahr regelmäßig Pflegekurse zusammen mit der AurA gemacht. Das waren dann rund 40 Abende. Da weiß man auch seine Kollegen sehr gut einzuschätzen und zu nehmen, man kann sich austauschen.

#00:19:33-8#

Das wiederum stiftet Kontakte und informelle Kooperationsbeziehungen, die tragfähige Unterstützungsnetze für Hilfe- und Pflegebedürftige ermöglichen. Wenn die Kooperationsbeziehungen zwischen den Anbietern funktionieren, `funktionieren` sie auch im Netz für die Hilfe- und Pflegebedürftigen.

Werte und Visionen als Antrieb

Diese Kontakte sind auf der einen Seite in die Leistungen der eigenen Einrichtung integriert. Sie erfordern jedoch oft ein Engagement, das über die abzurechnende Leistung hinausgeht und sich dem Anspruch verdankt, eine gute Versorgung für die Hilfe- und Pflegebedürftigen leisten zu wollen:

„Und (.) da ist mir halt dran gelegen, dass wir (.) Versorgungsnetzwerke hinbekommen, die/ (..) die dann wirklich dem, was vor Ort passiert, gerecht werden. Und das muss nicht immer der Profi sein, sondern das kann auch (.) die Nachbarin sein, die super hilft. Und gerade so im Bereich (.) Vor-Pflegebedürftigkeit, (.) finde ich, greift das Konzept von der Bürgerhilfe total gut und/ und (.) ich sage mal, wenn eine Pflegebedürftigkeit um ein halbes oder um ein Jahr (.) nach hinten geschoben werden kann, da geht es auch um (.) Sozialversicherungsbeiträge/ #00:16:23-9#

„Und/ (.) und (.) das ist für mich (.) auch ganz wichtig und das ist ja auch ein Qualitätsmerkmal, wenn die merken, Moment, Kostenträger, Leistungserbringer, die arbeiten nicht gegeneinander, (.) die haben zwar ihre Rollen, (.) die sind klar, (.) aber/ (.) also das ist auch vertrauensbildend, was so die Qualität angeht. #00:14:32-2#

Von Seiten der Professionellen erfordert dies ein Heraustreten aus der `eigenen Logik`:

„ Weiter Bedingung ist, glaube ich, dass die Kollegen, die in dem Bereich arbeiten, als professionelle Anbieter sich auch weiter öffnen und dass da auch geschult werden muss. Es gibt die Schulungen für/ für/ für/ für Laienhelfer, für Betreuungshelfer, für Assistenz mit all den Begriffen und all der Wichtigkeit, die dahinter steht. Andererseits glaube ich, und da vernachlässigen wir noch ein bisschen was, die, die in dem Bereich seit zehn, 20 oder fünf Jahren arbeiten, auch die brauchen eine Sensibilisierung für den Aspekt Gemeinwesen, Umgebung und was passiert in meinem sozialen Nahraum des Wohnortes. Ja, die machen einen guten Job innerhalb der Einrichtung, aber

der endet dann zu einer bestimmten Dienstzeit und dann/ dann verlassen die den Platz..... Da wäre Sensibilisierung sicherlich noch mal notwendig, denn nur dann kommen wir zu dem Mix professionell, ehrenamtlich“. #00:31:05-1# ...“

Persönliche Beziehungen als Voraussetzung und stabilisierendes Moment von `informellen` und tragfähigen Strukturen

„Es gibt bisher keinen regelmäßigen Gesprächsrhythmus, wo man sagt, man trifft sich und tauscht sich aus. Wir kennen uns seit vielen, vielen Jahren, begegnen uns bei Veranstaltungen, wie vorhin schon im/ im Smalltalk, in Vorbereitung besprochen, (...) gelegentlich gibt es aber natürlich auch (..) Veranstaltungen, wo man sich trifft, Suppenfest beispielsweise, ja, Dankeschön-Abende, andere Dinge. #00:21:20-5#

Eine solche Vernetzung existiert nicht als formalisierte Struktur oder als institutionalisiertes Netzwerk; fast alle Vernetzungen in diesen Bereichen basieren auf persönlicher Initiative, Engagement und auf der Basis freundschaftlicher Beziehungen.

Caritas - Anbieter von ambulanten Pflegeleistungen in der Region

Die Caritas-Sozialstation Amöneburg wurde vor 33 Jahren gegründet.. Als Gemeindefröhen in den Dörfern hat der Dienst schon jahrzehntelange Geschichte. Zum Zeitpunkt des Interviews hatte die Sozialstation ca. 100 Patienten, von denen 35 Patienten der Großgemeinde Amöneburg zugehören, ca. 65 zu Marburg. Jetzt liegt der Schwerpunkt des Dienstes auf der Grund- und Behandlungspflege. Bis 2009 hat die Caritas eine Sozialstation im Mardorfer Schwesternhaus betrieben. Sie verlegte ihre Büroräume inzwischen nach Marburg, bleibt aber dennoch der größte Pflegedienstleister vor Ort. .

Das `Kerngeschäft` des ambulanten Dienstes als Grundlage für Kooperation und Vernetzung

Das Kerngeschäft der Caritas liegt im Bereich der Grund- und Behandlungspflege; der `doorkeeper` für die Inanspruchnahme dieser Dienste sind aber in den meisten Fällen die Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen, die von der Caritas nur noch rudimentär bedient werden:

„...ganz klar, ich möchte mich in meiner Dienstleistung aufs Kerngeschäft konzentrieren. #00:23:11-4#

Von daher ist eine Optimierung der Versorgungssituation für die Caritas in Kooperation mit der Bürgerhilfe eine gute Option.

Für die pflegenden Angehörigen, die mit der Fragmentierung und Konkurrenz der Anbieter oft negative Erfahrungen machen, wird von der Caritas ganz bewusst auf die Kooperation mit Versorgungsnetzwerken, die in Kooperation den spezifischen Hilfe- und Pflegebedarf abdecken, als Qualitätsmerkmal gesetzt.

„ Und/ (.) und (.) das ist für mich (.) auch ganz wichtig und das ist ja auch ein Qualitätsmerkmal, wenn die merken, Moment, Kostenträger, Leistungserbringer, die arbeiten nicht gegeneinander, (.) die haben zwar ihre Rollen, (.) die sind klar, (.) aber/ (.) also das ist auch vertrauensbildend, was so die Qualität angeht. #00:14:32-2#

Und (.) da ist mir halt dran gelegen, (.) dass... wir (.) Versorgungsnetzwerke hinbekommen, die/ (...) die dann wirklich dem, was vor Ort passiert, gerecht werden. Und das muss nicht immer der Profi sein, sondern das kann auch (.) die Nachbarin sein, die super hilft. Und gerade so im Bereich (.) Vor-Pflegebedürftigkeit, (.) finde ich, greift das Konzept von der Bürgerhilfe total gut und/ und (.) ich sage mal, wenn eine Pflegebedürftigkeit um ein halbes oder um ein Jahr (.) nach hinten geschoben werden kann, da geht es auch um (.) Sozialversicherungsbeiträge.“ #00:16:23-9#

Man begreift sich ganz bewusst nicht als isolierter Dienstleister sondern als Teil eines Pflege- und Hilfesystems, der seinen speziellen Beitrag zur Versorgung des Klienten leistet:

„Aber im Gegenteil, ich habe jetzt ganz charmante Situationen, dass eine Großgemeinde Amöneburg, nachdem jetzt die 2. Schulung schon sich umgesetzt hat, die 3. jetzt im September anlaufen wird, (.) ein Top-Kooperationspartner habe, also wir wirklich (.) da, wo (.) Therapie und Diagnostik, wo (.) Pflege sehr (..) anspruchsvoll ist, Fachlichkeit braucht, (.) das auch umsetzen können, aber das durchaus auch vernetzt passiert. Das heißt, wir haben Versorgungssituationen, wo wir morgens (.) in der Grundpflege sind und dann Helfer (.) von der Bürgerhilfe mittags oder abends (.) dann auch tätig sind.“ #00:05:34-1#

Dies im Bewusstsein, das jede Dienstleistung im Bereich

„...Betreuung (.) oder Hauswirtschaft das System so stabil machen, (.) in Kooperation dann auch noch mit einer Tagespflege, also Aura.“ #00:05:46-3#.

Persönliche Beziehungen als Voraussetzung und stabilisierendes Moment von `informellen` und tragfähigen Strukturen im Hilfemix

„... also Frau S. und ich, ich habe die noch als Auszubildende.. bei uns bei der Diakonie-Station in Marburg erlebt. #00:04:24-5# und „Das heißt, wir kennen uns inzwischen auch weit über 20 Jahre. (..) Da ist also eine/ (..) da passt einfach die Chemie von Absprachen her.“

Dies trifft in ähnlicher Weise auch für andere Kooperationspartner zu:

„Also der H. (Tagespflege) und ich, wir kennen uns auch schon seit über 20 Jahren. (.) Dass (ist) dann wirklich ein ganz stimmiges (.) Netzwerk ist.“ #00:05:54-7#

5.4. Fazit und Einordnung

Vor dem Hintergrund, dass auf der strukturellen Ebene – sei es über den Landkreis, die Kommune oder die professionellen Dienstleister als Teil des Hilfe-Mix – die Voraussetzungen geschaffen werden, dass das bürgerliche Engagement nachhaltig wirken und eine Kultur der Verantwortungsgemeinschaft in der Region ‚gelebt‘ werden kann, kommt den informellen im Vergleich zu den formalisierten Netzwerkstrukturen eine größere Bedeutung zu. Bisher wurde im Zusammenhang mit der Vernetzung immer wieder darauf hingewiesen, wie bedeutsam formalisierte Netzwerkstrukturen sind. Als idealtypisch wurden dabei Netzwerkstrukturen angesehen wie:

„ die Netzwerkkonferenz aller Netzwerkpartner - regelmäßigen inhaltsspezifischen Arbeitstagungen- die kontinuierlich arbeitenden Arbeitsgruppen- der Abschluss von Kooperationsverträgen/Rahmenvereinbarungen der Netzwerkpartner- ein Steuerungsgremium im Sinne eines Aufsichtsrats- die Etablierung eines professionellen Netzwerkmanagements- die Koordinierungsstellen.“ (Klaes et al 2004:17)

Von diesen Strukturelementen liegen bei der Bürgerhilfe nur wenige Merkmale vor; Netzwerkkonferenzen werden von der Stabsstelle des Landkreises organisiert und angeboten; sind aber von der örtlichen Situation entfernt, da der Landkreis die hier angesprochenen Netzwerkteilnehmer weiter fasst und kleinräumige Netzwerke vor Ort nicht initiieren kann (vgl. Kapitel 5.1.).

Die Kooperation und Vernetzung findet auf einer informellen Ebene statt, von der im Resultat gesagt werden kann, dass sie `funktioniert`.

Im Zuge einer Expertenbefragung hat Endres (Endres 2011) Bausteine eines Netzwerkmanagements entwickelt, die – obwohl sie eigentlich nicht auf den sozialen Bereich bezogen sind – als Folie hinterlegt werden können, um zu einem Befund über den Stand der Netzwerkentwicklung zu gelangen:

Erfolgsbausteine der Netzwerkbildung sind aus seiner Sicht:

„Gemeinsame Ziele und Visionen, die Bereitschaft und Fähigkeit zum Perspektivwechsel, sich auf neues Einlassen, gegenseitiges Vertrauen, es darf nur Gewinner geben, gemeinsame Kommunikation und regelmäßige Kontaktpflege“ (Endres 2011: 2 ff.).

Legt man dieses Raster zu Grunde, so kann gesagt werden, dass diese Erfolgsbausteine in vielen Punkten in dem Modellprojekt gelebte Kultur sind: Besonders der Punkt des gegenseitigen Vertrauens („ man muss bei dem anderen Vertrauen aufbauen, dass man der richtige Partner ist“) ist bei den Netzwerkpartner gegeben. Auf der Grundlage von persönlichen Beziehungen, die aus Arbeits- oder Ausbildungszusammenhängen resultieren und in bewusst gesuchten gemeinsamen Projekten (gemeinsamen Fortbildungen) immer wieder erneuert werden, führen zu einer Stabilität der informellen Strukturen, die möglicherweise ähnliche oder größere Tragfähigkeit besitzen als formalisierte Strukturen.

Durch die Einbindung der so – informell- `organisierten` Kooperation existiert ein Netzwerk, das in die praktische Arbeit aller Beteiligten integriert ist. Von allen Beteiligten wird es als ein anzustrebendes Moment gesehen, dass sich diese informellen Netzwerke weiter entwickeln und eine Stufe der Formalisierung erreichen, denn die informellen Netzwerke sind an Personen gebunden und funktionieren solange und so gut, wie diese Personen Bestandteil des Netzes sind und bleiben. Allerdings scheint die Antriebskraft zur Formalisierung solange gering, wie gerade die informellen, tragfähigen Netze `gut funktionieren`. Mit der Anzahl der Berührungspunkte könnte jedoch der Bedarf zur Formalisierung von Netzwerkstrukturen – z.B. in Form von Konferenzen – wachsen:

„Aber das ist damit/ im Moment noch nicht so systematisiert und noch nicht so (.) geplant. (.) Aber da kommen wir vielleicht auch noch hin, weil (.) da denke ich mir, (.) da haben wir inzwischen so viele Berührungspunkte, dass wir da also schon (.) auch regelmäßig uns dann mal zusammensetzen können und gucken können, okay, wie sieht es da aus, wie sieht es da aus, wie sieht es da aus, (.) dass man dann auch (.) entsprechend (.) noch (.) abstimmen kann.“ #00:20:06-4# caritas

5.5. Das Bürgerhilfeleitungsteam als Säule der Strukturebene

Dem Bürgerhilfeleitungsteam (im Folgenden BHleitungsteam) wird hier ein gesondertes Kapitel gewidmet. Es gehört nicht unmittelbar zur Strukturebene, es nimmt aber mit all seinen Aufgaben die Funktion einer tragenden Säule dieser Struktur wahr. Zugleich ist das Team eine wichtige Schnittstelle zur individuellen Ebene des Beziehungsdreiecks HelferInnen, Klienten und Koordinierungskraft sowie zu den formellen und informellen Netzwerken.

Mit dem BHleitungsteam wurden im Verlauf des Projekts zwei Interviews durchgeführt. Das erste Interview wurde am 14.03.2013 mit 5 Personen durchgeführt. Zu diesem Zeitpunkt fanden schon eine Zeitlang Vorüberlegungen und anstoßende Aktivitäten statt – wie z.B. der Mittagstisch. Das zweite Interview wurde am 27.11.2014 ebenfalls mit 5 Personen durchgeführt. Aufgrund der bisherigen erfolgreichen Aktivitäten – es gab viele HelferInnen und Klienten – befand sich das BHleitungsteam in einer Phase der starken Belastung.

In dem ersten Interview wird der Weg nachgezeichnet, den die Bürgerhilfe bis zu diesem Zeitpunkt gegangen ist, um ihr Angebot, die damit verbundenen ersten Aktivitäten und die Vereinsgründung publik zu machen. In der Auswertung der Gruppeninterviews werden Strategien aber auch emotionale Perspektiven deutlich, die mit diesen Prozessen verknüpft sind. Das zweite Interview wurde nach einer Krisenintervention – bedingt durch die Überlastung des BHleitungsteams – durchgeführt und beschreibt Maßnahmen zur Bewältigung dieser Krise: Die Durchführung eines workshops mit dem Ziel, neue Mitglieder für die Backgroundarbeit zu gewinnen (s.u.).

5.5.1 Entwicklung einer Projektperspektive und erste Schritte

Angebote für ältere Menschen initiieren und diese nutzen, Feste feiern und die Feste nutzen...

Wie im Kapitel 2 schon ausführlich beschrieben, spielt für die BH in Mardorf das Schwesternhaus als zu erhaltender Kristallisationspunkt in Kombination mit dem Angebot, für ältere Menschen einen Treffpunkt zu bilden, eine große Rolle:

„ ...erst mal haben wir uns getroffen, wir haben uns ja auch teilweise nicht gut gekanntund dann haben wir gesagt, erstes Ziel ist jetzt ein Mittagstisch, einfach was für die Leute zu tun, damit die aus der Isolation raus kommen, „#00:06:57-1#

„Der Mittagstisch: einfach was für die Leute tun....und das Haus erhalten.“ #00:12:03-3#

Zugleich sollte eine solche Aktivität ein `Türöffner` sein, um Personen zu werben, sich an der Entwicklung eines Hilfsangebots zu beteiligen, die den älteren Menschen den Verbleib in der Häuslichkeit ermöglichen. Und dann

„...haben wir ein Sommerfest gemacht, dann haben wir vorgestellt, was wir alles vorhaben.“ #00:06:57-1#

Dabei hat sich die Vorstellung - was `das alles sein könnte` - selbst erst im Prozess, mit Hilfe von Ideengebern und Unterstützung der Stabsstelle Altenhilfe entwickelt:

„...da haben wir uns regelmäßig bei der Frau X in Marburg getroffen, und es wusste keiner letztendlich von uns, was da an Arbeit auf uns zukam . Es war uns nicht klar bewusst, es war auch glaube ich gut so.“ #00:12:03-3#

Veranstaltungen der Stabsstelle Altenhilfe sowie der Besuch in einem Modellprojekt in Eichstätten waren Ideengeber, in deren Verlauf sich die Vorstellung von den eigenen Vorhaben immer mehr konkretisierte. Nachdem durch den Besuch ein entscheidender Anstoß gegeben war, wurden erste Schritte der Umsetzung für die Entwicklung eigener Aktivitäten in die Wege geleitet. Auch hier wurden wieder Feste/Geselligkeit genutzt, um die Idee bekannt zu machen und Mitstreiter zu werben:

„....dann haben wir ja quasi gesagt, ja, machen wir, machen wir, machen wir und dann haben wir Gleichgesinnte gesucht, die da sich da auch mit einbringen und dann haben wir mit der Frau S. ein Gespräch gehabt und dann haben wir den Weihnachtsmarkt quasi genutzt, um zu sagen, wer macht da mit ?“ #00:09:43-8#

Der erste Schritt bestand darin, eine Arbeitsgruppe zu konstituieren, die den weiteren Prozess steuern konnte:

„Erst mal haben wir unsere Gruppe konstituiert, also wer macht da überhaupt in der Arbeitsgruppe mit, (es) gab auch viele Absagen, muss ich sagen, wo wir gedacht haben, die könnten doch, man ist so das Dorf durchgegangen und eigentlich sind dann nur die E. und die B. und der P. übriggeblieben. #00:09:43-8#

... hin zu einer „kick-off Veranstaltung“

Von der Startphase – zu der auch der Weihnachtsmarkt und das Werben um Menschen gehörten, die sich vorstellen konnten, an einer Schulung teilzunehmen – wurde der Weg bereitet für eine kick-off Veranstaltung:

„...und dann kam eine Infoveranstaltung im Bürgerhaus mit hunderten von Menschen, wo das Projekt quasi vorgestellt wurde, wo uns die Frau S. auch immer wieder zur Verfügung stand unddann haben wir gefragt..wer sich wollte schulen lassen und dann (haben wir) ungefähr 17, 18 zusammen gehabt.“ #00:10:35-3#

5.5.2 Die Projektgruppe konstituiert sich und entwickelt eine Teamstruktur

„...und jetzt sind wir ja ein Verein, jung, unerfahren, auch mit dem ganzen Sermon der Mittelbeantragung und das ist echt ein Ding..“ #00:21:04-1#

Strukturelle Entwicklungen vorantreiben

Mit der Konstitution der Bürgerhilfe kamen auf den Verein viele Fragen zu, die Entscheidungen herausforderten. Zu denen gehörten u.a. die Frage nach Schulungen für die HelferInnen, der Umgang mit Fehlzeiten bei Schulungen, Beantragungen von Geldern, Bewilligung und Verwaltung von Finanzmitteln. Das BHleitungsteam mußte sich als arbeitsfähiges Projektteam konstituieren. Damit verbunden war auch die

Entwicklung einer Teamstruktur

Die Arbeit an einem Projekt, das in seinen Strukturen im Einzelnen noch zu entwickeln war, stellte das Team vor neue Herausforderungen,

„...das Team muss funktionieren, da muss die Chemie stimmen.“ #00:44:12-5#

Aber das war nicht immer einfach,

„...das raubt auch viel Kraft.“ #00:44:15-5#

Der Umgang mit Konflikten und Konfliktregulierung stand auf der Tagesordnung

„...und das ist auch nochmal ein Punkt, da kann man unterschiedlicher Meinung sein, aber man muss irgendwie wieder so eine Größe besitzen auch nachher zusammen zu kommen ...“: #00:43:54-9#

Zugleich waren gruppensdynamische Prozesse gefordert:

„...ja, aber manchmal ist es schwierig, da möchte man gerne irgendwie Sachen projektbezogen machen, aber man hat einen Teil damit zu tun, erst mal die Stimmung wieder so zusammenzubringen.“ #00:44:43-3#

Insgesamt war die Projektentwicklung – gerade am Anfang – von Ängsten und Hoffnungen begleitet:

„Wenn man einen Haushalt aufstellt und in unserem Projektantrag, der quasi dem Ministerium vorliegt, da musste auch perspektivisch schon geguckt werden, was passiert nach den drei Jahren, also diese Nachhaltigkeit steht da schon drin, als Ziel.“ #00:26:41-3#

Damit verbunden war die Annahme, in drei Jahren ohne öffentliche Mittel auskommen zu müssen,

„... und (das) macht mir ein bisschen Angst.“ #00:27:12-2#

Begleitet wurden die Ängste von Hoffnungen, die auf die Anerkennung des Vorhabens setzten:

„... ok, es wird sich irgendwann hier in der Bevölkerung rumsprechen, dass das was Gutes ist, ich denke, dass da auch in drei Jahren, das wir da vielleicht auch einfach dadurch, dass man halt auch sieht, was letztendlich eine Bürgerhilfe bezweckt und auch wie wichtig ... die ist, dass dadurch auch die Kunden, bzw. auch nochmal zusätzliche Helfer kommen, das kann ich mir schon vorstellen.“ #00:29:55-8#

5.5.3 Mit dem Erfolg und dem Gelingen der Arbeit.. kommen neue Probleme

Ende 2014 – vor dem Zeitpunkt der Durchführung des zweiten Interviews – stellte sich heraus, dass das BHleitungsteam, das aus 5 bis 6 Personen bestand, die erfolgreiche Arbeit nicht mehr schultern konnte: Immer mehr HelferInnen haben sich schulen lassen, die Anzahl der Klienten wuchs stetig. Man entschloß sich – unter Beteiligung der wissenschaftlichen Begleitung – einen **workshop** mit dem Titel

„Wir helfen gerne - dazu brauchen wir ihre Hilfe“

durchzuführen. Auf der Grundlage der erreichten Erfolge war der workshop ein Antrag auf Unterstützung für die Backstagearbeit, also für mehr manpower bei Organisations- und Leitungsaufgaben. Nur dann – so die Botschaft des workshops – konnte die Unterstützung der Hilfebedürftigen erfolgreich weiter geführt werden.

Mit diesem workshop wurde ein Reflektionsprozess über das eigene Selbstverständnis angestoßen:

„Also, ich denke auch, dass wir uns so ein bisschen geöffnet haben. #00:26:09-9#

„Und dass wir auch um Hilfe gerufen haben letztendlich.“ #00:26:12-8#

„Wir haben ja geschrieben: Wir helfen gerne und dazu brauchen wir ihre Hilfe! Also das ist ja irgendwie, ich bin dann auf Augenhöhe, gell. #00:29:03-5# und nicht „ Wir sind so gnädig und lassen euch mit hier rein und ihr dürft mitmachen, sondern wir haben ja quasi gesagt, wir brauchen Hilfe.“ #00:29:11-5#.

Dabei setzte das BHleitungsteam darauf, dass die Arbeit der BH und d.h. vor allem der HelferInnen einen guten Ruf hatte:

„Aber ich glaube auch, in der Bevölkerung hat sich's mittlerweile rumgesprochen und es hat eine positive Resonanz. #00:27:38-7# „Dass da auch viele sagen: Mensch, das läuft! Das ist toll! Sowas müssen wir auch unterstützen!“ #00:27:45-8#

Im Ergebnis konnte das BHleitungsteam neue Kräfte mobilisieren, wenn auch nicht ganz in dem gewünschten Umfang:

„Also, ich fand es auch insgesamt gelungen, weil wir/ Also, ich hatte mir zwar vorgestellt, dass noch ein paar mehr Leute wir gewinnen könnten, aber es ist trotzdem so okay gewesen.“ #00:11:42-0#

Im Unterschied zum Beginn der Arbeit der Bürgerhilfe, in der Zukunftsängste die Arbeit begleitet haben und gefragt wurde, was wird in drei Jahren, wenn die Modellförderung ausläuft,

„Oh, Gott! Wie soll das jetzt weitergehen? Oh, Hilfe! Wir werden erschlagen von der vielen Arbeit!“ #00:20:42-4#

konnten die Probleme jetzt mit mehr Zuversicht und einer größeren Gelassenheit betrachtet werden.

„...ein bisschen mehr Gelassenheit. Es wird weitergehen. Es wird so sein.“ #00:21:37-0#

5.5.4 Fazit

Auf der Basis, dass auf der strukturellen Ebene – sei es über den Landkreis, die Kommune oder die professionellen Dienstleister als Teil des Hilfe-Mix – die Voraussetzungen geschaffen werden, dass das bürgerliche Engagement nachhaltig wirken und eine Kultur der Verantwortungsgemeinschaft in der Region ‚gelebt‘ werden kann, kommt den informellen Netzwerkstrukturen im Vergleich zu den formalisierten im Rahmen der niedrigschwelligen Betreuungsdienste eine immer größere Bedeutung zu (s.auch Kapitel 5.4.).

Insgesamt macht die Auswertung der Interviews deutlich, dass die Aufgaben eines Teams in diesem Bereich sehr vielfältig sind: Hier werden Projektmanagementkompetenzen verlangt, die von dem Team fordern, sich immer wieder neu auf sich verändernde Situationen einzustellen. Dies gilt nicht nur, wenn Vorhaben nicht gelingen, sondern auch dann, wenn als Resultat von Erfolgen neue Strategien erforderlich sind. Dies kann nur gelingen, wenn es das Team schafft, bei Krisen und strategischen Entscheidungsfindungsprozessen eine Gruppendynamik zu entwickeln und mit Differenzen bei Entscheidungsfindungsprozessen, die dabei notwendigerweise entstehen, produktiv umzugehen.

Auf dieser Basis – das zeigen die Auswertungen – kann ein solcher Prozess im das BHleitungsteam eine Bereicherung sein und

- zur Entwicklung der eigenen Persönlichkeit beitragen,
- eine verlässliche Teamstruktur schaffen,
- die Effektivität der Schnittstellen- und Verbindungsfunktion zwischen den formellen und informellen Netzwerken befördern und
- den Auf- und Ausbau einer nachhaltigen Strukturebene unterstützen.

6. Die Rolle der Koordinierungskraft im Betreuungsprozess. Ergebnisse zur Individualebene Teil 1

Vor dem Hintergrund, dass - wie in Kapitel 4 ausgeführt - auf der strukturellen Ebene – der Landkreis, die Kommune vor Ort, das Bürgerhilfeleitungsteam, die professionellen Dienstleister und die damit verbundenen informellen Netzwerke – ergänzt durch die Arbeit des BHleitungsteams wesentliche Voraussetzungen für die Nachhaltigkeit des bürgerlichen Engagements schaffen, sollen im Kapitel 5 die Ergebnisse der Individualebene Teil 1 vorgestellt werden. Im Focus steht dabei die Fragestellung, wie die hier agierende Koordinierungskraft den Verlauf des Beziehungsprozesses als gelingend gestalten kann und somit zur Nachhaltigkeit des Projekts beiträgt.

Im Mittelpunkt der Arbeit eines niedrigschwelligen Betreuungsdienstes steht die Betreuung. Diese ist jedoch nicht statisch, sondern stellt einen dynamischen Prozess dar. In einem ersten Schritt gilt es, die verschiedenen Phasen der Konstitution, Durchführung und Beendigung eines Betreuungsverhältnisses zu identifizieren und zu beschreiben.

An dem Prozess sind verschiedene Akteure in wechselnden Beziehungen und Interaktionen beteiligt. Im zweiten Schritt soll daher eruiert werden, wodurch sich der Betreuungsprozess in den wechselnden Beziehungen und Interaktionen aus der Perspektive der verschiedenen Akteure auszeichnet.

Im Mittelpunkt steht hierbei die Rolle der **Koordinierungskraft**, deren wesentliche Aufgaben sind

- die Koordinierung und die fachliche Begleitung der HelferInnen
- die Beratung von Hilfebedürftigen sowie
- der Aufbau von Netzwerkstrukturen, in die das Angebot der Bürgerhilfe in das bestehende Hilfesystem wirksam eingebunden wird.

Auf der **Individualebene** sind es die Aufgaben der Koordinierungskraft,

- den Prozess zwischen Hilfegebern und Hilfeempfängern anzubahnen,

- Sorge für die Begleitung und Unterstützung der HelferInnen zu tragen,
- Ansprechpartnerin für die Hilfeempfänger zu sein.

Diese Aufgaben sind den Phasen des Betreuungsprozesses zuzuordnen und teilweise phasenübergreifend (siehe hierzu im Detail die Auswertungen und Darstellung der Ergebnisse der Interviews mit den Helferinnen im Kapitel 7).

Auf der **Strukturebene** ist die Koordinierungskraft

- Coach und Ideengeber.

Sie bringt fachliches Know How und ihr Netzwerk in die vorhandenen Strukturen mit ein und schafft damit letztlich Arbeitsstrukturen.

Damit sitzt die Koordinierungskraft an einer Schnittstelle, in der ihre Arbeit die wesentlichen Handlungsfelder der Bürgerhilfe berührt: die Koordination, die Kooperation, die Betreuung und die Background-Arbeit.

Die Herstellung von tragfähigen Beziehungen zwischen den HelferInnen und den Klienten, zur Bürgerhilfe und zu anderen Dienstleistern, zur Kommune und dem Landkreis sowie mit und im Bürgerhilfeleitungsteam ist damit eine Hauptaufgabe der Koordinierungskraft.

Die Nachhaltigkeit des Projekts – so die Hypothese, die durch den Verlauf des Beziehungsprozesses zu prüfen sein wird – hängt davon ab, inwieweit diese Beziehungen als gelingende Beziehungen gestaltet und von den beteiligten Akteuren empfunden werden (siehe hierzu im Detail auch die Kapitel 7 und 8).

6.1. Betreuung – Rekonstruktion der Kernaufgabe der Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg

Wie bei der Herleitung der Forschungsfrage dargestellt, wird davon ausgegangen, dass die Betreuungsleistung

- einerseits **prozesshaft** ist, also einem (bestimmten) Verlauf folgt und dass sie
- andererseits **relational** ist, d.h. dass sie durch die Verhältnisse der beteiligten Akteure bestimmt ist.

Dieser prozesshafte und relationale Betreuungsprozess wird aus der Perspektive der unmittelbar an ihm beteiligten Akteure - **der Koordinierungskraft, den Helfern und den Klienten** – rekonstruiert.. Diese Akteure interagieren während der Betreuung in unterschiedlichem Grad und Form miteinander. Außen herum gruppieren sich weitere relevante Akteure wie das Bürgerhilfe- Leitungsteam, ambulante und teilstationäre Dienstleistungen, die Kommune, der Landkreis und das dörfliche Milieu.

Über die Rekonstruktion des Betreuungsprozesses wird sich zeigen, welche Qualität die Beziehungen haben und inwieweit die Qualität der Beziehungen ein Beitrag für die Nachhaltigkeit sein kann.

Dabei ist an dieser Stelle anzumerken, dass dieses triadische Verhältnis nicht ins Zentrum gerückt wird, um den anderen beteiligten Akteuren ihre Bedeutung abzusprechen. Das Bürgerhilfe-Leitungsteam ist vor allem für die Backgroundarbeit zuständig und schafft daher die Basis der Arbeit. Die Anbieter von Pflegedienstleistungen, die Kommune oder der Landkreis setzen die Rahmenbedingungen der Betreuung (siehe hierzu im Detail Kapitel 4).

Für die Herleitung der Phasen der Betreuung waren insbesondere die Aussagen der Koordinierungskraft aufschlussreich, da sie die Akteurin ist, die den Betreuungsprozess initiiert, begleitet und auch abschließt.

Grundlage für die Auswertung sind leitfadengestützte transkribierte Interviews, die im Verlauf der Projektphase zu verschiedenen Zeitpunkten durchgeführt wurden.

Ein Überblick über die Phasen ist dem folgenden Zitat zu entnehmen :

"Wenn wirklich jetzt jemand anruft und sagt, meine Tante braucht Hilfe, dann ich vereinbare ich in der Regel erst einen Hausbesuch. Ich gehe zu den Leuten nach Hause, spreche mit ihnen und überlege dann auch, wer von der Helfergruppe da gut geeignet wäre. Wenn ein Helfer gesagt hat, er würde gern in Ernsthäusern, in Erfurthäusern gehen“ oder "ich würde gerne mit jemandem Nachmittags spazieren gehen", dann guckt man einfach, ob das passt. Dann mache ich mit dem Helfer nochmal zusammen einen Hausbesuch, stelle die Leute einander vor. Und danach ist es eigentlich immer so, dass ich nach kurzer Zeit eine Rückfrage starte beim Helfer und bei dem Menschen, der das Hilfesuch gemacht hat. Klappt das mit ihm zusammen...“.
(21_02_13_Pos. 54)

In den Berichten der Koordinierungskraft wird deutlich, dass es hinsichtlich des Zustandekommens, der Begleitung, der Durchführung und der Beendigung eines Betreuungsverhältnisses Elemente gibt, die sich bei den meisten Betreuungen wiederholen: Solche Elemente sind z.B. der Hausbesuch beim (potentiellen) Klienten, das Erstgespräch mit dem Helfer, der gemeinsame Hausbesuch von Koordinierungskraft und Helfer beim Klienten oder das sich regelmäßige Rückversichern der Koordinierungskraft bei Helfer und Klient, ob es Probleme gibt.

Schematisiert man diese Eckpunkte, können wir folgende Phasen unterscheiden: die Vorbereitungsphase, die Vermittlungsphase, die Betreuungsphase und die Beendigungsphase.

Betreuung im Modell

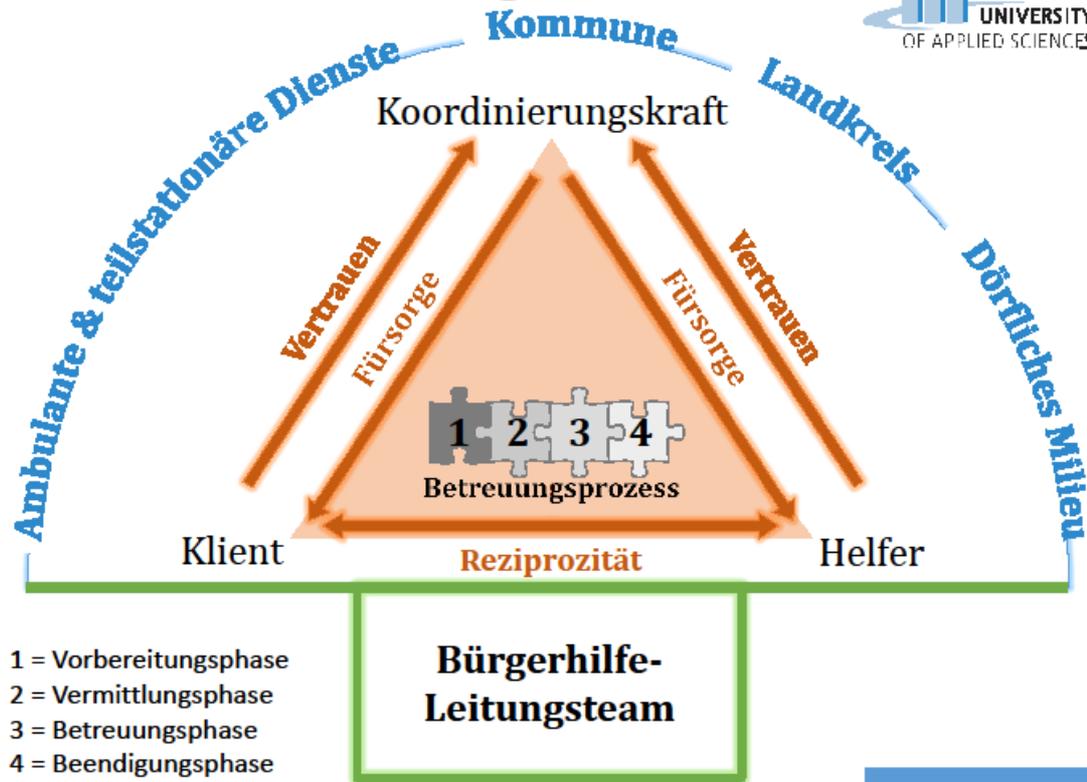


Abbildung 13: Betreuung im Modell mit den einzelnen Phasen

6.1.1 Die Vorbereitungsphase

In der Vorbereitungsphase wird die Grundlage für das spätere Betreuungsverhältnis gelegt. Gekennzeichnet ist diese Phase dadurch, dass in ihr sowohl der potentielle Helfer als auch der potentielle Klient mit der Bürgerhilfe in Kontakt treten und zu ihr eine Beziehung aufnehmen. Die Bürgerhilfe wird dabei durch die Koordinierungskraft vertreten. Zwischen den möglichen Helfern und Klienten können zu diesem Zeitpunkt zwar Vorbeziehungen bestehen (z.B. weil man sich im Dorf kennt), sie treffen in dieser Phase aber noch nicht in ihren Rollen als Helfer bzw. Klient aufeinander.

Die Initiative zu dieser Beziehungsanbahnung zwischen Bürgerhilfe und Klient bzw. zwischen Bürgerhilfe und Helfer kann dabei einerseits von der Bürgerhilfe ausgehen: z.B. wenn diese durch Öffentlichkeitsarbeit für ihr Angebot wirbt und nach Klienten und Helfern sucht oder wenn es zu einer aufsuchenden Kontaktaufnahme kommt, weil die Koordinierungskraft auf Menschen hingewiesen wurde, die Hilfe benötigen. Häufig beruht die Kontaktaufnahme aber auch auf der Eigeninitiative der potentiellen Helfer bzw. des Klienten selbst.

Für die potentiellen Helfer geht der Vorbereitungsphase der Besuch der Schulung voraus, die sie mit erworbenem Schulungszertifikat zu anerkannten Helfern auszeichnet und in deren Verlauf sie Beziehungen zu der Koordinierungskraft und den übrigen Helfern aufnehmen. Für die Klienten steht in dieser Phase im Vordergrund, die Hilfsbedürftigkeit und den Hilfebedarf zu formulieren und sich der Bürgerhilfe anzuvertrauen. Damit beginnt oftmals ein Beratungsprozess, der sich in der folgenden Phase fortsetzt. Diese Beratung kann sowohl eine pflegfachliche Aspekte als auch Informationen über die rechtliche Aspekte - Leistungen der Pflegekassen (inkl. Unterstützung bei Antragsstellungen bzw. beim Erheben von Widersprüchen) - als auch eine psychosoziale Beratung umfassen.

Wie das folgende Zitat zeigt, ist die Beratung oft ein Vorläufer zur Betreuung:

„Ich glaube, die bisherige Entwicklung ist ganz positiv gewesen - ein bisschen so wie eine Lawine finde ich oder wie ein Schneeball, der immer größer wird, mit dem ersten spricht sich was herum und es wird halt immer mehr. Das merke ich. Und mit vielen Beratungen, kommen dann auch Betreuungen zustande. Das ist so, das beobachte ich im Moment. Das finde ich alles gerade sehr positiv.“ (17_10_14 Pos. 41)

Voraussetzung hierfür ist der **Aufbau eines Vertrauensverhältnisses** zwischen der Koordinierungskraft und den Klienten. Auf Seiten der Klienten können Vorbehalte und Ängste bestehen. Aufgabe der Koordinierungskraft ist es dann, diese zu klären.

„Weil eine Vertretungskraft sich krankmeldete, war ich am Nachmittag noch in Schreck bei einer Betreuten. Empfangen wurde ich mit den Worten „Sie haben mein Konto gesperrt! Hätte ich bloß nichts unterschrieben bei Ihnen!“. Zur Verstärkung war noch die Schwester da. Es kostete mich etwas Mühe, bis die beiden mir endlich glaubten, dass ich nichts damit zu tun habe, dass das Konto gesperrt ist und das die Pflegeversicherung eine andere Sache ist.“ (12_07_13 Absatz 9)

Im Verlauf des dreijährigen Projekts wurde die Arbeit der Bürgerhilfe immer mehr bekannt und diese Probleme sind immer seltener aufgetreten.

6.1.2 Die Vermittlungsphase

In der Vermittlungsphase werden geeignete Helfer und Klienten durch die Koordinierungskraft zusammengebracht, die die Bedürfnisse und Interessen der Helfer und Klienten einschätzen und miteinander abstimmen muss. Es findet also ein Suchprozess statt, der bei den verschiedenen Klienten und Helfern unterschiedlich verlaufen kann.

Grundlage für diesen **Suchprozess** ist seitens des Klienten die Bestimmung, wie er sich die Betreuung vorstellt. Dazu mündet der bereits in der Vorbereitungsphase begonnene Beratungsprozess in einen konkreten Betreuungsvorschlag: dieser enthält z.B. Details darüber,

wie oft und wie lange betreut werden soll und welche Wünsche bestehen. In der Regel führt die Koordinierungskraft dazu einen Hausbesuch durch und spricht mit evtl. vorhandenen (pflegenden) Angehörigen.

Auch mit den Helfern kommt es zu einem sogenannten Erstgespräch. Dort werden nicht nur organisatorische Fragen besprochen (z.B. der angestrebte zeitliche Umfang des Engagements oder die Vorlieben für bestimmte Betreuungsdienste (wie z.B. spazieren gehen), sondern dem Helfer wird auch Raum gegeben, von sich zu erzählen. Damit wird eine Grundlage für die Beziehung zwischen Koordinierungskraft und Helfer gelegt. Außerdem wird eine **Betreuungsvereinbarung** zwischen Bürgerhilfe und Helfer geschlossen, in der Rechte und Pflichten von Helfern und Bürgerhilfe festgehalten sind.

„Ja, und das ist einfach, dieses Gespräch nutze ich auch, um mit denen die Vereinbarung noch mal durchzugehen. Und dann auch noch mal zu klären, ob die noch woanders eine Übungsleiterpauschale erhalten, ob sie da was machen. Und eigentlich ist es auch noch mal dafür da, häufig erzählen die dann auch ganz viel von sich. So wie sie dazugekommen sind. Ich habe den Eindruck, da gibt es immer einen gewissen Redebedarf. Deshalb ist eine Stunde realistisch. Also ich habe es auch schon in einer halben Stunde geschafft, aber eine Stunde ist echt realistisch.“ (26_06_13_ Pos. 101_105)

Wenn die Koordinierungskraft ein in ihren Augen passendes Betreuungsverhältnis gefunden hat, macht sie gemeinsam mit dem Helfer einen Hausbesuch bei dem Klienten. Die Koordinierungskraft vermittelt dabei ein Zusammenkommen von Helfer und Klient und erleichtert so die Beziehungsanbahnung.

Das folgende Zitat zeigt, dass hierbei auch Störungen möglich sind, wenn sich Helfer und Klient nicht mit **Respekt** und **Wertschätzung** begegnen. Das kann sogar dazu führen, dass ein Betreuungsverhältnis nicht zu Stande kommt:

"Dann hat die Helferin einen riesengroßen Fehler gemacht: sie hat quasi in der Anwesenheit der Klientin diese Dame mir erzählerisch vorgestellt. und ich habe immer block, block und habe dann immer wieder mit der Dame gesprochen und immer wieder mich auf sie gerichtet und sie immer die hat dann alte Geschichten ausgegraben und diese alte Dame, körperlich wirklich sehr gebrechlich, aber geistig noch sehr fit, war dann so sauer, dass sie gesagt hat "ich will das nicht; ich will überhaupt nicht" und dann bin ich mal alleine zu ihr hin gegangen und habe mich mit ihr ausgetauscht und da sagt sie "ich will das nicht, ich habe mich ganz blöd gefühlt, die hat ja dauernd versucht, über mich zu sprechen" und da merke ich, das ist wahrscheinlich, das wird nie zu Stande kommen. Weil die Helferin würde ja wollen, dass sie da eingesetzt wird

und diese alte Dame hat auch nicht die Traute zu sagen "das will ich auf gar keinen Fall", aber sie hätte schon, glaube ich, Interesse daran, dass wir ihr helfen, da geht es noch um ein paar Beantragungen, da würde ich ihr auch gerne behilflich sein, aber seitdem hat sie sich auch nicht mehr gemeldet." (21.02.13_Pos. 80)

Klient und Helfer haben nach dem gemeinsamen Hausbesuch also die Möglichkeit, der Betreuung zuzustimmen oder sie abzulehnen. Bei beidseitigem Einverständnis beginnt ab hier die eigentliche Betreuungsbeziehung.

Die Vermittlungsphase verläuft dann erfolgreich, wenn zwischen Helfer und Klient eine **Passung** hergestellt werden kann. Mit **Passung** ist gemeint, dass sowohl die Wünsche von Helfer und Klienten hinsichtlich der Betreuung übereinstimmen als auch, dass "die Chemie" zwischen ihnen stimmen muss. Dabei können sich die geteilten Erwartungen an die Betreuung auf gemeinsame Interessen (Spaziergehen) beziehen, oder auf konkret geäußerte persönliche Betreuungswünsche (seitens Helfer oder Klient).

Darüber hinaus können für die Passung auch ganz unterschiedliche Kompetenzen seitens des Helfer ausschlaggebend sein: z.B. Vorerfahrungen im Umgang mit älteren Menschen oder praktische Fähigkeiten z.B. handwerklicher Art. Fachliche Kompetenzen in der Pflege, z.B. als pflegende Angehörige oder als Pflegekraft - können - müssen aber nicht hilfreich sein:

"Die tatsächliche, zum Beispiel, pflegerische Kompetenz ist da zum Teil gar nicht gefragt. Wir haben eine Kollegin, die hat mit mir die Krankenpflege-Ausbildung gemacht. Das ist eine total kompetente, wirklich auch gereifte Pflegekraft, die in der Psychiatrie arbeitet, sich auch wirklich mit Menschen mit besonderem Verhalten einfach super gut auskennt, von der ich sehr viel halte. Die arbeitet seit (..) zwei Monaten bei uns mit und ist von der ersten Kundin abgelehnt worden." □ (17_12_13_Pos. 625-625)

Daneben muss die "Chemie" zwischen Helfer und Klient stimmen. Die Bedeutung dieses Aspekts zeigt das folgende Zitat:

"Ja, also das heißt, die Fachlichkeit ist nur ein Teil. Die [Helferin] spricht keinen Dialekt, sie ist eine Zugereiste und vielleicht hat sie auch einen anderen Lebensentwurf, (sofern sie diese Dame darüber informiert hat, weil sie lebt halt alleine, ohne einen Mann, und ich glaube, das ist schon so, oh, oh, oh, ja. Ja. Und die Tochter rief tatsächlich an und sagte zu mir, ihre Mutter hat Angst vor ihr. Das finde ich dann schon echt krass. Also diese pflegerische, fachliche/ das ist überhaupt nicht das Thema. Da geht es dann um so zwischenmenschliche Geschichten. Das fand ich eigentlich auch schade." (17_12_13_Pos. 625-627)

Hier wird deutlich, dass über das Zustandekommen eines Betreuungsverhältnisses so unterschiedliche Aspekte wie die Herkunft der Helferin (zugezogen/einheimisch), ihr Dialekt oder ihr Lebensentwurf entscheiden kann.

Förderlich ist aus Sicht der Koordinierungskraft, wenn die Helfer **Lebenserfahrung** haben:

"Ja, die sind allesamt auch nicht mehr 20. Das ist auch noch mal was, finde ich. Und selbst die ganz junge Frau jetzt aus dem [x-ten]Kurs, die ist ja irgendwie jetzt Anfang 30 oder so, das ist ja so unsere/ unser Küken, auch die hat schon besondere Lebenserfahrungen gesammelt und mit zwei kleinen Kindern einfach auch, schon viel erfahren." (17_12_13 Pos. 627) □

Während die Interessen seitens des Klienten und des Helfer im Hausbesuch, bzw. Erstgespräch abgefragt werden können, ist die Einschätzung, ob die Chemie zwischen Helfer und Klienten stimmt, ein eher **intuitiver Akt**:

*"Also schon, für mich steht die Vermittlung im Moment auch im Vordergrund. □
Wobei da deutlich mehr dranhängt, als sozusagen okay, ich komme dann und bringe Ihnen eine Helferin, sondern manchmal dauert das auch ganz schön. Also gerade, das mit Schweinsberg da am Dienstag, da habe ich lange, lange nachgedacht, wer da hingehen kann, weil das sehr besondere Verhältnisse sind und ich dachte, wer kann das gut machen. Muss jemand sein, der sehr selbstbewusst auftritt, der auch Ideen hat, was man an Gedächtnistraining zum Beispiel machen kann. Das war explizit die Forderung. Muss aber auch jemand sein, der so ein bisschen, ja, seinem Bauchgefühl vertraut, weil da doch ein sehr großes Gefälle ist zwischen den Eheleuten, wo ich dann wirklich erst mal niemanden wusste. Mir ist kein Gesicht aufgetaucht. Das hat erst mal überhaupt nicht gepasst. Aber jetzt habe ich jemanden. Genau. Ja." (26_06_13_Pos 179-185)*

Dass die Intuition dabei eine wichtige Rolle spielt, wird auch daran sichtbar, dass die Koordinierungskraft ein "gutes Gefühl" bei der Vermittlung eines Helfers haben will.

"Weißt du - die müssen nicht so, die müssen nicht irgendwie alle Ideen haben oder so, aber die sollen freundlich sein und geduldig. Die müssen gar nicht irgendwie jetzt fachlich die, sollen sie ja gar nicht sein. Aber so, dass ich das, ich glaube ein gutes Gefühl wenn ich jemanden vermittele." (17_10_14)

Die Kompetenz der Koordinierungskraft, Menschen einschätzen zu können und ihnen Mög-

lichkeiten und Gelegenheiten zu geben, mit ihrer Unterstützung ein für sie passendes Betreuungsverhältnis zu finden, ist die besondere Qualität in dieser Phase des Betreuungsprozesses. Eine Qualität, die für den weiteren Prozess der Betreuung von entscheidender Bedeutung ist.

6.1.3 Die Betreuungsphase

Die Betreuungsphase steht ganz im Zeichen der Interaktion zwischen Helfer und Klient. Beide bestimmen zusammen die Ausgestaltung der Betreuung. Je nach den Gegebenheiten teilen sich auch mehrere Helfer eine Betreuung. Die Betreuungsphase kann dabei unterschiedlich lange dauern (siehe hierzu die „Beendigungsphase“). Die Klienten bezahlen (meist finanziert aus Mitteln der Pflegekassen) einen festen Stundensatz für die Betreuung, die Helfer erhalten für ihren Einsatz eine Aufwandsentschädigung. Die Koordinierungskraft wirkt in dieser Phase vorrangig im Hintergrund, sie bleibt aber wichtiger Ansprechpartner bei Problemen und versichert sich bei Helfer und Klient, ob alles gut läuft. Bei Bedarf greift sie auch steuernd ein. Die Helfer haben neben der Möglichkeit zu einem Einzelgespräch mit der Koordinierungskraft auch im Rahmen der regelmäßigen Fallkonferenzen Gelegenheit über ihre Betreuung zu berichten und sich ein Feedback einzuholen.

Ein wichtiger Baustein in der Begleitung der Helfer sind die regelmäßigen Treffen mit der Koordinierungskraft. Dort steht der eher informelle Austausch im Vordergrund, es können Fragen, die im Rahmen der Betreuung auftreten, angesprochen werden.

„Also natürlich auch da, diese zweimonatigen Treffen. Ich habe immer Kontakt mit denen, wenn es darum geht, dass sie in eine Betreuung gehen. Begleite sie am Anfang dahingehend, dass sie dann bei dem Hausbesuch, dass ich dabei bin, dass ich bei der ersten Kontaktaufnahme dabei bin, dass ich auch für Fragen zur Verfügung stehe und auch zwischendurch, manchmal bleibt das gar nicht aus, dass ich dann irgendwie, ich treffe die im Dorf und frage, wie läuft es? Oder (..), ja, muss was mit denen klären und frage dadurch natürlich auch immer und wie ist es gerade bei ihnen in der Betreuung. Also so ganz weg sind die dann nicht. (26_06_13_TPos. 188-191)

In den Interviews mit der Koordinierungskraft wird auch deutlich, dass es in der Betreuung zu **Belastungen** kommen kann, z.B. wenn der Helfer das Sterben des Klienten miterlebt oder wenn dieser große Schmerzen hat. Auch das Verhalten von Hilfebedürftigen oder ihren Angehörigen kann belastend sein und als Kränkung empfunden werden. Das kommt aber nur als Ausnahme vor:

"Sterben ist eine große Belastung, vor allem mit zum Beispiel mit Schmerzen, (..) mit Schmerzen nicht umzugehen wissen. (..) Eine weitere Belastung ist sicher auch ein Verhalten, was mich persönlich kränkt oder (..) trifft, also vielleicht Verhalten, wo ich

als Person irgendwie beschimpft werde oder so, weil das gibt es kaum." (17_12_13 Pos. 819-823)

Problematisch kann es auch sein, wenn Helfer und Klient aus dem gleichen Ort stammen und

"alte Geschichten mitschwingen." (21_02_13_Pos 80)

Wenn Helfer und Klient hingegen ihre Beziehung positiv erleben, kann sich ein gegenseitiges freundschaftlich-fürsorgliches Verhältnis entwickeln.

„Also ich/ (..) ich höre eigentlich wirklich überwiegend sehr, sehr positive Dinge. (..) Also das/ dass, wenn Angehörige oder Betreute, wenn ich mit denen in Kontakt bin, dann freuen die sich ganz hart, wenn dann wirklich/ ahh, (..) die eine, habe ich das erzählt? Die eine aus Schweinsberg, die Helferin hatte eine Schiffsreise gemacht und dann (..) sagt die alte Dame, "jeden Abend habe ich zum Herrgott gebetet, dass das Schiff nicht untergeht, dass sie wiederkommt. (17_12_13 Pos. 824)

Indem die Koordinierungskraft die HelferInnen in dem Betreuungsprozess umfassend unterstützt, ihnen die Möglichkeit zu Einzelgesprächen und zu Fallbesprechungen gibt und regelmäßig strukturierte Treffen anbietet, können die Helferinnen ihre Arbeit reflektieren und ihre Maßnahmen besser einschätzen. Aus dieser Phase des Betreuungsprozesses entsteht durch die Beziehungen zwischen der Koordinierungskraft und den HelferInnen eine besondere Qualität, die für den weiteren Prozess der Betreuung der Klienten von entscheidender Bedeutung ist.

6.1.4 Die Beendigungsphase

In der Beendigungsphase schließlich trennen sich die Wege von Helfer und Klient wieder. Gründe hierfür können neben dem bewussten Abbruch der Betreuungsbeziehung auch äußere Umstände wie die Veränderung der Lebenssituation des Helfers (z.B. Aufnahme einer Berufstätigkeit, Krankheit, eigene pflegebedürftige Familienmitglieder) oder des Klienten (z.B. Versterben, Verschlechterung der Pflegesituation, die u.U. doch eine stationäre Versorgung notwendig macht) sein. Entsprechend der mannigfachen Gründe kann das Ende der Betreuung abrupt sein oder sich über einen längeren Zeitraum abzeichnen.

Die Beziehungen von Helfer und Klient zu der Koordinierungskraft können an dieser Stellen ebenfalls, müssen aber nicht beendet sein: so können sich neue Betreuungsverhältnisse bilden und die Bindung von Helfern und Klienten an die Bürgerhilfe fortbestehen.

Da die Betreuungsleistung dynamisch und relational ist, kann ihr Verlauf in der Praxis abweichen, sich verschieben bzw. sich durch fließende Übergänge auszeichnen. Auch ihre jeweilige Dauer ist nicht fixiert, so gibt es Helfer, die gleich im Anschluss an die Schulung oder sogar noch währenddessen eine Betreuung aufnehmen, während bei anderen ein längerer Zeitraum bis zu einer Vermittlung vergeht.

6.2. Kompetenzprofil einer Koordinierungskraft

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass die Arbeit und die damit verbundenen Aufgaben der Koordinierungskraft eine Schnittstelle darstellen, die wesentliche Handlungsfelder der Bürgerhilfe berührt: Die Koordination, die Kooperation, die Betreuung und Begleitung sowie die Background-Arbeit. Als zentrale Kategorie für die Arbeit der Koordinierungskraft wird dabei die **Herstellung von gelingenden Beziehungen** identifiziert, die zwischen den Helferinnen und den Klienten, zwischen der Kraft selbst und den Helferinnen und den Klienten, im Verhältnis zur Bürgerhilfe und zu anderen Dienstleistern, zur Kommune und dem Landkreis sowie mit und im Bürgerhilfeleitungsteam hergestellt werden müssen.

Da die Vorgaben zu den Anforderungen einer Koordinierungskraft seitens des Gesetzgebers und der Pflegekassen nicht detailliert beschrieben sind, wurde im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung nach dem tatsächlichen Aufgabenprofil und den hierfür erforderlichen Kompetenzen einer erfolgreichen Koordinierungskraft gefragt und diese anschließend auf Basis der Wochenberichte/Interviews/Stellenbeschreibung analysiert.

Um diese Fragestellung zu beantworten, wurde von der wissenschaftlichen Begleitung methodisch in drei Schritten vorgegangen:

1. Erstellung eines Aufgabenprofils der Koordinierungskraft auf der Basis von qualitativen leitfadengestützten Interviews, selbstverfassten formlosen Wochenberichten und einer Schulungskonzeption.
2. Ermittlung der notwendigen Kompetenzen, um diese Aufgaben zu erfüllen.
3. Erste Zuordnung der Kompetenzen zu den Stufen des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR).

6.2.1 Zum Begriff Kompetenzen

Kompetenzen sind die in lebenspraktischen Zusammenhängen weiterwirkenden Ergebnisse von Lernprozessen. Sie können grundsätzlich an verschiedenen Lernorten erworben werden. Der DQR beschreibt auf acht Niveaus fachliche und personale Kompetenzen, an denen sich die Einordnung der Qualifikationen orientiert, die in der allgemeinen, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung erworben werden. Die Niveaus haben eine einheitliche Struktur. Sie beschreiben jeweils die Kompetenzen, die für die Erlangung einer Qualifikation erforderlich sind. Der DQR unterscheidet dabei zwei Kompetenzkategorien: „Fachkompe-

tenz“, unterteilt in „Wissen“ und „Fertigkeiten“, und „Personale Kompetenz“, unterteilt in „Sozialkompetenz und Selbständigkeit“ (BMBF 2013). Dabei geht es beim Erwerb von Kompetenzen nicht um isolierte Kenntnisse und Fertigkeiten, sondern um die Fähigkeit und Bereitschaft zu fachlich fundiertem und verantwortlichem Handeln (Stichwort „Handlungskompetenz“).

6.2.2 Tätigkeitsbeschreibungen und Kompetenzprofil einer Koordinierungskraft

Die vielfältigen Aufgaben einer Koordinierungskraft umfassen im Wesentlichen die

- Koordinierung von Betreuungsverhältnissen
- Begleitung der HelferInnen
- Vernetzung
- Unterstützung des Bürgervereins/ weitere Aufgaben.

In der folgenden Grafik werden diese Aufgabenschwerpunkte differenziert nach verschiedenen Anforderungen dargestellt:

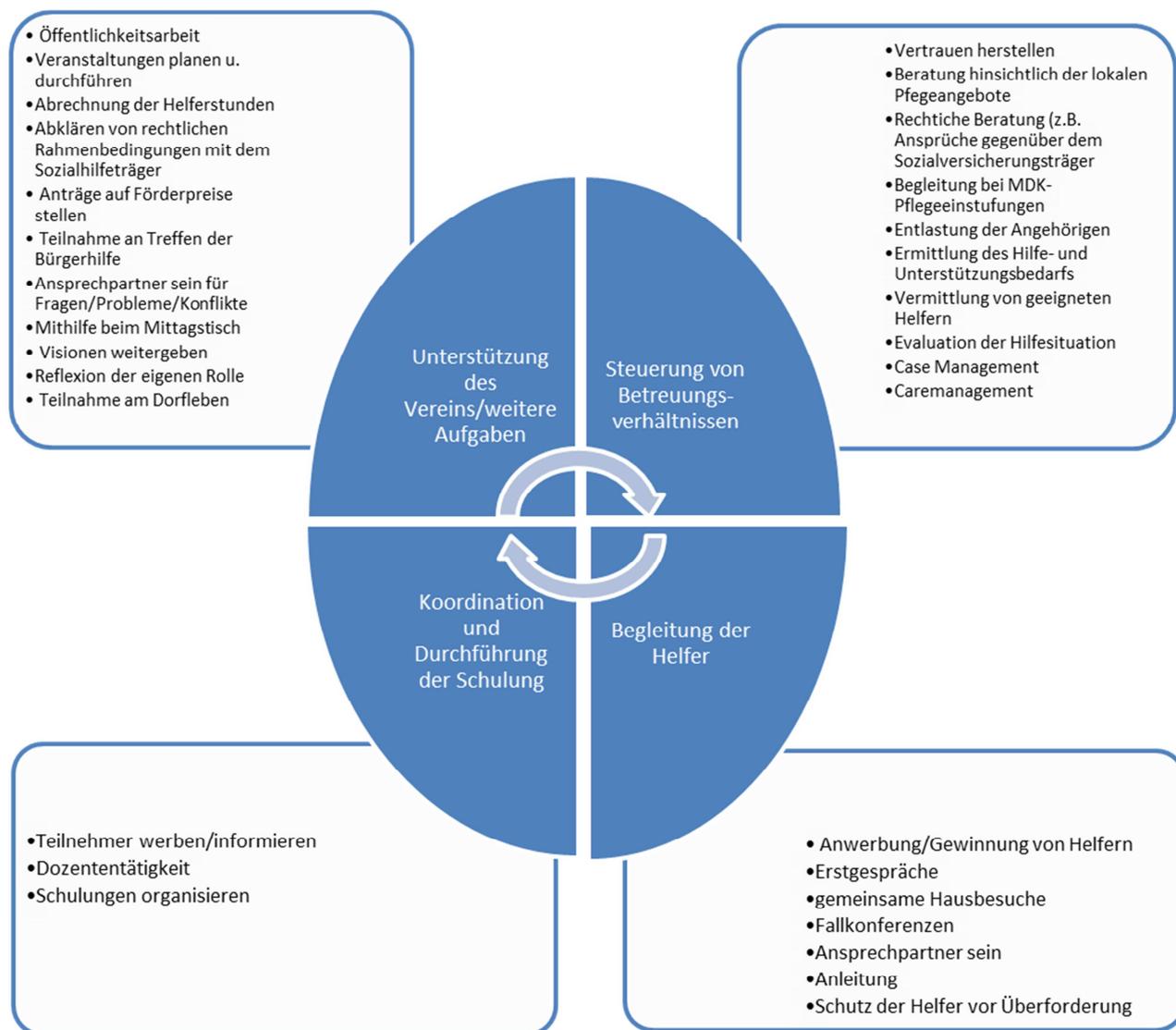


Abbildung 14: Kompetenzprofil Koordinierungskraft

In dem Versuch, die hier aufgelisteten Kompetenzen dem DQR zuzuordnen, wird deutlich, dass die Koordinierungskraft über umfassende Fachkompetenz – also über Wissen und Fertigkeiten – sowie über ausgeprägte Personalkompetenz im Sinne von Selbständigkeit und sozialer Kompetenz verfügen muss. In der Ausgestaltung der Definition dieser Kompetenzen gehen dabei die Fach- und soziale Kompetenz oft eine enge Verknüpfung miteinander ein. In der folgenden tabellarischen Auflistung werden die Kompetenzen noch einmal mit den alltäglichen Anforderungen an die Kooperationskraft gegenübergestellt:

	Kompetenz	Definition
	Beratungskompetenz	Die Fachkraft muss Hilfesuchende und Helferinnen/Helfer beraten können. Dazu benötigt sie zum einen das erforderliche Fachwissen und zum anderen methodische Kompetenzen, um Beratungsgespräche zu steuern. Ebenso sollte sie über soziale Kompetenzen wie z. B. Einfühlungsvermögen verfügen. Schließlich muss sie in der Lage sein, die eigene Rolle als Beraterin zu reflektieren und Grenzen oder Überforderung zu erkennen.
	Kommunikative Kompetenz	Eng verknüpft mit der Beratungskompetenz sind kommunikative Kompetenzen. Dazu sollte sich die Koordinierungskraft klar und deutlich mitteilen, aufmerksam zuhören, Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden können, die Bedürfnisse ihres Gegenübers aufgreifen und auch auf die entgegengebrachte Körpersprache angemessen reagieren können.
	Kompetenzen zur Gestaltung von Unterstützungsnetzwerken Kooperationsfähigkeit	Die Aufgabe einer Koordinierungskraft besteht darin, für die Hilfesuchenden ein bedarfs- und bedürfnisgerechtes Hilfsarrangement zu entwickeln. Dazu benötigt sie die Fähigkeit, ein Bündnis zwischen den Klientinnen und Klienten, den Angehörigen, den Helferinnen und Helfern herzustellen. Dazu gehört insbesondere die Fähigkeit, solche Hilfesuchende und Helfer zusammenzubringen, die zueinander passen. Bei Bedarf kann das Netzwerk erweitert werden um Nachbarn, einen ambulanten Pflegedienst oder andere. Ziel sollte eine tragfähige Beziehung zwischen allen Partnern sein. Dafür braucht die Koordinierungskraft die Fähigkeit, Vertrauen herzustellen, Ehrlichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zu vermitteln, einen offenen Informationsfluss zu pflegen und konfliktfähig zu sein.
	Einschätzungs-kompetenz	Um passende Unterstützungsnetzwerke entwickeln zu können, muss die Fachkraft Hilfebedarfe und -bedürfnisse von Klientinnen und Klienten erkennen und bewerten können. Ebenso muss sie die Stärken und Schwächen, Fähigkeiten und Interessen der möglichen Helferinnen und Helfer einschätzen können.
	Anwaltschaftliche Unterstützungs-kompetenz	Gleichzeitig trägt die Fachkraft eine Verantwortung für die Hilfesuchenden sowie die Helferinnen und Helfer. Die Fachkraft sollte daher bereit sein, die Hilfesuchenden auf Grundlage ihres jeweiligen Hilfebedarfs und der ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen zu begleiten, zu unterstützen und bei Konflikten (z. B. mit der Pflegekasse oder innerhalb der Familie) auch für diese Hilfesuchenden einzutreten.
	Coachingkompetenz	Die engagierten Helferinnen und Helfer müssen bei ihrer Tätigkeit begleitet werden. Mit Coachingkompetenz ist daher die Fähigkeit der Koordinierungskraft zur fachlichen, persönlichen und sozialen Begleitung der Helfer gemeint. Sie umfasst die Gestaltung von (Erst-)gesprächen, gemeinsamen Hausbesuchen oder Fallkonferenzen.
	Kritik- und Konfliktfähigkeit	Mit Kritik- und Konfliktfähigkeit ist die Kompetenz gemeint, unterschiedliche Interessen wahrzunehmen und konstruktiv zu bearbeiten.

	Kompetenz	Definition
	Planerische und Organisationskompetenz	Planerische und organisatorische Kompetenzen umfassen Fähigkeiten zur (Selbst-)organisation und zur zielführenden Planung, Gestaltung und Durchführung von Aktivitäten.
	Evaluationskompetenz	Die Fachkraft sollte über die Fähigkeit verfügen, ihr Handeln und ihre Prozesse zu analysieren, um die Qualität zu verbessern.

	Kompetenz	Definition
	Rechtliches Fachwissen	Die rechtliche Kompetenz umfasst insbesondere Kenntnisse über die Bereiche Pflegeversicherung und Sozialversicherung.
	Pflegefachwissen	Mit Pflegefachwissen sind Kenntnisse über pflegerische Bedarfe- und Bedürfnisse sowie pflegerischer Maßnahmen gemeint.
	Schulungskompetenz/pädagogische Kompetenzen	Die Schulungskompetenz meint, dass die Fachkraft Schulungen bedarfsgerecht planen, durchführen sowie Wissen pädagogisch aufbereiten können muss.
	Kenntnisse im Bereich der finanziellen Abrechnung	Finanzkenntnisse umfassen Kenntnisse in der Buchhaltung und Abrechnung der Vereinsaktivitäten.
	Kenntnisse der Fördermöglichkeiten	Kenntnisse der Fördermöglichkeiten umfassen das Wissen zu aktuell ausgeschriebenen und für das Projekt geeigneten Förderprogrammen und -preisen.
	Wissen um sozialstrukturelle Besonderheiten	Die Fachkraft sollte berücksichtigen, dass Hilfesuchende, aber auch Helferinnen und Helfer Teil einer Dorf-/Stadtteilkultur sind. Sie sollte über Traditionen, Sitten und Gebräuche Bescheid wissen.
	Kenntnisse der Versorgungsstrukturen	Kenntnisse der Versorgungsstruktur umfassen das Wissen um lokale professionelle und informelle Hilfenetzwerke. Die Hilfesuchenden werden als Teil spezifischer Unterstützungsstrukturen gesehen, die die Koordinierungskraft kennen muss, um sie optimal nutzen zu können.

Quelle: von Köppen & Müller 2016

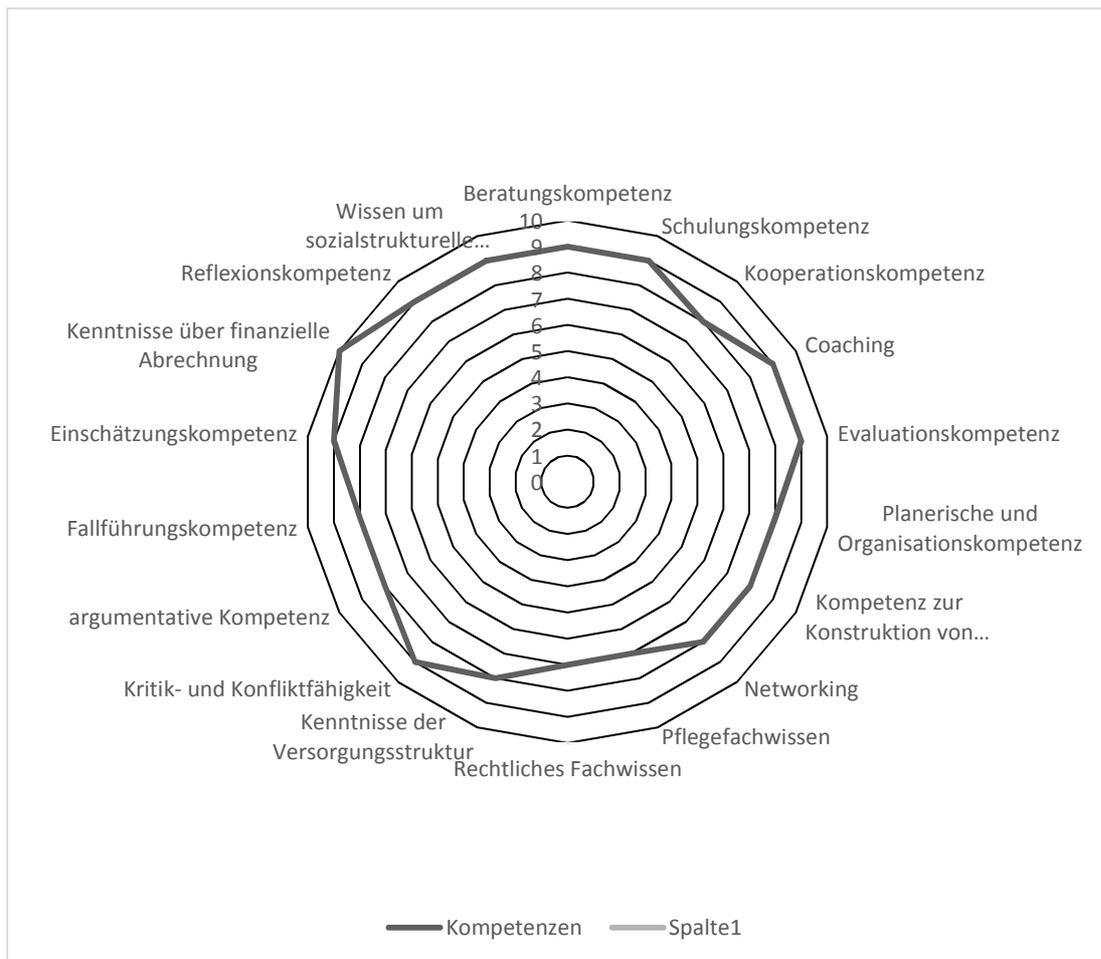
In einem Interview mit der Koordinierungskraft wurde diese aufgefordert, den beschriebenen Kompetenzen ihre jeweilige Gewichtung in einer Werteskala von 0 – 10 (10 kennzeichnet die höchste Rangfolge) zuzuordnen.

Nach Einschätzung der Koordinierungskraft

- stehen Kenntnisse über finanzielle Abrechnungen an erster Stelle (10 = 1 mal);

- gefolgt von Beratungs-, Schulungs-, Evaluations-, Einschätzungs- und Reflexionskompetenzen sowie dem Coaching, einer Kritik- und Konfliktfähigkeit und dem Wissen um strukturelle Zusammenhänge (9 = 8 mal);
- sind ein weiterer wichtiger Kompetenzbereich in einer Planungs- und Organisationsfähigkeit, in der Fähigkeit zum Networking, gute Kenntnisse zur Versorgungsstruktur in der Region sowie Fachführungs Kompetenzen gefordert (8 = 6 mal);;
- sind abschließend ein gutes Maß an Pflegefachkompetenz und Rechtswissen erforderlich(7 = 2 mal).

Abbildung 15: Bedeutsamkeit der Kompetenzen aus Sicht der Koordinierungskraft



6.3. Fazit

Zusammenfassend lässt sich an dieser Stelle schon festhalten, dass zum einen auf der strukturellen Ebene – der Landkreis, die Kommune vor Ort, das Bürgerhilfeleitungsteam, die professionellen Dienstleister und die damit verbundenen informellen Netzwerke – wesentliche Voraussetzungen für die Nachhaltigkeit des bürgerlichen Engagements schaffen. Zum anderen trägt auf der individuellen Ebene die Koordinierungskraft durch kompetente und einfühlsame Beziehungsgestaltung wesentlich zur Verstetigung und damit zu den Gelingensbedingungen des Unterstützungs- und Pflegeangebots des niedrigschwelligen Betreuungsdienstes bei. geschaffen.

Beispielhaft für die förderlichen Gelingensbedingungen stehen

- Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen der Koordinierungskraft und dem Klienten;
- Durchführung einer `Passung`, um geeignete Helfer und Klienten zusammenzubringen und einen Rahmen für das Entstehen eines Betreuungsverhältnisses zu schaffen;
- Abschluss einer Betreuungsvereinbarung zwischen der Bürgerhilfe und dem Helfer;
- Begleitung des Betreuungsverhältnisses als für Probleme offene Ansprechpartnerin.

Beispielhaft für die schwierige Gelingensbedingungen stehen

- mögliche Ängste und Vorbehalte beim Klienten;
- mangelnder Respekt und Wertschätzung auf Seiten der Helfer und der Klienten;
- große Belastungen bei den Helfern.

Zum Abbau solcher Belastungen und zum Schutz der HelferInnen sind offene Beziehungen im Verhältnis zwischen der Koordinierungskraft und den HelferInnen wichtig. Einfühlsames Konfliktmanagement – ohne direktiv zu werden, da alle Beziehungen auf Freiwilligkeit basieren – ist dann eine wichtige Kompetenz, auf deren Grundlage die Koordinierungskraft Maßnahmen vorschlagen kann (siehe hierzu im Detail Kapitel 7).

Aus der Analyse der Tätigkeitsfelder der Koordinierungskraft ergibt sich, dass ein breites Kompetenzprofil erforderlich ist und die Kompetenzen – wenn man den DQR –Rahmen hinterlegt – alle auf einem relativ hohen Niveau angesiedelt sind.

Da die Nachhaltigkeit des Projekts auf die Herstellung gelingender Beziehungen angewiesen ist, kann geschlußfolgert werden, dass für die Qualifikation der Koordinierungskraft ein akademisches Profil notwendig ist.

Die Annahme, dass die Koordinierungskraft ihre Tätigkeiten und Aufgaben sukzessive auf die Schultern von den freiwillig engagierten Bürgern übergeben kann, scheint daher nicht begründbar.

Zwar mag es sein, dass der ein oder andere Initiativler auf Grund seiner beruflichen Ausbildung und Erfahrung Kompetenzen mitbringt, die der Koordinierungskraft einige wichtige Aufgaben abnehmen kann (s. Werkzeugkoffer Finanzen); das hat jedoch zufälligen Charakter, d.h. lebt von den von den eingebrachten und mitgebrachten Kompetenzen der Initiativler und bleibt punktuell.

Die für die Herstellung gelingender Beziehungen notwendigen Kompetenzen erfordern – über die akademische Qualifikation hinaus- eine Kontinuität, einen Überblick – z.B. über die mannigfachen Betreuungsverhältnisse und ihren beteiligten Akteuren, der nur durch eine dauerhaft abgesicherte Professionalität vor Ort zu erreichen ist.

Eine Initiative also, die Nachhaltigkeit in der Unterstützung Hilfe- und Pflegebedürftiger verspricht, um den Verbleib in der Häuslichkeit zu ermöglichen, ist – sofern sie einen bestimmten Umfang erreicht – auf die Mitarbeit einer gut qualifizierten Koordinierungskraft angewiesen.

7. Ergebnisse zur Individualebene Teil 2: Verständnis der HelferInnen von ihren Aufgaben

Um zu ermitteln, welche Gelingensbedingungen zu einer Verstetigung des Engagements der ehrenamtlichen Helfer und Helferinnen bei der Bürgerhilfe beitragen, wurde der Weg der Durchführung prozessbegleitender Interviews gewählt. Es handelt sich hierbei, wie bereits beschrieben, um leitfadengestützte, teilnarrative Experteninterviews. Die drei befragten Helferinnen wurden über eine Zufallsstichprobe ausgewählt. Zwei der Helferinnen wurden über den gesamten Projektzeitraum begleitet, hier wurden je drei Interviews geführt. Die Intervalle wurden so gewählt, dass sich auch die im Prozessverlauf auftretenden Änderungen erfassen lassen: Je ein Interview zu Beginn des Engagements in der Bürgerhilfe, eines in der Mitte des Projektzeitraums und eines zum Ende des Projekts. Der Interviewprozess für eine dritte Helferin wurde zeitverzögert nach Ablauf des zweiten Projektjahres angestoßen, also zu einem Zeitpunkt, als die Bürgerhilfe schon ein Jahr in der Gemeinde aktiv war. Entsprechend wurden hier nur zwei Interviews durchgeführt.

Für die Konzeption der Leitfäden und die Auswertung der Interviews wurden mit der Methode der qualitativen Inhaltsauswertung nach Gläser & Laudel individuelle Kategorien von Gelingensbedingungen gebildet. Diese wurden den ermittelten Phasen des Betreuungsprozesses zugeordnet (siehe Abbildung 13). Dies soll im folgenden kurz erläutert werden.

1. In der Vorbereitungsphase gilt es zu ermitteln, welche Wege der Werbung der Ehrenamtlichen für die Arbeit in der Bürgerhilfe erfolgreich waren. Darüber hinaus wurde als eine wichtige Gelingensbedingung vorausgesetzt, dass die durchgeführten Schulungen die Helferinnen optimal auf ihre Tätigkeiten vorbereiten – ob dieses Ziel erreicht wurde, wird mit Hilfe der Interviews untersucht.
2. Als eine zentrale Gelingensbedingung in der Vermittlungsphase wurde die Herstellung einer **Passung** der Interessen und Bedürfnisse der Ehrenamtlichen und der Pflegebedürftigen für eine Betreuungsbeziehung vermutet. Hier sollen Faktoren identifiziert werden, die zu einer guten Passung beitragen.
3. In der Betreuungsphase beginnt die eigentliche Arbeit der ehrenamtlichen HelferInnen. Da von der Vermutung ausgegangen wird, dass die Qualität der Beziehung zwischen Helfern und Klienten ein wichtiger Faktor für das Gelingen der Verstetigung ist, wurden die Helferinnen nach den für sie aus der Betreuungsbeziehung erwachsenden emotionalen Benefits befragt. Darüber hinaus wurden weitere Faktoren erhoben, die die Helferinnen als positiven Nutzen aus der Arbeit für die Bürgerhilfe zogen. Weiterhin wurde untersucht, ob die Unterstützung (oder Ablehnung) des Engagements bei der Bürgerhilfe durch die Familien der HelferInnen einen Einfluss auf die Verstetigung hat. Ein immer wieder umstrittener Punkt in der Betrachtung von ehrenamtlichen Engagement kann die Zahlung einer Aufwandsentschädigung oder sonstigen Form der Entlohnung sein. Mit der Kategorie „Monetarisierung“ wurde die Stellung der HelferInnen zu dieser Bedingung untersucht. In der Betreuungsphase wurden zur weiteren Unterstützung der Helferinnen fortlaufende Schulungen und Helfertreffen zum gemeinsamen Erfahrungsaustausch angeboten. Es wurde in der Auswertung ermittelt, ob diese von den HelferInnen angenommen werden und ob sie ihrem Zweck, als eine strukturelle Unterstützung der HelferInnen zu wirken, gerecht werden. In der Kategorie „Zusammenarbeit mit der Koordinierungskraft (KK)“ wird untersucht, ob sich das erhoffte Vertrauens- und Fürsorgeverhältnis zwischen Koordinierungskraft und Helfern einstellte, um so als positive Gelingensbedingung wirken zu können. Die Zusammenarbeit mit den professionellen Pflegekräften wurde unter dem Gesichtspunkt betrachtet, ob sich in diesem Zusammenwirken positive Effekte er-

geben oder ob, im schlechtesten Fall, eine Konkurrenzsituation entstehen könnte.

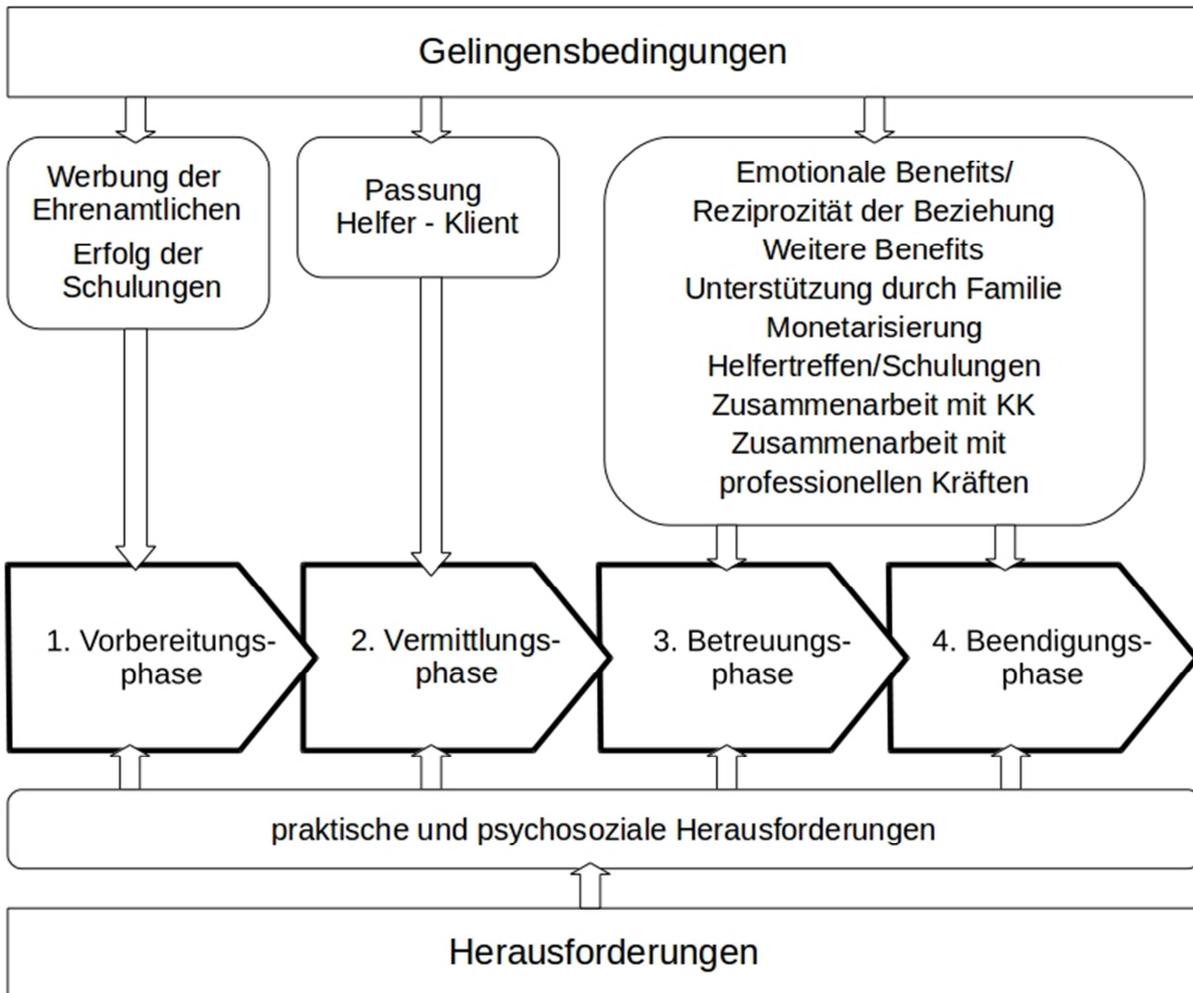
4. Auch die Beendigungsphase wurde in den Blick genommen, da sich an dieser ablesen lassen kann, ob und aus welchen Gründen Betreuungsverhältnisse beendet werden.

Für die eventuell auftretenden Hemmfaktoren, die einer Verstetigung des Engagements entgegen wirken können, wurden im Vorfeld die Kategorien „Praktische Herausforderungen“ und „Psychosoziale Herausforderungen“ festgelegt. Die Interviews wurden hinsichtlich dieser Hindernisse für die Verstetigung der Betreuungsbeziehung ausgewertet und um die dazugehörigen Lösungsstrategien und Umgangsweisen der Befragten ergänzt. Es wurde von der Annahme ausgegangen, dass Herausforderungen im gesamten Betreuungsprozess auftreten können, weshalb diese Auswertung in allen Phasen des Betreuungsprozesses angesiedelt ist.

Der Auswertung vorangestellt ist eine Beschreibung des Samples der Interviewpartnerinnen¹. Dies umfasst ihre sozio-demografische Situation, ihre Vorerfahrungen und ihre persönliche Motivation für ein Engagement in der Bürgerhilfe.

¹ Im Folgenden wird für die Interviewpartnerinnen und die Helferinnen die weibliche Form verwendet, da es sich hier nur um Frauen handelte.

Abbildung 16: Phasen und Kategorien: Helferinnen



7.1. Beschreibung des Samples

7.1.1 Sozio-demographische Angaben

Zum Zeitpunkt des ersten Interviews ist Frau T. 50 Jahre alt und verheiratet. Ihr Ehemann verstarb im Jahr 2014, nach dem zweiten Interview. Sie hat selbst keine Kinder, der Ehemann hat aus erster Ehe eine erwachsene Tochter. Ihr höchster Schulabschluss wurde auf einer kaufmännischen Berufsfachschule erworben. Sie ist gelernte Bürokauffrau und inzwischen nicht mehr erwerbstätig. Sie hat in der Vergangenheit 2 Jahre im Schwesternhaus als Reinigungskraft sowie als Tagesmutter gearbeitet. Zur Aufbesserung ihrer Renteneinkünfte trägt sie das Gemeindeblatt (den „Ohmtalboten“) aus. Frau T. lebt seit 7 Jahren in einem Ortsteil von Amöneburg, sie ist aus Kirchhain zugezogen. Ihre Bindung an die Kirche beschreibt sie selbst als stark.

Frau U. lebt getrennt von ihrem Ehemann und ist zum Zeitpunkt ihres ersten Interviews 68 Jahre alt. Sie hat vier Kinder, acht Enkel und einen Urenkel. Ausgebildet ist sie als landwirtschaftliche Hauswirtschaftsgehilfin und in Weiterbildung als Familienhelferin. Sie war zunächst in der familieneigenen Landwirtschaft tätig, dann als Familienhelferin in Südhessen. Ihr Hauptwohnsitz war immer in Mardorf. Frau U. hat eine lebendige Bindung an die Kirche.

Frau M. ist zu Projektbeginn 57 Jahre und verwitwet, ihr Ehemann ist im Jahr 2012 an Krebs verstorben. Sie hat drei Söhne und mehrere Enkelkinder. Ihr höchster Bildungsabschluss wurde in der Hauptschule erworben. Bis 2010 war sie als Datentypistin tätig, seitdem ist Frau M. arbeitslos. Darüber hinaus hat sie auch in Altersheimen im Bereich Hauswirtschaft gearbeitet. Auch Frau M. kommt aus der Umgebung, sie ist gebürtig aus Amöneburg und lebt seit 33 Jahren in einem Ortsteil von Amöneburg. Sie selbst bezeichnet sich als kirchlich nur schwach gebunden.

7.1.2 Motive für die Anmeldung

Frau T. suchte nach Ende der Tätigkeit als Tagesmutter einen Nebenjob, um ihr Einkommen aufzubessern. Sie hatte im Dorf vom Angebot der Bürgerhilfe erfahren und daraufhin Kontakt zu den Verantwortlichen aufgenommen. Im Interview gibt sie an, sie interessiere sich besonders für die Arbeit mit älteren Menschen. Sie geht gerne auf Menschen zu, um sie zu motivieren:

„Ja, dann habe ich immer hier als Nebenjob hier und da noch mal was gesucht. Und habe das dann gehört, dass dann dieser Kurs stattfindet. Ja, also für ältere Leute interessiere ich mich, [...] ich habe meine Schwiegermutter damals auch gepflegt, die war damals psychisch krank. [...] Also genau. Ein bisschen was zurückgeben und ich merkte ja dann auch von der Oma oder von der Schwiegermutter damals da, da kommt ja dann auch so ein bisschen was entgegen. Und (.) gehe auch gerne so auf die Leute zu, und dass sie mal ein bisschen/ komm, wir machen mal das oder so, wenn ich weiß, dass sie es noch können, aber jetzt im Moment vielleicht keine Lust haben und so was. Da ein bisschen motivieren, die anderen. Die älteren Damen dann oder Herren.“ (T-I: 00:07:26-1)

Auch der Nebenverdienst reizte sie. Außerdem verspürte sie den Wunsch, anderen Menschen zu helfen, weil es ihr selbst auch eine Zeitlang psychisch nicht so gut ging.

„So vielleicht auch ein klein bisschen dazuverdienen halt. [...] auch so ein bisschen halt, nicht? Aber anderen Menschen was Gutes tun, weil ich auch mal eine Zeit lang nicht fit war.“ (T-I: 00:06:47-9)

Frau U. kam über den persönlichen Kontakt zur Koordinierungskraft (KK) zum Engagement bei der Bürgerhilfe. Die KK zerstreute die anfänglichen Bedenken von Frau U., die ihr fortgeschrittenes Alter als ein Hindernis sah. Die KK habe

„...einfach angerufen und hat wieder angerufen, als es das erste Mal nicht ging und dann hat sie noch mal angerufen.“ (U-I: 00:25:37-4)

Grundsätzlich scheint es für Frau U. jedoch selbstverständlich zu sein, sich um ihre Mitmenschen zu kümmern.

„Das ist/ das kann man gar nicht/ da muss man einfach nur füreinander da sein nachher. Und dann/ ist halt so, müssen wir mit umgehen.“ (U-I: 00:06:23-7).

Auch das Miteinander im Dorf sieht sie davon geprägt, dass sich gegenseitig geholfen wird. Die Bürgerhilfe begreift sie als Erweiterung dieser bestehenden Dorfgemeinschaft, an der sie teilhaben will:

„Und wie das Verbindung gibt. Das ist wie ein Geflecht, wie ein Netz. Und wie sich das weiterträgt, durch die verschiedenen Dörfer.“ (U-I: 00:26:49-9)

Ein weiteres wichtiges Motiv ist, dass das Engagement bei der Bürgerhilfe ihr selbst Beschäftigung und Ablenkung bietet.

„Ach, das ist doch spannend. Ich muss ja abends nicht hier sitzen und Daumen drehen.“ (U-I: 00:42:10-1)

Frau M. ist durch die Flyer der Bürgerhilfe auf diese aufmerksam geworden. In den Gesprächen mit Frau M. lassen sich mehrere Motive für ihr Engagement feststellen. Zum einen hat Frau M. nach dem Tod ihres Mannes, den sie gepflegt hat, viel Zeit. Auch wenn sie sich – ohne Engagement in der Bürgerhilfe – genug beschäftigen könnte, ist eines der Motive, etwas Neues zu erleben, eine Beschäftigung zu haben, mit der sie anderen helfen kann; darüber hinaus möchte Frau M. ihren Horizont erweitern, neue Kontakte aufbauen, mobil bleiben und schließlich etwas Geld für die Realisierung eigener Träume verdienen:

„Ja, ich habe den Flyer gesehen und dadurch, dass ich viel Zeit hatte und auch jetzt durch den Tod meines Mannes jetzt so ein bisschen was gesucht habe, wo

ich, ja, beschäftigt bin und vielleicht auch helfen kann und [...] auch rauszukommen und ein Aspekt ist auch, dass ich nebenbei noch etwas verdienen kann. [...] Also, dass ich eben auch rauskomme. Ich meine, gut ich habe jetzt hier genug jetzt wo ich hingehen könnte, aber ich wollte eben Neues. Ich wollte jetzt nicht wie viele, die dann eben in dem Alten versinken und das gerade noch so halten, möchte ich jetzt ja eigentlich meinen Horizont erweitern. Ich möchte nicht nur hier zu Hause sein. Ich möchte auch mobil bleiben und wenn es geht auch mal Urlaub, also ich möchte einfach leben noch. Und vielleicht auch anderen eben dabei helfen, vielleicht auch wieder auf die Beine zu kommen, wenn sie auch irgendwie so einen Schicksalsschlag dann hinter sich haben und so was, dass sie wieder auf die Beine kommen, sich nicht hängen zu lassen. Ich bin nämlich kein Typ, der sich hängen lässt. Ich möchte, möchte einfach leben noch hinterher. Es ist ja nicht vorbei danach. (.....)“ (M-I: 00:04:25-9).

„Ich möchte die Welt noch sehen, bevor es nicht mehr geht, würde ich gerne noch wirklich hier in den Flieger und auf und davon und sonst wohin, aber da müssen wir sehen, wie es klappt. Und deswegen jetzt will ich nebenbei jetzt hier auch was verdienen kann, das nehme ich dann als Reisekasse.“ (M-I: 00:19:09-2)

Da sie selbst ihren Mann gepflegt hat, weiß sie, wie belastend dies für die pflegenden Angehörigen sein kann. Sie selbst hätte sich auch Hilfe und Unterstützung gewünscht, das ist ebenfalls ein Motiv für das Engagement in der Bürgerhilfe:

„Ja, weil ich mir auch so ein bisschen gedacht habe, jetzt weil ich froh gewesen wäre wahrscheinlich, wenn ich Hilfe gekriegt hätte. Und dass ich da vielleicht auch dann eben so gedacht habe, anderen Leuten zu helfen dann dadurch.“ (M-I: 00:03:16-3).

„Dass ich vielleicht nur mal jemanden da gehabt hätte, der, dass ich mich vielleicht mal hätte einen Nachmittag mal hinlegen können, mal schlafen können, nur mal Ruhe haben, mal, wirklich mal für mich mal so eine Stunde, wo ich dann abschalten konnte, weil so Leute sind doch, die sind ja einnehmend. Die, ist man 5 Minuten aus dem Wohnzimmer raus, und dann wird man gerufen. Dann, die wollen nicht alleine sein. Und da hätte ich mir schon gewünscht, weil die Nacht kam ich auch nicht zum Schlafen. Ich habe mich hingelegt und dann fing er schon wieder an zu rufen oder mein Sohn kam dann hoch und hat gesagt, hier Mama, komm mal schnell runter, der Papa ist gefallen. Da hat er aufgestanden, hat das Fenster aufgemacht und ist dann, ich musste ja die Möbel alles verrücken, weil ein Pflegebett da stand, lag er dann zwischen der Couch und dem Sideboard, was da steht und ja, kam er nicht mehr hoch. Und einfach, dass man mal ab-

schalten konnte, ich hätte mir einfach gewünscht, dass jemand da war, der mal sagt, hier komm leg dich mal hin. [...] (lacht) [...] (M-I: 00:08:05-2).

Ein weiteres Motiv, das sich im Laufe der Gespräche ergibt, ist die Hoffnung von Frau M. dass sich jemand um sie kümmert, wenn sie in einer ähnlichen Situation ist. Sie hofft, dass sich ihr Engagement in der Bürgerhilfe für sie später in derselben Form auszahlt:

„Jemand für mich da ist, das will ich ja hoffen dann, dass jemand für mich dann mal da ist, der wo ich dann sagen kann, hier kannst du mir mal helfen. Ich meine, wenn es gar nicht mehr geht, möchte ich auch meine Kinder nicht belasten, aber so lange, wie ich noch einigermaßen zu Hausen sein kann und wie lange wie es noch geht, hätte ich es gerne, wenn dann jemand kommen würde, würde sagen, hier kann ich dir mal helfen. Jetzt ob das von meinen Kindern ist oder meinen Enkelkindern ist und, kann ich dir was einkaufen oder es kommt mal jemand vorbei, der mir mal sauber macht, oder so. Klar hoffe ich das.“ (M-I: 00:16:04-1)

„Ich sage ja immer, ich hoffe, dass ich das gleiche zurückkriege, was ich mal gegeben habe. Das wünsche ich mir. Das wäre eben schön, wenn es so wäre.“ (M-III: 00:02:10-6)

7.1.3 Vorerfahrungen

Frau T. kann auf viele Vorerfahrungen zurückgreifen, insbesondere in der eigenen Familie. Sie hat in der Vergangenheit und auch aktuell Familienangehörige gepflegt, darunter die Schwiegermutter, den Schwiegervater und die Großmutter.

In dem Betreuungsverhältnis zur Großmutter übernimmt sie unter anderem das Insulinmanagement. Sie hat während ihrer Anstellung im Schwesternheim auch Aufgaben übernommen, für die sie beruflich nicht zuständig war (z.B. Toilettenbegleitung). Dies war für sie selbstverständlich.

„War dann im Schwesternheim zwei Jahre als Reinigungsfrau, in Mardorf. [...] Also ich war als Reinigungskraft da angestellt, habe das aber ganz gerne mit den älteren Leuten, wenn möglich war, auch gemacht. (MW-I: 00:01:42-3)

Auch wie ich damals in Mardorf war, da/ das war mir eigentlich auch/ ich bin dann auch mal mit denen zur Toilette gegangen, was eigentlich nicht meine Aufgabe war. (MW-I: 00:08:10-3)

Im Umgang speziell mit an Demenz Erkrankten hat Frau T. vor Projektbeginn keine Vorerfahrungen, erhofft sich aber durch die Schulungen gut genug vorbereitet zu sein.

Durch ihre Arbeit als Familienhelferin war Frau U. im Laufe ihres Berufslebens in verschiedenen Haushalten tätig und hat dort auch temporär in den Familien gelebt. In dieser Zeit hat sie negative und positive Erfahrungen gesammelt – positive Erfahrungen insbesondere mit Kindern und alten Menschen:

„Es waren oft missliche Umstände. Es war auch nicht immer alles gut. Ja, aber es gab auch viel, viel Schönes. Viel Positives, hauptsächlich mit alten Leuten und den Kindern.“ (U-I: 00:02:35-0)

Weitere Vorerfahrungen in der Pflege hat Frau U. durch die eigene Familie: Ihre Schwester hatte sieben Jahre lang Krebs und im letzten halben Jahr war sie jeden Tag bei ihrer Schwester. Mit dem Krankheitsbild Demenz ist sie über die Erkrankung ihrer Mutter in Kontakt gekommen, allerdings war diese nur leicht demenz. Die Mutter hatte zwar Betreuung, aber wenn diese überfordert war, sprang Frau U. als Unterstützung ein. Auch der Vater war hilfebedürftig.

Frau M. Hat ebenfalls viel Vorerfahrungen in der Pflege: Sie hat ihren krebserkrankten Mann bis zu dessen Tod rund um die Uhr betreut

: „[...] das war ja Rundumpflege nachher. Das waren ja wirklich 24 Stunden.“ (M-I: 00:06:56-3),

außerdem die Mutter und den Vater. Auch im Dorf hat sie sich schon um eine demenzkranke Frau gekümmert. Bei der Pflege ihres Mannes hat sie erfahren, wie es ist, wenn man keine Minute für sich hat und hätte sich in diesen Momenten selbst Hilfe gewünscht. Beruflich hat Frau M. in zwei Altersheimen in der Hauswirtschaft gearbeitet, in der Küche und in der Raumpflege. Allerdings hat sie dort keine pflegerischen Tätigkeiten ausgeführt.

7.2 . Die Ergebnisse der Auswertungen der Helferinneninterviews

7.2.1. Die Vorbereitungsphase

Werbung der Ehrenamtlichen

In der Vorbereitungsphase wurden die Helferinnen jeweils für das Engagement in der Bürgerhilfe geworben. Dazu ist entscheidend, dass sie die entsprechenden Informationen erreichen.

Frau T. hat vom Angebot der Bürgerhilfe durch eine Nachbarin erfahren und sich dann aus eigenem Interesse weiter informiert. Die von der Bürgerhilfe ausgelegten Flyer haben Frau M. auf das Schulungs-Angebot aufmerksam gemacht:

„Ja, ich habe den Flyer gesehen und dadurch, dass ich viel Zeit hatte und auch jetzt durch den Tod meines Mannes jetzt so ein bisschen was gesucht habe, wo

ich, ja, beschäftigt bin und vielleicht auch helfen kann und. (unklar 02:41:04) auch rauszukommen und ein Aspekt ist auch, dass ich nebenbei noch etwas verdienen kann, hat mir der eigentlich zugesagt und ja, durch den Flyer [...]“ (M-I: 00:02:56-5)

Frau U. wiederum ist von der Koordinationskraft (KK) selbst angesprochen und überzeugt worden, sich zu beteiligen.

„Da ist die KK Schuld.“ (U-I: 00:24:41-4)

„Die hat einfach angerufen und hat wieder angerufen, als es das erste Mal nicht ging und dann hat sie noch mal angerufen. Und dann habe ich gesagt, na ja, ich bin doch auch schon alt. Und wenn ich so höre, wer da mitmacht, ach, nehmen Sie doch die jungen Leute. Nein, [die KK] lässt ja nicht locker, die ist einfach klasse. Da habe ich gedacht, so muss es eigentlich gehen. [...]“ (U-I: 00:25:37-4)

Im Laufe des Projekts steigt durch den Erfolg auch der Bekanntheitsgrad, so berichtet Frau U., dass auch ihre Verwandten aus den umliegenden Dörfern bereits positives über die Bürgerhilfe gehört haben:

„Und dann höre ich, da kommt auch die Bürgerhilfe, da machst du doch auch mit [...]? Und es kommt überall nur Gutes. Und ich habe echt kritische Cousinen und Cousins.“ (U-I: 00:26:49-9)

Durchführung der Schulungen

Eine theoretische Vorannahme ist, dass der Erfolg der für die Helferinnen und Helfer angebotenen Schulungen in der Vorbereitungsphase eine wichtige Gelingensbedingung darstellt. Die Schulungen sollen die HelferInnen auf ihre spätere ehrenamtliche Tätigkeit vorbereiten, damit sie der übernommenen Aufgabe gut gewachsen sind. Es ist daher wichtig zu untersuchen, ob die Schulungen diesem Ziel gerecht werden.

Frau T. gibt an, mit den Themen der Schulung sehr zufrieden zu sein. Auch wenn sie wegen der von ihr geleisteten familiären Pflege bereits über Vorwissen verfügt, ist sie doch über die Bestätigung dieses Wissens froh.

„Und ich meine, es ist jetzt einiges, was man halt/ was ich dann halt schon weiß oder wusste/ her/ von der Oma her, wie jetzt mit dem Medikamenten geben, Medikamenten machen. [...] Wie das dann ist. Und ich meine, das wusste ich. [...] Aber doch schon interessant, das jetzt alles noch mal so ein bisschen, ich sage es jetzt einfach mal, so bestätigt bekommen. Also von von Leuten, die dafür schon geschult sind.“ U-II: 00:13:32-4)

Im Zweitgespräch ergänzt Frau T., dass insbesondere die Einheit über Demenz für sie hilfreich war, da sie hier über wenig Vorwissen verfügte:

„Mit der Demenz, muss ich sagen. Was ich vorher gar nicht so wusste, wie man damit umgeht oder ich meine schon. Aber, dass man wirklich auf die Leute angeht und so halt. Dass sie wirklich nichts für können, dass es wirklich so weit kommt, dass sie nachher vielleicht, vielleicht selber nicht können mehr. Nicht mehr essen können und so was. Dann, gell? Ja. Dann das mit dem Sterben dann halt dann auch dann, gell? Ich meine, da habe ich auch [...] ein bisschen anderer Einsicht bekommen jetzt, ne?“ (T-II: 00:32:07-0)

Das Urteil von Frau U. fällt ähnlich bejahend aus :

„Aber die Schulung ist so etwas von positiv für alle. Das höre ich nur. Da wird aber auch so viel gelernt. Und auch da Miteinander dort.“ (U-: 00:25:37-4)

Auch die praktische Umsetzung der Schulungen erhält Lob:

Obwohl das ja mit der Schulung oder so, man lernt Leute kennen, es ist lustig, es ist schön und es wird alles locker, die Schulung wird auch locker gemacht. Dass, dass es den Leuten auch Spaß macht.“ (M-I: 00:20:51-1)

Alle drei interviewten Helferinnen nehmen weiterhin auch an den laufenden Veranstaltungen und Fortbildungen, die angeboten werden, teil. Frau T. erwähnt explizit, dass sie versucht, das Gelernte, z.B. Kinästhetik, bei ihren Klienten umzusetzen. Sie profitiert in ihren Augen von den Schulungen/Fortbildungen, und zwar sowohl für sich selbst als auch für ihre Klienten.

Einzig eine der Befragten hätte sich die Schulungen „intensiver“ gewünscht. Insbesondere die Themen, die um die Pflege kreisen, könnten nach Ansicht von Frau M. zeitintensiver und detaillierter gestaltet werden. Auch wenn die Ehrenamtlichen planmäßig ausschließlich Betreuungstätigkeiten übernehmen sollen, ergibt es sich nach Frau M. ab und zu, dass auch die HelferInnen pflegerische Tätigkeiten übernehmen. In diesem Zusammenhang wünscht sich Frau M. über die Theorie hinausgehende Praxisanleitungen – sinnvoll wäre ihrer Ansicht nach ein eine Art Praktikum, in dem die HelferInnen einige Handgriffe lernen, z.B. wie sie jemanden heben können:

„Die Themen haben mich eigentlich alle angesprochen, aber ich finde es irgendwie ein bisschen kurz, also es dürfte intensiver sein von der Schulung. Also ich finde die Schulung ist ja, es ist, es ist ja jetzt nicht eine Schulung zur Altenhelferin, das ist es ja, das ist nur eben angesprochen und überflogen. Also ich finde aber, es dürfte aber trotzdem ein bisschen intensiver sein. [...] Vielleicht mal irgendwo hingehen und mal gezeigt kriegen, jetzt so ein paar Handgriffe, jetzt wie

man jemanden dann hebt oder so was. Es wäre vielleicht noch ein bisschen angebracht, wenn man so in ein Altenheim mal reingehen würde, jetzt nicht alle auf einmal geballt, aber eben dann mal so zwei, drei, die dann eben mal für einen Tag dann mal mit da rein gehen und mit anpacken und mal wirklich in die Pflege mit reingenommen werden.“ (M-I: 00:14:26-3).

Auch die anderen Befragten berichten davon, dass sich die strikte Trennung von Betreuungs- und Pflegetätigkeiten nicht immer einhalten lässt. Zum Teil wird dies mit der engen Bindung an die Klientinnen und Klienten begründet. Ein weiterer Grund kann sein, dass gerade eine Not-Situation vorliegt, in der die Helferinnen einspringen müssen, wenn sie vor Ort sind.

Insgesamt wünscht sich Frau M. auch einen größeren Umfang an Schulungsstunden:

„Man hätte das vielleicht intensiver machen können. Also mehr Stunden. Nicht nur die 62 Stunden. Das die ganze Schulung intensiver, gemacht wird, angegangen wird. Ich finde das ein bisschen arg wenig Stunden, ne.“ (M-II: 00:30:33-9)

7.2.2 Die Vermittlungsphase

Passung zwischen Ehrenamtlichen und Klienten

In der Vermittlungsphase erfolgt ein Erstgespräch, in dem die KK die zeitlichen und inhaltlichen Wünsche der Helferinnen und Helfer ermittelt. Sie verschafft sich außerdem einen ersten Eindruck von der Art und Persönlichkeit der Ehrenamtlichen und stellt auf diesem Wege erste Vorschläge für eine passende Kombination aus HelferInnen und KlientInnen zusammen. In dem darauf folgenden Erstbesuch lernen sich die Personen auf beiden Seiten des angestrebten Betreuungsverhältnisses kennen und können feststellen, ob eine Passung inhaltlicher und persönlicher Natur vorliegt.

Es stellte sich heraus, dass sich die sozialen Beziehungen im dörflichen Alltag, die bereits vor Aufnahme der Betreuung zwischen den Ehrenamtlichen und den Klienten bestehen, als ein Entscheidungskriterium erweisen. Dies lässt sich am Beispiel der von Frau T. eingegangenen Betreuungsverhältnisse gut zeigen. So möchte eine Klientin nicht von Frau T. betreut werden, da diese ihr das Gemeindeblatt (Ohmtalbote) nicht regelmäßig ausgetragen habe. Doch auch den umgekehrten Fall hat Frau T. erlebt: Die Helferin und der Klient kannten sich ebenfalls schon vor der Aufnahme des Betreuungsverhältnisses:

„Dann ist ihm einer empfohlen worden von Mattdorf. Den kannte er aber privat und über den hatte er sich mal geärgert, den wollte er dann nicht und dann, naja, kam ja ich. Der kannte mich ja auch schon, weil seine Schwester wiederum ver-

freundet ist mit meiner Mutter und ich hier auch diesen Ohmtalboten austrage, den ich ja dann auch da bei ihm kassiert habe und hingbracht habe dann. Und haben wir immer mal ein paar Worte gewechselt“ (T-III: 00:11:10-0)

Dieser persönliche Kontakt hat den Ausschlag zur Aufnahme des Betreuungsverhältnisses gegeben:

„Ich habe den auch schon getroffen“, sage ich. [...] Nee, also, er wollte mich haben. Und ich fand es soweit/ die [KK] sagt „Weil es halt ein Mann ist, sollte halt auch noch einen Mann hin“. Aber wie gesagt, ich bin da so ein bisschen rau [...]. Wie gesagt, mein Mann hat auch Viehzeug und er kennt noch mein Mann und auch früher mit meinem Mann zusammen gearbeitet.“ (T-II: 00:08:52-8)

Auch das Geschlecht sowohl auf Seiten der HelferInnen als auch KlientInnen kann eine Rolle für die Aufnahme oder Ablehnung eines Betreuungsverhältnisses spielen. Hier hat die Helferin darauf bestanden, dass beide Seiten von der Persönlichkeit zusammenpassen und mit dieser Einschätzung recht behalten. Frau T. stört nicht, dass die Tatsache, dass sie einen älteren Witwer pflegt, im Dorf eventuell schlecht angenommen werden könnte.

„Der [Herr R.] sagt auch „Was glauben Sie, was die Leute hier schwätzen, wenn wir zwei durch das Dorf gehen. Sage ich „Lass Sie doch schwätzen!“ Vor allem Ding ist es hier so, die, die schwätzen, wer weiß was es bei denen heißt. [...] das ich denke „Mein Gott, was werden die Leute denken oder?“, nee, nee, kein Problem. Im Gegenteil. Nein. Wir werden alle mal alt“ (T-II: 00:22:48-0)

Wie schon im Kapitel 6.1.2 erwähnt, wird angenommen, dass ein wichtiger Teil der Passung zwischen Ehrenamtlichen und Pflegebedürftigen die wechselseitige Sympathie eine Grundbedingung eines erfolgreichen Betreuungsverhältnisses darstellt. Dies bestätigt sich in den Interviews mit den Helferinnen, so zum Beispiel bei Frau M.:

„Ja, nein, ich glaub es kommt auch viel darauf an, wie man sich mit den Leuten versteht, dann wie das dann die Sympathie dann ist und, und ich glaube, da kommt es auch viel darauf an. ich meine, wenn man jemanden so auf Distanz und es nicht richtig, ich sage mal, nicht richtig warm wird, und da wird man dann nie so dann, man geht zwar hin, wenn man unbedingt gerufen wird, aber man würde wahrscheinlich dann doch ein bisschen mehr Distanz dann wahren und würde dann sagen, dann hier heute geht es nicht oder so. [...] Also es muss schon irgendwo (2) eine gewisse Sympathie da sein, um das machen zu können. Man [...] muss Spaß daran haben, sonst kann man die Arbeit nicht erledigen. [...] Es sind auch Arbeiten dabei, die vielleicht nicht schön sind und deswegen muss

da eine gewisse Sympathie da sein, um das machen zu können“ (M-I: 00:11:40-6)

Wäre diese Voraussetzung nicht gegeben, würde Frau M. kein Betreuungsverhältnis aufnehmen wollen und sich mit dieser Bitte an die Koordinierungskraft wenden.

„Die ist mir sehr wichtig. Diese soziale Bindung da ist jetzt zu den Leuten, wo ich hingehe. Also ich kann jetzt nicht mit Leuten, die jetzt, die mir total unsympathisch wären. Da würde ich wahrscheinlich auch sagen, hier [Frau KK] das geht nicht, da kann ich nicht hingehen.“ (M-I: 00:11:13-4)

Frau T. berichtet aus der Praxis, dass die Aufnahme eines Betreuungsverhältnisses nicht zustande kam, weil „die Chemie“ von ihrer Seite aus nicht stimmte.

7.2.3 Die Betreuungsphase

In der Betreuungsphase beginnt die eigenständige Arbeit der Helferinnen bei ihren Klientinnen und Klienten. Die Helferinnen betreuen im Durchschnitt etwa zwei bis drei Pflegebedürftige parallel, in Einzelfällen auch bis zu vier Personen. Es gibt über den Projektzeitraum immer wieder Wechsel in diesen Verhältnissen, weil Betreuungsbeziehungen enden und neue Engagements aufgenommen werden (siehe dazu auch Kapitel 7.2.4 Beendigungsphase).

Persönliche Benefits der Helferinnen

- Emotionale Bindung an die Klienten und Klientinnen

Eine weitere theoretische Vorannahme für die erfolgreiche Verstetigung der Bürgerhilfe ist das Vorhandensein von Benefits für die Helferinnen selbst. Die Interviews bezeugen eine Vielzahl solcher Benefits. Von diesen ist sicherlich die besondere Qualität der Betreuungsbeziehung die Auffälligste. Alle interviewten Helferinnen gaben an, besondere Beziehungen zu ihren Klientinnen und Klienten aufgebaut zu haben. Sie sprechen von diesen immer wieder mit Sympathie, großem Respekt und auch Zuneigung, was die folgenden Beispiele illustrieren sollen:

Frau T. über ihre Klientin: „Ja, die war 94. Ja 94 und von der habe ich auch viel, viel gelernt. Muss ich sagen. Jetzt nicht vom Erzählen, aber von ihrer ganzen Art, man guckt sich ja auch so ein bisschen auch ab dann und so. Und ein stolzes Alter und der Kopf war klar und die Beine konnten nicht mehr. Aber wie die damit gelebt hat, wie die damit umgegangen ist, wie freundlich die war und alles. Das hat mir unwahrscheinlich imponiert. Also die ist mir auch sehr, sehr ans Herz gewachsen dann auch. [...] Aber ich habe irgendwie eine unwahrscheinliche Ach-

tung vor der Frau gehabt. Muss ich wirklich sagen. Die ganze Art, die war lieb und das, was sie gesagt hat, hat Hand und Fuß gehabt [...].“ (T-III: 00:07:56-3)

Ähnlich zugewandt äußert sie sich über einen weiteren Klienten:

„Also [Herr R.] wird immer so, ja wie soll ich denn sagen, hat unwahrscheinliche Kraft, ist ernst und zeigt sich von außen her sehr ernst, ist aber ein ganz, ganz lieber Mensch. [...] Also er ist unwahrscheinlich herzensgut.“ (T-III: 00:11:47-1)

Frau U. schildert ihre Eindrücke von ihren Klientinnen folgendermaßen:

„Und auch die [Frau K.] mit ihrer Weisheit, das muss eine sehr, sehr kluge Frau gewesen sein, aber ganz sachte, sie sagt kein Wort zu viel, ohne nicht erst ganz viel Vertrauen zu haben. Sehr zurückhaltend, auch die ganze Familie, sachte, also nie emotional aufbrausend, immer erst fürsorglich. Auch für die Fremden, die da sind. Also, sie schätzen nie einen ein, als wäre der ihnen nicht wohlgesonnen. Und das ist doch toll. (GS-I: 00:24:06-0)

„Ich bin ja zu dem alten Mann zuerst gegangen, der ganz dement war. Hochintelligenter Mensch, ein Bankdirektor gewesen, er war fünf Jahre jünger als seine Frau. Er lebt noch, die Frau ist dann gestorben. Aber die war eigentlich eine sehr, sehr weise, eigentlich eine große Frau, wirklich eine große Frau, eine tolle Frau. Ich verneige mich heute vor ihr. Wirklich wahr.“ (U-I: 00:30:12-3)

Frau M. über einen von ihr betreuten Pflegebedürftigen:

„Allein schon, wie gesagt, wenn ich beim [Herrn D.] das Lächeln sehe, wenn ich komme. Wenn der sich freut. Und was ich eben erreicht habe. Das ist das. Also da würde ich, glaube ich, noch hinfahren, auch wenn ich jetzt nichts mehr verdienen würde. Habe ich schon gesagt für die Maria, dann bin ich fertig, dann kriege ich nichts mehr und da habe ich gesagt, „kommen tue ich trotzdem.“ Ja also das wäre, was mich eben dann halten würde, dass ich dann weiterhin zum [Herrn D.] fahren würde. Das Strahlen zu sehen, die Dankbarkeit, die er ausstrahlt auch. Also da würde ich weiter hinfahren. Das weiß ich.“ (M-III: 00:18:26-3)

In den Interviews wird zudem deutlich, dass die Pflegebedürftigen (und auch deren Angehörige) den Ehrenamtlichen **Vertrauen** entgegenbringen. Die Helferinnen werten dieses als Anerkennung für ihre Bemühungen und als persönliche Bestätigung, dass sie gute Arbeit leisten. Als solches ist das erworbene Vertrauen ein wichtiger positiver Bezugspunkt für sie, den die selbst hervorheben. So sagt Frau U. über zwei ihrer Pflegebedürftigen:

„Das war so von innen - eher. Ich sollte ja immer zu ihr ins Bett, dass keiner sonst dran sollte. Das war ja schon was ganz Intimes. Leg Dich doch (unv.), hat sie dann gesagt.“ (U-II: 00:04:44-6)

„Er hatte großes Misstrauen, ich weiß es nicht, warum. Aber er hat mir geöffnet. Einmal wollte er nicht. Da habe ich gesagt: Ich war doch schon mal hier, ich sei doch vom (unv.). Und dann hat er aufgemacht. (U-I: 00:32:15-4)

Auch dass die Pflegebedürftigen sie als Ansprechpersonen wahrnehmen und als solche ins Vertrauen ziehen, wissen die Helferinnen zu schätzen, wie das Beispiel von Frau T. zeigt, wenn sie über Herrn R. spricht:

„Und er hat auch volles Vertrauen in mich. [...] Und auch vor dem [Herrn R] habe ich auch eine Achtung. Eine gewisse Achtung, was der mir alles Privates so erzählt hat und von früher her und was weiß ich alles.“ (T-III: 00:36:08-9)

Besonders hervorzuheben sind für die Befragten auch die **Fortschritte**, die sich in der Dauer des Betreuungsverhältnisses einstellten. Dies wird am Beispiel von Frau M. deutlich:

„Durch den [Herrn D.] kann mich eigentlich gar nichts, gar nichts mehr schockieren. Ich, bei dem habe ich sogar das Erfolgserlebnis, dass er (hustet) wieder auf die Beine gekommen ist, ein bisschen, auch nur, wenn er gehalten wird. Dass er seinen Arm wieder bewegen kann, dass er wieder lacht. Also früher konnte man sagen: "Schenke mir ein Lächeln", kam nichts und jetzt ist so ein richtig breites Grinsen [...] ach, das sind Riesenerfolge.“ (M-III: 00:03:16-3)

Frau M. empfindet hier sehr deutlich, dass ihre Arbeit einen Anteil an diesem Erfolg hatte: *„Und das schreibe ich mir auch zu.“ (M-III: 00:03:19-3)*

Dies schildert sie in den Interviews mehrfach, hier ein Beispiel aus dem dritten Teilinterview:

„Das ist Herr [Herr D.], der ja Hirnblutungen hatte und der ja wirklich Pflegestufe drei, gar nichts mehr konnte. Der lag in seinem Pflegerollstuhl, den wir dann dazu animiert haben, ja dass er überhaupt seine Arme, also dass er sich bewegt, dass er seine Mimik verändert, dass er isst und das einfach das Ganze, was jetzt eigentlich Riesenerfolge sind. Also für mich auf jeden Fall. Was auch jeder Arzt sagt, „Mensch, das hätte ich nicht gedacht.“ Das letzte Mal auch die Ärztin für die Maria, das ist die Frau, die sagt, „das wird nichts mehr.“ Die stand da, hat geheult. Sage ich, „Maria, warte es doch erstmal ab“, sage ich, „wir schaffen das“, „wir schaffen das.“ Und wir haben es geschafft. [...] Wie gesagt, dass ist einfach auch nur schön, wenn ich dahin komme, wenn er lächelt. Was er ja früher gar

nicht konnte. Das ist schon viel wert, dass seine Gesichtszüge sich verändert haben. Dass er seine Gesichtsmuskeln wieder bewegen kann. Dass er wieder schluckt. Dass er wieder isst und dass er auch wieder spricht. Also gut, schlecht verständlich. Also ich verstehe ihn. Das ist wie bei kleinen Kindern. Die Mütter verstehen ihre Kinder. Und so ist das eben beim [Herrn D.] auch. Ich verstehe ihn halt. Und wie gesagt, er freut sich auch, wenn ich komme. [...]" (M-III: 00:10:48-9)

Das Ziel der Bürgerhilfe, die Aufrechterhaltung der häuslichen Pflege zu verlängern, ist auch das erklärte (und erreichte) Ziel der Helferin. Das führt dazu, dass sie eine persönliche **Verantwortung** dem Pflegebedürftigen gegenüber verspürt; Frau M. hat Sorge, dass die Fortschritte wieder zunichte gemacht würden, wenn eine andere Person ihre Stelle einnehmen würde. Für sie hieße dies sogar, bei Überschreitung ihres Stundenkontingents das Betreuungsverhältnis privat aufrecht zu erhalten:

„Da mit dem [Herrn D.] noch/ da mache ich noch, beim [Herrn D]. Das mache ich weiter. Und das habe ich gesagt, das gebe ich nicht ab. Weil das ist mir, [Herr D.] ist mir zu, wie soll ich das sagen, zu wertvoll“ (M-II: 00:29:24-)

„Aber wie gesagt, eins weiß ich, den [Herrn D] gebe ich nicht auf. Auch wenn ich jetzt die Stunden voll habe und ich kriege kein Geld mehr. Den gebe ich nicht auf. Dafür ist mir die Arbeit, die ich geleistet habe, viel zu wichtig, dass das nicht vergeht. Der nächste, der dann dahin kommt, der macht nichts mehr. Und deswegen, das geht nicht. Dann verfällt der wieder in seine Lethargie zurück. Und das kann ich nicht verantworten. Man hat auch eine gewisse Verantwortung dann denn Leuten gegenüber. Es ist nicht nur, dass man was kriegt und dass man hinfährt. Man hat auch eine Verantwortung. Na ja. Werden wir sehen. Es ist ja weniger geworden. Jetzt dauert es dann einen Monat länger bis ich dann aufhören muss.“ (M-III: 00:19:55-0)

„Da ist eben das Schöne, zu sehen, die kleinen Schritte, die ganz kleinen Schritte, die es besser wird. [...] Und mit dabei zu sein, wenn es vielleicht wieder, ja, die großen Schritten dann kommen.“ (M-II: 00:03:33-5)

Von der Erfahrung, ein Gefühl der Verantwortung gegenüber den Pflegebedürftigen entwickelt zu haben, berichten auch die anderen Helferinnen. So hat Frau T. sogar ein bezahltes Angebot als Tagesmutter abgelehnt; um ihre Betreuung von Frau V. aufrechtzuerhalten, obwohl sie weitere Verdienstmöglichkeiten suchte:

„Freitags kann ich nicht“, habe ich gesagt, „da habe ich die [Frau V.] [...] das ist mein Ding, [...]. Die ist ja nun mittlerweile leider verstorben. Das war auch eine ganz Liebe“ (T-III: 00:06:09-0)

Bei Frau U. gehen die Bindungen zu ihren Klienten und Klientinnen zum Teil über das Engagement bei der Bürgerhilfe hinaus. Mit einer Klientin trifft sie sich auch privat und hält telefonischen Kontakt.

„Ja. Aber ich kenne sie ja inzwischen gut. Mhm (bejahend) Das ist schön. [...] Und dann mache ich manchmal einen Überraschungsbesuch, dass die [Frau Z.] nicht weiß, was sie mit mir anfangen soll, dass sie sagt: "Warum kommst du einfach?" "[Frau Z.], einfach so, weil ich einen Blumenstrauß gepflückt habe." (lacht) Wir gehen auch mal einfach in den Park. Ja. [...] Es klappt auch so zwischen uns, ohne Bürgerhilfe. (lacht) Wir können auch Spaß so haben. Morgens ruft sie eine halbe Stunde an. Heute ruft sie mich nochmal an, wenn ich frei habe - wenn Sie weg sind.“ U-II: 00:13:42-9)

Die Ehrenamtlichen nehmen die Betreuungsbeziehungen nicht als einseitige Verhältnisse wahr, sondern als ein wechselseitiges Geben und Nehmen. Diese Einschätzung teilen alle befragten Helferinnen, sie beschreiben unisono, dass sie von den Klienten auch „etwas zurückbekommen“. Dieses positive Grundgefühl lässt sich als eine der Hauptmotivationen der nachhaltigen Aufrechterhaltung des Verhältnisses seitens der Helferinnen festhalten. Frau T. beschreibt die **Reziprozität** in den Betreuungsverhältnissen folgendermaßen:

„Ich sag ja, jeder Mensch braucht ein bisschen Zuneigung. Ich habe sie ja sonst von meinem Mann, sag ich, im Moment kriege ich sie von den Leuten. Da kommt auch zurück, gell. [...] Das ist halt schön, wenn es dann so, wie gesagt, du kriegst auch zurück, gell. Du opferst deine Zeit, kriegst aber auch zurück.[...] Also Bürgerhilfe ist meine Aufgabe, ist mein Ding, muss ich sagen. Ich meine, das Saubermachen, meine Fenster putzen, die kann ich halt nachher noch machen. [...] Und wie gesagt, es tut mir auch gut. Psychisch, seelisch. Wie gesagt, du kriegst ja auch dem entsprechend zurück. [...] Und wenn es dir gut tut, machst du es ja auch gerne.“ (T-III: 00:41:27-7)

„Ich meine, wenn/ du merkst ja dann auch, wenn die Patienten oder die Leute dann auch so ein bisschen Zuneigung bekommen, dann sind die ein bisschen freudiger und so was, das merkst du ja dann auch. [...] Und das macht halt auch/ gibt mir halt auch Freude, muss ich so sagen. (T-I: 00:08:43-2)

Frau M. äußert sich sehr ähnlich :

„Ne, ich glaub/ Ich glaub/ ich glaub die Leute merken das auch, dass ich es gerne mache. Weil sie, ich kriege auch, ein/ ein/ ein positives Feedback zurück, [...] die haben mich alle gern. [...] Es macht Spaß, kann ich nur sagen. Wie gesagt, die Leute merken das, dass ich es auch gerne mache.“ (M-II: 00:02:47-1) „[...] ich

gehöre schon bald zur Familie und das merkt man dann auch, ne? Wenn man gekommen ist und wenn er sich freut, wenn ich komme. Und da wartet dann schon bis ich da bin. Und das ist einfach schön, ich mache es gerne.“ (M-III: 00:03:44-6)

Am Beispiel Frau T.s ist zu sehen, dass die Zufriedenheit ihrer Klientinnen und Klienten positiv auf sie zurückwirkt.

„Das schönste Erlebnis? (...) Eigentlich immer mit der Frau Kraus, mit der alten Frau. Dass ich da praktisch denke, jetzt hast du doch wirklich ins Schwarze getroffen. Sie bedankt sich.“ (U-I: 00:17:07-3)

„Ja, es gab auch teilweise richtig schöne Begegnungen.“ (U-II: 00:03:38-7)

„Die haben sich so herzlich bei mir bedankt für alles. Das ist also ganz rührend.“ (U-II: 00:04:04-3)

„Und die Frau, die hat/ die Tochter hat mir nachher einen Brief geschrieben, als sie verstorben ist. So ein schöner Brief. Ich kann Ihnen den noch mal zeigen, ich kann ihn mal raussuchen irgendwann.“ (U-I: 00:30:12-3)

Zwischen Frau M. und den von ihr betreuten Personen wie auch den Angehörigen entstehen auch neue Kontakte und Beziehungen. Auch das empfindet Frau M. als positiv, sie schätzt diese neu entstandenen Kontakte sehr:

„Ne? Und eben weil wir, ja, ich gehöre schon bald zur Familie und das merkt man dann auch, ne? Wenn man gekommen ist und wenn er sich freut, wenn ich komme. Und da wartet dann schon bis ich da bin. Und das ist einfach schön, ich mache es gerne. [...] Dafür habe ich andere Kontakte wieder. Ich habe sogar mehr Kontakt nach Mattdorf, als wie jetzt hier in Efertshausen. [...] Die ich betreue, Familien von denen und auch die Helfer. Und man sieht sich jetzt so beim Einkaufen. Ich kenne bald mehr Leute, wie gesagt, in Mattdorf, wie jetzt hier in Efertshausen. Man unterhält sich mehr.“ (M-III: 00:08:13-7)

Die positive Rückwirkung der Betreuungsbeziehung auf das Leben der Helferinnen lässt sich auch am Beispiel von Frau T. und Frau M. noch einmal verdeutlichen. Beide haben in der Tätigkeit für die Bürgerhilfe und in den sich daraus ergeben Beziehungen nach dem Tod ihrer Ehemänner Trost gefunden. So schildert Frau T., wie das Engagement bei der Bürgerhilfe ihr hilft; sich abzulenken und beschäftigt zu halten:

„T: Ich bin froh, dass ich hier die Nachbarschaft habe, die mich da rausholen. Ich mache meine Bürgerhilfe. Ich trage meine Zeitungen aus. Ich gehe mit dem Hund und ja, was anderes kann ich im Moment nicht machen. I: Ja, ich glaube, das ist unheimlich wichtig, dass man da so ein bisschen getragen wird? T: Ja. Auch

durch die Bürgerhilfe, kann ich immer wieder nur sagen [...] Auf jeden Fall. Also da denke ich auch, da habe ich viel, viel gelernt bei. Also muss ich auch wirklich sagen. [...]. Das tut mir auch gut. Mache ich auch gerne. (T-III: 00:05:20-9)

Zu einer ihrer Pflegebedürftigen bestand ein inniges Vertrauensverhältnis, welches einen Austausch über die erlebte Trauer möglich machte:

„Auch in der Zeit, wo dann der Gerd gestorben war. Die hat mich jetzt nicht bedauert. Wir haben aber viel darüber gesprochen, denn ihr Mann ist ja eigentlich auch am Herz gestorben.“ (T-III: 00:33:34-5)

Bei Frau M. war der Tod ihres Mannes sogar ein Motivationsgrund für die Aufnahme der Tätigkeit bei der Bürgerhilfe. Auch sie erhoffte sich Ablenkung und neue Ziele. Diese Erwartung wurde erfüllt, die Arbeit hat sich für sie als aufbauend und erfüllend erwiesen:

„Und, was es mir gebracht hat? Ja, dass ich nur zu Hause sitze und, mir einen Kopf gemacht habe, wo mein Mann gestorben ist. [...] Dass ich/ dass ich irgendwo eine Erfüllung hatte auch. [...] Und, eh, ja, es ist so. Muss sagen, also mir hat es positiv gebracht, dass ich, (hörbar wird der Atem eingeatmet), eben selber, mich hat es selber wieder mit aufgebaut.“ (M-II: 00:04:58-3)

Reziprozität- auch praktisch

Neben den emotionalen Benefits für die Helferinnen lässt sich auch eine Reziprozität der Beziehungen auf eher praktischen Ebenen beobachten. So benennt Frau U. mehrmals, dass sie von einigen ihrer Klientinnen viel lernen kann, z.B. bezogen auf das Kochen:

„Das Kochen bei der Frau (unv.) [...] Ganz neue Geschmacksvarianten, auch die Schnelligkeit, die Fingerfertigkeit, die sie hat, die Beweglichkeit, wie sie etwas macht. [...] Ich habe da Sachen kochen gelernt, die ich nicht mal konnte und kannte. (U-I: 00:10:11-4)

Diese Klientin schneidert zwischenzeitlich Kleidungsstücke für Frau U.

„Das suchen wir aus. Und inzwischen kennen wir auch die Maße an ihr, an mir und/ (lacht) [...]“ (U-II: 00:09:21-7)

Da die Klientin Englisch spricht und als Dolmetscherin für eine Flüchtlingsfamilie fungiert hat, haben die beiden gemeinsam Freundschaft mit dieser Familie geschlossen.

„Sie ist auch teilweise meine Dolmetscherin. [...] Da wohnt eine Familie aus Albanien. [...] Eine Flüchtlingsfamilie. [...] Eine junge Familie mit vier Söhnen. [...] Die konnten ja nicht sprechen. Die (Hildegard) konnte Englisch. [...]; Und wir beide waren guten Willens. Ich habe viel aus der Familie, wo viel da war an/ Die hatten ja nichts zum Anziehen. Die hatten nichts. [...]; Und dann haben wir das so

hingekriegt, dass wir richtige Freunde sind. [...] Ja. Mit der Hildegard als Dolmetscherin. Inzwischen haben die auch schon ein bisschen Deutsch gelernt.“ (U-II:00:12:52-4)

- Zuwachs an eigenen Kompetenzen

Zusätzlich zu den emotionalen Benefits beschreiben die Helferinnen auch positive Auswirkungen in ihrem Privatleben, wie zum Beispiel einen Zuwachs an sozialen Kompetenzen durch das Ehrenamt. So hat Frau T. beispielsweise ihre Großmutter ins Krankenhaus nach Gießen begleitet und dort allein die Situation geregelt. Sie hat außerdem Hemmungen abgebaut, vor einer größeren Menge Menschen zu sprechen, was sie sich vor dem Engagement in der Bürgerhilfe nicht zugetraut hätte.

“Ich denke mal, dass das mit der Bürgerhilfe zu tun hat. Denke ich auf jeden Fall. Sonst hätte ich das/ hätte ich nie gemacht. Und jetzt haben wir ja hier am 20. da eine Vorstellung im Bürgerhaus dann. Von der Bürgerhilfe, ne? Ist [Frau KK] halt dabei und da hat sie mich halt gebeten, ob denn jemand von den Helfern da sein/ und da habe ich gesagt „Ja“ und da habe ich jetzt wirklich den Mut, Mut, kann man vielleicht auch ein bisschen so sagen, weil ich das halt gern mache da auch, mit den Mandanten. Es sind ja keine Patienten, gell? Und ja, da habe ich kein Problem mit.“ (T-II: 00:14:05-0)

Ihr Selbstvertrauen gegenüber anderen Menschen ist ebenfalls gewachsen, sie traut sich nun selbst zu, aktiv auf andere Menschen zuzugehen:

„Ich bin eigentlich ein Typ, der nicht so viel erzählt, nicht so viel schwätzt. Aber so jetzt. Ich habe auch zu/ zweimal mitgemacht in Mardorf, im Schwesterheim beim Spielnachmittag. Habe ich auch erst gedacht „Ach, jetzt gehe ich halt auf die Leute zu“, ne? Nee, also ja, „Wo kommst du her?“, und so und so. „Wo wohnst du dann?“, und so und wenn sich halt ein Thema, und wenn es nur über das Wetter ist, dann findet.“ (T-II: 00:33:54-0)

Auch Frau U. erfährt auf praktischer Ebene Bestätigung, dass das, was sie aus eigener Erfahrung an ihre Klienten und Klientinnen weitergibt, gut und sinnvoll ist.

„U: Es ist auch für mich Bestätigung, dass das in Ordnung ist. Dass das, was ich zu Hause tu, den anderen auch gut guttut. [...].

I: Das finde ich einen interessanten Gedanken. Also, wenn ich Sie richtig verstehe, sagen Sie sozusagen, dass, was ich hier zu Hause auch tue, das "probieren" Sie auch mal aus [...].?

U: Ja. Das übernehme ich dort. Und was ich dort sehe, was ich dort anders sehe, kann ich hier teilweise auch anwenden.“ (U-I: 0:22:55-1)

Frau T. berichtet darüber hinaus, dass sie von den Schulungen auch praktisch in ihrem eigenen Alltag profitiere. So wusste sie durch die Erste-Hilfe-Schulung im Rahmen der Bürgerhilfe, wie sie sich bei einem Autounfall verhalten musste. Dies hebt sie lobend hervor:

„Im Dezember, da waren wir Zeuge von einem Autounfall. Hat dann eine Frau und ein Ehepaar, im Dunklen war es zwar, abends um 6 Uhr. Wir wollten gerade erste Advent zur Kirche gehen. Eine Frau hat ein Ehepaar auf dem Bürgersteig angefahren, ne? Und da habe ich dann halt Notarzt, Krankenwagen, Polizei angerufen halt. Und wusste halt dann, dass ich ruhig reden sollte und wie ich denn/ dass ich Patienten ansprechen soll, [...] ob die anderen ansprechbar sind und so weiter und so fort. Das muss ich sagen, dass hat mir da auch schon was geholfen.“ (T-II: 00:37:03-0)

- Weitere Beschäftigungsverhältnisse

Zwei der befragten Helferinnen suchten auch nach neuen bezahlten Beschäftigungsverhältnissen, um ihr Einkommen aufzubessern. Für sie erweist sich das Engagement bei der Bürgerhilfe als Chance, über die persönlichen Beziehungen auch bezahlte Tätigkeiten vermittelt zu bekommen. So hat Frau T. eine Stelle als Reinigungskraft angeboten bekommen:

„Und ich gehe ja auch donnerstags hier, also das ist nicht von der Bürgerhilfe, nach Rüdigheim zum Putzen. Das kam aber von der Bürgerhilfe, wurde gefragt, privat, weil die noch keine Pflegestufe hat. Da gehe ich auch hin dann, ja. Gehe ich alle 14 Tage hin.“ (T-III:00:26:04-9)

Für Frau M. hat sich im Zusammenhang mit der Bürgerhilfe ergeben, dass sie die Übernahme einer Verhinderungspflege auf 450€-Basis angeboten bekam. Eine der Familien, die sie bereits über die Bürgerhilfe hauswirtschaftlich betreute, hat bei der Krankenkasse eine Verhinderungspflege beantragt und gezielt Frau M. für diese Betreuung angefragt:

„Also Verhinderungspflege ist alles schön und gut, und, aber die haben gesagt, wenn ich es nicht machen würde, wollten sie keinen haben. Die kannten mich vom Putzen her, und entweder mache ich es oder keiner.“ (M-II: 00:09:22-8)

„Weil - die haben es ja direkt über die AOK sich erkundigt und haben den Antrag gestellt gehabt. Und, dann lief es halt über AOK. Die Verhinderungspflege. Da

haben sie nicht gefragt, ob ich es machen wollte. Musste dann den Namen eben angeben und alles. Damit ich versichert bin.“ (M-II: 00:28:03-0)

Benefits fürs Dorf

Frau U. empfindet die Bürgerhilfe aber auch auf Dorfebene als Benefit, als etwas, dass gut für das soziale Miteinander ist:

„Aber ich denke, die Bürgerhilfe, das ist sowas gutes für Mardorf. [...] Aber wenn die Mardorfer erst wissen, worum es geht, dann halten die zusammen und dann gehen sie ihren Weg. Und dieses schöne soziale Miteinander, was jetzt so greift in den unterschiedlichsten Regionen, und auch von außerhalb reinkommt, oder auch von hier rausgeht, kann man es ja auch nennen. [...] Ich denke, das ist so befruchtend. [...] Und die Seele ist die [KK].“ (U-II: 00:17:32-5)

Unterstützung durch die Familie

Mit Hilfe der Interviews mit den Helferinnen sollte untersucht werden, ob der Unterstützung durch die eigene Familie eine tragende Rolle als Gelingensbedingung für die Verstärkung des Engagement bei der Bürgerhilfe zukommt. Es kann festgestellt werden, dass die Helferinnen keine Unterstützung erhalten. So antwortet Frau T. beispielsweise, sie bekomme keine explizite Unterstützung durch ihre Familie, aber es komme auch nicht zu Interessenskonflikten. Der inzwischen verstorbene Ehemann bewertete ihre Tätigkeit bei der Bürgerhilfe positiv:

„Ich meine, er hat ja selber zwei pflegebedürftige Eltern gehabt, gell. Beide. Hat er es ja mitgekriegt und dem entsprechend war er ja dann auch immer locker dann. Hat das immer gut Ding mitgenommen. Und der war ja auch froh, dass ich dann auch ein bisschen beschäftigt war, muss ich ja auch sagen.“ (T-III: 00:28:06-1)

Ihre Mutter hat eine ähnliche Einstellung und akzeptiert, wenn ihre Tochter durch ihr Engagement verhindert ist:

„Die findet das auch toll, meine Mutter.“ (T-II: 00:29:42-0)

Auch Frau U. berichtet nicht von einer bestehenden Unterstützung durch ihre eigene Familie. Sie sieht viel mehr umgekehrt in der Bürgerhilfe einen Ausgleich zum Alltag:

„I: [...] Also, ich denke jetzt vielleicht daran, dass Sie Unterstützung bekommen, von Ihrer Familie vielleicht oder für dieses Ehrenamt oder?“

U: Ach ne, es ist eigentlich noch mal ein Ausgleich zu dem Alltag.“ (U-I:00:22:36-3)

Frau M. berichtet ebenfalls davon, keine Unterstützung von ihrer Familie erhalten zu

haben:

„[...] Äh, naja gut, Unterstützung direkt will ich nicht sagen, aber mein Sohn musste dann halt schon mal eher mit dem Hund gehen abends. [...] Und morgens geht er ja auch, ja, und, dann muss er eben auf Essen verzichten. [...] Was heißt direkt jetzt Unterstützung. Wollte jetzt auch gar nicht.“ (M-II: 00:26:32-1)

Monetarisierung des Verhältnisses

Wie bereits geschildert, ist für zwei der befragten Helferinnen die Aussicht auf eine Aufwandsentschädigung einer der, wenn auch nachgeordneten, Gründe für die Arbeit in der Bürgerhilfe. Frau T. beschreibt dies so:

„Ja ein bisschen jetzt mal schon wichtig. Jetzt wo Gerhard verstorben ist. Das ist ja schon mal ein bisschen wichtig dann. Ich sage immer, jeden Tag ein paar Groschen, so sage ich halt immer.“ (T-III 00:26:04-)

Zum Zeitpunkt des Erstinterviews ist eines der Motive, dass sich Frau M. in der Bürgerhilfe engagiert, dass sie sich ein wenig dazuverdienen möchte, um ihren Traum vom Reisen realisieren zu können. Grundsätzlich ist das Ehrenamt für Frau M. etwas, das ohne Bezahlung gemacht wird. Daraus, dass sie eine Aufwandsentschädigung erhält, scheint aber kein Konflikt zu entstehen.

„Ich möchte die Welt noch sehen, bevor es nicht mehr geht, würde ich gerne noch wirklich hier in den Flieger und auf und davon und sonst wohin, aber da müssen wir sehen, wie es klappt. Und deswegen jetzt will ich nebenbei jetzt hier auch was verdienen kann, das nehme ich dann als Reisekasse.“ (M-I: 00:19:09-2)

„[...] Ich finde das Ehrenamt sehr gut, wenn es Leute gibt, die ehrenamtlich, naja, was heißt ehrenamtlich, ich meine, ich kriege ja etwas dafür, eine Aufwandsentschädigung. Ehrenamt heißt für mich eigentlich, dass ich das mache ohne Bezahlung. Das ist für mich Ehrenamt.“ (M-I: 00:20:17-9)

Im Drittinterview wird Frau M. gefragt, ob sie die Tätigkeiten auch machen würde, wenn sie keine Bezahlung bekäme. Frau M. stellt zu diesem Zeitpunkt fest, dass die Dankbarkeit der KlientInnen für ihr Engagement ihr ausreichen würde, um sich auch weiterhin in der Bürgerhilfe zu engagieren. Sie stellt aber auch fest, dass dies nur mit „Idealismus“ zu bewältigen ist, da die Arbeit für sie dennoch zeitaufwändig und auch mit Kosten verbunden wäre durch das Benutzen ihres eigenen Fahrzeugs. Sie würde sich wünschen, dann zumindest diese Kosten ersetzt zu bekommen.

„Würde ich wahrscheinlich auch. Würde ich wahrscheinlich auch. Ich hätte wahrscheinlich dann zwar am Anfang, war eben das, dass man was kriegt dafür, für

mich verlockend, ja weil ich mir etwas dazuverdienen wollte. Und also ich würde es wahrscheinlich auch machen, auch wenn ich nichts kriegen würde. Wenn ich jetzt wirklich sagen würde, ich kriege nur Fahrgeld. [...] Wenn die Fahrkosten bei den Benzinpreisen abgegolten werden, würde ich es wahrscheinlich auch machen. Also ich würde jetzt nicht mehr aufhören, muss ich ganz ehrlich sagen, jetzt wo ich jetzt, jetzt würde ich auch nicht mehr aufhören.“ (M-III: 00:17:30-3)

Die Situation bei Frau T. ist ähnlich. Obwohl sie auf die Einkünfte durch die Bürgerhilfe angewiesen ist, schreibt sie sich z.B. nicht alle Autonutzungen auf, auch wenn ihr so zusätzliche Benzinkosten entstehen:

„Gut ich meine wiederum muss ich auch sagen, Bauerbach ist schon ein ganz schöner Weg, zweimal die Woche, gell und jetzt wo die Tochter im Urlaub war, da war ich viermal die Woche da, zwei Wochen lang dann. Das merkst du am Sprit. [...] Ich meine, die Kilometer schreibe ich jetzt nicht auf [...]. Du sollst ja auch nur die Kilometer aufschreiben, wenn du mit ihm zum Arzt fährst oder so was. Für das Vergnügen habe ich noch nichts aufgeschrieben großartig.“ (T-III: 00:26:49-9)

Für Frau U. spielt der Zuverdienst dagegen keine Rolle, sie sieht den Benefit aus ihrer Arbeit bei der Bürgerhilfe ausschließlich auf psychosozialer wie auch praktischer Ebene. Ein Engagement, das vorrangig durch den Wunsch, Geld zu verdienen, motiviert ist, lehnt sie ab:

„U: Es gibt auch Menschen, die denken, das ist eine Profitsache. Das darf es nicht werden.“

I: Sie meinen jetzt die Aufwandsentschädigung?

U: Ja. So darf es nicht gesehen werden, dann ist etwas falsch.“ (U-I: 00:30:45-5)

Helfertreffen und fortlaufende Schulungen

Die regelmäßig stattfindenden Helfertreffen und auch die parallel fortlaufenden Schulungen bieten den Helferinnen einen Rahmen für Weiterbildung, Austausch und wechselseitige Unterstützung. In den Interviews sollte ermittelt werden, ob die Befragten diese Angebote annehmen und wie sie deren Nützlichkeit bewerten.

Frau T. nimmt sowohl die Helfertreffen als auch das weitere Schulungsangebot regelmäßig in Anspruch. Sie nutzt sie als Fortbildung für ihr ehrenamtliches Engagement und schätzt auch den Austausch mit anderen Helferinnen und Helfern:

„Genau, das Austauschen. Ja. [...] auch wenn sie jetzt/ wie diesen Kurs da anbieten, ich denke mir, warum sollst/ ich meine, du lernst ja immer nur dazu, ne? Auch für dich und dann für den Mandanten, ja.“ (T-II: 00:21:48-0)

Sie geht auch im dritten Jahr des Projekts regelmäßig zu den Treffen:

„Ich meine, du hörst auch mal etwas anderes zu schwätzen und so, und es ist ja auch mal, dass du mal selber was erzählen kannst. Und ich denke, wenn du dabei bist, wo ich schon von einigen mitgekriegt habe, „ach, keine Lust und so und hin und her“, denke ich, das interessiert mich schon. Das finde ich schon wichtig. Muss ich wirklich sagen. Also ich war bis jetzt bei jeder Fallbesprechung dabei“ (T-III: 00:29:17-0)

Frau U. besucht regelmäßig die Schulungen mit einer befreundeten Ehrenamtlichen, für sie sind die Schulungen eine gute Verbindung von Lernen und Gemeinschaft. Darüber hinaus besuchen Frau U. und die Freundin auch die thematisch passenden Vortragsreihen der Volkshochschule, denn auch diese bewertet sie für die Arbeit in den Betreuungsbeziehungen als nützlich:

„Aber ich denke, das kommt doch jedem zu Gute. [...] Kommt auch der Bürgerhilfe wieder zu Gute [...] wenn ich mich da ein bisschen fit halte. [...] Ach, das ist doch spannend. Ich muss ja abends nicht hier sitzen und Daumen drehen.“ (U-II: 00:42:10-1)

Frau M. besucht die Helfertreffen nicht regelmäßig und tauscht sich nicht mit den anderen Ehrenamtlichen aus. Das scheint allerdings auch daran gelegen zu haben, dass dies zeitlich für Frau M. nicht machbar war. Die Helfertreffen lagen für sie zeitlich ungünstig, darüber hinaus fühlte sie sich zu erschöpft für eine Teilnahme. Frau M. kann sich jedoch vorstellen, in Zukunft wieder teilzunehmen, wenn sie mehr Zeit hat. Allerdings verspricht sie sich von davon nicht allzu viel, da ihrer Ansicht nach zu wenig auf die einzelnen Personen eingegangen wird und auf das, was die einzelnen HelferInnen erreicht haben:

„Muss ich sagen, weil die sind dann ja um sechs Uhr schon und wenn ich dann beim [Herrn D.] gerade so rauskomme und eigentlich auch, zu der Zeit war ich auch noch kaputt, dass ich wirklich keine Lust hatte, mich dann da hinzusetzen und ja so/ Jetzt wenn es ruhiger wird, werde ich wahrscheinlich auch wieder hingehen, aber ich weiß nicht, ich würde mir mehr versprechen eigentlich davon. [...] Ja, es kommt nicht so zur Geltung, wie es vielleicht sein sollte. Die Arbeit, die ich jetzt dann vielleicht da mache, die geht unter. Also so habe ich das Gefühl. [...] Also dass man vielleicht mal so auf die einzelnen Leute eingeht mehr. Auf die Probleme und auf dass, was man erreicht hat. Ich meine, ich kann zwar dann sagen, „ja dem [Herrn D] geht es gut und es macht mir Spaß“ Und wie ich gesagt

habe, schön dass er jetzt den Arm bewegen kann, weißt du, dass man vielleicht auch mal da ein bisschen/ Aber es will ja jeder von seinen, den er hat, dann auch erzählen. [...] Aber so, wie gesagt, bei den Helfertreffen, das ist einfach/ da sind sie alle da halt oder es sind manchmal 20 Leute und ja. Es ist schön, die mal zu sehen, aber es sind eben welche, die so ausschweifend und das ist was, was ich nicht mag. Die dann so ausschweifend erzählen. Sollen sie auf den Punkt kommen und dann ist gut. Also mir bringt es nichts, wenn ich ehrlich bin.“ (M-III: 00:16:32-1)

Es ist jedoch auffällig, dass alle Helferinnen erwähnen, dass für sie die Koordinierungskraft die entscheidende Ansprechperson im Bezug auf Unterstützung und Fachfragen ist. Dies wird im folgenden Punkt näher ausgeführt.

Zusammenarbeit mit der Koordinierungskraft

Wie bereits in den vorhergehenden Kapiteln dargelegt, spielt die Koordinierungskraft (KK) eine entscheidende Rolle für das organisatorische Gelingen der Betreuungsbeziehungen. Diese besondere Bedeutung der KK tritt auch deutlich in den Helferinnen-Interviews zu Tage. Die Helferinnen beschreiben die KK einheitlich als zentrale Vertrauensperson und Ansprechpartnerin für fachliche Fragen und persönliche Unterstützung. Hier zwei beispielhafte Aussagen von Frau T. und Frau U.:

*„Wenn es um etwas Spezielles [geht], sage ich, würde ich die [KK] direkt anrufen“
(T-II: 00:35:43-0)*

„Zur [KK]. [...] Dann gehe ich eigentlich so jetzt. Wenn ich mittwochs hier hin fahre, dann fahre ich dann ein bisschen früher und dann gehe ich dann rein bei ihr und rede dann mit ihr, wenn ich ein Problem habe oder wenn ich irgendwas/ wenn was auf der Seele liegt oder so.[...] Das klappt gut. [...] Wie gesagt, wenn ich ein Problem habe, fahre ich hin und kläre es dann. Oder ich fahre auch so manchmal hin und bespreche eben so die Situation mit ihr.“ (M-III: 00:16:32-1)

Frau M. nutzt diese Besprechungen explizit als Ersatz für die Helfertreffen, da sie findet, dass [die KK] auf ihre individuellen Fragen und Bedürfnisse genauer eingehen kann. Sie würde die Koordinierungskraft auch ins Vertrauen ziehen, wenn sie das Bedürfnis verspüren würde, eine Betreuungsbeziehung abubrechen:

„Die ist mir sehr wichtig. Diese soziale Bindung da ist jetzt zu den Leuten, wo ich hingehge. Also ich kann jetzt nicht mit Leuten, die jetzt, die mir total unsympathisch wären. Da würde ich wahrscheinlich auch sagen, hier [Frau KK] das geht nicht, da kann ich nicht hingehen.“ (M-I: 00:11:13-4)

Frau U. betont besonders die zentrale Rolle der Koordinierungskraft im Gesamtprojekt:

„Das ist die [KK], sie ist die Seele, sie ist die Fadenzieherin, wir sind nur kleine Püppchen. [...] Also, diese Frau, die können wir nie ersetzen. Wenn die weggeht, ich weiß nicht, ob das dann noch so läuft.“ U-I: 00:28:21-5)

Zusammenarbeit mit den professionellen Pflegekräften

Die Zusammenarbeit mit den professionellen Pflegekräften beschränkt sich nicht nur auf den ambulanten Pflegedienst der Caritas, einige Pflegebedürftige werden auch von im Haushalt lebenden 24-Stunden-Kräften betreut. Mit diesen Kräften gibt es zum Teil eine informelle, selbstorganisierte Zusammenarbeit. So springen die Kräfte der Bürgerhilfe als Vertretung ein:

„Und dann hatten wir, sie ist mittlerweile gestorben, die [Frau R.], von Amöneburg, das war eine ältere Dame, die hatte normalerweise eine Polin. Und die war über die Feiertage nicht da. Und da hat die Bürgerhilfe/ hat sich dann mit 4 oder 5 Mann waren wir da, über die Weihnachtsfeiertage so eingeklinkt, dass wir dann da waren.“ (T-II: 00:16:40-0)

Von einer fortlaufenden informellen Kooperation zwischen den Ehrenamtlichen und den Pflegekräften berichtet auch Frau U.:

„Sie hatte auch eine 24-Stunden-Betreuung. War aber noch auf dem Hof daheim, das ist hier vorne an der Ecke gleich, da vorne. Und hat dann, wenn es dann schwierig wurde und die polnische Pflegerin war eine ganz zierliche Person und die hat etwas nicht geschafft, dann hat sie gesagt: Christina, 7241, ruf die [Frau U.] an. Das war immer präsent und wenn ich kam, dann war wieder alles gut. Ich konnte mich auch mit ihr immer unterhalten.“ (U-1: 00:34:34-5)

Die Vorteile aus der Zusammenarbeit wirken hier in beide Richtungen, so unterstützen die professionellen Pflegekräfte die ehrenamtlichen Helferinnen auch fachlich oder in Notsituationen:

„[...] die jederzeit telefonisch erreichbar war, die auch gekommen ist, erklärt hat, einmal auch in meinem Beisein, dass, wenn es brennt, auch nochmal einer gucken konnte.“ [...] Die macht das ganz alleine. [...] Tipptopp.“ (U-II: 00:08:21-4)

Dies zeigt auch ein Beispiel von Frau M., die schildert, dass eine ihrer Klientinnen vom Stuhl gerutscht sei und sie diese allein nicht wieder aufrichten konnte. Hier kam die Tochter gemeinsam mit der Pflegekraft zu Hilfe.

„[...]da hatte ich mich selber erschrocken und da sagt/ kam dann die Tochter mit der Pflege, dies normal da ist und sagt: Hier mach dir nichts draus. Das ist uns

auch schon passiert. Gott sei Dank. Ne. Also das hat mich doch da leicht geschockt gehabt“ (M-II: 00:06:56-2)

Besonders Frau U. berichtet von positiven Erfahrungen mit den 24-Stunden-Pflegefachkräften. In den Haushalten, in denen sie sich engagiert hat, hat sie Kontakt zu drei verschiedenen Pflegefachkräften. Über diese äußert sie sich durchgehend anerkennend.

„Sie hat ja jetzt eine 24-Stunden-Betreuung, eine Griechin. Die macht das sehr gut, gibt sich große Mühe. (U-II: 00:11:42-9)

„[Sie] Hat auch eine polnische 24-Stunden-Hilfe. Und die, die jetzt da ist, ist eine besonders feine Frau. [...] Ja. Also, mit viel Temperament. [...] Mit Witz.“ (U-II: 00:15:25-1)

„Aber es ist gut. Aber wenn die wissen, es kommt mal einer. Die freuen sich ja auch, wenn mal einer da ist. [...] Die müssen ja nicht nur mit der alten Frau sitzen.“ (U-II: 00:16:17-6)

Mit der Pflegekraft aus Griechenland hat sich eine besondere Kooperation ergeben: Die 24-Stunden-Betreuung nimmt nach den Berichten von Frau U. inzwischen an den von der Bürgerhilfe angebotenen Schulungen teil, während Frau U. in dieser Zeit die Betreuung der Pflegebedürftigen übernimmt:

„Die macht jetzt übrigens auch die Schulung mit. [...] Und ist total begeistert. Und während sie dahin geht, vertrete ich sie. (U-I: 00:12:28-8)

Frau U. und die Pflegekraft halten nach wie vor Kontakt miteinander, obwohl letztere inzwischen nach Griechenland zurückgekehrt ist.

7.2.4 Die Beendigungsphase

Alle drei interviewten Helferinnen haben im Verlauf des Projekts verschiedene Personen betreut und auch Betreuungsverhältnisse aufgegeben – zu einigen wenigen nennen die Helferinnen Gründe für die Beendigung.

Frau T. berichtet davon, dass ein Betreuungsverhältnis im dritten Projektjahr endete, da die Klientin verstorben ist. Der Zustand der Klientin muss sich verschlechtert haben, da sie in eine Klinik kam und scheinbar sowohl der Klientin als auch Frau T. bewusst war, dass dies mit dem Sterbeprozess zusammenhängt. Frau T. hat auch in dieser Zeit Kontakt mit der Familie der Klientin gehalten, um sich über die Situation derselben zu informieren:

„Und ich hatte ja dann im Nachhinein noch mal mit ihrem Schwiegersohn oder auch mit ihrer Tochter auch gesprochen. Sie kam ja dann in die Klinik. Sie war ja

dann noch mal eine Woche in der Klinik. Sie ist ja dann in der Klinik verstorben. Also die wusste, dass wenn die in die Klinik kommt, dass die stirbt. Also, das ist schon allerhand. Das ist schon alle Achtung. Und ich habe dann halt auch gefragt, ob sie ruhig eingeschlafen wäre und so dann. Und dann haben sie gesagt, „ja“, also sie wäre halt ruhig eingeschlafen, also das ist ja auch dann schon mal wichtig.“ (T-III: 00:35:36-9)

Frau U. macht im letzten Interview die Angabe, dass sie zu diesem Zeitpunkt nur noch Frau Z. pflegt:

. „Ja. Und jetzt betreue ich die eigentlich alleine, nur die Frau Z.“ (U-II: 00:06:04-9)

Frau U. hat Frau K. bis zu deren Tod betreut. D.h. auch hier wurde das Betreuungsverhältnis durch den Tod der Klientin beendet.

„Ja, wirklich wahr. Die alte [Frau K.] ist dann auch verstorben“ (U-II: 00:04:05-9)

Das Betreuungsverhältnis zu einem dementen Klienten ist zeitlich stark eingeschränkt worden, als dessen Frau verstarb, die seine Pflege organisiert hatte. Die Lebensumstände des Klienten haben sich dahingehend verändert, dass eine 24-Stunden-Hilfe eingestellt und die Besuche der Bürgerhilfe eingeschränkt wurden. Die Betreuung über die Bürgerhilfe übernahm dann eine Verwandte des Mannes.

„U: [...]Und die Frau ist nachher verstorben. [...] Und die Frau hat ja das Ganze geleitet. Ohne die Frau konnte der Mann gar nicht. Und wir haben jetzt eine feste 24-Stunden-Betreuung. [...] Und da kommt die Bürgerhilfe nur noch mal ein bisschen dazu.

I: [...] Und das machen Sie aber jetzt nicht mehr?

U: Nein. Nein. [...] Da gibt es eine Verwandte auch bei der Bürgerhilfe. [...] Eine Nichte, soviel ich weiß.“ (U-II: 00:03:20-1)

Ein Betreuungsverhältnis wurde durch Frau U. aufgegeben, da sie die Notwendigkeit ihrer Arbeit bei dieser Klientin nicht mehr sah bzw. sich „ausgebeutet“ fühlte. Diese Klientin wurde von ihr vorübergehend nach einem Unfall/ Verschlechterung ihres Gesundheitszustands unterstützt. Offensichtlich hat außerdem im Haushalt der Klientin auch noch deren Vater gewohnt, für den Frau U. ebenfalls hauswirtschaftlich tätig wurde. Dass dies im Rahmen der Bürgerhilfe eigentlich nicht ihre Aufgabe war, scheint ihr erst klar geworden zu sein, nachdem sie von den NachbarInnen der Klientin darauf aufmerksam gemacht wurde, dass es dieser besser gehe, als Frau U. bekannt sei. Sie sprach die Klientin daraufhin an und obwohl deren Krankheitszustand in irgendeiner Form noch existierte, beendete Frau U. das Betreuungsverhältnis, da es für sie offensichtlich nun

nicht mehr in Ordnung war, im Rahmen der Bürgerhilfe auch für deren Vater in Form von Waschen, Putzen und Bügeln zu sorgen.

„Und als das dann soweit war, dass sie wieder selber gefahren ist, was ich auch erst nicht wusste; das mir dann die Nachbarn gesagt haben: "Lass dich doch nicht so ausbeuten. Wenn du fort bist, fährt sie ja auch mit ihrem Auto durch die Gegend. Und du musst auf die Minute stehen". [...] Und dann habe ich gesagt: "Du, das ist eigentlich nicht okay, wenn Vati mir hier wohnt, dass ich für Vati Klo und Bad und alles putze und wasche und bügle". [...] Das ist nicht okay. Das geht nicht über die Bürgerhilfe. [...] Und dann hat sie gesagt, ja, aber ich könnte doch das für sie aufschreiben. Und ich könnte da/ ich könnte ja jetzt die Stunden noch während sie in diesem Krankheitszustand ist oder (unv.) und ich könnte ja dann das Jahr über noch für sie dafür putzen dann. Und das habe ich abgelehnt. [...] Und dann war das ganz schnell beendet.“ (U-II: 00:31:01-9)

Frau M. hat – wie bereits unter „Herausforderungen für Helferinnen“ bemerkt – Schwierigkeiten damit, sich abzugrenzen. Das bedeutet, dass sie fast keines ihrer Betreuungsverhältnisse selbst beendet hat, obwohl sie teilweise sehr viel unterwegs und zeitlich eingespannt war. Sie hat lediglich einmal mitgeteilt, dass sie im Zusammenhang mit der Verhinderungspflege bei einer anderen Familie nicht mehr zu Frau N. gehen könne und das Betreuungsverhältnis abgeben müsste. Dazu scheint es allerdings nicht mehr gekommen zu sein, da Frau N. zwischenzeitlich verstorben ist:

„Das war die eine Besprechung, die wir hatten zwischenzeitlich, wo ich dann gesagt habe, ab dann und dann, kann ich das und das nicht mehr machen. Dann muss ich das abgeben. Das war dann der Samstag, die Frau N. Das war auch nur ein Samstag. Da ist sie ja gestorben [...]“ (M-II 00:27:06-6)

Die Anzahl der von Frau M. betreuten Personen nimmt über den Projektzeitraum ab. Am häufigsten wird das Betreuungsverhältnis beendet, wenn eine 24-Stunden-Hilfe eingestellt wird oder aber ein anderes Betreuungsverhältnis in Kraft tritt. Das bedeutet aber nicht zwangsläufig, dass das Verhältnis abrupt beendet wird, sondern teilweise noch mit reduzierten Stunden weiter geführt wird, um einen guten Übergang zu gewährleisten.

„[...] ne, und, ja, das war auch, das/ die [Herr & Frau I.] haben da eine 24-Stunden-Kraft gekriegt, eine Polin, [...] und da stand der Herr I. dann da und hat dann die [KK] angerufen und spricht: Wie sage ich das nur der [Frau M.], dass wir sie nicht mehr brauchen?“ (M-II: 00:02:47-1)

„[...] Aber es ist jetzt ein bisschen ruhiger, weil die eine, wo ich zum Putzen hingefahren bin, [...] von der Bürgerhilfe aus und mit der Kleinen, die ist zur Kurzzeitpflege, und der Schwerbehinderte, der Herr D., der die Kopfverletzung da hat-

te, der hat jetzt eine Polin, da fahre ich dann nur noch zweimal die Woche hin, weil wir das nicht wollen, dass es so abrupt aufhört.“ (M-III: 00:01:41-5)

7.3. Beanspruchungen und Belastungen

7.3.1 Praktische Herausforderungen

Zeitliche Überlastung

Die Helferinnen berichten in ihren Interviews, dass sie teilweise Probleme mit einer zeitlichen Überbeanspruchung durch ihr Engagement bei den Klientinnen und Klienten hatten. Dies passierte vor allem bei länger bestehenden Betreuungsverhältnissen. So berichtet Frau T.:

„Da war mal eine Zeit, da kam er ja fast jeden Tag. Das war mal ein bisschen viel für mich, will ich jetzt mal sagen. [...] aber dann wird es mal, wenn er das jetzt weiß, dass er zu viel Betreuung schon hatte, dann nimmt er mich mehr in Anspruch. Und das geht einfach nicht. Das geht einfach nicht. [...] Also da habe ich frei bei dem, wie gesagt, der will ja am liebsten, dass ich öfters komme beziehungsweise er hierher kommt. Ich meine, er kann ja auch mal so kommen, da habe ich ja auch gar nichts dagegen, aber nicht, wenn ich irgendwo her komme oder jetzt vielleicht mir jetzt heute Nachmittag vorgenommen habe, dass ich mir die Fenster putzen will oder sowas, dann/ Ich meine, er spricht dann schon, „du kannst die Fenster putzen, wenn ich da bin“, aber das will ich ja gar nicht. Das ist nichts.“ (T-III: 00:11:47-1)

Ein ähnliches Problem hatte sie auch bei einer weiteren Klientin:

„Also wie gesagt, da hatte ich so die letzte Zeit den Eindruck, als wenn du ein bisschen ausgenutzt würdest und kontrolliert. Und die Frau, die Tochter [...] von der [Frau H.], die fährt nun mal gerne in Urlaub und fährt auch mal öfters weg und ich war immer da, ob das Freitag, Samstag, Sonntag war.“ (T-III: 00:40:41-0)

Im Fall von Frau U. ist scheint sogar ein Betreuungsverhältnis an einer solchen Überbeanspruchung zerbrochen zu sein. Hier wurden Dienstleistungen erbracht, die über das für die Arbeit bei der Bürgerhilfe abgesprochene Maß hinaus gingen:

„Und dann habe ich gesagt: "Du, das ist eigentlich nicht okay, wenn Vati mit hier wohnt, dass ich für Vati Klo und Bad und alles putze und wasche und bügeln. [...] Das ist nicht okay. Das geht nicht über die Bürgerhilfe. [...] Und dann hat sie gesagt, ja, aber ich könnte doch das für sie aufschreiben. Und ich könnte da/ ich könnte ja jetzt die Stunden noch während sie in diesem Krankheitszustand ist [...] und ich könnte ja dann das Jahr über noch für sie dafür putzen dann. Und das

habe ich abgelehnt. [...] Und dann war das ganz schnell beendet.“ (U-II: 00:31:01-9)

Auch Frau M. ist in eine Situation gekommen, in der sie zeitlich zu sehr ausgelastet war. Zum Zeitpunkt des Zweitinterviews hat sie neben ihrem Engagement in der Bürgerhilfe noch eine Verhinderungspflege angenommen, so dass sie im Grunde in Vollzeit arbeitete. Diese Belastung wurde verstärkt durch die Tatsache, dass die betreuten Klientinnen in verschiedenen Orten wohnten, so dass zusätzliche Fahrzeiten entstanden.

„Wenn man es übertreibt, dann wird es auch anstrengend. Ich meine, ich habe es jetzt auch wirklich/ ich hatte ja drei Leute, die ich wirklich auch betreut habe und den einen, wo ich gesagt habe, eben den [Herrn D.], den habe ich ja wirklich bald rund um die Uhr betreut. Da war ich morgens da, ich war nachmittags da. Ich bin von da aus dann zur nächsten Stelle gefahren und das war einfach zu viel.“ [...] Das war zu viel. Weil ich dann/ Ich habe nicht nur jetzt den gemacht und bin dann nach Hause und hatte meine Ruhe. Ich bin von da aus zum nächsten gefahren und bin dann nach Hause, schnell mit dem Hund gegangen, schnell was gegessen und dann wieder zum [Herrn D.] gefahren und das dann bis abends fast um sechs Uhr. Und das war eben das, was eben zu viel war. Und das bald die ganze Woche durch. [...] Es war einfach keine PAUSE mehr dazwischen, dass ich mal einen Tag gehabt hätte, wo ich sagen konnte, „so“. Ich konnte nicht mehr zum Arzt und gar nichts mehr eigentlich.“ (M-III: 00:04:38-7)

Es ist wichtig festzuhalten, dass auch das Gefühl der Reziprozität der Betreuungsbeziehungen durch die Überbeanspruchung leidet:

„Und das ist das, was man dann auch merkt. Also die Leute sind einfach auch anstrengend. Ich sage ja immer, ich hoffe, dass ich das gleiche zurück kriege, was ich mal gegeben habe. Das wünsche ich mir. Das wäre eben schön, wenn es so wäre.“ (M-III: 00:02:10-6)

Diese Überbeanspruchung zu erkennen und sich aktiv davon abzugrenzen, fiel den Helferinnen nicht immer leicht. Dies ist teilweise auch in dem positiven Gefühl der Verantwortung gegenüber den Klienten und Klientinnen begründet. Die oben geschilderte Belastungssituation von Frau M. hat sich nicht durch ihr Zutun entspannt, sondern lediglich dadurch, dass die Verhinderungspflege endete. Obwohl Frau M. überzeugt ist, sich in dieser Zeit zu viel zugemutet zu haben, hält sie daran fest, dass sie die entsprechenden Betreuungsverhältnisse aus einem Verantwortungsgefühl heraus nicht aufgegeben hätte. Ihre Angaben zeugen von einer großen Ambivalenz:

„Was heißt, zu viel wurde. Ich hätte es auch noch weiter gemacht. Ich hätte es auch noch weiter gemacht, aber ich ein bisschen kaputt war auch. Wenn ich abends nach Hause kam, war ich ziemlich kaputt. Und ich hätte es zwar noch weiter gemacht. Ich war jetzt nicht so, dass ich jetzt aufhören musste, aber ich habe eben doch gemerkt, dass es doch ein bisschen/, dass ich langsamer machen sollte, eigentlich. Also man soll es auch nicht übertreiben. Ich hatte ja dann bei der Bürgerhilfe, ich hätte ja jetzt schon meine Zeit voll. [...] Jetzt im Juli hätte ich meine Zeit voll, wenn ich normal weiter gemacht hätte. [...] Und das heißt, ich habe im halben Jahr quasi die Arbeit geleistet vom Ganzen.“ (M-III: 00:01:45-9)

„Weiß ich nicht, das kommt darauf an, wer anfragt. (Lachend) Ich meine, wenn es jetzt in (4) Mardorf dann beim [Herrn D.] wäre und sie würde fragen:Vehinderungspflege, kommst du vorbei. Dann würde ich es auch wieder so einteilen, dass ich dann eben nach Mardorf fahren würde. Ne. Gut, jetzt geht es ja vormittags schon nicht mehr, weil ich da die 450-Euro-Stelle angenommen habe [...] Also es ging schon nur noch dann, nachmittags. Also ich würde mich ja wahrscheinlich, [...] also vom [Herrn D.], würde ich mich/ da würde ich mich wieder breit schlagen lassen. Ne, ich bin einfach, ich kann einfach nicht nein sagen. Ich bin zu sozial.“ (M-II: 00:11:00-8)

Frau U., die ein Betreuungsverhältnis von ihrer Seite aus beendet hatte, wurde erst aktiv, als sie von anderen darauf hingewiesen wurde, dass sie ausgenutzt werde. Sie fühlt sich auch nach der Beendigung des Betreuungsverhältnisses weiterhin verantwortlich für das Wohl der Klientin. Es wird deutlich, wie sie darunter leidet, dass die Pflegebedürftige ihrer Meinung nach unzureichend versorgt wird.

„Habe heute eine Nachbarin beim Zahnarzt getroffen. Sie sagte, die alte Leier ist wieder da. Sie hat die Matratze auf den Fußboden und liegt den ganzen Tag auf der Matratze vorm Fernseher. [...] Und ich habe sie immer animiert: "Komm. Wir gehen raus.[...] Wir fahren mal weg. [...] Lass uns was machen. [...] (atmet tief durch) Aber dann kann ich es nicht aufhalten. [...] Was soll ich denn machen? [...] Aber dann ist sie alleine. (U-II: 00:34:29-3)

Frau T. ist es in den beiden geschilderten Fällen gelungen, selbst die Stundenzahlen zu reduzieren, wenn sie sich zu sehr in Anspruch genommen fühlte. Dies ändert aber nichts daran, dass sie in Notfällen ganz selbstverständlich einspringt:

„Und deswegen, dann würde ich mich ärgern, dass ich mich zu viel eingesetzt habe und dann grenze ich das ab. Wenn die natürlich sagt jetzt total Not am Mann, dann ist es kein Thema. Also das ist kein Thema. Wie jetzt letzte Woche, da hatte der Gerhard Geburtstag den Samstag, da hatten wir Kirche und dann

war dem Gerd seine Tochter dann am Sonntag da und da habe ich gesagt, da war die Tochter von der [Frau H.] in Urlaub, habe ich gesagt, „nein, den Sonntag komme ich nicht.“ Ich war dann letzten Sonntag war ich halt da. (...) Das will ich, also das muss auch“ (T-III: 00:40:41-0)

7.3.2 Psychosoziale Herausforderungen

Überforderung in der Betreuungsbeziehung

In den Interviews zeigt sich, dass die Helferinnen auch auf Herausforderungen psychosozialer Natur stoßen. So schildert Frau U. eine Situation mit einer Pflegebedürftigen, die sie als sehr schwierig empfand und die sie allein meistern musste:

„Die Angehörigen waren ein paar Tage weg, das war natürlich ganz schwer. Ich weiß nicht, ob sie ihr das nicht gesagt hatten. Sie war irgendwie anders. Sie hat sich gewehrt, sie hat geschrien. Ich durfte sie kaum anfassen, sie hatte Schmerzen. Die Fingernägel mussten manikürt werden, das macht kein anderer, lässt sie sonst auch keinen dran. Und bei jedem Schnitt war es ein "Au". Aber ich habe sie wirklich nicht verletzt, es hat nichts geblutet, gar nichts. Und dann wollte sie nicht laufen und hat sich geweigert und das war ganz schwierig. [...] Ich rede ihr gut zu, rede dann bestimmt und ich hatte sie ja mitten im Zimmer in den Armen. Ich habe gesagt: [Frau K.], es geht nicht. Was habe ich gesagt: Wir schaffen es, wir haben es immer geschafft, wir beide schaffen es. Ich gebe meine ganze Kraft, geben Sie sie auch. Ich duze sie nie, also auf keinen Fall. Und dann hat sie gesagt: Nein, ich kann nicht. Das geht nicht. Und dann hat sie sich einfach sacken lassen. Ich habe gesagt: [Frau K.], ich kann sie nicht mitten im Zimmer fallen lassen, es ist niemand im Haus. Ich kann doch nicht die Nachbarn um Hilfe rufen, in dem ich so laut schreie, dass vielleicht eher die Polizei kommt als eine Hilfe. Und dann habe ich sie halt richtig packen müssen und dann hat sie laut geschrien.“ (U-I: 00:09:50-4)

Frau U., die das Schulungsangebot der Bürgerhilfe regelmäßig nutzt, sieht in diesem auch eine Hilfestellung, um mit fordernden Situationen besser zurechtzukommen.

„Und ich schaue mir das Programm an. Und jetzt, weil ich mit der [Frau K.] so Schwierigkeiten hatte, in meiner Hilflosigkeit, habe ich mir gerade gestern das Zettelchen abgeschrieben. [...] basale Stimulation, Pflege mit Hamel. (U-I: 00:27:43-8)

Die von Frau U. geschilderte Überforderungssituation ist insofern nicht alltäglich, als dass sie ganz auf sich gestellt war. Frau M. hat eine ähnliche Situation erlebt, in der es ihr aber möglich war, sich Hilfe zu organisieren, da sie von den Angehörigen eine Notfalltelefonnummer erhalten hatte:

„Da ist mir ein Ding passiert. Da war ich dann auch zur Betreuung. Da musste ich schon 14.00 Uhr bis 6 Uhr, also 18.00 Uhr, war ich dann da. War ja alles schön und gut. Dann ist sie da wie immer mit Ihren Rollator auf die Toilette. Nicht schlimm. Alles gemacht gewesen. Dann sind wir wieder zurück und dann soll sie wieder in den Sessel und dann fährt sie immer so vor und dann ging sie immer rückwärts. Da habe ich noch gesagt: Zurück, noch ein Stück, noch ein Stück, noch ein Stück, noch. Und sie setzt sich auf einmal hin und rutscht vorne am Sessel runter und sitzt auf der Erde. Und sie war, die ist sehr kräftig gewesen. [...] Und, da war nichts mehr zu machen. [...] Ich musste Hilfe holen. [...] Ich hätte sie nicht hochgekriegt. [...] Ne. Und da ging mir natürlich da/ , (Lachen), da hatte ich mich selber erschrocken und da sagt/ kam dann die Tochter mit der Pflege, dies normal da ist und sagt: Hier mach dir nichts draus. Das ist uns auch schon passiert. Gott sei Dank. Ne. Also das hat mich doch da leicht geschockt gehabt“ (M-II: 00:06:56-2)

Frau M. hat den Schluss gezogen, dass das Vorhandensein einer solchen Notfallnummer für sie zu jedem Betreuungsverhältnis dazu gehört.

„Ja, jaja, die, das Handy lag immer auf dem Tisch. [...] Nee, nee, das, ist jetzt überall das Gleiche. Also muss irgendwo, muss ich ja eine Nummer haben, wo ich [...] mich wenden kann. [...] Ich meine, die können mich ja nicht dahin setzten ohne, dass ich da, wenn, wenn wirklich was ist, wo ich Hilfe [...] kriegen kann. [...]“ (M-II: 00:07:33-4)

Beziehung zu den Angehörigen

Die Helferinnen stehen zwar primär in einem Betreuungsverhältnis zu ihren Klienten und Klientinnen, es entwickeln sich aber auch eigenständige Beziehungen zu den Angehörigen, die zum Teil sehr positiv beschrieben werden (siehe hierzu auch Kapitel 8). Es gibt jedoch ein Beispiel dafür, wie die Beziehung zu den Angehörigen auch eine Herausforderung darstellen kann. So beschreibt Frau T., dass sie sich von der im selben Haushalt wie die Pflegebedürftige lebenden Tochter zuweilen kontrolliert und auch kritisiert fühlt:

„Und auch bei der [Frau H.] ist es so, da ist die Tochter. Die ist natürlich sehr penibel, die Tochter. [...] Die ist wohl jeden Tag da (2). Jetzt guckt sie wieder in der Waschküche, ob die Wäsche fertig ist. Ob die Wäsche weggemacht worden ist,

so. Gut, die hat/ die ist (2) halt so. Die ist halt so, da muss alles so 100-prozentig sein, gell?“ (T-II: 00:29:42-0)

Auch wenn sie sich mit dieser Situation unwohl fühlt, hat dies nach eigenen Auskünften keinen negativen Einfluss auf ihre Beziehung zu der Pflegebedürftigen.

Mangel an Anerkennung

Im dritten Interviewteil gibt Frau M. an, dass die Anerkennung der von den Ehrenamtlichen geleisteten Arbeit von Außen größer sein könnte:

„Ich würde mir mehr wünschen, dass mehr mit den Helfern vielleicht gemacht wird. Dass die allgemein die Arbeit von den Helfern auch so mehr gewertet wird. Nicht nur jetzt hier von der Stadt vielleicht auch mehr. Dass vielleicht irgendwo mal eine Anerkennung auch kommt von der Stadt für die Helfer. Die jetzt dann vielleicht auch mal abends mal, jetzt gerade im Sommer, vielleicht mal grillen und dass mehr vielleicht eine Wertschätzung von der Allgemeinheit käme. Das würde ich mir vielleicht wünschen. Weil, es ist ja doch Arbeitsaufwand, den man eigentlich gar nicht entlohnt kriegt. Ich meine, man macht es ja gerne, sonst würde man es ja gar nicht machen, aber so ein bisschen mehr Anerkennung würde ich mir wünschen. Das wäre schön. Naja, das sind so die stillen Helfer.“ (M-III: 00:15:09-7)

7.4. Zusammenfassende Auswertung

7.4.1 Phasen des Betreuungsverhältnisses

Die erste Phase kann als **Werbung** der Ehrenamtlichen bezeichnet werden. Um potentielle HelferInnen finden zu können ist entscheidend, dass diese die entsprechenden Informationen über die Bürgerhilfe erreichen. Es hat sich gezeigt, dass es sinnvoll ist, hierzu verschiedene Informationskanäle zu nutzen. Es scheint individuell verschieden zu sein, was ausschlaggebend für die Kontaktaufnahme ist: Sei es ein Selbst-aktiv-werden nachdem über Mundpropaganda von dem Projekt erfahren oder ein Flyer gelesen wurde, sei es über das direkte Ansprechen durch die Koordinierungskraft. Hier lohnt sich also die Nutzung verschiedener Wege, um möglichst viele potentielle Helfer und Helferinnen zu erreichen.

Die **Motive** dafür, dass sich die potentiellen Helferinnen nach der Informationsphase zu einer Schulung anmeldeten, in das Projekt also eintraten, sind vielschichtig und zum Teil individuell geprägt. Zunächst kann festgestellt werden, dass alle drei interviewten Helferinnen über eine Reihe von **Vorerfahrungen** im Pflege-/ Betreuungsbereich verfügen, da sie alle bereits Angehörige gepflegt haben. Eine weitere Gemeinsamkeit der inter-

viewten Helferinnen ist, dass alle zu verschiedenen Zeitpunkten ihres Lebens im Bereich Hauswirtschaft tätig waren. Zum einen kennen alle drei Interviewten den Aufgabenbereich der hauswirtschaftlichen Unterstützung. Zum anderen ist ihnen aufgrund eigener Betroffenheit bekannt, was Pflege von Angehörigen bedeutet – sowohl auf psychosozialer als auch auf praktischer Ebene. Die eigene Betroffenheit bzw. Erfahrung mit einer überfordernden Situation als pflegende Angehörige ist als Motiv für ihr Engagement deutlich vorhanden.

Darüber hinaus scheint das Engagement in der Bürgerhilfe bei allen drei Helferinnen darauf zu fußen, dass es für sie selbstverständlich ist, in Notsituationen Unterstützungsarbeit zu leisten. Es sind also bestimmte **Werte** auf Seiten der Helferinnen vorhanden, die ein solches Engagement zu begünstigen scheinen bzw. eine Art Grundvoraussetzung darstellen könnten, um sich überhaupt zu engagieren.

Auch **individuelle Motive**, die durch die jeweiligen Lebensumstände bedingt sind, spielen eine Rolle. Hier ist insbesondere die materielle Situation zu nennen, die für zwei der drei Helferinnen insofern eine Rolle spielt, als dass die Aufwandsentschädigung für sie das Engagement in der Bürgerhilfe zusätzlich attraktiv macht. Sich neue Aufgabenfelder oder Herausforderungen zu suchen, stellt ebenfalls ein Motiv für das Aktiv-werden in der Bürgerhilfe dar.

In der **Vorbereitungsphase** werden Schulungen mit den HelferInnen durchgeführt. Diese bereiten die HelferInnen auf ihre spätere ehrenamtliche Tätigkeit vor, damit sie der übernommenen Aufgabe im besten Fall gut gewachsen sind. Es kann festgehalten werden, dass die Resonanz auf die Schulungen bei den interviewten Frauen durchweg positiv ausfällt. Sie nehmen nicht nur in der Vorbereitungsphase, sondern während der gesamten Projektlaufzeit an den laufenden Veranstaltungen und Fortbildungen, die angeboten werden, teil. Zum Teil werden darüber hinaus Veranstaltungen der Volkshochschule besucht, weil auch diese als sinnvoll für die Arbeit in der Bürgerhilfe erachtet werden. Einzig eine der Befragten hätte sich die Schulungen intensiver und insbesondere Schulungen zum Thema Pflege gewünscht, die auch hospitierenden Charakter haben sollten. Das wird damit begründet, dass auch wenn die Ehrenamtlichen planmäßig ausschließlich Betreuungstätigkeiten übernehmen sollen, sich dennoch ab und zu – z.B. in Notsituationen – ergibt, dass auch die HelferInnen pflegerische Tätigkeiten übernehmen. Dies wird auch von den anderen Helferinnen berichtet.

Es kann festgehalten werden, dass das Angebot der Schulungen als sinnvoll und stärkend empfunden wird und somit eine wichtige Gelingensbedingung in der Vorbereitungsphase darstellt. Aber auch das Angebot von fortlaufenden Schulungen über die Vorbereitungsphase hinaus stärkt einzelne Helferinnen und sollte daher nicht auf die Vorbereitungsphase beschränkt werden.

In der **Vermittlungsphase**, die eine Passung zwischen HelferIn und KlientIn herstellen soll, erfolgt ein Erstgespräch, in dem die Koordinierungskraft die zeitlichen und inhaltlichen Wünsche der HelferInnen ermittelt. Sie verschafft sich außerdem einen ersten Eindruck von der Art und Persönlichkeit der Ehrenamtlichen und stellt auf diesem Wege erste Vorschläge für eine passende Kombination aus HelferInnen und KlientInnen zusammen. In dem darauf folgenden Erstbesuch lernen sich die Personen auf den beiden Seiten des angestrebten Betreuungsverhältnisses kennen und können feststellen, ob eine Passung inhaltlicher und persönlicher Natur vorliegt.

Als eine Grundbedingung für ein erfolgreiches Betreuungsverhältnis lässt sich die **wechselseitige Sympathie** zwischen Ehrenamtlichen und Pflegebedürftigen feststellen. Alle drei Helferinnen betonen, dass die „Chemie“ stimmen bzw. gewisse Sympathie zwischen Helferinnen und KlientInnen vorliegen müssen. Wenn dies nicht gegeben ist, kommen Betreuungsverhältnisse nicht zustande.

Ein weiteres Entscheidungskriterium für die Passung zwischen Helferinnen und KlientInnen sind die **sozialen Beziehungen im dörflichen Alltag**, die bereits vor Aufnahme der Betreuung zwischen den Ehrenamtlichen und den KlientInnen bestehen. Dabei können diese sowohl über die Zustimmung als auch Ablehnung eines Betreuungsverhältnisses entscheiden. Hier erfolgten Zustimmung oder Ablehnung aufgrund der sozialen Beziehungen einseitig auf Seiten der KlientInnen, aber es ist auch denkbar, dass aufgrund guter bzw. schlechter Erfahrungen auch Helferinnen Betreuungsverhältnisse eingehen bzw. ablehnen.

Darüber hinaus kann auch das Geschlecht der betreuenden und sowie der zuzubetreuenden Person eine Rolle spielen: Es kann unter Umständen problematisch sein, wenn HelferIn und KlientIn nicht demselben Geschlecht angehören.

Kennzeichnend für die **Betreuungsphase** sind neben den **Benefits** und **Herausforderungen** für die Helferinnen insbesondere die **Beziehungen**, die zwischen KlientInnen und Helferinnen eingegangen werden und die sich im Laufe des Betreuungsverhältnisses teilweise stark vertiefen. Aber auch Beziehungen zwischen Angehörigen und dem Pflegepersonal gehören zum Beziehungsgeflecht der Betreuungsphase. Hierauf wird in Kapitel 7.4.2 gesondert eingegangen.

Strukturell ist die Betreuungsphase in das Angebot eingebettet, an regelmäßigen **Helfer-Treffen** und **Schulungen** teilzunehmen sowie in einen face-to-face-Austausch mit der **Koordinierungskraft** zu treten.

In der Betreuungsphase besteht die Möglichkeit, an Helfer-Treffen teilzunehmen, um sich über die Arbeit auszutauschen bzw. Fallbesprechungen durchzuführen. Dieses Angebot nehmen zwei der Helferinnen wahr. Diese beiden Helferinnen empfinden die Teilnahme an diesen Gesprächn zum einen als interessant und als Hilfe für sich selbst und

für ihre KlientInnen. Zum anderen bieten sie Geselligkeit in angenehmer Atmosphäre. Die Geselligkeit bzw. den Austausch mit den anderen HelferInnen schätzt auch die dritte Interviewte, die nicht regelmäßig an den Treffen teilnimmt. Allerdings finden die Treffen zu einem Zeitpunkt statt, an dem sie gerade mit der Betreuung fertig und daher zu erschöpft ist, um daran teilzunehmen. Außerdem würde sie sich eine andere Struktur für die Treffen wünschen, damit alle HelferInnen die Gelegenheit erhalten, ausführlich über ihre eigenen Fälle zu berichten.

Wie bereits weiter oben angemerkt, nehmen die Helferinnen regelmäßig über den ganzen Projektzeitraum an den Schulungen teil und suchen sich zum Teil eigeninitiativ Schulungen anderer Anbieter, die ihrer Ansicht nach zum Komplex der Bürgerhilfe gehören. Die Helferinnen empfinden die Schulungen auch in der Betreuungsphase als hilfreich und stärkend, gerade auch dann, wenn sie vorher herausfordernde Situationen zu meistern hatten (siehe Kapitel 7.4.2).

Die besondere Bedeutung der Koordinierungskraft auch in der Betreuungsphase tritt deutlich in den Helferinnen-Interviews zu Tage. Die Helferinnen beschreiben die Koordinierungskraft einheitlich als zentrale Vertrauensperson und Ansprechpartnerin für fachliche Fragen und persönliche Unterstützung. Die Helferin, die nicht an den Helferinnen-Treffen teilnimmt, nutzt insbesondere diese Besprechungen als expliziten Ersatz, da die Koordinierungskraft besser auf ihre individuellen Fragen und Bedürfnisse eingehen kann. Eine andere Interviewte betont darüber hinaus den Stellenwert der Koordinierungskraft für das Gelingen des gesamten Projekts. Es kann daher festgestellt werden, dass sich das erhoffte Vertrauens- und Fürsorgeverhältnis zwischen Helferinnen und Koordinierungskraft eingestellt hat.

Es ist festzustellen, dass die strukturellen Angebote aus HelferInnen-Treffen, Schulungen und Austausch mit der Koordinierungskraft angenommen und positiv bewertet werden. Dabei gibt es individuelle Unterschiede darin, welches Angebot von wem stärker nachgefragt wird. Insofern erweist sich eine Vielfalt an Angeboten als zielführend, da je nach Bedürfnislage unterschiedliche Angebote wahrgenommen werden.

Bezogen auf die **Beendigungsphase** kann festgehalten werden, dass die Betreuungsverhältnisse in der Regel dann aufgegeben werden, wenn sich in der Lebenssituation der Pflegebedürftigen etwas verändert, hauptsächlich wenn sich deren Gesundheitszustand verschlechtert und eine neue Pflegekraft hinzu kommt oder aber wenn sich durch den Tod der KlientInnen das Betreuungsverhältnis erübrigt. In nur einem Fall ist das Betreuungsverhältnis bewusst abgebrochen worden, als sich herausstellte, dass die Klientin die Helferin ausnutzte und auch nicht im Sinne der Bürgerhilfe einsetzte.

Auch die Veränderung der Lebenssituation der Helferinnen könnte das Beenden des Betreuungsverhältnisses bedeuten, wenn dies durch Aufnahme einer Arbeit beispiels-

weise zeitlich nicht mehr machbar ist – in diesem Fall ist allerdings die Klientin verstorben, bevor es zu dieser Situation kommen konnte.

Die hier vorliegende Beschreibung der Beendigungsphase verdeutlicht im Grunde eine Verstetigung der Betreuungsverhältnisse, da lediglich in nur einem Fall von Seiten der Helferin das Betreuungsverhältnis auf Grund von – überspitzt formuliert – unlauterem Verhalten der Klientin beendet wurde.

7.4.2 Beziehungen in der Betreuungsphase – zwischen Reziprozität und Herausforderung

Wie bereits bemerkt, sind die Beziehungen zwischen Helferinnen und KlientInnen, aber auch zu Angehörigen und dem Pflegepersonal kennzeichnend für die Betreuungsphase. Im Zentrum steht dabei die Betreuungsbeziehung zwischen Helferinnen und KlientInnen. Dabei ist die besondere **Qualität** dieser Betreuungsbeziehung hervorzuheben, die sich durch verschiedene Aspekte konstituiert.

Ein Aspekt, der einen wichtigen Teil dieser Beziehungsqualität ausmacht, ist das durch die Pflegebedürftigen (und auch deren Angehörige) den Helferinnen entgegen gebrachte **Vertrauen**. Die Helferinnen werten dieses Vertrauen als Anerkennung für ihre Bemühungen und als persönliche Bestätigung, dass sie gute Arbeit für die Betreuten leisten. Als solches ist das erworbene Vertrauen ein sehr wichtiger **positiver Bezugspunkt** für sie, den die selbst in den Interviews hervorheben.

Ein weiterer Aspekt, den die Befragten hervorheben, sind die **Fortschritte** der Betreuten, die sich in der Dauer des Betreuungsverhältnisses einstellen. Auch diese sind ein positiver Bezugspunkt, da sie als greifbare Bestätigung für die geleistete Arbeit dienen und sich von den Helferinnen bewusst angerechnet werden.

Das führt dazu, dass die Helferinnen eine persönliche **Verantwortung** den Pflegebedürftigen gegenüber verspüren und auch bereit sind, zum Erhalt der Fortschritte, also zum Wohle der Betreuten, über die Bürgerhilfe hinaus tätig zu werden. Sei es, indem sie das Betreuungsverhältnis über das vereinbarte Stundenkontingent hinaus weiter führen, sei es, dass andere (bezahlte) Angebote ausgeschlagen werden, um das Betreuungsverhältnis aufrecht erhalten zu können oder um eine über die Dienstleistung hinausgehende Beziehung zu einer Klientin aufzubauen. In einem Fall wurde sogar eine über die Bürgerhilfe hinausgehende Beziehung zu einer Klientin aufgebaut.

Schließlich sind die **Wertschätzung** und der **Respekt**, mit dem die Helferinnen ihren KlientInnen begegnen, als wichtige Aspekte der besonderen Qualität der Betreuungsbeziehung zu nennen. Die KlientInnen werden als eigenständige Persönlichkeiten betrachtet, wenn die Helferinnen sich auf positive Eigenschaften ihrer KlientInnen beziehen, diese hervorheben und sagen, dass sie etwas von diesen lernen könnten. Aber auch in

der Form, wie sich die Arbeit der Helferinnen auf ihre KlientInnen richtet: Je nach Persönlichkeit bzw. Interessen und Möglichkeiten der KlientInnen richten sich die Helferinnen mit ihren Tätigkeiten an diesen aus.

Diese **Reziprozität** in den Betreuungsbeziehungen ist von großer Bedeutung für beide Seiten. Die Ehrenamtlichen nehmen die Betreuungsbeziehungen nicht als einseitige Verhältnisse wahr, sondern als ein wechselseitiges Geben und Nehmen.

Eine große Rolle spielt auch die **Anerkennung** der Arbeit der Helferinnen. Sie nehmen sehr bewusst wahr, wenn sich ihre KlientInnen über sie selbst oder auch das, was sie für sie machen, freuen. Sie schätzen auch die **Dankbarkeit**, die ihnen die Familienangehörigen der Betreuten entgegen bringen.

Die hier genannten Aspekte der Betreuungsbeziehung können auch als **Benefits** für die Helferinnen bewertet werden. Sie konstituieren einerseits die besondere Beziehung, andererseits wirken sie in Form von Bestätigung auf die Helferinnen zurück. Die zum Teil intensiven Beziehungen selbst, die insbesondere dann entstehen, wenn die Pflege über einen langen Zeitraum stattfand, können als Benefit sowohl für die Helferinnen als auch KlientInnen gewertet werden.

Die positive Rückwirkung der Betreuungsbeziehung auf das Leben der Helferinnen lässt sich noch einmal an den beiden Helferinnen verdeutlichen, deren Ehemänner verstorben sind: Beide haben in der Tätigkeit für die Bürgerhilfe und in den sich daraus ergebenden Beziehungen Trost gefunden.

Daneben können weitere Benefits für die Helferinnen festgestellt werden: Für die beiden Helferinnen, die die Aufwandsentschädigung als – wenn auch nachgeordnete – Motivation für ihr Engagement betrachteten, haben sich aus der Bürgerhilfe heraus bezahlte Beschäftigungsverhältnisse ergeben. An diesem Aspekt kann darüber hinaus noch einmal die besondere Qualität der Betreuungsbeziehung insofern verdeutlicht werden, als dass im Verlauf des Projektzeitraums in der Folge der Reziprozität die Aufwandsentschädigung für diese beiden in den Hintergrund tritt: Beide Helferinnen stellen zu einem späteren Projektzeitpunkt fest, dass sie auch ohne Aufwandsentschädigung ihre Betreuungsverhältnisse aufrecht erhalten würden.

Darüber hinaus ist bei allen drei Helferinnen ein Zuwachs an Selbstvertrauen und Kompetenzen feststellbar, der auf die Schulungen und die Arbeit bei der Bürgerhilfe zurückgeführt werden kann.

Die Helferinnen stehen zwar primär in einem Betreuungsverhältnis zu ihren Klienten und Klientinnen, es entwickeln sich aber auch eigenständige **Beziehungen zu den Angehörigen**, die in der Regel als sehr positiv beschrieben werden. Auch hier entwickeln sich gerade in der langfristigen Betreuung Bindungen, die auf einen wechselseitigen Gewinn für Helferinnen als auch Angehörige hinweisen. In einem Fall wird jedoch auch deutlich,

dass die Beziehung den Angehörigen auch eine Herausforderung darstellen kann, wenn diese als bisweilen kontrollierend und kritisierend erlebt werden. Allerdings hatte im untersuchten Fall diese Erfahrung keinen negativen Einfluss auf die Beziehung zu der Pflegebedürftigen.

Neben den Beziehungen zu den Angehörigen existieren **Interaktionen mit Pflegediensten**. Dies beschränkt sich nicht nur auf den ambulanten Pflegedienst der Caritas, einige Pflegebedürftige werden auch von im Haushalt lebenden 24-Stunden-Kräften betreut. Aus den Interviews von zwei der drei Helferinnen geht hervor, dass es mit diesen Kräften zum Teil eine informelle, selbstorganisierte Zusammenarbeit gibt. Die Vorteile aus der Zusammenarbeit wirken hier in beide Richtungen, so unterstützen die professionellen Pflegekräfte die ehrenamtlichen Helferinnen auch fachlich oder in Notsituationen. Auch für die Pflegekräfte scheint es positiv zu sein, mit den Helferinnen in Austausch zu treten. Grundsätzlich äußern sich diese beiden Helferinnen durchweg positiv und anerkennend über die Pflegekräfte, während die dritte Helferin kaum Angaben zu den Pflegekräften macht.

Die engere Kooperation mit den im Haushalt lebenden Pflegekräften ergibt sich vermutlich aus der größeren zeitlichen Überschneidung der Tätigkeiten der ehrenamtlichen und professionellen Betreuungskräfte. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des ambulanten Pflegedienstes sind im Verhältnis dazu in viel kürzeren täglichen Zeiträumen anwesend, was erklären dürfte, warum die Helferinnen in den Interviews nicht über den Kontakt mit diesen Kräften berichten. Es dürfte jedoch weit schwieriger sein, die 24h-Kräfte organisatorisch in die Arbeit der Bürgerhilfe einzubinden, da diese nicht zentral koordiniert, sondern von zumeist im Ausland angesiedelten Agenturen vermittelt werden.

Keine tragende Rolle als Gelingungsbedingung für die Verstetigung des Engagements bei der Bürgerhilfe spielt schließlich die **Unterstützung durch die eigene Familie**. Keine der Helferinnen bekommt eine wesentliche Unterstützung durch die Familie, was sie jedoch nicht daran hindert, sich in der Bürgerhilfe zu engagieren. Allerdings erhält auch keine der Helferinnen Ablehnung durch die Familie – entweder wird das Engagement hingenommen oder für gut befunden. Wie sich ablehnendes Verhalten durch die Familie auf das Engagement auswirkt, kann daher nicht beantwortet werden.

Neben den Benefits lassen sich allerdings auch **Herausforderungen** für die Helferinnen feststellen. Es wird deutlich, dass die Helferinnen teilweise Probleme mit einer **zeitlichen Überbeanspruchung** durch ihr Engagement bei den Klientinnen und Klienten hatten. Dies passierte vor allem bei länger bestehenden Betreuungsverhältnissen.

Diese Überbeanspruchung zu erkennen und sich aktiv davon abzugrenzen, fiel den Helferinnen nicht immer leicht bzw. erfolgte kaum. Dies ist teilweise auch in dem positiven Gefühl der Verantwortung gegenüber den Klienten und Klientinnen begründet, was zu

Ambivalenz führt: Einerseits ist Überbeanspruchung feststellbar, andererseits wird daran festgehalten, im Notfall auch weiterhin verfügbar zu sein. Dabei ist feststellbar, dass auch das Gefühl der Reziprozität der Betreuungsbeziehungen durch die Überbeanspruchung leiden kann.

Darüber hinaus sind alle drei Helferinnen in Situationen geraten, die inhaltlich überfordernd waren. Diese sind im Grunde nicht aus alltäglichen Betreuungssituationen heraus entstanden, sondern stellen Besonderheiten dar, wie z.B. dass eine der Helferinnen unüblicherweise mit ihrer Klientin allein war. Das ändert jedoch nichts daran, dass diese Situationen als belastend empfunden werden und auch immer wieder auftreten können. Abhilfe kann, wie im berichteten Fall, eine immer erreichbare Notfallnummer schaffen sowie die Betonung, dass davon auch Gebrauch gemacht werden soll.

Die Herausforderungen wurden in den hier vorliegenden Fällen von den Helferinnen gemeistert, was sie wiederum gestärkt aus diesen hervorgehen ließ. Nichtsdestotrotz ist grundsätzlich denkbar, dass bei fortwährender zeitlicher oder inhaltlicher Überbeanspruchung die Herausforderungen die Benefits überwiegen könnten. Auch wenn die Einbindung in die strukturellen Angebote (siehe Kapitel 7.4.1) als Stütze und Hilfe empfunden wird, mit diesen Situationen umzugehen, müssen unter Umständen Angebote geschaffen werden, die sich auf die Selbstachtsamkeit der Helferinnen beziehen: Keinem ist geholfen, wenn die Helferinnen an einen Punkt geraten, an dem sie nicht mehr können.

Exkurs

„Anderen helfen – auf sich selber achten“ - Entwicklung eines Selbsteinschätzungsbogen für freiwillige HelferInnen in der Betreuung älterer Menschen

Autorinnen: Marilena v. Köppen, Prof. Dr. Margret Müller

Zusammenfassung

Niedrigschwellige Betreuungsdienste – getragen von freiwilligen HelferInnen – sichern vielerorts den Verbleib in der Häuslichkeit von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen. Die HelferInnen erleben dabei sowohl Bestätigung wie auch Beanspruchungen. Es gibt zurzeit jedoch noch kein Instrument, um die drohende Überlastung oder sogar ein Burn-out der Engagierten rechtzeitig zu erkennen und Ressourcen zu fördern. Diese Lücke soll im Rahmen des Projekts „Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung e.V.“ geschlossen werden.

Vor dem theoretischen Hintergrund des Job- Demands Resources Model (Bakker & Demerouti 2007) wurde dazu eine systematische Literaturrecherche in der Datenbank Embase durchgeführt. Methodisch entschieden sich die Autoren gegen ein Assessmentinstrument, bei dem die Beurteilung durch einen Experten erfolgt und für einen Bogen, mit Hilfe dessen Freiwillige ihre Situation selbst einschätzen können. Durch die dadurch erreichten vielfältigen Einsatzmöglichkeiten des Instruments kann eine Kultur des „Auf-Sich-Selber-Achtens“ implementiert werden. Der Bogen hat bislang einen Pretest durchlaufen und wurde im Rahmen einer HelferInnen-Fallkonferenz als Basis für einen strukturierten Reflexionsprozess in Kleingruppen eingesetzt.

Selbsteinschätzungsbogen – Niedrigschwellige Betreuungsdienste – Freiwillige – Belastungen – Ressourcen

Einführung und Hintergrund

Die meisten älteren Menschen wünschen sich, auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit in ihrer gewohnten Umgebung wohnen bleiben zu können (Schneekloth & Wahl 2005). Seit dem Pflegeleistungs-Ergänzungsgesetz von 2001 unterstützt der Gesetzgeber daher die Bildung niedrigschwelliger Betreuungsdienste, in denen freiwillig Engagierte begleitet durch Fachpersonal stundenweise die Unterstützung und Betreuung von Menschen übernehmen, die in ihrer Alltagskompetenz eingeschränkt sind. Ein solcher Betreuungsdienst ist die Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg, die 2012 als eine Unterabteilung des Bürgervereins „Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung e.V.“ von aktiven Bürgerinnen und Bürgern ins Leben gerufen wurde. Das Projekt, das im Rahmen des § 45c SGB XI über drei Jahre gefördert und von der Frankfurt University of Applied Sciences wissenschaftlich begleitet wird, will durch die kostenlose Schulung von HelferInnen und deren Einsatz in der Betreuung hilfebedürftiger Menschen einen Beitrag zum Verbleib in der Häuslichkeit leisten. In der Bevölkerung ist die Initiative auf großen Zuspruch gestoßen: es wurden bereits in 4 Schulungen mehr als 70 HelferInnen ausgebildet, die im Jahr 2014 8959 Helferstunden in mehr als ca. 60 Betreuungsverhältnissen erbracht haben. Über diesen Erfolg hinaus darf jedoch nicht vergessen werden, dass die in der Bürgerhilfe aktiven Freiwilligen nicht nur Benefits durch ihr Engagement erfahren (z.B. in Form von Anerkennung), sondern auch Beanspruchungen. Damit sie ihr Engagement nicht aufgeben, ist es wichtig, Anzeichen von zu großer Belastung oder gar Burnout zu erkennen und angemessen zu reagieren bzw. Ressourcen zu fördern. Während es für pflegende Angehörige

und professionelle Pflegekräfte spezifische Assessments gibt (Deeken et al. 2003; Heinicke et al. 2006; Schacke & Zank 2009), liegen für Freiwillige keine solchen Erhebungsinstrumente vor. Eine bloße Übertragung der Instrumente ist jedoch ausgeschlossen, da sich die Situation von Freiwilligen in wesentlichen Punkten unterscheidet. Zunächst ist ihre Motivation verschieden: während die Pflegemotive von pflegenden Angehörigen sich zwischen den Polen Zuneigung und Verpflichtung bewegen (Gräbel 2000), dient für die Professionellen die Pflege nicht zuletzt als Einkommensquelle. Freiwillige hingegen engagieren sich einerseits, um zum Allgemeinwohl beizutragen, verfolgen aber auch persönliche Motive wie z.B. Spaßhaben oder die eigene berufliche Weiterqualifizierung unterstützen zu wollen (Gensicke & Geiss 2010, S. 115ff.). Ferner ist das Aufgabenfeld ein anderes, da Freiwillige in der Betreuung und Begleitung mitwirken, aber keine speziellen Pflegeleistungen erbringen (auch wenn es hier Überschneidungen geben kann). Weiter können freiwillig Engagierte bei der Auswahl des Betreuungsverhältnisses mitentscheiden bzw. ihr Engagement jederzeit beenden, was weder für pflegende Angehörige noch für professionell Pflegende möglich ist. Auch der Stundenumfang und die Art der Tätigkeiten kann an die Bedürfnisse der Freiwilligen angepasst werden, allerdings fühlen sich viele für die von ihnen Betreuten verantwortlich, so dass sie sich bei zunehmender Pflegebedürftigkeit immer stärker engagieren. Schließlich erhält der Freiwillige im Gegensatz zu den Professionellen eine begrenzte Schulung, kann aber andererseits auf die fachliche Begleitung durch Koordinationskräfte zurückgreifen, eine Option die pflegende Angehörige nicht unmittelbar haben. Aufgrund dieser Besonderheiten will die vorliegende Arbeit deshalb einen eigenen Vorschlag für ein Instrument machen, das die spezifische Belastungs- und Ressourcensituation von freiwilligen HelferInnen erfasst.

Theoretischer Bezugsrahmen: Das Job-Demands-Resources Model

Als theoretische Grundlage für eine Bestimmung der Situation von Freiwilligen soll hier das Job- Demands Resources Model (Bakker & Demerouti 2007) dienen. Die Hauptaussage des Modells ist, dass jede Arbeit (einschließlich der ehrenamtlichen) sowohl spezifische Beanspruchungen als auch Ressourcen beinhaltet. Beanspruchungen erfordern physische und psychische Anstrengungen und sind verknüpft mit physischen und psychologischen Kosten wie z.B. Erschöpfung und Gesundheitsproblemen. Sie führen zu einem die Gesundheit beeinträchtigenden Prozess („health impairment process“). Ressourcen hingegen helfen,(Job-)Beanspruchungen zu reduzieren, (Job-)Ziele zu erreichen und persönliches Wachstum/Lernen und Entwicklung zu stimulieren. (Job-)Ressourcen sind da-

her nicht nur notwendig, um Beanspruchungen abzupuffern, sondern haben ihre eigene Berechtigung. Sie führen zu einem Motivationsprozess („motivational process“). Folgen dieser beiden psychologischen Prozesse können sowohl Burnout als auch Verbundenheit („connectedness“) sein (Lewig et al. 2007). Letzteres liegt vor, wenn eine Tätigkeit ausgeübt wird, die als interessant bzw. bedeutsam empfunden wird, bei der man sich wertgeschätzt und respektiert fühlt (von der Organisation und anderen) und bei der man sich mit den Werten der Organisation verbunden fühlt (Huynh et al. 2012). Abb. 1 zeigt das für die Situation der Freiwilligen adaptierte Job-Demands-Resources Model.

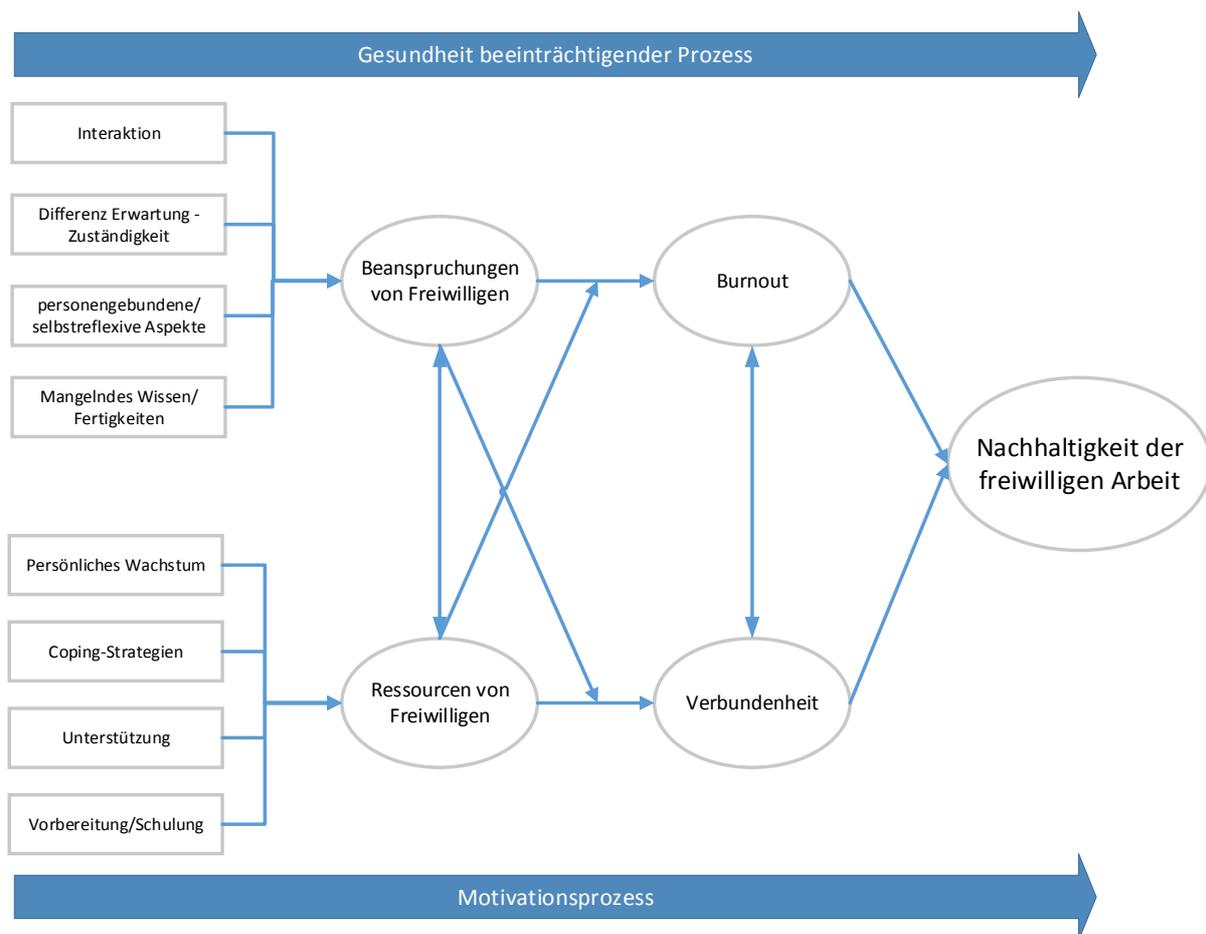


Abbildung 1 (Job)-Demands Resources Model (adaptiert aus Bakker & Demerouti 2007)

Ziel

Damit es zu einem motivationalen Prozess im Umgang mit Belastungen und Ressourcen kommt, ist eine selbstreflexive Haltung auf Seiten der Freiwilligen Voraussetzung. Ziel dieser Arbeit ist es daher, ein Instrument zu entwickeln, das es erlaubt, die Wahrnehmung der eigenen Belastungen und Ressourcen in eine Kultur des „Auf-Sich-Selber-Achtens“ zu überführen. Die Autorinnen entscheiden sich deshalb gegen ein klassisches Assess-

mentinstrument, bei dem es zu einer Beurteilung durch einen Experten kommt, und stattdessen für einen von den freiwilligen HelferInnen eigenständig zu bearbeitenden und auszuwertenden Selbsteinschätzungsbogen. Beabsichtigt ist, dass der Bogen ein fester Bestandteil der praktischen Arbeit vor Ort wird. Daher soll das Instrument so gestaltet sein, dass es für vielfältige Einsatzmöglichkeiten geeignet ist: der Bogen soll 1. selbständig und individuell von den Helfern für ihre Eigenreflektion genutzt werden; er soll 2. als Grundlage von Einzelgesprächen zwischen HelferIn und Koordinierungskraft dienen und er soll 3. für Gruppengespräche (z.B. während der Helfertreffen) genutzt werden können. Da der Bogen immer wieder und für jedes Klientenverhältnis separat eingesetzt werden kann, soll damit der Reflexionsprozess eingeübt und eine Grenzen achtende Grundhaltung implementiert werden.

Methode

Ausgangspunkt der Entwicklung ist eine Literaturrecherche zu den spezifischen Belastungen und Ressourcen freiwillig Engagierter, die in der Datenbank Embase mit Hilfe verschiedener Kombinationen der Suchworte „burnout, stress(es), strain, burden, resources, connectedness, volunteer(ing) und care“ durchgeführt wurde. Ergänzt wurde die Suche um eine freie Internetrecherche. Auf dieser Grundlage wurde der Selbsteinschätzungsbogen erstellt, einem Pretest durch drei freiwillige HelferInnen unterzogen und schließlich bei einem Helfertreffen eingeführt.

Ergebnisse

Die Literaturrecherche ergab insgesamt zehn relevante Treffer, wobei die eingeschlossenen Studien überwiegend aus dem speziellen Bereich der ehrenamtlichen Arbeit in der palliativen oder Hospiz-Versorgung kamen. Im deutschsprachigen Raum konnte zudem eine relevante Dissertation ermittelt werden. Für die ermittelten Belastungen und Ressourcen wurde folgende Einteilung erstellt:

Belastungen können erstens durch Interaktionen im Betreuungsverhältnis entstehen, sie ergeben sich z.B. wenn Freiwillige emotional vereinnahmt (Ross et al. 1999; Huynh et al. 2012) bzw. in Familienkonflikte/Tragödien hineingezogen werden oder das Gefühl haben, nichts tun zu können, um die Situation zu verbessern (Fringer 2011, S. 99ff.). Belastungen können sich zweitens aus der Differenz zwischen Erwartungen und tatsächlicher Zuständigkeit ergeben und führen dann zu Überforderung, Angst und Rollenkonflikten

(Phillips et al. 2013), insbesondere bei einem nicht mehr zu überblickenden Betreuungsaufwand (Brown 2011b) bzw. wenn es zu einem schleichenden Aufgabenzuwachs kommt (Fringer 2011: 93). Eine dritte Form von Belastungen ergibt sich aus personenbezogenen und selbstreflexiven Aspekten. Hiermit ist gemeint, dass Freiwillige über ihr Ehrenamt ihr eigenes Umfeld vernachlässigen (Huynh et al. 2012) oder bemerken, dass die eigenen Kräfte schwinden und sich Verschlechterungen im Gesundheitszustand des Betreuten selbst zuschreiben. Häufig wird eine Ohnmacht gegenüber der Krankheit empfunden und die HelferIn hat das Gefühl immer wieder von vorne beginnen zu müssen (z.B. bei demen- ten Hilfebedürftigen, (Fringer 2011: 99ff.). Schließlich gibt es viertens noch Belastungen, die aus mangelndem Wissen/Fertigkeiten resultieren, z.B. wenn Freiwillige mit speziellen, ihnen unbekanntem Krankheitsbildern oder mit Notfallsituationen konfrontiert sind (Fringer 2011: 92).

Als Ressourcen wurde hingegen folgendes genannt: erstens, wenn der Freiwillige eine ausreichende Unterstützung, z.B. durch die Familie (Gau et al. 2013) oder die Koordinierungskraft (Huynh et al. 2012) erhält; zweitens, wenn die Einsätze gezielt vorbereitet werden, z.B. durch Schulungen (Brown 2011a); drittens wird als Ressource das persönliche Wachstum genannt, das der Freiwillige erfährt, wenn er sich z.B. an das Sterben gewöhnt (Dein & Abbas 2005); schließlich ist noch der Einsatz von Coping-Strategien (Dein & Abbas 2005; Brown 2011a) relevant, z.B. mit anderen über die Erfahrungen sprechen oder bewusst von einem Betreuten Abschied nehmen, indem man zur Beerdigung geht (Brown 2011a).

Das Selbsteinschätzungsinstrument

Für den Selbsteinschätzungsbogen wurden aus den Belastungen und Ressourcen vier Themenbereiche abgeleitet, die die Grundstruktur des Bogens bilden: Arbeitsbelastung, Emotionale Beanspruchung, Unterstützung und Vorbereitung. Abb. 2 zeigt die Zuordnung der Belastungen und Ressourcen zu den Themenbereichen in der Übersicht.

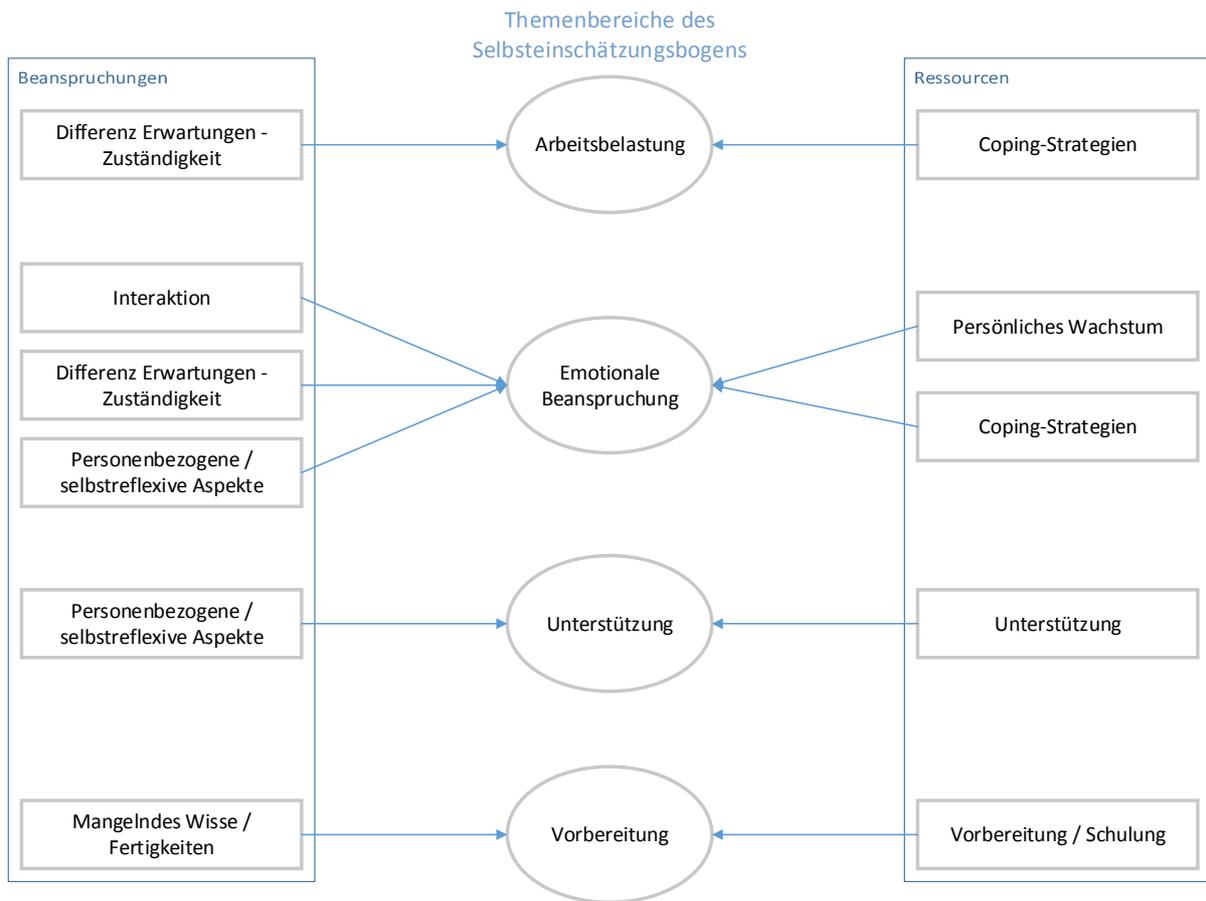


Abbildung 2 Zuordnung von Belastungen und Ressourcen zu den Themenbereichen des Selbsteinschätzungsbogens

Innerhalb der vier Bereiche finden sich jeweils mehrere zweipolige Aussagen, die auf einem Kontinuum von der ausfüllenden Person eingeschätzt werden (s. Abb. 3). Dabei bildet der negative Pol die Belastung ab, der positive hingegen ist als Ressource formuliert. Grafisch hat das Kontinuum den Farbverlauf einer Ampel: Durch die Farbgebung ist für die Ehrenamtlichen direkt sichtbar, ob es Bereiche gibt, die auf grün stehen und die damit eine besondere Ressource für ihr Ehrenamt bilden, oder ob bestimmte Bereiche auf orange oder sogar rot stehen (Warnung vor der konkreten Gefahr einer Überlastung). Am Ende eines jeden Abschnitts, werden Wege vorgeschlagen, wie mit den Belastungen konkret umgegangen werden kann.

2. Emotionale Beanspruchung

5	Ich merke, dass ich durch meine Arbeit einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung für den Klienten/seine Angehörigen leiste.		Ich fühle mich ohnmächtig, weil ich das Gefühl habe, nicht helfen zu können.
6	Ich kann mich von den Belastungen des Klienten/der Angehörigen gut abgrenzen.		Ich habe das Gefühl, dass alles Leid auf mir abgeladen wird.
7	Ich fühle mich für meine Arbeit von dem Klienten/seinen Angehörigen wertgeschätzt.		Ich habe das Gefühl vom Klienten/seinen Angehörigen ausgenutzt zu werden.
8	Von eventuellen Familienkonflikten im Umfeld des Klienten kann ich mich gut abgrenzen.		Ich fühle mich hineingezogen in Familienkonflikte.
9	Die Angehörigen akzeptieren mich und mein Verhältnis zu dem Klienten.		Ich fühle mich von den Angehörigen kontrolliert.
10	Ich kann das Sterben und den Tod meines Klienten gut verarbeiten.		Ich weiß nicht, wie ich mit dem Sterben und dem Tod meines Klienten umgehen soll.

Tipps für den Umgang mit emotionalen Beanspruchungen

Wenn Sie ein oder mehrere Kreuze im orangenen oder roten Bereich gesetzt haben, dann helfen Ihnen vielleicht folgende Tipps zum Umgang mit emotionalen Belastungen:

Überlegen Sie, wie Sie mehr inneren Abstand gewinnen können! Sprechen Sie unbefriedigende Situationen sowohl bei den Klienten/Angehörigen als auch bei der Koordinierungskraft offen an, um gemeinsam zu schauen, ob es eine Lösung gibt. Vielleicht kann auch ein Wechsel des Betreuungsverhältnisses helfen?

Mich belastet vor allem:

Ich spreche diese Belastungen an:

bei wem? (z.B. Koordinationskraft, Helfertreffen, Klient, Angehöriger) _____

wann? _____

Abbildung 3 Auszug aus dem Selbsteinschätzungsbogen

Pretest und Einführung des Bogens

Mit drei Helferinnen wurde ein Pretest des Bogens durchgeführt. Die Bearbeitung dauerte ca. 10 Minuten. Dabei wurden die Güte der Anleitungstexte, die Verständlichkeit der Formulierungen der einzelnen Items sowie die Relevanz des Bogens für die Ehrenamtlichen geprüft. Es wurden einzelne Veränderungen an Formulierungen vorgenommen, ein Item zum Thema Tod und Sterben wurde neu aufgenommen. Außerdem wurde deutlich, dass alle drei Interviewten neben der schriftlichen Anleitung auch einer mündlichen Erklärung über den Charakter und das Ziel und den Zweck des Bogens als Selbsteinschätzungsinstrument bedurften. Das Ziel, durch die Bearbeitung Erzählungen über selbst erlebte Belastungssituationen und den Umgang damit zu stimulieren, wurde erreicht.

Das Instrument wurde ferner im Rahmen eines Helfertreffens in der Projektgruppe eingeführt. Dazu bearbeiteten die TeilnehmerInnen den Bogen zunächst individuell und tauschten sich anschließend in Kleingruppen über ihre Erfahrungen aus. Der Diskussionsprozess wurde mit Hilfe einer teilnehmenden Beobachtung abgebildet. Es wurde deutlich, dass der Bogen die HelferInnen dabei unterstützt, in einen strukturierten Reflexionsprozess einzutreten. Die Erkenntnis, dass vergleichbare Situationen (z.B. der Tod eines Klienten) sowohl ähnlich als auch ganz unterschiedlich erlebt werden können, führte bei den TeilnehmerInnen zu einer Auseinandersetzung mit den eigenen Belastungen und Ressourcen.

Diskussion

Bei der Beurteilung des Selbsteinschätzungsbogens müssen mehrere Limitationen berücksichtigt werden: Zunächst ist die Studienlage hinsichtlich der Belastungen und Ressourcen von Ehrenamtlichen, die ältere und pflegebedürftige Menschen betreuen, nicht zufriedenstellend. Insbesondere stellt sich die Frage, ob Betreuungen außerhalb der palliativen bzw. der Hospizversorgung zu andersgearteten Belastungen und Ressourcen führen. Zweitens muss die Validität des Bogens genauer überprüft werden. Dazu gehört auch die methodische Frage, ob der Aspekt der Ressourcen angemessen abgebildet wurde. Wie im Job-Demand-Resources Modell hervorgehoben wird, sind Ressourcen nicht nur Puffer von Belastungen sondern spielen im Motivationsprozess eine eigenständige Rolle. Im hier vorliegenden Bogen wurden Ressourcen jedoch lediglich als Gegenpole der festgestellten Belastungen konzeptionalisiert. Sobald genauere Ergebnisse über spezifische Ressourcen von Ehrenamtlichen vorliegen, können eigene Ressourcen-Items aufgenom-

men werden. Drittens muss gefragt werden, wie gut der Bogen seine Aufgabe, einen Selbstreflexionsprozess einzuleiten, erfüllt. Diese Frage wird im Rahmen des weiteren Implementierungsprozesses genauer zu beantworten sein. Im Pretest wurden zwar durch die Items Erinnerungen an erlebte Belastungssituationen stimuliert, die Auseinandersetzung damit geschah dann aber in der Interaktion mit der Interviewerin. Aus Sicht der Autorinnen ist dies kein grundsätzlicher Mangel des Instruments. Es zeigt vielmehr, dass der Bogen eingerahmt werden muss von einer umfassenden Strategie, die die Ehrenamtlichen vor Überlastung schützt und dazu beiträgt, dass diese lernen, auf die eigenen Grenzen zu achten. Auch aus ethischen Gesichtspunkten scheint es geboten, dass die Ehrenamtlichen einen professionellen Ansprechpartner haben und nicht mit ihrem Erleben allein gelassen werden, um so die Nachhaltigkeit der Arbeit sicherzustellen.

Klinische Zusammenfassung

Nur durch frühzeitiges Erkennen von Beanspruchungen einerseits und Ressourcen andererseits können Freiwillige vor Burnout und Überlastung geschützt werden. Dieser Schutz ist aber eine Vorbedingung für eine Verstetigung und damit für die – nicht zuletzt aus Sicht der Hilfebedürftigen – so wichtige Verlässlichkeit des Engagements.

Angaben zu Förderungen der Studie und mögliche Interessenkonflikte

Die Autorinnen sind als wissenschaftliche Begleitforschung in dem Projekt „Leben und Altwerden in Mardorf und Umgebung“ von der Frankfurt University of Applied Sciences angestellt. Das Projekt wird von 12/2012 – 11/2015 nach § 45c SGB XI gefördert. Ein Interessenkonflikt besteht nicht.

8. Ergebnisse zur Individualebene Teil 3: Bedeutung der Entlastung durch die Bürgerhilfe aus der Sicht der Angehörigen

Um den Prozess aus Sicht der Angehörigen (und, darüber vermittelt, auch aus Sicht der Pflegebedürftigen) auszuwerten, wurde per Zufallsstichprobe ein Ehepaar ausgewählt, dass die Unterstützung der Bürgerhilfe im Projekt in Anspruch nimmt. Mit der Ehefrau des an Demenz erkrankten Pflegebedürftigen wurden über den Zeitraum der drei Projektjahre drei Interviews geführt, auch hier in Form von leitfadengestützten, teilnarrativen

Experteninterviews. In deren Auswertung wurden ebenfalls Kategorien nach Gläser & Laudel entwickelt, um Gelingensbedingungen aus Sicht der Angehörigen zu identifizieren und zu verifizieren. Dabei wurde in Anlehnung an die Kategorien für die Untersuchung der Verstetigungsbedingungen der Helferinnen gearbeitet, sowie ebenfalls ein Zuordnung der Gelingensbedingungen zu den Phasen des Betreuungsprozesses vorgenommen (siehe Abbildung 14).

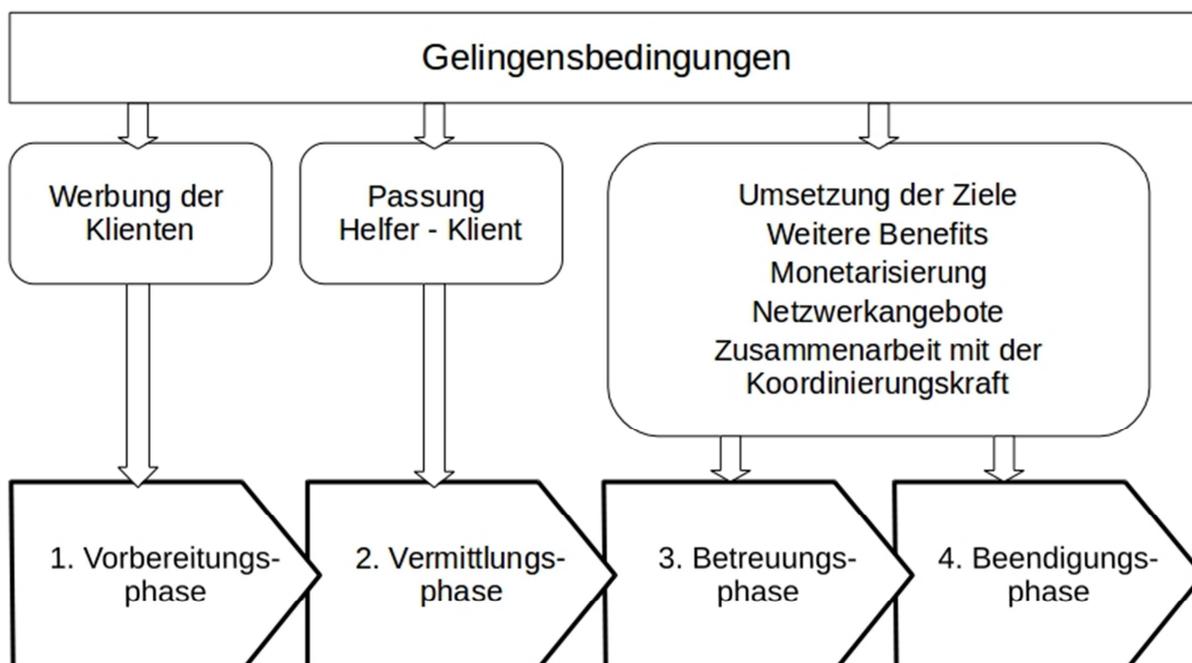
In der Vorbereitungsphase gilt es, ähnlich wie bei den Helfern, die Angehörigen zu erreichen und für eine Nutzung des Angebotes der Bürgerhilfe zu werben.

Die Wichtigkeit der Passung der Bedürfnisse und Persönlichkeiten der Pflegebedürftigen und der potentiellen Helfer und Helferinnen wird in den Berichten über die Vorbereitungsphase untersucht.

In der Untersuchung der Betreuungsphase wird geprüft, ob das vermittelte Betreuungsverhältnis die angestrebten Ziele erreicht, so beispielsweise die Aufrechterhaltung der häuslichen Pflege und die Entlastung der Angehörigen. Darüber hinaus wurde ermittelt, ob noch weitere Benefits für die Angehörige entstehen. Spiegelbildlich zur Befragung der Helferinnen wurden die Auswirkungen der Monetarisierung der Beziehung in Form einer Aufwandsentschädigung ermittelt. In zwei weiteren Kategorien wurden die Nutzung und Bewertung der strukturellen Angebote der Bürgerhilfe für die Angehörigen betrachtet: die begleitenden Netzwerkangebote und die Beziehung zur Koordinierungskraft. Eine Untersuchung der Beendigungsphase entfällt, da die Betreuungsbeziehung auch zum Zeitpunkt des letzten Interviews erfolgreich fortbesteht.

Besondere Herausforderungen, die sich auch der Nutzung des Angebots der Bürgerhilfe für die Angehörige ergeben, konnten über die Dauer der Begleitung dieses Betreuungsverhältnisses nicht ausgemacht werden.

Abbildung 17: Angehörige: Phasen und Kategorien



Die Angehörige ist zum Zeitpunkt des ersten Interviews im August 2013 66 Jahre alt, ihr pflegebedürftiger Ehemann ist 68, beide haben gemeinsam drei erwachsene Kinder, von denen eine im selben Dorf wohnt, eine weitere in erreichbarer Nähe. Die dritte Tochter lebt weiter entfernt in München. Die Ehefrau ist ungelernt und hat u.a. in der Industrie in der eigenen Landwirtschaft gearbeitet. Sie ist in ihrer Beweglichkeit durch arthrosebedingte Knieprobleme eingeschränkt, dies erschwert die Übernahme der häuslichen Pflege.

Der Ehemann hat als gelernter Landmaschinen- und LKW-Mechaniker sowie ebenfalls auf dem eigenen Hof gearbeitet. Seine Demenzerkrankung ist nach dem Auftreten von deutlicheren Anzeichen im Jahr 2008 erkannt worden. Zum Zeitpunkt des ersten Interviews ist er nur noch eingeschränkt bewegungsfähig und ansprechbar. Er ist in Pflegestufe drei eingestuft. Er wird durch den ambulanten Pflegedienst der Caritas betreut. Als das dritte Interview im März 2015 geführt wird, kann der Ehemann auch mit Unterstützung nicht mehr laufen, er kann lediglich über kurze Zeiträume stehen. Die Bürgerhilfe unterstützt das Ehepaar seit Anfang des Jahres 2013. Sie waren damit unter den ersten Hilfebedürftigen, die das Angebot der Bürgerhilfe nutzten.

8.1. Gelingensbedingungen des Betreuungsprozesses

8.1.2 Die Vorbereitungsphase

Informationen über das Angebot und Ausgangsmotivation der Angehörigen

In dieser Phase werden die Angehörigen auf verschiedenen Wegen auf die Möglichkeit, die Hilfe der Bürgerhilfe in Anspruch zu nehmen, aufmerksam und beschließen darauf hin, Kontakt zur Koordinierungskraft aufzunehmen. Im Fall der befragten Angehörigen gab es zwei Informationswege: Die Ehefrau hatte bereits in der Zeitung vom Angebot der Bürgerhilfe erfahren. Über einen persönlichen Kontakt zu einer Helferin stellte sich dann der Wunsch ein, die Hilfe selbst in Anspruch zu nehmen.

Ihre Motivation war hier noch sehr punktuell, sie suchte zu diesem Zeitpunkt ausschließlich eine kurzfristige Betreuungsmöglichkeit für ihren Mann, um Zeit für ihren Sport zu haben:

„Ja, dann sage ich `ich brauche eigentlich jemand, wenn ich mal ins Schwimmbad fahre´. Das war jetzt das erste für mich, dass ich da dieses, diese Wassergymnastik mitmachen kann wegen meinem Knie [...] `Ja, ja´ sagt sie. `Da kannst du, der kann dann kommen.´“ (AN-I: 00:33:41-1)

Dieser Bedarf änderte sich im Verlauf des begleiteten Betreuungsverhältnisses mehrfach. Im Kapitel 8.1.4 „Betreuungsphase“ wird dieser Verlauf und die flexible Anpassung des Angebots der Bürgerhilfe an die wechselnden Bedarfe genauer beschrieben.

8.1.3 Die Vermittlungsphase

Passung zwischen Helfern und dem Pflegebedürftigen durch die Expertise der Angehörigen

Die Angehörigen übernehmen in dieser Phase die Aufgabe, eine Passung zwischen den potenziellen Helfern und Helferinnen und den Pflegebedürftigen zu vermitteln. In diesem Fall hatte die Ehefrau sehr genaue Vorstellungen darüber, wer als Helfer gut zu ihrem Mann passen könnte. Erstens war sie überzeugt, dass ihr Mann mit einem männlichem Helfer besser zurecht kommen würde und eine unbekannte Frau in der Wohnung ihn verwirren würde. Zweitens spielt auch hier der Faktor, dass sich beide Seiten der Betreuungsbeziehung schon vorher aus dem Ort kennen, eine entscheidende Rolle bei der Findung einer guten Passung:

„Nein, also bei der Bürgerhilfe, die sind ja hier aus dem Ort und da konnte ich mir halt aussuchen, wen ich haben wollte. Und da hatte ich da so ein, in der Zeitung gesehen, das Bild und da denke ich, ach hier ist ja ein Mann, der hat mit meinem Mann gelernt. Also mein Mann hatte da schon ausgelernt, der ist jünger, paar Jahre. Und der war da als Lehrling. Und da habe ich gesagt, die kennen sich ja,

vielleicht wäre das, wenn er zu ihm kommt und besucht ihn. Und da hat, das hat auch so geklappt und seit der Zeit kommt der, dieser Mann.“ (AN-I: 0:31:36-7)

Diese Einschätzung hat sich im Verlauf des Betreuungsverhältnisses bestätigt.

8.1.4 Die Betreuungsphase

Umsetzung der Ziele der Bürgerhilfe im Betreuungsprozess

Am Beispiel der durch das Projekt begleiteten Eheleute lässt sich zeigen, wie flexibel die Bürgerhilfe auf die spezifischen, sich wandelnden Bedarfe der HilfeempfängerInnen eingehen kann.

Zum Zeitpunkt des Projektbeginns nimmt das Ehepaar bereits die Hilfe des professionellen Pflegedienstes in Anspruch, deren Mitarbeiter den Mann mobilisieren und pflegerische Tätigkeiten durchführen. Die Ehefrau suchte zunächst nur Unterstützung für eine kurzzeitige Betreuung, um stundenweise ihrem Schwimmsport nachzugehen. Da sich die Beweglichkeit des Mannes im Laufe des ersten Jahres verschlechterte, wurden zusätzliche Hilfestunden der Bürgerhilfe in Anspruch genommen. Der Ehefrau war es nun nicht mehr möglich, den Mann ohne Hilfe zu bewegen, „um ihn z.B. zurück ins Bett zu legen. Die Helfer der Bürgerhilfe kamen nun zusätzlich 1-2 Mal am Tag:

*„Um halb 2 kommt von der Bürgerhilfe jemand und dann gehen wir nochmal mit auf das Klo, setzen wir ihn auf das Klo und wechseln die Pampers, aber wir laufen. Das machen wir dann mit 2 Mann, die Zeit nehmen wir uns, dass er Bewegung hat. Ja, und dann setzen wir ihn wieder auf den Sessel und abends, wenn niemand da ist von, wenn die Tochter nicht da ist, die wohnt ja noch hier im Haus, dann kommt von der Bürgerhilfe um halb 8 und hilft mir ihn ins Bett legen.“
(AN-I: 00:19:31-1)*

Die Bürgerhilfe unterstützt die Angehörige so bei der häuslichen Pflege, die sie allein nicht mehr in dieser Form bewältigen könnte. Gleichzeitig wird die Angehörige in ihrem Ziel, den Ehemann möglichst lange beweglich zu halten, unterstützt. Der Mann bleibt auch zum Zeitpunkt des zweiten Interviews beweglich, kann mit Hilfestellung einige Schritte gehen und selbstständig am Rollator stehen. Die Ehefrau wertet dies als Erfolg. Die Unterbringung in einem Heim will sie so lange wie möglich heraus zögern:

„Dann wollte ich doch jeden Tag/ müsste ich doch dann hinfahren und wollte ihn besuchen. Da habe ich es doch so einfacher. [...] Und dann sitzt er im Heim, ich kann nicht mit ihm laufen. Hier habe ich meine Leute, da können wir ihn mal bewegen. [...] Ich könnte ihn auch ins Heim tun und könnte dann/ dann sagen gut jetzt bist du im Heim und ich lebe hier mein Leben. Aber da hätte ich überhaupt keine ruhige Minute. Oder?“ (AN-II: 00:48:29-0)

Insgesamt äußert sich die Angehörige sehr zufrieden mit der Situation:

„Ja, hätte ich nicht gedacht da im Mai, wie das so mit ihm anfing, dass wir, habe ich gesagt „ich muss ihn weg tun, ich schaffe es nicht, es geht gar nicht mehr.“ Aber wo jetzt doch Hilfe von jeder Seite kommt, da bin ich froh. Und dann klappt das auch.“ (AN-I: 00:37:09-8)

Das Angebot der Bürgerhilfe ist in diesem Fall eine passende und flexible *Ergänzung* zum bestehenden Netz von Unterstützung durch die Hilfe des professionellen Pflegedienstes und des familiären Umfeldes. Dieses besteht aus verschiedenen Personen, deren Hilfe bei Bedarf von der Ehefrau angefragt werden kann. Dazu zählen zwei der Töchter, die im selben Dorf bzw. einige Autominuten entfernt wohnen, sowie eine Cousine und deren Ehemann, die in der selben Straße leben, plus einem Neffen, der regelmäßig an einem festen Termin Unterstützung anbietet:

„Oder mein Neffe von Roßdorf, der sagt, dann ruf mich an, der ist auch oft gekommen wenn irgendwas war. [...] Kommt ja jetzt noch aller acht Tage. Das finde ich ja schön von dem. Von seiner Frau und von ihm. Ja, jeden Dienstag kommen sie, bleiben sie hier sitzen und dann bringen sie den [Ehemann] ins Bett.“ (AN-II: 0:39:44-9)

Der Neffe ist auch noch zum Zeitpunkt des dritten Interviews jeden Dienstag abend da, um seinen Onkel zu sehen und die Ehefrau zu unterstützen. Wenn die Hilfe von ihren Töchtern oder anderen Verwandten nicht verfügbar ist, greift sie auf die abendliche Unterstützung der Bürgerhilfe zurück.

Im weiteren Verlauf des Projektzeitraums verschlechterte sich die Situation des Mannes weiter, so dass er nicht mehr in der Lage ist, mit Unterstützung zu laufen. Dies bedeutete, dass das Ziel, ihn möglichst in Bewegung zu halten, wegfiel und somit auch ein Teils des Bedarfs an der Unterstützung durch die Bürgerhilfe:

„Am Anfang sind sie ja jeden Tag gekommen, da haben wir ihn ja noch bewegt, da sind wir immer gelaufen. Da haben wir noch bewegt und jetzt geht's ja nicht mehr. [...] Die kommt weniger, die kommt jetzt wenn ich ihn aus dem Bett hole, wenn niemand da ist, dann hilft mir die. Samstag kommt die wenn die wenn die mal da ist und dann die Tochter nicht da ist, wenn die mal arbeiten muss und dann kommt die Bürgerhilfe, hilft mir.“ (AN-III: 0:11:26.5)

Zum Zeitpunkt des dritten Interviews nimmt die Angehörige diese Hilfe sehr selbstverständlich in Anspruch, auch, um eigene Termine wahrnehmen zu können und schätzt diese Flexibilität.

Die Entlastung der Angehörigen ist dabei nicht nur zeitlicher, sondern auch gesundheitlicher Natur. Die Ehefrau hat selbst arthrosebedingte Knieprobleme und ist deswegen

körperlich nicht mehr stark belastbar. Diese Belastung verstärkt sich mit der zunehmenden Pflegebedürftigkeit ihres Mannes, trotz der Verwendung von technischen Pflegehilfsmitteln wie z.B. eines Lifters:

„Und da denke ich, das merk so an die Knie, das merke ich sogar wenn ich/ wenn man ihn festhalten muss. Wenn er aus dem Bett kommen muss und richtig festhalten. Das merkt man in den Knien“ (AN-II: 00:12:17-9)

Der Hilfemix aus der familiären Unterstützung und die Inanspruchnahme der Bürgerhilfe hat sich nach Ansicht der Angehörigen auch hier positiv ausgewirkt. Die Knieprobleme haben sich im Verlauf des Projektzeitraums nicht verschlechtert und auch im dritten Jahr nutzt sie die Zeitfenster, die sie durch die Besuche der Bürgerhilfe schafft, um sich um ihre Gesundheit zu kümmern und schwimmen zu gehen:

„Es wird nicht besser, es ist auch nicht schlechter geworden, es hält sich so und nehme an, dass ich so ein bisschen so noch schaffe. Treppensteigen ist halt ein bisschen schwierig, aber so, wenn ich hier so herumlaufe, geht's, nur halt das Treppensteigen, das macht Schwierigkeiten und ich muss ja nicht immer die Treppen steigen, man kann sich es ja auch ein bisschen einrichten, gell? Muss ja nicht jedes Mal um was runterlaufen. Aber sonst bin ich damit zufrieden.“ (AN-III: 0:20:13.5)

8.1.5 Benefits der Angehörigen über das direkte Betreuungsverhältnis hinaus

Problematisch gestaltete sich der eigentlich erforderliche *Umbau des Badezimmers*, das nicht barrierefrei ist. Die Angehörige hatte Hemmungen, ihren Mann für diesen Zeitraum in einer stationäre Kurzzeitpflege unterzubringen, da sie befürchtete, sein Zustand könnte sich dort verschlechtern. Zum Zeitpunkt des 2. Interviews hatte sich die Situation nicht geändert, allerdings gab es mit dem Pflegedienst erste Gespräche über die Möglichkeit einer Überbrückung des Umbauzeitraums im eigenen Heim. Der Badumbau wurde schließlich im August des Jahres 2014 durchgeführt. Die Helfer von der Bürgerhilfe haben hier aktiv bei den Baumaßnahmen unterstützt:

„Da kam die Bürgerhilfe, hat das gesehen, dass der Wagen da stand, der Herr Fischer sagt, wer hat denn den Wagen dahin gefahren? Habe ich es gesagt, sagt er, können sie uns auch Bescheid sagen, wir hätten das gemacht. Und wie wir das Bad umgebaut haben, habe ich ihn dann gefragt und da sagt er, weißt du was, wir fahren dir den Wagen dahin, mein Sohn der kann das gut, wir fahren den dahin, der hat gemessen, er passt und dann können die das brauchste nicht die Erde der Schutt durchs Haus zu schleppen, machen wir das Fenster auf und legen eine Bohle hin und dann können die das runterrutschen lassen. [...] Er kam

von der Bürgerhilfe hierher und da haben wir dann auch darüber gesprochen und da hat er gleich gesagt, das machen wir so und so. Das finde ich einfach schön.“ (AN-III: 0:32:25.8)

Auch im Bereich der Anbindung an das soziale Leben im Dorf wirkt sich die Unterstützung durch die Bürgerhilfe positiv aus. Die Ehefrau empfindet Verabredungen und Veranstaltungen des Dorflebens als beschwerlich. Zusätzlich hat sie Probleme damit, ihren Mann über längere Zeiträume allein zu lassen. Auch die Freundinnen aus dem der Umgebung sind selbst nicht mehr mobil. Die Freunde und einige der Verwandten des Mannes haben z.T. Probleme, mit der Demenzerkrankung umzugehen, so dass deren Besuche im Verlauf des Betreuungsprozesses seltener werden. Hier füllen die Helfer der Bürgerhilfe eine Lücke als Verbindung zum Dorfleben:

„Aber es ist schön, wenn die Bürgerhilfe kommt, die kommen ja hier aus dem Ort, ich komme ja nicht so viel fort mehr, erfährt man mal was Neues, man hat mal Unterhaltung.“ (AN-III: 0:45:44.3)

8.1.6 Monetarisierung der Betreuungsbeziehung als Faktor

Auch aus der Sicht der Angehörigen wirkt sich die Tatsache, dass die Helfer der Bürgerhilfe eine finanzielle Aufwandsentschädigung bekommen, positiv aus. Monetarisierung hilft, Hemmungen abzubauen um Hilfe zu bitten:

„Ich kann ja niemand, der ihn besucht jetzt, kann ich sagen, gehe ich, jetzt gehe ich weg und bleibst hier sitzen. Das kann ich bei der Bürgerhilfe mal machen, weil die das bezahlt werden, die machen das halt. Aber jetzt im Freundeskreis kann man so was ja gar nicht verlangen. Da war mal die Schwester da und ich wollte nur mal in den Keller. Sage ich: `Bleibst mal hier sitzen bei ihm, ich gehe in den Keller, unterhalte ihn mal ein bisschen´. Habe ich prompt von der gesagt bekommen: `Bleib aber nicht so lange.´ Das war die Schwester. Und dann denke ich, das wollen die anderen auch, die wissen nicht mit umzugehen.“ (AN-I: 00:25:02-2)

„Und ich sage ja, gut dass es die Bürgerhilfe gibt. Also ich wäre aufgeschlagen. Klar, da muss man in der Verwandtschaft oder im Bekanntenkreis oder irgendwo muss man gucken, wo jemand zu Hause ist, der dir dann helfen kann, aber die meisten Leute sind ja in der Arbeit. [...] Ja, klar, meine Cousine und die Schwägerin von ihr, die sind zu Hause. Ja, aber das will man dann auch nicht jeden Tag da hinlaufen. Aber so bei der Bürgerhilfe, das, die werden halt bezahlt und dann, das ist dann einfacher. Und das finde ich dann, finde ich gut. Und deshalb, ich bin sehr zufrieden. Ja.“ (AN-I: 00:36:49-3)

8.1.7 Nutzung zusätzlicher Netzwerkangebote

Die interviewte Angehörige nahm die zusätzlich im Netzwerk angebotenen Unterstützungen durch weitere Gruppen nicht an. Das Tagespflege-Angebot (AurA) empfand sie nach einem ersten Versuch als unpassend für ihren Mann. Sie hatte den Eindruck, er sei dort überfordert und nicht glücklich:

„Nee, nee mein Mann wollte nicht in die AurA. Und deshalb, warum sollte ich ihn da hin tun?“ (AN-II: 00:17:57-0)

Auch die von der Alzheimergesellschaft angebotenen lokalen Treffen für Angehörige von Demenzerkrankten nimmt sie nicht in Anspruch. Sie hat Vorbehalte dagegen, dass die Angehörigen vor fremden Menschen über die Pflegebedürftigen sprechen:

„Ich finde das auch/ wenn ich ganz ehrlich sein soll. Das Alzheimer wird ja heute so hoch/ hoch gepuscht. Und manchmal tut mir das ein bisschen leid. [...] Ich denke immer, es wird so viel dann über dieses Alzheimer, was die Leute alles anstellen, was sie machen. Ja sie können sich ja nicht mehr wehren. Ob die das alles wollen, dass das so erzählt wird?“ (AN-II: 00:31:04-0)

Auch bringe sie der Austausch mit anderen Angehörigen von Demenzkranken nicht weiter, da ohnehin alle Krankheitsverläufe verschieden seien.

8.1.8 Beziehung zur Koordinierungskraft

Die Rolle der Koordinierungskraft im Projekt ist auch für die Zielgruppe der Angehörigen nicht zu unterschätzen. Für die Ehefrau ist es sehr wichtig, dass sie die Koordinierungskraft als Ansprechpartnerin nutzen kann:

„Ach, aber die [Frau KK] ist ja eine gute Hilfe. [...] Da kann ich immer um Rat fragen. Sie weiß dann überall Bescheid. Das ist schon viel wert, dass sie hier ist.“ (AN-III: 0:06:44.4)

Sie hebt außerdem hervor, dass die Koordinierungskraft (KK) bei bestimmten fachlichen Fragen auch persönlich vorbeikommt, um sich ein Bild zu machen und ihre Fachkompetenzen einbringt:

„Die [KK] ist Krankenschwester und sie kennt sich da überall aus. [...] Bei den Männern, ja, die helfen mit, die wissen auch, wie sie anzufassen haben, aber mein Mann ist ja ein schwerer Fall und da muss man schon mal Erfahrung haben.“ (AN-III: 0:12:49.5)

Sie hat die Einschätzung, dass der Erfolg des Projekts auch durch den persönlichen Einsatz der KK bedingt ist:

„Also ich habe ja auch gedacht, wenn die [KK] hier nicht mehr ist, dann können Sie das alles abhaken. [...] Das ist ja wirklich das Zugpferd. Wenn da jemand anders das macht, ob der das so hinkriegt. Und vielleicht kann ja die [KK] bleiben, ich weiß es ja nicht, wie das geht.“ (AN-III: 0:51:59.9)

8.2. Fazit

Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die Informationen über das Angebot der Bürgerhilfe auf verschiedenen Wegen gestreut werden müssen. Hier sind informelle Kanäle (z.B. persönliche Begegnungen im Dorfalltag) ebenso wichtig wie formelle (z.B. Artikel in der Lokalzeitung oder im Gemeindeblatt).

In der Vermittlungsphase ist die Wichtigkeit der Expertise der Angehörigen als VermittlerInnen der Passung des Verhältnisses von Pflegebedürftigen und HelferInnen hervorzuheben. Ihre Einschätzung der Vorlieben und Bedürfnisse ihrer Angehörigen trägt wesentlich dazu bei, dass eine gute Passung in der Beziehung zwischen Pflegebedürftigen und den Helfern und Helferinnen erreicht werden kann.

Die vom Projekt bezüglich der Angehörigen angestrebten Ziele können in diesem Fall als voll erfüllt gelten. Die Bürgerhilfe deckt den angemeldeten Bedarf gänzlich ab und füllt flexibel Lücken im Pflege- und Unterstützungsnetz. Die bedeutet für die Angehörigen eine deutliche Entlastung, sowohl zeitlicher als auch körperlicher Natur und schafft darüber hinaus Freiräume für die Angehörige. Das Ziel, die häusliche Pflege zu verlängern und eine Verbesserung der Situation für die Angehörige und den Pflegebedürftigen herbeizuführen, ist hier nach eigener Einschätzung klar erreicht. Als weitere wichtige Gelingensbedingung hat sich die Monetarisierung der Betreuungsbeziehung erwiesen: Die Tatsache, dass die Helfer eine finanzielle Aufwandsentschädigung erhalten, verkleinert die Überwindung, außerhalb des eigenen Familienkreises Unterstützung zu suchen. Nicht zuletzt ist die von der Angehörigen wahrgenommene Wichtigkeit der Koordinierungskraft als Vermittlerin, Ansprechpartnerin und fachliche Expertin zu erwähnen.

Die Interviewpartnerin bezieht die positiven Auswirkungen des Projekts nicht nur auf ihre eigene Situation, sondern sieht sie auch für andere Bedürftige und ihre Angehörigen hilfreich in der dörflichen Umgebung:

„Aber sonst ist das eigentlich ganz gut, also wirklich, also Bürgerhilfe, das ist schon viel wert, das hört man auch in der ganzen Umgebung, wenn man dann so das hört, ja, oh dass ihr die Bürgerhilfe habt und sie geht ja auch weit, die Bürgerhilfe. Hier stand vorhin in der Zeitung war das Mönneburg, ja. Die haben sich

bei der Bürgerhilfe bedankt. Da war ein Mann gestorben und die hatten in der Danksagung auch hatten sich bei der Bürgerhilfe bedankt. [...] Habe ich das vorhin gehört von Bekannten, ach die Bürgerhilfe, die ist schon, die geht schon, die hilft schon viel.“ (AN-III: 0:41:25.1)

9. Gesamtergebnis: Fazit und Diskussion

Ziel der wissenschaftlichen Begleitung war es, Momente zu identifizieren, die für die Nachhaltigkeit des Projekts relevant sind. In der Einleitung wurden die formellen Momente benannt, die Ausweis für die Nachhaltigkeit des Projekts sind. Auf dieser Grundlage wurde Interviewmaterial zu den das Projekt umgebenden und tragenden Strukturen (vgl. Kap 5) und zu den Interaktionen zwischen Hilfeempfänger und ihren Angehörigen sowie den Helfern und der Koordinierungskraft (vgl. Kap 6, 7 und 8) erhoben.

Ausgewertet wurde das Material auf Basis der Grounded Theory und auf der Grundlage qualitativer Methoden der Sozialforschung; erkenntnisleitend waren dabei die Fragen, die den Leitfäden zu Grunde gelegt wurden. Auf Basis der Auswertung zu den in den Leitfäden formulierten Fragestellungen wurden Gelingensfaktoren identifiziert und Aspekte definiert, die als hemmende Faktoren/Herausforderungen betrachtet werden können.

Diese Gelingensbedingungen und hemmenden Faktoren sind im Fazit der jeweiligen Kapitel (5.4., 5.5.4., 6.3., 7.4., 8.2.) dargestellt.

In der abschließenden Diskussion werden zwei ganz unterschiedliche Aspekte, die im Zusammenhang mit bürgerschaftlichem Engagement diskutiert werden, thematisiert und die Ergebnisse des Forschungsvorhabens darauf bezogen: Der Gesichtspunkt der Monetarisierung und der Caring Community / Verantwortungsgemeinschaft oder sorgenden Gemeinschaft.

Monetarisierung:

*„Unterstellt man, dass auch im freiwilligen Engagement Freiwillige und Organisationen bzw. die Adressaten des Engagements in einem Verhältnis direkter oder generalisierter Reziprozität stehen, also einer Beziehung auf Grundlage des Prinzips gegenseitigen Gebens und Nehmens, dann können materielle Tauschwerte ein Weg sein, die Reziprozitätserwartungen der Engagierten zu erfüllen.“
(Klie et al 2009: 19)*

Einschlägig als Bezugspunkt für die Diskussion zum Thema Monetarisierung ist der von Klie u.a. im Nov. 2009 herausgegebene Bericht der Monetarisierung von Ehrenamt und bürgerschaftlichem Engagement in Baden-Württemberg. Es ist dies die erste - in Auftrag

des Landes Baden-Württemberg durchgeführte empirische Untersuchung, in der Daten über Umfang, Art, Wirkung und Bedeutung monetarisierter Formen freiwilligen Engagements erhoben wurden. Im Zuge dieser Untersuchung wurden auch qualitative Befunde zu „Funktion, Wirkungen und Strategien im Umgang mit monetarisierten Engagementformen“ (ebenda: 4) erhoben, die Grundlage für die Diskussion der im Zusammenhang mit dem Projekt ermittelten Ergebnisse zu diesem Punkt sein sollen.

Die Funktion direkter Geldzahlungen wird auf vier Ebenen ermittelt: den institutionellen Akteuren, den Adressat/innen der Leistungen freiwillig Engagierter und dem Gemeinwesen (öffentliches Interesse) (ebenda: 27) Das entspricht:

- den institutionellen Akteure - der Bürgerhilfe;
- den direkt Engagierten - die HelferInnen;
- den Adressaten/Adressatinnen - die KlientInnen;
- dem Gemeinwesen - die Kommune.

Von den im Bericht zur Monetarisierung aufgeführten Aspekten zur Bedeutung von direkten Geldzahlungen für institutionelle Akteure sind nicht alle Aspekte von Bedeutung, da es sich in dem Projekt der Bürgerhilfe um eine Initiative handelt, die sich als Verein konstituiert hat und weniger um eine Institution. Dennoch haben sich durch unsere Untersuchungen einige Aspekte bestätigt:

„ *Geld als „Türöffner“ für freiwilliges Engagement*“ (vgl.: 30ff) kann durch Aussagen von Helfern, die u.a. kennzeichnen, dass die Aufwandsentschädigung für sie ein zusätzliches Geld ist, das sie für besondere Bedürfnisse (z.B. Urlaub machen) ansparen wollen (vgl. Kap. 7.2.3.) bestätigt werden. Wenn das so ist, kann auch davon ausgegangen werden, dass es ein „*zusätzlicher Anreiz bei der Gewinnung*“ von Engagierten ist. Auch dies lässt sich durch die Ausführungen der Helferinterviews belegen, wenn Frau T. darauf hinweist, dass sie nach dem Tod ihres Mannes schon ein paar `Groschen` zusätzlich benötigen kann (vgl. Kap. 7.2.3.).

Ob dadurch auch die Verbindlichkeit wächst („*Formalisierung der Verbindlichkeit – Ansprüche an Engagierte lassen sich monetär legitimieren*“ Klie et al ebenda: 33), lässt sich durch die Aussagen unserer Interviewpersonen nicht bestätigen. Im Kontext unserer Ergebnisse lässt sich eher dafür argumentieren, dass der persönliche Bezug zu den Hilfebedürftigen und ihren Angehörigen ein hohes Maß an Verbindlichkeit generiert (s. unten).

Zu der Frage, ob „ *Geld als arbeitsökonomisch effiziente Form der Anerkennung*“ aufgefasst wird, konnten im Rahmen unseres Projekts keine bestätigenden Ergebnisse gefunden werden. Dies könnte ebenfalls dadurch bedingt sein, dass der Benefit aus der

Beziehung zu den Hilfebedürftigen für die HelferInnen einen sehr hohen Stellenwert hat (s. unten).

Die Ergebnisse zur Bedeutung der Geldzahlung für die Hilfeempfänger und ihre Angehörigen konnten durch die Auswertung der Interviews bestätigt werden:

Mit dem Geldbetrag, den die Hilfeempfänger und ihre Angehörigen in der Regel von der Pflegekasse - bis zu einer bestimmten Höhe bei Einstufung in einen Pflegegrad – erhalten, können sie die *„Angebote zur Unterstützung im Alltag“* gegenfinanzieren. (Nehmen sie die Angebote über ein bestimmtes Maß hinaus in Anspruch, ist dies aus dem persönlichen Budget zu begleichen).

Die Unterstützung, die sie auf die Art und Weise finanzieren und bekommen – oft ergänzend zu anderen Diensten -, wäre für sie sonst in aller Regel nicht finanzierbar (vgl. ebenda: 34ff). Mit der Aufwandsentschädigung, die auf diese Art und Weise gezahlt wird, ist für sie zugleich eine moralische Entpflichtung verbunden. (*„Ich kann ja niemand, der ihn besucht jetzt, kann ich sagen, gehe ich, jetzt gehe ich weg und bleibst hier sitzen. Das kann ich bei der Bürgerhilfe mal machen, weil die das bezahlt werden, die machen das halt. Aber jetzt im Freundeskreis kann man so was ja gar nicht verlangen...“* AN-I: 00:25:02-2) (s. Kap. 8.1.6.).

Es entsteht keine Almosendogmatik und damit wird zugleich eine Symmetrie in der Beziehung ermöglicht. Das macht die Beziehung *„einfacher“*. (*„Aber so bei der Bürgerhilfe, das, die werden halt bezahlt und dann, das ist dann einfacher. Und das finde ich dann, finde ich gut. Und deshalb, ich bin sehr zufrieden. Ja.“* (AN-I: 00:36:49-3) (s. Kap. 8.1.6.)

Die Aussage, dass damit „Würde und Autonomie“ (ebenda: 35) des Hilfeempfängers und seiner Angehörigen bewahrt bleiben, kann auf Grund der damit gegebenen Symmetrie angenommen werden, auch wenn aus unserem Interviewmaterial daraus unmittelbar keine Belege zu entnehmen sind.

Die Bedeutung von direkten Geldzahlungen für die Engagierten (ebenda: 27ff) – in unserem Projekt den HelferInnen - wurde bereits im Zusammenhang mit der Bedeutung der Geldzahlungen für die Institution/die Bürgerhilfe thematisiert.

Ganz deutlich wird aber bei allen von uns über mehrere Zeitpunkte des Projektverlaufs befragten Personen, dass der Geldzahlung ein sehr relativer Stellenwert zukommt. Der Bedeutung der Beziehung als solcher kommt ein größerer Stellenwert zu. Dies geht soweit, dass eine Helferin angibt, auch auf eigene Kosten Fahrtwege durchzuführen, um die von ihr betreute Person zu unterstützen (s. Kap. 7.3.1.).

Die Bedeutung für das Gemeinwesen, die in diesen Formen freiwilligen Engagements enthalten sind, ist durch die Aussage einer befragten Interviewperson sehr pointiert auf den Punkt gebracht:

„Aber ich denke, die Bürgerhilfe, das ist sowas gutes für Mardorf. [...] Aber wenn die Mardorfer erst wissen, worum es geht, dann halten die zusammen und dann gehen sie ihren Weg. Und dieses schöne soziale Miteinander, was jetzt so greift in den unterschiedlichsten Regionen, und auch von außerhalb reinkommt, oder auch von hier rausgeht, kann man es ja auch nennen. [...] Ich denke, das ist so befruchtend. [...] Und die Seele ist die [KK].“ (U-II: 00:17:32-5) (s. Kap. 8.2.)

.. zur Caring Community/Verantwortungsgemeinschaft oder sorgenden Gemeinschaft:

Auch wenn die Begriffe unterschiedliche Aspekte fokussieren, gemeinsam ist ihnen, dass sie die Unterstützung von Menschen, die der Hilfe bedürfen, nicht als Dienstleistung verstehen, die auf ein materielles Entgelt abzielt, sondern Sorge um andere als „*vorausschauende, anteilnehmende Verantwortungsübernahme für sich selbst und andere*“ (Klie 2014: 13) begreifen.

In diesem Sinne ist das bürgerschaftliche Engagement mehr als eine Kultur zu verstehen:

„Die Integration der bürgerschaftlichen Engagementkultur in Pflegekontexte ist nicht nur im Sinne einer Entlastung (der Pflegekräfte wie auch der Familienangehörigen), sondern auch im Sinne der menschlichen Bereicherung zu verstehen – ein neues Gesicht tritt in Erscheinung, damit verbunden sind neue Deutungs- und Handlungsansätze bei der Bewältigung gegebener Anforderungen“ (Kruse 2013: 31).

Deutungs- und Handlungsansätze, die damit korrespondieren, konnten auf verschiedenen Ebenen des Projekts identifiziert werden: In dem Beziehungsdreieck zwischen Koordinierungskraft, HelferInnen und Hilfeempfängern konnten als zentrale Gelingensbedingungen der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen der Koordinierungskraft und dem Klienten identifiziert werden, der als Schlüssel für die Herstellung gelingender Beziehungen zwischen HelferIn und Klient gesehen werden kann (vgl. Kap. 6.1.1.); einer Beziehung, die gekennzeichnet ist durch

- **Vertrauen**, das die Pflegebedürftigen (und auch deren Angehörige) den Helferinnen entgegenbringen und das die Helferinnen als Anerkennung für ihre Bemühungen und als persönliche Bestätigung für die gute Betreuung werten.
- **Greifbare Bestätigung der geleisteten Arbeit** durch die Fortschritte, die bei den Betreuten zu beobachten sind.
- **Persönliche Verantwortung**, die sie den Pflegebedürftigen gegenüber verspüren und die sich auch darin manifestiert, dass sie bereit sind, zum Erhalt der Fortschritte, also zum Wohle der Betreuten, über das vereinbarte Zeitbudget hinaus für den Klienten tätig zu werden.

- **Anerkennung ihrer Arbeit**, die die HelferInnen zurückbekommen auf Basis der Wertschätzung und des Respekts, den sie dem Klienten gegenüber praktizieren. Diese nehmen es sehr bewusst wahr, wenn sich ihre KlientInnen über sie selbst oder auch das, was sie für sie machen, freuen. Sie schätzen auch die Dankbarkeit, die ihnen die Familienangehörigen der Betreuten entgegen bringen (vgl. Kap. 7.2.3. und 7.4.2.).

Diese Reziprozität in den Betreuungsbeziehungen ist von großer Bedeutung für beide Seiten. Die Ehrenamtlichen nehmen die Beziehungen nicht als einseitige Verhältnisse wahr, sondern als ein wechselseitiges Geben und Nehmen. Die zum Teil intensiven Beziehungen selbst, die insbesondere dann entstehen, wenn die Pflege über einen langen Zeitraum stattfand, können als Benefit sowohl für die Helferinnen als auch KlientInnen gewertet werden.

Diese Kultur der wechselseitigen Wertschätzung trägt auch dann, wenn Probleme – also hemmende Faktoren für gelingende Beziehungen – wie z.B. Konflikte auftauchen:

- mögliche Ängste und Vorbehalte beim Klienten;
- mangelnder Respekt und Wertschätzung auf Seiten der Helfer und der Klienten;
- große Belastungen bei den Helfern (vgl. Kap. 7.3.2.)

Einfühlsames Konfliktmanagement – ohne direktiv zu werden, da alle Beziehungen auf Freiwilligkeit basieren – ist dann eine wichtige Kompetenz, auf deren Grundlage die Koordinierungskraft Maßnahmen zur Konfliktregulierung vorschlagen kann (s. Kap. 6.1.3.).

Bezieht man die hier zusammen gefassten Aspekte zurück auf die Frage nach den Bedingungen für die Nachhaltigkeit eines Projekts, das von dem freiwilligen Engagement von Bürgern lebt und getragen wird, so scheint im Ergebnis – neben den Strukturen, deren Stetigkeit gegeben sein muss – der Kern die Verlässlichkeit und Stabilität eben dieses freiwilligen Engagements zwischen den HelferInnen und den Hilfeempfängern zu sein. Denn:

„Der Staat hat die notwendigen Rahmenbedingungen für die Entfaltung des Potenzials einer dem Menschen zugewandten freien Gesellschaft zu gestalten. Daraus resultiert der partizipative Ansatz, den wir den „Sorgenden Gemeinschaften“ zumessen. Gemeinsinn und ein aktives Miteinander kann kein Staat verordnen; das wäre die Verstaatlichung des Bürgers“ (Hackler 2014: 8).

Das aktive Miteinander in der Beziehung, das die sorgende Gemeinschaft kennzeichnet, die Reziprozität, aus der die Beteiligten einen wechselseitigen Benefit beziehen, wächst aus und mit dem achtsamen und empathischen Umgang der Beteiligten Personen miteinander. Das zeichnet – um mit Kruse zu sprechen – eine Engagementkultur aus.

Einen `Fahrplan` für die Verankerung von Nachhaltigkeit kann es deshalb – zur Seite des Aufbaus und der umgebenden Strukturen geben; zur Seite der `Herstellung gelingender Beziehungen` gibt es ihn jedoch nicht. In der gelebten Kultur und aus ihr heraus, muss sich dieses tragende Element entwickeln.

„Hierzu braucht es weniger eine regulierte Rollenzuweisung, was die Aufgabe der Ehrenamtlichen, Freiwilligen oder bürgerschaftlich Engagierten und was die Aufgabe der sozialen Institutionen und des Staates ist, als vielmehr einen Diskurs darüber. Und damit tun wir uns in vielerlei Hinsicht schwer“ (ebenda).

Wenn dieser Diskurs zu Stande kommt, dann bekommt der Prozess seine Nachhaltigkeit – ganz wesentlich – durch einen nicht zu verordnenden, sondern aus gelebter Sorge getragenen Prozess der wechselseitigen Achtsamkeit.

Zieht man ein Fazit aus den Gelingensbedingungen des Projekts: **“Leben und Altwerden in Amöneburg“**, so scheint vieles genau dafür zu sprechen, dass dieser Diskurs auf allen Ebenen gelungen ist und Nachhaltigkeit als gelebte Engagementkultur diesen Diskurs erfolgreich am Leben erhält.

Literaturverzeichnis

- Arbeitsgruppe Strukturreform PFLEGE und TEILHABE (2013). Freiburg. FEL-Verlag.
Download unter http://agp-freiburg.de/downloads/pflege-teilhabe/Reformpaket_Strukturreform_PFLEGE_TEILHABE_Langfassung.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016
- Bakker A. B., Demerouti E. (2007.) The Job Demands-Resources model: state of the art. In: Journal of Managerial Psychology (22) 3, 309–328.
- Brown M. V. (2011a) How they cope: a qualitative study of the coping skills of hospice volunteers. In: The American journal of hospice & palliative care (28) 6, 398–402.
- Brown M. V. (2011b) The stresses of hospice volunteer work. In: The American journal of hospice & palliative care (28) 3, 188–192.
- .Beetz, Stephan (2009). Regionale Dimensionen des Alterns und der Umbau der kommunalen Daseinsvorsorge. Entwicklungen am Beispiel der ländlichen Räume. In: Neu, Claudia (Hg.) (2009). Daseinsvorsorge. Eine gesellschaftswissenschaftliche Annäherung. Wiesbaden. VS: 114-132
- Bertelsmann Stiftung (2015). Ländermonitor berufliche Bildung 2015. Länderbericht Hessen. Gütersloh. Bertelsmann Verlag.
- Bertelsmann Stiftung Pflegereport 2030 (2012). Versorgungslücke in der Pflege sorgt für Handlungsdruck bei den Kommunen. Gütersloh: 2.
Download unter https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/44_Pflege_vor_Ort/DL_Themenblatt_Pflegereport_2030.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016
- Bubolz-Lutz, Elisabeth, Kricheldorf, Cornelia (2006.) Freiwilliges Engagement im Pflegemix. Neue Impulse. Freiburg. Lambertus Verlag.
- Bürgerverein Mardorf & Umgebung (2016). Die Bürgerhilfe. Flyer Teil 1 und 2.
Download unter <http://www.buergerverein-mardorf.de/b%C3%BCrgerhilfe/>. Letzter Abruf 20.12.2016.
- Bürgerverein Mardorf (o.J.). Die Stadt Amöneburg und Ihre Stadtteile.
Download unter <http://www.buergerverein-mardorf.de/Buergerverein-1/>
<http://www.buergerverein-mardorf.de/buergerverein-1/>. Letzter Abruf 20.12.2016.
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (1994). Sozialgesetzbuch (SGB) - Elftes Buch (XI) - Soziale Pflegeversicherung.
Download unter http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_11/___8.html. Letzter Abruf 20.01.2017

Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hg.) (2013). Kultusministerkonferenz. DQR Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen. Download unter <http://www.dqr.de/content/2314.php>. Letzter Abruf 20.12.2016.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.) (2014). Freiwilligen-survey. Download unter <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/immer-mehr-menschen-engagieren-sich-ehrenamtlich/109030?view=DEFAULT>). Letzter Abruf 20.01.2017

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.) (2004). Altenhilfestrukturen der Zukunft. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung zum Bundesmodellprogramm . München. Download unter <https://www.bmfsfj.de/blob/78920/a04733b5bd2180f38124dfefaebdaa1e/abschlussbericht-altenhilfestrukturen-der-zukunft-data.pdf>. Letzter Abruf 20.01.2017

Bundesnetzwerk Bürgerliches Engagement (2017). Engagementpolitik und -förderung. Download unter <http://www.b-b-e.de/themen/engagementpolitik-foerderung1/>. Letzter Abruf 20.12.2016.

Deeken J. F., Taylor K. L., Mangan P., Yabroff K. R.; Ingham J. M. (2003). Care for the caregivers: a review of self-report instruments developed to measure the burden, needs, and quality of life of informal caregivers. In: Journal of pain and symptom management (26) 4, 922–953.

Dein S., Abbas S. Q. (2005). The stresses of volunteering in a hospice: a qualitative study. In: Palliative medicine (19) 1, 58–64.

Dörner, Klaus (2013). Vortrag zum Thema „Leben und alt werden in meinem Zuhause“ im Bürgerhaus Mardorf am 21. Juni 2013. Download unter <http://www.buergerverein-mardorf.de/archiv/>. Letzter Abruf 20.12.2016.

Endres, Egon (2011). Vernetzung – Was ist das und wie kann sie funktionieren? In: Gesundheit Berlin-Brandenburg (Hg.): Dokumentation 16. bundesweiter Kongress Armut und Gesundheit, Berlin, 1-6

Flick, Uwe (2014). Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung (6. Auflage). Reinbeck: Rowohlt.

Flick, Uwe, v. Kardoff, Ernst, Steinke, Ines (2009). 1. Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: dies. (Hg.). Qualitative Forschung. Ein Handbuch (7. Auflage). Reinbeck: Rowohlt, 13-29.

Fringer André (2011). Pflegenden Angehörigen ehrenamtlich helfen - Bürgerschaftliches Engagement im Spannungsfeld öffentlicher Interessen, Tectum-Verlag. Marburg.

Gau Y.-M., Usher K., Stewart L., Buettner P. (2013). Burden experienced by community health volunteers in Taiwan: a qualitative study. In: *International journal of nursing practice* (19) 1, 74–80.

Gensicke, Thomas, Geiss, Sabine (2010). Hauptbericht des Freiwilligensurveys - Zivilgesellschaft, soziales Kapital und freiwilliges Engagement in Deutschland 1999 - 2004 - 2009. Ergebnisse der repräsentativen Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und Bürgerschaftlichem Engagement. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.). Bonn. Download unter

<https://www.bmfsfj.de/blob/93170/73111cb56e58a95dacc6fccf7f8c01dd/3--freiwilligensurvey-hauptbericht-data.pdf>. Letzter Abruf 20.12.2016.

Gläser, Jochen, Laudel, Grit (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse* (4. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Gläser, Jochen, Laudel, Grit (1999). Theoriegeleitete Textanalyse? Das Potential einer variablenorientierten qualitativen Inhaltsanalyse. Discussion Paper P 99-401. Berlin: Wissenschaftszentrum für Sozialforschung.

Gräßel E. (2000) Warum pflegen Angehörige? Ein Pflegemodell für die häusliche Pflege im höheren Lebensalter. In: *Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie* (13) 2, 85–94.

Grober, Ulrich (2013). *Die Entdeckung der Nachhaltigkeit - Kulturgeschichte eines Begriffs*. München. Kunstmann Verlag.

Hackler, Dieter (2014). Grußwort des Bundesfamilienministeriums. In: *ISS im Dialog. Sorgende Gemeinschaften - Vom Leitbild zu Handlungsansätzen*. Dokumentation 2013. ISS-Aktuell 03/2014. Frankfurt/Main: 7-9

Heinicke K., Hölken L., Schmidt W. (2006). Prävention psychischer und physischer Fehlbelastungen in der ambulanten Pflege. Schwerpunktaktion der sächsischen Gewerbeaufsicht in Kooperation mit der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege. Download unter <https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14491>. Letzter Abruf am 01.08.2014.

Huynh J.-Y., Winefield A. H., Xanthopoulou D, Metzger J. C. (2012). Burnout and connectedness in the job demands-resources model: studying palliative care volunteers and their families. In: *The American journal of hospice & palliative care* (29) 6, 462–475.

Hessen Agentur (2015). *Hessisches Gemeindelexikon*. Gemeindeblatt Amöneburg.

Download unter

<https://www.hessen-gemeindelexikon.de/?detail=534001&b1=A>. Letzter Abruf 20.12.2016

Hessen Agentur (2010). Entwicklung der Pflegebedürftigkeit in Hessen. Regionalisierte Auswertung der Pflegestatistik 2001 - 2007. Künftig Entwicklung der Pflegebedürftigkeit bis zu dem Jahren 2030 und 2050. Report Nr. 756 Hessisches Sozialministerium (Hg.). Wiesbaden. Download unter https://www.hessen-agentur.de/img/downloads/756_Pflegebeduerftigkeit_komplett.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration (2015 a). Alter neu denken - Zukunft gewinnen. Die Seniorenpolitische Initiative der Hessischen Landesregierung. Wiesbaden.

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration (2015 b). Hessischer Gesundheitsbericht. Pflege und pflegerische Versorgung. Download unter <http://www.sozialnetz.de/ca/b/bya/>. Letzter Abruf 20.12.2016.

Hessisches Statistisches Landesamt (2016). Hessische Gemeindestatistik 2015. Ausgewählte Strukturdaten aus Bevölkerung und Wirtschaft 2014 .36. Ausgabe 2., korrigierte Auflage, Februar 2016. Wiesbaden.

Hessisches Statistisches Landesamt (2014). Statistische Berichte. Die Bevölkerung der hessischen Gemeinden am 30. Juni 2014. Wiesbaden. Download unter https://www.destatis.de/GPStatistik/servlets/MCRFileNodeServlet/HEHeft_derivate_00004540/AI2_All_AIII_AV_14-1hj.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016

Hessisches Statistisches Landesamt (2016). Statistische Berichte. Die Bevölkerung der hessischen Gemeinden am 31. Dezember 2015. Wiesbaden. Download unter https://statistik.hessen.de/sites/statistik.hessen.de/files/AI2_All_AIII_AV_15_2hj.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016.

Hopf, Christel (2009). Qualitative Interviews – ein Überblick. In: Flick, Uwe,v. Kardorff, Ernst, Steinke, Ines (Hg.). Qualitative Forschung. Ein Handbuch (7. Auflage). Reinbeck: Rowohlt, 349-360.

Hopf, Christel (1978). Die Pseudo-Exploration. Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. Zeitschrift für Soziologie, 2: 97-115, zitiert nach: Schnell, Rainer, Paul B. Hill, Esser, Elke (2013). Methoden der empirischen Sozialforschung (10. Auflage). München: Oldenbourg Verlag.

Katholischer Pastoralverbund St. Bonifatius (o.J.). Amöneburg Gemeinden. Download unter <http://www.pastoralverbund-amoenburg.de/pvamoeneburg/ueberuns/gemeinden/mardorf/Schwesternhaus.php>. Letzter Abruf 20.12.2016.

Klaes, Lothar (2004). Ziele, Durchführung und ausgewählte Ergebnisse des Modellprogramms „Altenhilfestrukturen der Zukunft“ im Überblick. In: Bundesministerium für Fami-

lie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hg.). Altenhilfestrukturen der Zukunft. Abschlussstagung am 6. und 7. Mai 2004 in Berlin. Download unter <https://www.bmfsfj.de/blob/78934/5f70c29fb14f122fc027e187238a00f3/abschlussstagung-altenhilfestrukturen-zukunft-data.pdf>. Letzer Abruf 20.12.2016.

Köppen, Marilena von, Müller, Margret (2016) (Hg.). Der Aufbau von Angeboten zur Unterstützung im Alltag. Hilfe für Helfer. Ein Werkzeugkoffer für engagierte Initiativen. Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg. Amöneburg 2016.

Köppen, Marilena von, Müller Margret (2015). „Anderen helfen – auf sich selber achten“ - Entwicklung eines Selbsteinschätzungsbogen für freiwillige HelferInnen in der Betreuung älterer Menschen. Unveröffentlichtes Manuskript.

Klie, Thomas (2014). Caring Community - leitbildfähiger Begriff für eine generationenübergreifende Sorgeskultur? In: ISS im Dialog. Sorgende Gemeinschaften - Vom Leitbild zu Handlungsansätzen. Dokumentation 2013. ISS-Aktuell 03/2014. Frankfurt/Main: 10-23.

Klie, Thomas, Marzluff, Silke (2012). Engagement gestaltet ländliche Räume. Chancen und Grenzen bürgerschaftlichen Engagements zur kommunalen Daseinsvorsorge. In: Zeitschrift für Gerontologische Geriatrie,(2012) 45, 748-755

Klie, Thomas, Stemmer, Philipp, Wegner, Martina (2009). Untersuchung zur Monetarisierung von Ehrenamt und Bürgerschaftlichen Engagement in Baden Württemberg im Auftrag des Ministeriums für Arbeit und Soziales Baden-Württemberg. Freiburg. Download unter <http://www.zze-freiburg.de/assets/pdf/Abschlussbericht-Monetarisierung-100226.pdf>. Letzter Abruf 09.02.2017.

Kruse, Andreas (2013). Alternde Gesellschaft - eine Bedrohung? Soziale Arbeit kontrovers. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. Lambertus Verlag. Ettenheim.

Künzel, Gerd (2015). Arbeitsgruppe Strukturreform Pflege und Teilhabe. Die Bausteine einer Strukturreform, DEVAP Klausurtagung Januar 2015. Download unter http://www.devap.info/uploads/media/II_5_Gerd_Kuenzel__Cure_and_Care_2.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016

Lamnek, Siegfried (2010). Qualitative Sozialforschung (5. Auflage). Weinheim: Beltz.

Landkreis Marburg-Biedenkopf (2015). Kreisausschuss Stabstelle Altenhilfe. Seniorenpolitische Leitlinien für den Landkreis Marburg-Biedenkopf. Ziele - Handlungsfelder - Maßnahmen. Hintergrundinformation. Download unter http://marburg-biedenkopf.de/uploads/PDF/STAH/Seniorenpolitische_Leitlinien_LK.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016

Landkreis Marburg-Biedenkopf (2012). Kreisausschuss Stabstelle Altenhilfe. Bericht zur Entwicklung der stationären Pflegeplätze für ältere Menschen im Landkreis Marburg-Biedenkopf. Bestand - Bedarf - Entwicklung. Stand Mai 2012. Marburg.

Download unter

http://www.amoeneburg.de/eigene_dateien/aktuell/2012/pdf/st_ah_endfassung_16_05_2012_bericht_stationaere_pflegeplaetze.pdf. Letzter Abruf 29.12.2016.

Landkreis Marburg-Biedenkopf (2008). Projekt Demografischer Wandel. Abschlussbericht und Handlungsempfehlungen der Arbeitsgruppe Pflege. Marburg. Download unter https://staatskanzlei.hessen.de/sites/default/files/media/staatskanzlei/abschlussbericht_des_projekts_demographischer_wandel_im_lk_marburg-biedenkopf.pdf. Letzter Abruf 29.12.2016.

Lewig K. A., Xanthopoulou D., Bakker A. B., Dollard M. F., Metzger J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands–Resources model. In: *Journal of Vocational Behavior* (71) 3, 429–445.

Magistrat der Stadt Amöneburg (2009). Abschluss Dorferneuerung Mardorf 2009.

Download unter http://www.amoeneburg.de/eigene_dateien/rathaus-verwaltung/pdf-sonstiges/abschlussbroschuere-de-amoeneburg-mardorf-08-09.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016.

Maxwell, Joseph A. (2013): *Qualitative Research Design - An Interactive Approach*. 3. Aufl. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage.

Maxwell, Joseph A. (2005): *Qualitative Research Design - An Interactive Approach*. 2. Aufl. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage.

Mey, Günter, Mruck, Katja (2007). *Grounded Theory Methodologie – Bemerkungen zu einem prominenten Forschungsstil*. S. 11-42 In Günter Mey, Katja Mruck (Eds.) *Grounded Theory Reader* Köln: Zentrum für Historische Sozialforschung.

Public Health (2017) *Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung*. Freie Universität Berlin. Fachbereich Erziehungswissenschaft und Psychologie. Download unter <http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/ppg/>. Letzter Abruf 20.01.2017

Oberhessische Presse (2016). *Die Bürgerhilfe – ein Paradebeispiel*. 23. April 2016. Stadtallendorf/Ostkreis.

Phillips J.; Andrews L.; Hickman L. (2013). *Role Ambiguity, Role Conflict, or Burnout: Are These Areas of Concern for Australian Palliative Care Volunteers? Pilot Study Results*. In: *The American journal of hospice & palliative care* (E-pub).

Richter-Plettenberg, Michael (2009 a). *Grußwort zur Broschüre*. Abschlussbroschüre der Dorferneuerung Mardorf 2009. In: Magistrat der Stadt Amöneburg (2009).

Download unter http://www.amoeneburg.de/eigene_dateien/rathaus-verwaltung/pdf-sonstiges/abschlussbroschuere-de-amoeneburg-mardorf-08-09.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016.

Richter-Plettenberg, Michael (2009 b). Leben und Alt werden in Mardorf und Umgebung. Download unter http://www.amoeneburg.de/eigene_dateien/rathaus-verwaltung/pdf-sonstiges/abschlussbroschuere-de-amoeneburg-mardorf-08-09.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016.

Ross M. W., Greenfield S. A., Bennett L. (1999). Predictors of dropout and burnout in AIDS volunteers: a longitudinal study. In: AIDS care (11) 6, 723–731.

Schacke C., Zank S. (2009). Das Berliner Inventar zur Angehörigenbelastung Demenz (BIZA-D) - Manual für die Praxisversion (BIZA-D-PV). Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste der Universität Siegen (Hg.). Download unter <https://www.hf.uni-koeln.de/data/gerontologie/File/BIZA-D-PV%20mit%209%20Items.pdf>. Letzter Abruf am 12.03.14.

Schneekloth, Ulrich, Wahl, Hans Werner (Hg.) (2005). Möglichkeiten und Grenzen selbständiger Lebensführung in privaten Haushalten (MuG III) - Repräsentativbefunde und Vertiefungsstudien zu häuslichen Pflegearrangements, Demenz und professionellen Versorgungsangeboten. Download unter <http://www.bmfsfj.de/doku/Publikationen/mug/01-Redaktion/PDF-Anlagen/gesamtdokument,property=pdf,bereich=mug,sprache=de,rwb=true.pdf>. Letzter Aufruf 20.12.2016.

.Schnell, Rainer, Hill, Paul B., Esser, Elke (2013). Methoden der empirischen Sozialforschung (10. Auflage). München: Oldenbourg Verlag.

Stadt Amöneburg (o.J.). Unverwechselbare Stadt Amöneburg. Download unter http://www.amoeneburg.de/eigene_dateien/gemeindeinfo-tourismus/download/11007_amoeneburg_34_16.pdf. Letzter Aufruf 20.12.2016

Stadt Amöneburg (2012). Bürgerhilfe der Stadt Amöneburg startet durch – großer Andrang bei Informationsveranstaltung. Download unter www.amoeneburg.de/eigene_dateien/aktuell/2012/praesentation_19042012.pdf. Letzter Abruf 20.12.2016.

Statistik der Bundesagentur für Arbeit (2016). Berechnung der Hessen Agentur. Download unter http://www.amoeneburg.de/seite/de/stadt/058:195/-/Zahlen_Daten_Fakten.html und https://www.hessen-gemeindelexikon.de/gemeindelexikon_PDF/534001.pdf. . Letzter Abruf 20.12.2016.

Statistisches Bundesamt (2016). Destatis. Datenreport 2016. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland.

Download unter

https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Downloads/Datenreport2016.pdf?__blob=publicationFile. Letzter Abruf 20.12.2016

Statistisches Bundesamt (2014). Destatis. Mehr als ein Drittel der Haushalte in Deutschland sind Singlehaushalte. Pressemitteilung Nr. 185 vom 28.05.2014.

Download unter

https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2014/05/PD14_185_122.html. Letzter Abruf 20.12.2016

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung WZB (2009). Projektgruppe Zivilengagement. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.) Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des bürgerlichen Engagements in Deutschland. Berlin.

Download unter

<https://www.bmfsfj.de/blob/93402/a3639daa8a64f1a80352b78ac104a0fe/buergerschaftliches-engagement-bericht-wzb-pdf-data.pdf>. Letzter Abruf 20.12.2016

Yin, Robert K. (2009). Case Study Research - Design and Methods. 4. Aufl. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage.

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1: Pflegemix - ein integratives Konzept

Abbildung 2: Pflegemix - ein integratives Konzept. Arbeit an Schnittstellen im Pflegemix

Abbildung 3: Ortsplan Amöneburg

Abbildung 4: Altersstruktur der Bevölkerung Amöneburgs im Zeitvergleich

Abbildung 5 : Stadtplan Mardorf

Abbildung 6: Anzahl der HelferInnen

Abbildung 7: Anzahl Stunden von HelferInnen und Koordinierungskraft

Abbildung 8: Anzahl und Orte der Betreuungen

Abbildung 9: Organigramm Bürgerverein + Bürgerhilfe

Abbildung 10: An Interactive Model for Research Design

Abbildung 11: Verlässlichkeit, Verstetigung und Nachhaltigkeit im Zusammenspiel von Individual- und Strukturebene

Abbildung 12: Betreuung im Modell des Beziehungsdreiecks

Abbildung 13: Betreuung im Modell mit den einzelnen Phasen

Abbildung 14: Kompetenzprofil Koordinierungskraft

Abbildung 15: Bedeutsamkeit der Kompetenzen aus Sicht der Koordinierungskraft

Abbildung 16: Phasen und Kategorien: Helferinnen

Abbildung 17: Angehörige: Phasen und Kategorien

