



# **Pflege- und Wohnberatung**

Modellprojekt Case und Care Management im Rahmen trägerneutraler Pflegeberatung  
gefördert durch die Spitzenverbände der Pflegekassen und das Land Niedersachsen  
Träger ist der SoVD Niedersachsen

## **Beratungsleitfaden**

## Inhalt des Beratungsleitfadens:

1. Hintergrund / Einführung.....	3
2. Zielsetzung des Projektes.....	3
3. Zielgruppen.....	4
3.1 Allgemeine Zielgruppen .....	4
3.2 Zielgruppen für den Bereich des Case Managements .....	4
4. Rahmenbedingungen .....	5
4.1 Räumlichkeiten .....	5
4.2 Empfang der Kunden .....	5
4.3 Zugang zur Beratungsstelle .....	5
4.4 Gestaltung der Räumlichkeiten .....	5
4.5 Telefonische Erreichbarkeit der Beratungsstelle .....	6
4.6 Durchführung von Hausbesuchen.....	6
4.7 Informationsmaterialien.....	7
4.8 Verhalten am Telefon.....	7
5. Erstkontakt.....	8
6. Beratung .....	9
6.1 Durchführung einer Beratung.....	9
6.2 Leitprinzipien und Beratungsmethoden.....	9
6.3 Grundhaltungen gegenüber Kunden.....	9
Offenheit.....	9
Respekt .....	10
Toleranz .....	10
Empathie .....	10
Authentizität.....	10
Empowerment .....	11
6.4 Beratungsformen .....	11
Lösungsorientierte Beratung nach Bamberger .....	11
Klientenzentrierte Beratung nach Rogers.....	12
6.5 Beratungsverlauf.....	14
6.6 Umgang mit „schwierigen“ Kunden (krisenhafte Situationen) .....	16
Klagen und Jammern .....	16
Aggressives Verhalten.....	16
Andere starke emotionale Ausbrüche.....	17
Forderndes Verhalten.....	17
Vielredner .....	17
Verschleierungstaktik oder unrichtige Angaben .....	17
6.7 Leistungen im Rahmen der Beratung .....	18
Themengebiete der Beratung.....	18
Formen der Unterstützung im Rahmen einer Beratung .....	19
6.8 Beendigung einer Beratung .....	20

## 1. Hintergrund / Einführung

Der vorliegende Beratungsleitfaden dient als zentrale Arbeitsgrundlage und soll in aller erster Linie helfen, eine möglichst einheitliche Arbeitsweise der Case Manager an den Standorten zu gewährleisten.

Zunächst werden die Zielsetzung des Modellvorhabens sowie die Zielgruppen definiert. Im Anschluss werden die Rahmenbedingungen skizziert.

Da die „Beratung“ nicht nur als separate Leistung in Einzelfällen, sondern immer auch als integraler Bestandteil des Methodensets Case Management zu verstehen ist, wird nachfolgend der Beratungsprozess vom ersten Kontakt bis zur Beendigung prozesshaft beschrieben.

Ebenso erörtert werden der Umgang mit schwierigen Kunden sowie spezielle von den Beratern verwendete Methoden.

## 2. Zielsetzung des Projektes

Ziel des Modellprojektes ist der Aufbau, die Erprobung und Evaluation eines wohnortnahen, qualitätsgesicherten Unterstützungssystems unter anderem mit Hilfe der Methode des Case Managements.

Unter Mobilisierung und Koordinierung professioneller Dienstleister und freiwilliger Helfer sollen stabile regionale Hilfenetze erweitert oder aufgebaut werden, um einen Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung sicherzustellen.

Betroffene, die in der selbständigen Lebensführung eingeschränkt sind, sollen unterstützt werden, das unübersichtliche Angebot an Dienst- und Unterstützungsleistungen präventiv und zielgerichtet zu nutzen und ein ihren individuellen Wünschen und Bedarfslagen geeignetes Versorgungsarrangement zu gestalten. Eine optimale Ausschöpfung der verfügbaren Ressourcen zur Unterstützung Hilfebedürftiger soll gefördert und Transparenz geschaffen werden. Das umfasst auch die Unterstützung und Entlastung pflegender Angehöriger, um deren Bereitschaft und Fähigkeit zur Hilfe und Pflege zu bewahren.

Mit dem Modellprojekt wird weiter das Ziel verfolgt, das gesetzlich verankerte sozialpolitische Ziel „ambulant vor stationär“ zu fördern und zu stärken.

Das Modellprojekt soll insgesamt zeigen, dass

- mit einem Beratungs- und Unterstützungsangebot im Sinne des Case und Care Managements ein Umzug in eine vollstationäre Einrichtung vermieden oder deutlich hinausgeschoben werden kann,
- die Methode Case und Care Management zu Kosteneinsparungen bei den Pflegekassen und den Trägern der Sozialhilfe führt.

Außerdem soll es Aufschluss darüber geben:

- wie die Finanzierung dieses Beratungsangebotes über die Modellphase hinaus sichergestellt werden kann,
- wie und unter welchen Voraussetzungen ein solches Beratungsangebot möglichst flächendeckend eingeführt werden kann.

### **3. Zielgruppen**

#### **3.1 Allgemeine Zielgruppen**

- Hilfe- und Pflegebedürftige
- Angehörige von Hilfe- und Pflegebedürftigen
- Professionelle Dienstleister aus dem Bereich Altenhilfe
- Ehrenamtliche
- An den Bereichen Pflege und Wohnen interessierte Personen („Prävention“)

#### **3.2 Zielgruppen für den Bereich des Case Managements**

Hilfe- und Pflegebedürftige, hier kommen für CM in Frage:

- Multimorbide Menschen ohne soziales Netzwerk
- Hilfe- und Pflegebedürftige in komplexen Problemlagen

Angehörige von Hilfe- und Pflegebedürftigen (z.T. Personen, die für CM in Frage kommen)

Ausschlaggebend für die Entscheidung, ob der Kunde zur Zielgruppe, der für das Case Management infrage kommenden Personen gehört, sind die Fragen nach

der Komplexität der Problemlage und der Akteursdichte. Indikatoren für diese beiden Kriterien werden auf der Seite 12 des Handlungskonzeptes unter „Erstkontakt und Identifikation der Kunden“ benannt. Menschen in komplexen Problemlagen, bei denen, bedingt durch die hohe Akteursdichte, ein über die Beratung hinausgehender Bedarf zu sehen ist, gehören zur Zielgruppe für den Bereich des Case Managements.

## **4. Rahmenbedingungen**

### ***4.1 Räumlichkeiten***

Die Räumlichkeiten der Pflege- und Wohnberatung sind an allen drei Standorten an eine Sozialberatungsstelle des SoVD angegliedert. Die Beratung findet in den jeweiligen Räumlichkeiten oder im Rahmen eines Hausbesuches statt.

### ***4.2 Empfang der Kunden***

An allen Standorten, mit Ausnahme von Hannover, werden die Kunden durch die Verwaltungskraft der örtlichen Sozialberatungsstelle empfangen und es gibt einen Wartebereich, in dem die Kunden für den Fall, dass Wartezeiten anfallen, Platz nehmen können.

### ***4.3 Zugang zur Beratungsstelle***

Der barrierefreie Zugang zur Beratungsstelle und die barrierefreie Gestaltung der Beratungsräume sind an allen drei Standorten gewährleistet.

Die in die Sozialberatungsstelle integrierten Beratungsbüros sind räumlich durch eine Tür abtrennbar und bieten so die Möglichkeit, vertrauliche Gespräche mit den Kunden zu führen.

### ***4.4 Gestaltung der Räumlichkeiten***

Alle Beratungsbüros sind stets gepflegt und aufgeräumt, neutral gestaltet und verfügen über geeignetes Mobiliar, das eine optimale Beratung, auch von mehreren Personen (z.B. Kunde mit Vertrauensperson) gewährleistet. Ein separater Beratungstisch steht zur Verfügung.

#### **4.5 Telefonische Erreichbarkeit der Beratungsstelle**

Für den Fall, dass die Berater nicht in der Beratungsstelle sind, sind Anrufbeantworter geschaltet, die bei längerer Abwesenheit auch von anderen Beratungsstandorten aus abgehört werden können. Werktags rufen die Berater innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt eines Anrufs zurück.

#### **4.6 Durchführung von Hausbesuchen**

Die Pflege- und Wohnberatung führt in Situationen, die eine Beratung außerhalb der Beratungsstellen erfordern, Hausbesuche durch.

Hausbesuche sind in folgenden Fällen durchzuführen:

##### **Schlechter Gesundheitszustand**

Bei Personen, denen es auf Grund ihres Gesundheitszustandes nicht möglich ist, die Beratungsstellen aufzusuchen und eine telefonische Beratung die Anfrage nicht ausreichend klären kann.

##### **Wohnraumanpassungen**

Bei Personen, mit denen im Rahmen eines vorausgegangenen (Erst-) Kontakts eine „Wohnumfeld verbessernde Maßnahme“ besprochen wurde und diese bei der Pflegekasse beantragt werden soll. Hier ist eine Vor-Ort-

Inaugenscheinnahme durch die BeraterInnen vorzunehmen, um einen für die Beantragung der Maßnahme notwendigen Überblick über die Situation im betreffenden Haushalt zu bekommen.

Die Hausbesuche sind nach vorheriger Terminabsprache mit dem Kunden durchzuführen. Bei dem Besuch in der Häuslichkeit der Kunden ist stets auf einen respektvollen, die Lebensgewohnheiten der Kunden tolerierenden Umgang zu achten.

#### **4.7 Informationsmaterialien**

An den drei Beratungsstandorten werden Informationsmaterialien zur Mitnahme bereitgehalten. Im Wesentlichen sind dies:

- Die laufend aktualisierten Informationsblätter der Pflege- und Wohnberatung (Pflegeversicherung, Beantragung eines Schwerbehindertenausweises, Kurzzeitpflege, Tagespflege, zusätzliche Betreuungsleistungen nach § 45b SGB XI, Pflegedienste, Begutachtung bei Pflegebedürftigkeit durch den MDK, Wohnungsanpassung)
- Informationsmaterialien über die Dienstleister vor Ort (Lage, Leistungen, Preise, etc.)
- Allgemeine Informationsmaterialien zu diversen Themen im Bereich Pflege und Wohnen im Alter (z.B. Betreuungsvollmacht, Pflegetagebuch, etc.)

#### **4.8 Verhalten am Telefon**

Der Berater meldet sich am Telefon immer mit „Pflege- und Wohnberatung, Vor- und Nachname, Guten Tag“.

## 5. Erstkontakt

Der Erstkontakt kann durch ein spontanes oder terminiertes Aufsuchen der offenen Sprechstunde an den jeweiligen Standorten zustande kommen.

Außerhalb der Sprechstundenzeit kann der persönliche Kontakt durch eine Überleitung der Sozialberatung des SoVD oder anderer Kooperationspartner zustande kommen. Kunden können sich ebenso telefonisch, per Brief, Fax oder E-mail an die Beratungsstelle wenden.

Beim Erstkontakt sollte die Fragestellung oder das Problem des Kunden geklärt werden, damit der Berater über das weitere notwendige Vorgehen entscheiden kann.

In der Regel wird der Kunde den Kontakt zu der Pflege- und Wohnberatung aufnehmen. In Ausnahmen nimmt der Berater telefonisch Kontakt zum Kunden auf. Dies ist der Fall, wenn dieser die Telefonnummer und die ungefähre Problemlage über einen Dienstleister (z.B. dem Krankenhaussozialdienst) vor Ort erhalten hat.

### **Nach dem Erstkontakt sind unterschiedliche Möglichkeiten gegeben:**

**Eine Information oder Auskunft** wurde erteilt, es besteht kein weiterer Handlungsbedarf.

**Weitervermittlung an andere Stellen:** Stellt sich heraus, dass die Berater bei der Anfrage nicht weiterhelfen können, wird an eine zuständige Stelle weitervermittelt.

**Es besteht ein Beratungsbedarf:** Es erfolgt eine direkte Beratung, ggf. wird ein weiterer Beratungstermin ausgemacht.

**Der Kunde wird in das Case Management** aufgenommen, da ein komplexer Hilfebedarf besteht, eine hohe Akteursdichte vorliegt und sich die Anliegen nicht innerhalb eines Beratungsprozesses klären lassen..

Der Erstkontakt ist standardisiert zu dokumentieren. Die Stammdaten und zentralen Informationen werden in SynCase aufgenommen.



## **6. Beratung**

Ein Beratungsgespräch kann sowohl im Büro der Beratungsstelle als auch bei einem Hausbesuch stattfinden.

### **6.1 Durchführung einer Beratung**

Eine Beratung wird durchgeführt, wenn ein Themengebiet der Pflege- und Wohnberatung (siehe Punkt 7) betroffen ist und eine einfache Auskunft oder Information nicht ausreichen, um die Fragen oder das Problem des Kunden zu klären. Weiter kann eine Beratung zustande kommen, wenn der Kunde mit einer Information nicht umgehen kann bzw. er mit den weiteren Schritten, die sich aus der Information ergeben, allein überfordert ist. Die Entscheidung, ob eine Beratung notwendig ist, trifft der Berater.

### **6.2 Leitprinzipien und Beratungsmethoden**

In den folgenden Ausführungen werden neben den Leitprinzipien und der Grundhaltung gegenüber dem Kunden zwei Beratungsmethoden vorgestellt, nach denen die Beratungen hauptsächlich durchgeführt werden.

#### **Leitprinzipien (nähere Erläuterungen → siehe Handlungskonzept)**

- Das Prinzip der Ganzheitlichkeit
- Selbstbestimmung und Selbstständigkeit
- Selbstpflegekompetenz
- Datenschutz und Verschwiegenheit

### **6.3 Grundhaltungen gegenüber Kunden**

Im Folgenden sollen Grundhaltungen bzw. Eigenschaften beschrieben werden, die im Rahmen des Kontaktes mit Kunden der Pflege- und Wohnberatung eine zentrale Rolle spielen. Die Auflistung beinhaltet Prioritäten und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

#### **Offenheit**

„Offenheit“ wird in der Pädagogik häufig im Sinne von Reversibilität verwendet. Damit ist in diesem Zusammenhang gemeint, die Pflege- und Wohnberater sollten ihre Kunden nicht anders behandeln, als sie selbst von ihnen behandelt werden möchten. Reversibles Verhalten ist ein Verhalten im Sinne der sogenannten „Goldenen Regel“

und betrifft damit nicht nur das pädagogische Verhältnis von Erzieher und zu Erziehendem, sondern kann als Element sozialen Verhaltens allgemein angesehen werden und lässt sich somit auf die Arbeit der Pflege- und Wohnberater übertragen.

**Respekt** (lat. *respectus* = 'Zurückschauen, Rücksicht, Berücksichtigung' )

„Respekt“ bezeichnet eine Form der *Achtung* und Ehrerbietung gegenüber einer anderen Person. Mit Blick auf die Kunden der Pflege- und Wohnberatung erfolgt die Respekterweisung aus Achtung, Höflichkeit und Toleranz der anderen Person gegenüber.

**Toleranz** (auch: **Duldsamkeit**; lat. *tolerare* = ertragen, durchstehen oder erdulden)

„Toleranz“ beschreibt die Fähigkeit, Formen des *Andersseins* oder *Andershandelns* zu dulden und somit nicht zu bekämpfen. Innerhalb der Pflege- und Wohnberatung sollen daraus abgeleitet, die Wünsche und Lebensumstände der jeweiligen Kunden respektiert (s. „Respekt“) und geachtet werden, auch wenn diese nicht den persönlichen Vorstellungen der ortsansässigen Berater bzw. der Helfenden entsprechen.

**Empathie**

Als „Empathie“ bezeichnet man die Fähigkeit eines Menschen, sich kognitiv in einen anderen Menschen hineinzusetzen, seine Gefühle zu teilen und sich damit über sein Verstehen und Handeln klar zu werden.

**Authentizität** (lat. = Echtheit, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit)

Authentizität bedeutet, dass das Handeln eines Menschen nicht durch externe Einflüsse bestimmt wird, sondern aus dem jeweiligen Menschen selbst stammt. So unterwandern Gruppenzwang und Manipulation beispielsweise Authentizität. Eine als *authentisch* bezeichnete Person *wirkt echt*, das heißt, sie vermittelt ein Bild von sich,

das beim Betrachter als real und ungekünstelt wahrgenommen wird. Ziel ist es, dass die Mitarbeiter unter Berücksichtigung der anderen beschriebenen Grundhaltungen von den Betroffenen im Allgemeinen als authentisch wahrgenommen werden.

Neben der Grundhaltung basieren die Beratungen grundsätzlich auf dem Prinzip des Empowerment - Ansatzes.

## **Empowerment**

Unter dem Begriff **Empowerment (engl.= Ermächtigung)** sind Strategien und Maßnahmen zu verstehen, die geeignet sind, das Maß an Selbstbestimmung und Autonomie im Leben der Menschen zu erhöhen und sie in die Lage zu versetzen, ihre Belange (wieder) selbstverantwortlich und selbstbestimmt zu vertreten. Empowerment ist sowohl als Prozess der Selbstbemächtigung als auch als professionelle Unterstützung der Menschen, ihre Gestaltungsspielräume und Ressourcen wahrzunehmen und zu nutzen, zu verstehen.

Empowerment bildet in der psycho-sozialen Arbeit einen Ansatz ressourcenorientierter Intervention. Innerhalb des Verständnisses des Modellprojektes ist der Ansatz des Empowerment als Konzept, das sich durch eine Abwendung von einer defizitorientierten hin zu einer stärkenorientierten Wahrnehmung auszeichnet, zu verstehen. Der Arbeit der Pflege- und Wohnberater liegt die Annahme zugrunde, dass die Nutzer des Angebotes keine Bittsteller sondern Partner des Handelns sind, denen die Fähigkeit selbstverantwortlichen Handelns nicht abgesprochen wird.

Auf das Case Management bezogen, bedeutet dies, dass der Schwerpunkt der Arbeit in der Förderung der Motivation der Nutzer, bestimmte Angebote in Anspruch zu nehmen liegt. Priorität hat immer die Unterstützung der jeweiligen Kunden. Erst wenn es notwendig ist, werden die Pflege- und Wohnberater auch anwaltschaftlich tätig.

## **6.4 Beratungsmethoden**

Innerhalb eines Beratungsprozesses werden vor allem folgende Gesprächsführungsansätze verwendet:

### **Lösungsorientierte Beratung nach Bamberger<sup>1</sup>**

In der lösungsorientierten Beratung steht nicht die Problemanalyse im Vordergrund, sondern die zielstrebige Lösungsfindung. Dabei geht Bamberger davon aus, dass der Kunde bereits über lösungsrelevante Ressourcen verfügt, die durch ein Beratungsgespräch bzw. den Berater aktiviert werden. Nach dem Ansatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ gibt der Berater dem Kunden eine strukturierte Anleitung, um das Problem zu lösen.

---

<sup>1</sup> vgl. Schneider, K., 2005 in: Poses, M.; Schneider, K., 2005: Leiten, Lehren und Beraten, Huber Verlag Bern, S. 387-424)

Die lösungsorientierte Beratung bedient sich folgender Prinzipien:

1. *Ressourcenaktivierung*: Bei diesem Ansatz der positiven Konnotation geht es nicht darum Dinge zu beschönigen, sondern es sollen positive Rückkopplungseffekte erzeugt werden. Dies soll dadurch geschehen, dass man den Kunden auf die positiven Dinge aufmerksam macht, die er bereits tut. Für dieses Verhalten werden zugrundeliegende Kompetenzen herausgestellt und dem Kunden bewusst gemacht.
2. *Lösungen konstruieren statt Probleme analysieren*: Die Beratung konzentriert sich von Anfang an auf die Lösung und nicht auf das Problem. Lösungen verändern immer Teilsysteme innerhalb eines Gesamtsystems und somit auch die Handlungsweise des Kunden.
3. *nur anstehende Probleme lösen*: In der lösungsorientierten Beratung werden nur die Probleme gelöst, die offensichtlich sind und die der Kunde auch lösen möchte. Verdeckte oder potentielle Probleme bleiben außen vor.
4. *alternative Verhaltensmöglichkeiten aktivieren*: Menschen neigen dazu, aus einem zur Verfügung stehenden Repertoire nur bestimmte Verhaltensweisen zur Problemlösung zu nutzen. Der Berater verfolgt das Ziel, dem Kunden alternative Verhaltensstrategien aufzuzeigen, um damit die Handlungsoptionen zu erweitern..

### **Klientenzentrierte Beratung nach Rogers<sup>2</sup>**

Beim humanistischen Ansatz nach Rogers steht der Mensch im Mittelpunkt der Beratung und nicht sein Problem. Die klientenzentrierte Beratung zielt auf die Förderung der Selbstexploration (Selbsterkundung) des Kunden, auf seine Entwicklungsmöglichkeiten und auf seine Unabhängigkeit vom Berater. Die Unabhängigkeit drückt sich dadurch aus, dass der Berater nicht für fertige Lösungen zuständig ist, sondern „nur“ eine Hilfestellung in der Lösungsfindung geben soll. Der Kunde sollte im Beratungsprozess immer das Gefühl vermittelt bekommen, dass er die Zeit während der Beratung für sich nutzen kann und damit den Verlauf selbst bestimmt. Dafür müssen im Wesentlichen drei Bedingungen erfüllt sein:

---

<sup>2</sup> (vgl. Schneider, K., 2005 in: Poses, M.; Schneider, K., 2005: Leiten, Lehren und Beraten, Huber Verlag Bern, S. 387-424)

1. *Wertschätzung oder bedingungsfreies Akzeptieren*: Der Kunde wird mit seinen eigenen Werten respektiert und die Beziehung zwischen Kunde und Berater ist nicht an Bedingungen geknüpft.
2. *Empathie (Einfühlerndes Verstehen)*: Der Berater muss sich in die Erlebens- und Gefühlswelt des Kunden hineinversetzen können.
3. *Echtheit oder Kongruenz*: Nur wenn der Berater in seinem Verhalten und seinen Äußerungen kongruent ist, kann er den Kunden auch wirklich wertschätzen und ihm empathisch gegenüber treten.

Neben diesen drei wesentlichen Bedingungen ist es weiter wichtig, dass der Berater einige Gesprächstechniken und – methoden beherrscht und anwendet. An dieser Stelle werden die drei wichtigsten genannt.

1. *das verständnisvolle Zuhören*: Verständnisvolles Zuhören sollte nicht auf das gesprochene Wort reduziert werden. Kleine Gesten und die Körpersprache des Beraters können das verständnisvolle Zuhören unterstreichen.
2. *das Paraphrasieren*: Diese Methode dient dazu, zu kontrollieren, ob der Berater alle Informationen verstanden hat. Durch das „Spiegeln“ bzw. Wiederholen des Gesagten können Missverständnisse vermieden werden.
3. *das Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte*: Diese Methode kann sinnvoll sein, um versteckte Emotionen zu verdeutlichen und dem Kunden somit weiterzuhelfen.

Generell verfügen die Berater über Kompetenzen in der Durchführung unterschiedlicher Beratungsmethoden. Die Methoden werden dem jeweiligen Beratungsverlauf angepasst, somit erfolgt eine eklektische Anwendung der Methoden.

## 6.5 **Beratungsverlauf**

Der Beratungsprozess verläuft in seiner Grundstruktur, unabhängig vom gewählten Beratungsansatz und gewählter Beratungsart, in fünf aufeinanderfolgenden Phasen I-V.<sup>3</sup>

**I)** In einem Erstgespräch werden die Vorstellungen und Erwartungen der Kunden und der Berater geklärt. Im Rahmen des Erstgespräches werden das Thema und das Ziel der Beratung festgestellt. Weiterhin wird geklärt, welche Funktion die Berater im Beratungsverlauf einnehmen. Des Weiteren werden im Erstgespräch die Rahmenbedingungen einer Beratung durch die Pflege- und Wohnberatung besprochen (Hausbesuche, Zeitaufwand, Grenzen der Beratung durch die Pflege- und Wohnberatung). Für den Fall, dass die Erwartungen der Kunden und die im Rahmen des Modellprojekts angebotenen (Beratungs-) Dienstleistungen zu weit auseinander liegen

und eine Beratung nicht zustande kommt, verweisen die Berater abschließend an geeignete Dienstleister.

**II)** Im Anschluss an das Erstgespräch folgt die Orientierungsphase. Ziel dieses Beratungsabschnittes ist es, dass sich beide Seiten aufeinander einstellen. Die Berater nehmen mit dem Kunden Kontakt auf und führen durch ihr Auftreten (siehe Punkt 6.2) eine der Beratung förderliche Atmosphäre herbei, um einen inhaltlichen Einstieg in die Beratung zu ermöglichen.

In der Orientierungsphase werden zwischen den Beratern und den Kunden das zu bearbeitende Thema sowie das angestrebte Ziel der Beratung definiert.

**III)** In der Klärungsphase wird dem Kunden Raum gegeben, sein Problem frei zu äußern. Ziel ist es, die Problemsituation möglichst konkret herauszustellen. Die Berater nehmen in dieser Phase der Beratung zunächst eine passive Zuhörerrolle ein und lassen die Kunden die Problematik ausführen.<sup>4</sup>

Für den Fall, dass der Kunde das Problem nicht klar und verständlich beschreiben kann, ist es Aufgabe der Berater den Kunden bei der Deutung der Problemsituation behilflich zu sein. Folgende Methoden stehen den Beratern zur Verfügung, aktiv die Problemsituation zu explizieren:

---

<sup>3</sup> vgl. Schneider, Kordula S. 395 in Poses, M; Schneider, K. (2005) Leiten, Lehren und Beraten.

<sup>4</sup> vgl. ebd. S.397.

Fokussieren (konkrete „W-Fragen“)

Paraphrasieren/ Strukturieren

Spiegeln von Gefühlen

**IV)** Nachdem in den vorangegangenen Gesprächsphasen die Problemsituation in ihrer Ganzheit erfasst wurde, liegt der Schwerpunkt der sich anschließenden Veränderungsphase darin, Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Die Veränderungsphase kann in zwei Abschnitte unterteilt werden.<sup>5</sup>

In einem ersten Schritt erfolgt die Sammlung von Lösungsmöglichkeiten. Idealerweise finden die Kunden selbst die Lösungsalternativen.

Die Berater unterstützen diesen Prozess gegebenenfalls indem sie den Kunden Lösungsmöglichkeiten vorschlagen (Expertenberatung).

In einem zweiten, sich anschließendem Schritt, sind die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten zu bewerten. Diese Bewertung muss aus Sicht des Kunden erfolgen. Je nach Bedarfslage der Kunden gestaltet sich die Unterstützung der Berater mehr als Prozess- oder Expertenberatung.

**V)** Der Beratungsprozess endet in der Abschlussphase. Ziel dieses Beratungsabschnittes ist es, den Kontakt zu den Kunden zum Abschluss zu bringen. Das Beratungsgespräch hat zu einem Ergebnis geführt. Das Ergebnis stellt eine angemessene Lösung für das jeweilige Problem der Kunden dar. Das Spektrum möglicher Ergebnisse ist dabei sehr breit und in seiner Qualität sehr verschieden. Unabhängig von der zeitlichen Umsetzung des erarbeiteten Ergebnisses, müssen dem Kunden bei Beendigung des Beratungsprozesses, der Konkretisierungsgrad sowie die Vorgehensweise bei der Lösung der Problemlage klar sein. Sollte dies nicht der Fall sein, können weitere Beratungstermine folgen.

---

<sup>5</sup> König/ Volmer 2000, 83f in Schneider, Kordula S. 395 in Poses, M; Schneider, K. (2005) Leiten, Lehren und Beraten

## **6.6 Umgang mit „schwierigen“ Kunden (krisenhafte Situationen)**

Schwierige Kunden sind Ratsuchende, deren Verhalten den Beratungsprozess erschwert oder behindert.

Die Berater bleiben auch bei schwierigen Kunden freundlich und hilfsbereit. Verbale sowie körperliche Entgleisungen werden jedoch nicht toleriert.

Im Folgenden werden die am häufigsten auftretenden Verhaltensweisen „schwieriger“ Kunde sowie der anzustrebende Umgang mit diesem Verhalten skizziert.<sup>6</sup>

### **Klagen und Jammern**

Das Auftreten dieser Personengruppe ist oft weinerlich. Die Kunden suchen meist die Schuld bei anderen und sind häufig davon überzeugt, bereits alles zur Problemlösung versucht zu haben. Sie wollen nicht aktiv werden und sind gewissermaßen in Ihrer Problemsituation verhaftet.

Die MitarbeiterInnen der Pflege- und Wohnberatung verhalten sich gegenüber solchen Kunden offen, hören interessiert zu und ermutigen sie, sich „auszujammern.“

Die Berater leiten die Kunden zur selbstständigen Lösungsfindung an. Auf eine eventuelle „Ja –Aber“ Gesprächsführung von Seiten der Kunden lassen sich die Berater nicht ein. Der Berater grenzt den zeitlichen Umfang des Gespräches ein und bietet ggf. einen weiteren Gesprächstermin an.

### **Aggressives Verhalten**

Das Auftreten dieser Personengruppe ist geprägt von aggressivem, lautem Auftreten und Drohgebärden. In Extremfällen neigen Kunden dieser Personengruppe zu Gewalttätigkeit.

Die Berater signalisieren den Kunden, dass sie ihren Ärger ernst nehmen. Die Berater lassen die Kunden ausreden. Sie werten das Verhalten der Kunden nicht als persönlichen Angriff und reagieren nicht ebenfalls aggressiv. Die Berater sorgen in erster Linie für Ihre eigene Sicherheit und holen ggf. Kollegen zur Hilfe oder informieren diese im Vorfeld einer schwierigen Beratungssituation.

---

<sup>6</sup> Vgl. J. Ribbert-Elias/ H.Mennemann, 2006



### **Andere starke emotionale Ausbrüche**

Die Berater wissen, dass die Gefühlsausbrüche der Kunden nicht gespielt sind und zu den Ausführungen der Kunden dazugehören können. Grundsätzlich ist den Kunden in solchen Situationen empathisch zu begegnen.

### **Forderndes Verhalten**

Das Auftreten der Kunden dieser Personengruppe ist im Grundtenor häufig beschwerend, fordernd und herausfordernd gegenüber den Beratern und lässt häufig latente Aggressionen bei den Beratern entstehen.

Die Berater gehen nicht in Konfrontation und bieten sich nicht als Gegner an. Der Tonfall der Berater ist ruhig aber bestimmt. Den Kunden wird Raum gegeben, sich umfassend zu beschweren. Bei berechtigten Beschwerden gegenüber der Pflege- und Wohnberatung entschuldigen sich die Berater beim Kunden.

Auch bei dieser Personengruppe leiten die Berater (durch gezieltes Fragen) die Kunden zur selbstständigen Lösungsfindung an. Ist dies nicht zielführend, sind Lösungsvorschläge von Seiten der Berater zu unterbreiten.

### **Vielredner**

Charakteristisch für diese Personengruppe ist, dass sie viel, „ohne Punkt und Komma“ sowie häufig unstrukturiert reden. Zudem fallen sie den Beratern oft in das Wort, hören nicht aufmerksam zu und suchen die Schuld für Ihre Problemsituation häufig bei anderen.

Die Berater begegnen diesen Kunden aufgeschlossen und freundlich, hören Ihnen zu und unterbrechen ggf. den Redefluss der Kunden, um das Beratungsgespräch neu zu strukturieren bzw. um auf das Kernthema zurückzuführen. Zudem fassen die Berater das Gesagte zwischendurch zusammen und stellen konkretisierende Fragen, die zum besseren Verständnis beitragen.

### **Verschleierungstaktik oder unrichtige Angaben**

Charakteristisch für diese Personengruppe ist, dass sie den Beratern gegenüber absichtlich unrichtige Angaben machen. Des Weiteren werden getroffene Vereinbarungen häufig nicht eingehalten.

Die Berater äußern bei für die Beratung relevanten Themen ihre Zweifel am Wahrheitsgehalt des Gesagten unmittelbar, lassen jedoch dabei die Kunden ihr Gesicht bewahren. Die Berater bleiben gelassen und stellen klar, dass Offenheit und Ehrlichkeit die Basis einer erfolgreichen Zusammenarbeit sind.

## **6.7 Leistungen im Rahmen der Beratung**

Das Leistungsspektrum der Pflege- und Wohnberatung umfasst neben der umfassenden Unterstützung Ratsuchender im Rahmen von Case Management die Weitergabe von Informationen und das Führen von Beratungsgesprächen.

Ratsuchende können zu sämtlichen Themengebieten, des SGB XI sowie zu Teilbereichen des SGB V, SGB XII und BGB Informationen einholen oder sich beraten lassen.

### **Themengebiete der Beratung**

Nachfolgend sind die Beratungsschwerpunkte der Pflege- und Wohnberatung verzeichnet:

#### **Allgemeine Information zur Pflegeversicherung**

- Pflegebedürftigkeit
- Pflegestufen
- Verfahren zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit
- Begriff Pflegeperson

#### **Leistungen der Pflegeversicherung**

- Pflegesachleistungen (ambulant)
- Pflegegeld
- Kombinationsleistungen (Geld- und Sachleistungen)
- Verhinderungspflege
- Pflegehilfsmittel
- Kurzzeitpflege
- Tages-/Nachtpflege
- Vollstationäre Pflege
- Zusätzliche Betreuungsleistungen
- Leistungen für Pflegepersonen

### **Wohnformen im Alter**

- ambulant
- Betreutes Wohnen
- Wohngemeinschaften
- Teilstationär
- Stationär

### **Betreuungsrechtliche Fragen**

- Patientenverfügung
- Vorsorgevollmacht
- gesetzliche Betreuung

### **Formen der Unterstützung im Rahmen einer Beratung**

Die Berater unterstützen die Kunden bei der Erstellung und dem Ausfüllen sämtlicher die Pflege und Wohnsituation der Kunden betreffenden Schriftstücke. Im Einzelnen sind dies:

- **Anträge auf Leistungen der Pflegeversicherung**
- **Anträge auf Anerkennung einer Schwerbehinderung**
- **Schreibhilfe bei Widersprüchen**
- **Schriftverkehr** mit sämtlichen Akteuren, die die Pflege- und Wohnsituation der Kunden betreffen. (z.B. Sozialamt, Pflegekasse, Krankenkasse, Pflegedienst, etc.)

Neben der Hilfestellung beim Schriftverkehr unterstützen die Berater die Kunden der Pflege- und Wohnberatung auch beim fern-/ mündlichen Kontakt zu sämtlichen Akteuren, die die Pflege- und Wohnsituation der Kunden betreffen.

Darüber hinaus leisten die Berater psychosoziale Unterstützung, indem sie sich im Umgang mit den Kunden stets an die unter Punkt 6 definierten Leitprinzipien zum Umgang mit Kunden halten.

### **6.8 Beendigung einer Beratung**

Ein Beratungstermin ist abgeschlossen, wenn der Berater den Eindruck gewinnt, dass der Kunde zu diesem Zeitpunkt keine weiteren Fragen mehr hat oder alle angesprochenen Punkte geklärt sind. An diesem Punkt des Gespräches fasst der Berater die wesentlichen Ergebnisse noch einmal zusammen und leitet gegebenenfalls weitere Schritte ein. Dies kann ein weiterer Beratungstermin sein, eine Weiterleitung an eine andere Stelle oder Tipps, wie der Kunde weiter vorgehen kann. Der Berater gibt seine Kontaktdaten an den Kunden weiter und weist auf die Möglichkeit der erneuten Kontaktaufnahme hin, falls es weitere bzw. neue Probleme oder Fragen gibt. Weiter gibt der Berater dem Kunden gegebenenfalls Informationsmaterial mit und dokumentiert das Beratungsgespräch.