




DGSS | 2  
@ktuell 2018

# IMPRESSUM

Herausgeber: Deutsche Gesellschaft für Sprechwissenschaft  
und Sprecherziehung e.V.  
 <http://www.dgss.de>


1. Vorsitzende:  
Dr. Ortwin Lämke  
Richardstr. 1 a  
48565 Steinfurt  
 +49 (0)251 83 24426  
 [vorsitz@dgss.de](mailto:vorsitz@dgss.de)

Redaktionsausschuss: Prof. Dr. Kati Hannken-Iljes  
Prof. Dr. Ines Bose  
Dr. Ulrich Nebert  
Prof. Dr. Kerstin Kipp  
Harald Kern

Redaktion: Dr. Elisa Franz  
Geschäftsstelle  
Mauritzstr. 32/33  
48143 Münster  
 +49 (0)176 3495 3845  
 [geschaeftsstelle@dgss.de](mailto:geschaeftsstelle@dgss.de)

Druck: Druckerei der  
Heinrich-Heine-Universität  
Düsseldorf  
ISSN 2191-5032

Briefe, Hinweise und Artikel von DGSS-Mitgliedern werden weitmöglichst ungekürzt und unzensuriert abgedruckt. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion bzw. des DGSS-Vorstands wieder.

 Die Bankverbindung der DGSS:  
Sparkasse Aachen (BIC: AACSD33)  
IBAN: DE68390500000047260088  
DGSS-Gläubiger-ID: DE27ZZZ00001135450

# INHALT

IMPRESSUM .....	2
INHALT .....	3
EXKLUSIVE ANGEBOTE FÜR MITGLIEDER .....	4
DER AUFSATZ.....	5

*„Mehr Miteinander – Critical Incidents in der persönlichen Assistenz“  
von Mia Vogel*

# EXKLUSIVE ANGEBOTE FÜR MITGLIEDER

## DGSS-Intranet

Im Intranet können DGSS-Mitglieder ihre Adressdaten und, falls dort zugelassen, ihr Profil in der TrainerInnen-Suche pflegen, auf das Mitgliederverzeichnis zugreifen und interne Informationen lesen.

Klicken Sie auf den Button „Log In“ (auf der DGSS-Homepage rechts oben) und geben Sie ihre individuellen Zugangsdaten ein, die Sie mit separater Post erhalten haben. Ihr Passwort können Sie nach Belieben ändern. Sichere Passwörter sind eine willkürlich erscheinende Kombination von mindestens acht Buchstaben (Groß- und Kleinschreibung), Ziffern und Sonderzeichen.

## Profil im DGSS-TrainerInnen-Almanach?

Wer als DGSS-Mitglied mit abgeschlossenem sprecherzieherischem/ sprechwissenschaftlichem Studium seine Daten in den TrainerInnen-Almanach auf der DGSS-Homepage eintragen oder bereits bestehende Einträge verändern lassen möchte, wende sich bitte an die Geschäftsstelle (s. S. 2).

## Wie nehmen Sie an der DGSS-Mailing-Liste teil?

An- und Abmeldung ist über folgende Internetseite möglich:

<http://lists.phil-fak.uni-duesseldorf.de/mailman/listinfo/dgss>  
bzw. <http://goo.gl/rNnGtF>

Der Service ist kostenlos und exklusiv für Mitglieder der DGSS.

## DGSS-Studierendenverteiler

Anmeldung per E-Mail an: [studierendenvorstand.dgss@googlemail.com](mailto:studierendenvorstand.dgss@googlemail.com)

## TRAINERversorgung e.V.

Durch die Kooperation mit der TRAINERversorgung e.V. haben DGSS-Mitglieder die Möglichkeit, die Vorteile verschiedener Verbands-Gruppen-Rahmenverträge zu stark vergünstigten Konditionen zu nutzen. Die TVbasic-Mitgliedschaft ist überdies für DGSS-Mitglieder beitragsfrei. Infos unter TRAINERversorgung e. V., Hauptstr. 39, 50996 Köln, 0221 33179 87, 0221 33179 92.

## Ermäßigte Mitgliedsbeiträge bei den DGSS-Landesverbänden

Viele Landesverbände der DGSS, die Ihren Mitgliedern regionale Fortbildungsveranstaltungen und weitere Serviceleistungen anbieten, gewähren DGSS-Mitgliedern Beitragsermäßigungen von bis zu 50%.

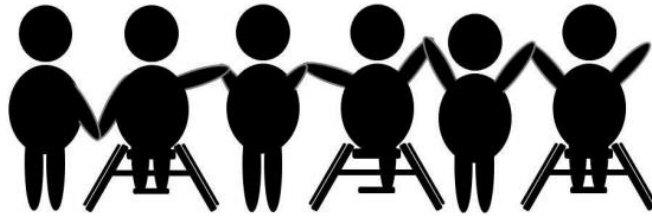
## Sonderkonditionen für DGSS-Veranstaltungen

Als DGSS-Mitglied zahlen Sie ermäßigte Beiträge z. B. für die Teilnahme an den DGSS-Jahrestagungen und anderen Veranstaltungen der DGSS-Akademie.

# DER AUFSATZ

## Mehr Miteinander

### *Critical Incidents in der persönlichen Assistenz*



von Mia Vogel

Wer zur Erfüllung seiner Wünsche und Bedürfnisse auf die Hilfe anderer angewiesen ist, muss in besonderem Maße kommunizieren. Menschen mit Behinderung sind auf die Hilfe ihrer persönlichen Assistenten angewiesen, um ihr Leben selbstbestimmt gestalten zu können. Körperhygiene, Arbeiten, Freizeitaktivitäten etc. sind, je nach Grad der Behinderung, nicht ohne fremde Hilfe möglich, sodass es für die Zusammenarbeit zwischen Klienten und Assistenten unerlässlich ist, Wünsche, Bedürfnisse, Möglichkeiten und Grenzen klar zu äußern. Wird bei diesen Themen nicht klar kommuniziert bzw. aufmerksam zugehört, kann es dazu kommen, dass man nicht weiß oder sich unsicher ist, welches Verhalten nun in welcher Situation erwünscht und angemessen oder eben unerwünscht und unpassend ist. Dieses Unwissen bzw. diese Unsicherheiten im Verhalten können zu kritischen Situationen führen, die Grenzüberschreitungen und Konflikte nach sich ziehen können.

In meiner Masterarbeit *Critical Incidents in der persönlichen Assistenz* (2016) sammelte und kategorisierte ich mithilfe der Critical Incident Technique nach John C. Flanagan (1954) solche kritischen Ereignisse zwischen Assistenznehmern und persönlichen Assistenten. Bei einer online-Umfrage und in persönlichen Interviews wurden 51 Critical Incidents (CI, dt. kritische Ereignisse) von Assistenznehmern und persönlichen Assistenten genannt. Dreizehn ausgewählte CIs bereitete ich dann kommunikationspädagogisch auf und fasste sie in einem Handbuch mit dem Titel *Mehr Miteinander* zusammen, das mit der Masterarbeit eingereicht wurde. Das Ziel der Masterarbeit war es, durch die Sammlung von CIs in der persönlichen Assistenz die Möglichkeit des Perspektivwechsels zu schaffen. Perspektivwechsel fördern die Kommunikation und Wertschätzung und tragen damit letztendlich zu einem Mehr an Miteinander bei.

Von diesem Ziel ausgehend, leiteten sich die folgenden Forschungsfragen ab: Welche CIs können zwischen Assistenznehmern (AN) und persönlichen Assistenten (PA) auftreten und wie können verschiedene kommunikative Lösungsmöglichkeiten aussehen? In welches Bezugssystem können die CIs kategorisiert werden? Welche Schlüsse lassen die kategorisierten CIs in Bezug auf die persönliche Assistenz zu? Mit den Antworten auf diese Fragen können neue AN und PA herausfinden, ob das Modell der persönlichen Assistenz für sie geeignet ist, während Assistenzdienste mit den neu gewonnenen Informationen die Eignung neuer AN und PA für die persönliche Assistenz abfragen können. Bereits erfahrene AN und PA können die CIs bei der Findung neuer Interpretations- und Handlungsmöglichkeiten in Konfliktsituationen nutzen und in Kommunikationsseminaren bieten die CIs eine praxisnahe Grundlage, die Kommunikationstrainer bei der Seminar-konzeption nutzen können.

### **Die Critical Incident Technique**

Für die Erhebung der CIs wurde die Critical Incident Technique (CIT) eingesetzt. Die CIT geht auf Flanagan (1954) und sein gleichnamiges Werk zurück, in welchem er diese als erster umfassend beschrieb. Es ist eine Datenerhebungsmethode, mit der menschliche Verhaltensweisen in bestimmten Situationen gesammelt und kategorisiert werden können. Flanagan sieht den Ursprung der CIT in den Studien des *Aviation Psychology Programs* der United States Army Air Forces im Zweiten Weltkrieg, die untersuchten, welche Faktoren es den Crews ermöglichten, ihre Kampfeinsätze erfolgreich abzuschließen (vgl. Flanagan, 1954 S. 328ff.). Daraus ergibt sich das Ziel der CIT: besonders effektives bzw. ineffektives Verhalten beobachten, beschreiben und daraus Schlüsse für eine verbesserte Arbeitsweise ableiten. Der Fokus auf reale Erfahrungen und die Möglichkeit der qualitativen Auswertung, was bei der individuellen Arbeit in der persönlichen Assistenz unerlässlich ist, waren ausschlaggebend für die Wahl der CIT als Forschungsmethode in der Masterarbeit.

Im Bereich der persönlichen Assistenz wurden bisher noch keine CIs gesammelt, wohingegen in anderen Bereichen der Pflege, vor allem in Krankenhäusern, die CIT bereits zum Einsatz kam. Dabei wurden Veränderungen in der Terminologie und die uneinheitliche Anwendung der CIT kritisiert (vgl. Bradbury-Jones, et al., 2008 S.399). Bei der Datensammlung für die Masterarbeit verwendete ich deshalb die ursprünglichen Begriffe von Flanagan, „Critical Incident“ und „Critical Incident Technique“, um Verwechslungen zu vermeiden. Bei der Anwendung der CIT wurde die Kritik an der uneinheitlichen Definition eines CI berücksichtigt. Ein CI soll nach Bradbury-Jones *et al.* drei Voraussetzungen erfüllen: (1) ein klar abgrenzbares Ereignis mit klarem Anfang und Ende; (2) eine detaillierte Beschreibung und (3) der CI selbst sollte Gegenstand der Analyse sein (vgl. 2008 S. 402). Doch CIs sind nicht immer klar abgrenzbar, in den Beschreibungen der Befragten können Pauschalisierungen und Vermischungen von Ereignissen vorkommen und nicht das Ereignis selbst, sondern die Konsequenzen für die Befragten sind kritisch und damit Gegenstand der Ana-

lyse (vgl. Norman *et al.* 1992). Nach einer kritischen Auseinandersetzung mit diesen Gesichtspunkten, wurden in der Umfrage für die Masterarbeit strukturierende Leitfragen bei der Beschreibung von CIs verwendet und pauschalisierte oder vermischte Ereignisse bei der Analyse ausgeschlossen (1, 2). Bei Voraussetzung (3) wurde die Definition an Norman *et al.* (1992) angelehnt, da die Konsequenzen eines kritischen Ereignisses für die Konfliktlösung entscheidend sind.

Ein weiterer Kritikpunkt ist, ob die direkte oder indirekte Beobachtung bei der Datenerhebung die objektivere Methode ist. In Flanagans Aufsatz lag der Fokus zwar auf direkten Beobachtungen, doch er selbst schrieb, die CIT „is frequently used to collect data on observations previously made which are reported from memory“ (Flanagan, 1954 S. 340). Heute werden retrospektive Selbstberichte bevorzugt, was möglicherweise dem hohen Arbeitsaufwand und den damit verbundenen hohen Kosten bei direkten Beobachtungen geschuldet ist (vgl. Butterfield, 2005 S. 480). In der Masterarbeit konnten direkte Beobachtungen von vornherein ausgeschlossen werden, da diese neben der Anwesenheit eines Beobachters während der Assistenzzeit auch ein Audio- und/oder Videoaufnahme-gerät erfordert hätten, was wahrscheinlich zu verändertem Verhalten der Beobachteten geführt hätte. Die CIs wurden deshalb über eine online-Umfrage und Einzelinterviews gesammelt, wobei zunächst schrittweise die Ziele der Studie bestimmt und die Datenerhebung geplant wurden.

#### **Die fünf Schritte der CIT (nach Flanagan)**

- 1) Erstellen der allgemeinen Ziele der Studie
- 2) Planung der Datenerhebung
- 3) Datensammlung
- 4) Datenanalyse
- 5) Interpretation und Ergebnisdarstellung

#### 1) Erstellen der allgemeinen Ziele der Studie

Die Förderung einer offenen und wertschätzenden Kommunikation zwischen AN und PA war das übergeordnete Ziel der Masterarbeit. Zur Erreichung dieses Ziels wurden CIs in der persönlichen Assistenz gesammelt. Anhand derer können nun die Anforderungen an AN und PA, die zu Problemen führen, und Lösungs- bzw. Vermeidungsstrategien identifiziert werden. Darüber hinaus lassen die CIs Schlüsse auf die Kompetenzen von AN und PA zu, die in dem jeweiligen CI wünschenswert wären. So können effektive Verhaltensweisen aufgezeigt und gefördert werden und gleichzeitig ineffektive Verhaltensweisen vermieden bzw. durch alternative Verhaltensweisen ersetzt werden. Diese Erkenntnisse sind darüber hinaus auch für die Auswahl von AN und PA in den Assistenzdiensten relevant.

Ein untergeordnetes Ziel war es, zur kritischen Auseinandersetzung des eigenen und fremden Kommunikationsverhaltens anzuregen. Dem wurde in der online-Umfrage und den persönlichen Interviews mit der Aufforderung der Befragten nachgekommen, CIs aus ihrem Assistenzalltag zu

beschreiben und deren Lösung zu bewerten bzw. sich alternative Lösungsmöglichkeiten zu überlegen. Außerdem eignen sich die 13, in dem Handbuch zur Masterarbeit ausformulierten CIs, im Selbststudium und in Kommunikationsseminaren zur Reflexion.

## 2) Planung der Datenerhebung

Vor der Sammlung der CIs wurden die von den Teilnehmern<sup>1</sup> zu beobachtenden Situationen genauer definiert, die Datenerhebungsmethoden festgelegt und die Zielgruppe eingegrenzt. Es sollten Situationen beschrieben und gesammelt werden, die zwischen AN und PA während der Assistenzzeit stattfanden, und bei denen es einen kritischen Moment gab, wie beispielsweise Unsicherheiten darüber, wie man sich verhalten soll. Desweiteren musste der Beobachter in der Lage sein, die Situation und deren Ergebnis detailliert wiedergeben zu können. Dazu wurde den Teilnehmern in der Befragung die folgende Definition eines CI vorgelegt, welche für die AN entsprechend angepasst wurde<sup>2</sup>:

Ein kritisches Ereignis ist eine Situation zwischen Ihnen und einer Assistenznehmerin, in der Sie sich unwohl/ wütend/ enttäuscht usw. gefühlt haben, es zu einer Meinungsverschiedenheit kam, oder Sie unsicher waren, wie Sie sich verhalten sollen.

Beispiele:

- a. Sie springen als Aushilfe bei einer Ihnen noch fremden Assistenznehmerin ein und sollen diese aus dem Bett holen.
- b. es kommt zum Streit zwischen der Assistenznehmerin und Ihnen darüber, wie etwas gekocht werden soll.
- c. Die Assistenznehmerin fängt an zu weinen.

Es wurden sowohl positiv als auch negativ verlaufene CIs gesammelt, denn nur so ist es möglich, ein vollständiges Bild der zu beobachtenden Arbeit zu geben (vgl. Cormack, 2000 S. 331). Dabei ist es laut eines Befundes ratsam, zuerst positive und dann negative Ereignisse abzufragen, da so 10% mehr Ereignisse genannt werden als bei umgekehrter Reihenfolge (vgl. Reuschenbach, 2000 S. 5). Außerdem wurde in den Einzelinterviews gezielt nach Konfliktfeldern gefragt, die auf der unveröffentlichten Studie „Leben mit Assistenz“ von Birgit Drolshagen und Birgit Rothenberg basieren (vgl. Tillmann, 2001 S. 285ff.):

Konfliktfelder, die sich aus der Spezifik der Persönlichen Assistenz heraus entwickeln:

- Schwierigkeiten in der Anfangsphase
- Konflikte auf Grund der zeitlichen Intensität der Persönlichen Assistenz
- Antipathien zwischen Assistenznehmerin und Persönlicher Assistentin
- Bevormundung und Machtkämpfe
- Abhängigkeit von der persönlichen Assistentin

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Artikel die Sprachform des generischen Maskulinums angewendet. Es wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.

<sup>2</sup> In der online-Umfrage wurde in Anlehnung an die MOBILE Handbücher nur in der weiblichen Form von Assistenznehmerinnen und persönlichen Assistentinnen geschrieben, was aus Gründen der Einheitlichkeit später in die männliche Form geändert wurde, die alle Geschlechter umfasst.



Konfliktfelder, die aus dem Fehlverhalten der PA resultieren:

- Unzuverlässigkeit
- Unpünktlichkeit
- Unselbstständigkeit
- Ausnutzen von Freiräumen
- Mangelnde Motivation der Persönlichen Assistentinnen
- Mangelnde Qualität der Tätigkeiten im Rahmen der Persönlichen Assistenz
- Betrug durch Persönliche Assistentinnen
- Individuelle Voraussetzungen und äußere Rahmenbedingungen

Konfliktfelder, die aus dem Fehlverhalten der AN resultieren: (Handbuch B S.172)

- „Wenn sie zu viele Erwartungen unausgesprochen lassen,
- wenn sie der Persönlichen Assistentin gegenüber unehrlich sind,
- wenn sie die Persönlichen Assistentinnen untereinander ausspielen, die einen benachteiligen, andere bevorzugen,
- [...] oder sie über ihre Rechte im Unklaren lassen.“

Bei der Datenerhebung wurde, wie oben bereits erklärt, eine direkte Beobachtung ausgeschlossen. Als indirekte Erhebungsmethode eignete sich die online-Umfrage, da sie eine hohe Anzahl an Teilnehmern erreicht, die Ergebnisse vergleichbar sind und die Anonymität der Teilnehmer gewährleistet werden kann. Außerdem war es für Teilnehmer mit Sprach-/Sprech- oder Sehbehinderung dadurch möglich, sich den Text von einem Computer vorlesen bzw. sich diesen vergrößern zu lassen. Am Ende der online-Umfrage bestand die Möglichkeit für die Teilnehmer, sich zu einem persönlichen Interview zu melden. Da es in den Interviews um Themen der Privat- und Intimsphäre gehen sollte und kritische Ereignisse nicht immer direkt angesprochen und geklärt werden, wurde das Einzelinterview gewählt und dem Gruppeninterview vorgezogen. Gruppeninterviews bringen ein erhöhtes Konfliktpotenzial mit sich und sollten deshalb nur in Anwesenheit eines Mediators stattfinden (vgl. Vogel, 2016 S. 29).

Die Zielgruppen waren AN und PA, die aktuell persönliche Assistenz in Anspruch nehmen bzw. diese erbringen. Persönliche Assistenz findet fast immer täglich statt und ist geprägt durch große Nähe, sodass AN und PA früher oder später kritische Ereignisse erleben und somit Experten für CIs in der persönlichen Assistenz sind. Auch unerfahrene AN und PA waren Ziel der Umfrage, denn gerade die Anfangsphase der persönlichen Assistenz ist von Unsicherheiten geprägt, da es zur Schaffung einer Vertrauensbasis Zeit braucht (vgl. MOBILE - Selbstbestimmtes Leben Behinderter e.V., 2001 S. 171). Zuerst sollten ausschließlich AN und PA des Vereins PHÖNIX e.V. Regensburg – Hilfe und Beratung für behinderte Menschen mit 28 AN und 114 PA (Stand Februar 2016) befragt werden, doch an der online-Umfrage nahmen nicht ausreichend Teilnehmer von Seiten der AN teil, weshalb zusätzlich die Diakonie Regensburg sowie der VIF, Vereinigung Integrations-Förderung e. V. München, mit einbezogen wurden, um die Zahl anzupassen<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Da in der persönlichen Assistenz auch Menschen mit nichtdeutschem Hintergrund tätig sind und diese in die Befragung mit einbezogen werden sollten, wurden bei der Durchführung die Kulturstandards nach Alexander Thomas berücksichtigt

## Datenerhebung

Ein Informationsschreiben zur Umfrage und den Einzelinterviews erklärte den Teilnehmern vorab den Zweck, nämlich die Erstellung eines Handbuchs, und die ungefähre Zeitdauer von 30 Minuten, um so die Bereitschaft zur Teilnahme zu erhöhen und für die zu beobachtenden Situationen zu sensibilisieren, denn „memory is improved if it is known in advance that the behavior to be observed is to be remembered“ (Flanagan, 1954 S. 340). Außerdem diente das Informationsschreiben dazu, eine Vertrauensbasis und einen sicheren Rahmen zu schaffen, da persönliche, möglicherweise unangenehme Erfahrungen im Fokus standen. Deshalb wurde auch darauf hingewiesen, dass sowohl die Anonymität der Teilnehmer als auch die der Personen in den zu beschreibenden CIs garantiert würde.

### 1) Online-Umfrage

Mit dem Umfragetool Lamapoll wurden zunächst zwei Testfragebogen erstellt, die jeweils von einem AN und einem PA bearbeitet wurden, um die Verständlichkeit der Fragen und die Zeitdauer zu überprüfen. Der zeitliche Aufwand sollte gerade für Menschen mit motorischen Behinderungen oder Sehbehinderungen geringgehalten werden, damit der Fragebogen auch ohne Assistenz ausgefüllt werden konnte. Aus dem Test ergab sich, dass der Fragebogen gekürzt und bei der Aufforderung einen CI zu beschreiben, der kritische Moment eines CIs in der Formulierung deutlich gemacht werden musste.

### 2) Persönliche Interviews

Nach Abschluss der online-Umfrage wurde mit den Teilnehmern, die sich zu einem Interview bereit erklärt hatten, zeitnah ein Termin vereinbart. Den Teilnehmern wurde ein Beispiel eines ausformulierten CI aus der online-Umfrage vorgelegt, damit sie eine Vorstellung davon bekamen, wie die Informationen verarbeitet und anonymisiert werden würden. Außerdem wurden die Teilnehmer darauf aufmerksam gemacht, dass mehrere Assistenzdienste an der Befragung teilnehmen würden, wodurch der Rückschluss auf Personen weiter erschwert würde. Danach wurde eine schriftliche Einverständniserklärung zur Nutzung der Daten eingeholt.

Die Interviews waren durch einen flexibel anpassbaren Leitfaden strukturiert. So hatten die Teilnehmer zuerst Zeit von sich aus CIs aus ihrem Assistenzalltag zu schildern. Danach stellte die Autorin konkrete Fragen zu den oben genannten Konfliktfeldern. Darüber hinaus wurden für das Handbuch die Beschreibung des idealen AN/ PA, die persönliche Vorstellung von Selbstbestimmung und das Interesse an Kommunikationsseminaren abgefragt.

---

(vgl. Thomas, et al., 2005 S. 24ff.). Kulturstandards sind die zentralen Merkmale einer Kultur, an denen sich die Mehrzahl der Menschen einer bestimmten Kultur orientieren, wenn sie wahrnehmen, denken, werten und handeln. Kulturstandards geben Orientierung welches Verhalten als normal, typisch und verbindlich anzusehen bzw. welches Verhalten abzulehnen ist. Besonders der deutsche Kulturstandard der direkten Kommunikation, der dem der indirekten Kommunikation gegenübersteht, war entscheidend, da indirekt kommunizierende Teilnehmer Kritik in der Regel indirekt äußern und Konflikte nicht offen ansprechen und es bei der Umfrage so möglicherweise zu weniger Nennungen von CIs bei Teilnehmern aus einer indirekt kommunizierenden Kultur kommen kann.

## Datenanalyse

An der online-Umfrage nahmen neun AN und 26 PA teil. Diese schilderten zwölf CIs auf AN-Seite und 23 CIs auf PA-Seite, von denen allerdings nur drei CIs der AN und sechs der PA verwertbar waren, das heißt den Kriterien eines CI entsprachen.

Zu einem persönlichen Interview erklärten sich vier AN und zehn PA bereit, von denen drei AN und sieben PA tatsächlich interviewt werden konnten. Ein Interview dauerte durchschnittlich 30-60 Minuten, wobei PA im Schnitt drei bis vier CIs nannten, während die Anzahl der CIs bei den AN von drei über sechs bis 21 variierte. Dabei wurden insgesamt 26 CIs auf AN-Seite und 16 CIs auf PA-Seite gesammelt, die den Kriterien eines CIs entsprachen. PA sind in vielen Fällen nicht so lange in der Assistenz tätig wie die AN Assistenz bekommen, was der Grund dafür sein könnte, dass AN mehr CIs nannten als PA. Darüber hinaus nannten nichtdeutsche Teilnehmer, die aus einer Kultur mit dem Kulturstandard der indirekten Kommunikation stammen, die wenigsten CIs. Dennoch konnten auch durch deutsche Teilnehmer interkulturelle CIs gesammelt bzw. CIs, die von nichtdeutschen Teilnehmern genannt wurden, im Nachhinein auf unterschiedliche Kulturstandards zurückgeführt werden. Um mehr CIs von nichtdeutschen Teilnehmern sammeln zu können, könnten bei einem Kommunikationsseminar die Teilnehmer für Kulturstandards sensibilisiert werden.

Diese Daten lassen den Schluss zu, dass die Interviews zeitaufwendiger und zugleich effektiver als die online-Umfrage waren, da die Zahl der verwertbaren CIs deutlich höher war (42:9). Obwohl es zu beachten gilt, dass in der online-Umfrage nur nach je einem positiv und einem negativ verlaufenen CI gefragt wurde, um die Umfrage kurz zu halten, waren die persönlichen Interviews mit 42 gesammelten CIs bei 14 Teilnehmern effizienter als die online-Umfrage mit neun gesammelten CIs bei 35 Teilnehmern.

Der Inhalt der gesammelten CIs wurde dann qualitativ ausgewertet, weshalb auf eine Transkription verzichtet wurde. Die Auswertung ergab das Bezugssystem der „Konfliktfelder“ und die dreizehn interpretierten und ausformulierten CIs (s.u.).

## Kategorisierung

Konfliktfeld	Definition	Häufigkeit
1. Abgrenzung (AN)	Die Fähigkeit, „Nein“ sagen zu können/ bzw. Grenzen zu setzen, um für sich selbst einzustehen. CIs: 1, 2, 3, 6, 9, 11	20
2. Selbstbestimmung (AN)	Die Entscheidungsfreiheit des AN, deren Grenzen nicht immer deutlich sind. CI: 7, 10, 13	8
3. Trennung von Arbeit und Freizeit (PA)	Vermischung der Lebensbereiche. PA verhält sich während der Assistenzzeit wie in seiner Freizeit. CI: 1, 2, 3	7
4. Weisungsgebundenheit (PA)	Es besteht eine persönliche Abhängigkeit zwischen PA und Arbeitgeber (Assistenzverein bzw. AN). Der Arbeitgeber hat ein Weisungsrecht, um die Pflichten des PA genauer zu bestimmen, an das sich der PA halten muss. CI: 10, 13	6

5. Bevormundung des AN (PA)	Entscheidungsübernahme bzw. Vorwegnahme. Der PA meint, besser zu wissen, was gut für den AN ist. Aktiv/ bewusst im Gegensatz zu Distanzlosigkeit.	5
6. Abgrenzung (PA)	Die Fähigkeit, „Nein“ sagen zu können/ bzw. Grenzen zu setzen, um für sich selbst einzustehen. CIs: 7, 10, 12	5
7. Abhängigkeit (AN)	Der AN fühlt sich von seinem PA abhängig. CIs: 4, 5	5
8. Verletzung der Fürsorgepflicht (AN)	Der Arbeitgeber (Verein und AN) ist gegenüber den PA dazu verpflichtet, auf ihre Rechte, Rechtsgüter und Interessen Rücksicht zu nehmen und das Arbeitsverhältnis in sozialer Weise auszugestalten. CI: 7, 10	5
9. Macht (AN)	Die Gewalt des AN aufgrund seiner Position, in der er über den PA bestimmen kann. CI: 13	4
10. Macht (PA)	Die Gewalt des PA aufgrund seiner Position, in der er über den AN bestimmen kann. CI: 5	4
11. Anleitungs-kompetenz (AN)	Die Fähigkeit des AN, seine PA selbst einzuarbeiten und anzuleiten. CI: 8	4
12. Kulturstandards	Unterschiedliche Kulturstandards wirken auf die Kommunikation zwischen AN und PA. CI: 9	4
13. Unzuverlässigkeit (PA)	Der PA vernachlässigt seine Pflichten in der Assistenz. CI: 1, 4, 5	4
14. Distanzlosigkeit (PA)	PA hält unbewusst innere und äußere Grenzen des AN nicht ein. CI: 3, 6	3
15. Gewohnheit (PA)	Eine (unbewusst) automatisch ablaufende Handlung. CI: 8	3
16. Missverständnis	Das Gesagte ist nicht gleich dem Gemeinten. CI: 8	2
17. Gefährdung des AN (PA)	Bewusstes oder unbewusstes Handeln, mit dem die körperliche Unversehrtheit eines anderen Menschen gefährdet wird. CI: 11	2
18. Hygiene (AN)	Maßnahmen zur Erhaltung der Sauberkeit und der Gesundheit. CI: 12	2
19. Selbstgefährdung (AN)	Handlungen, die bewusst oder unbewusst eine Schädigung der eigenen Gesundheit verursachen könnten. CI: 7	2
20. Trennung von Arbeit und Freundschaft (PA)	Das Arbeitsverhältnis wird vom PA nicht mehr als professionell, sondern als freundschaftlich angesehen. CI: 6, 9	2
21. Unterschiedliche Weltanschauung	PA und AN sehen und beurteilen die Welt und das Leben unterschiedlich.	2
22. Weisungsverweigerung (PA)	Der PA weigert sich, seinen vertraglich festgelegten Pflichten nachzukommen. CI: 2, 5	2
23. Abhängigkeit (PA)	Der PA fühlt sich von seinem AN abhängig.	1
24. Angst (PA)	Der PA hat Angst, seine Tätigkeiten in der Assistenz falsch auszuüben.	1
25. Arbeitsmotivation (PA)	Die Gründe, die den PA zur Arbeit antreiben.	1
26. Distanzlosigkeit (AN)	AN hält unbewusst innere und äußere Grenzen des PA nicht ein.	1
27. Geduld (AN)	Die Fähigkeit oder Bereitschaft, etwas ruhig und beherrscht abzuwarten oder zu ertragen.	1
28. Loyalitätskonflikt (PA)	Innerer Konflikt, der dadurch entsteht, dass die betroffene Person zwei unterschiedlichen und sich gegenseitig ausschließenden Anforderungen gerecht werden will.	1

29. Manipulation (AN)	Der AN beeinflusst gezielt und verdeckt den PA zu seinem eigenen Vorteil.	1
30. Manipulation (PA)	Der PA beeinflusst gezielt und verdeckt den AN zu seinem eigenen Vorteil.	1
31. Schweigepflicht (PA)	Der PA ist gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über persönliche Daten, Religionszugehörigkeit, Krankheitsgeschichte, Vermögensverhältnisse oder sonstige private oder berufliche Verhältnisse des AN verpflichtet.	1
32. Sprachbarriere (AN)	Durch körperliche Einschränkungen, z.B. Spastiken, kann der AN in manchen Situationen nicht (deutlich) sprechen und seine Bedürfnisse klar äußern.	1
33. Trennung von Arbeit und Liebe (PA)	Das Arbeitsverhältnis wird vom PA nicht mehr als professionell, sondern als liebevoll angesehen.	1
34. Trennung von Assistenz und Freundschaft (AN)	Das Arbeitsverhältnis wird vom AN nicht mehr als professionell, sondern als freundschaftlich angesehen.	1

Die CIs aus der online-Umfrage und den Einzelinterviews wurden in den Bezugsrahmen „Konfliktfelder der persönlichen Assistenz“ eingeteilt (vgl. Vogel, 2016 S. 37ff.). Insgesamt 34 Konfliktfelder konnten ermittelt werden, wobei es wahrscheinlich noch mehr Kategorien gibt, wie sich aus der zu geringen Stichprobengröße und der Liste der Konfliktfelder aus den MOBILE Handbüchern ableiten lässt (s. S.4f.). Die hier herausgearbeiteten Konfliktfelder sind im Vergleich zu denen der MOBILE Handbücher allerdings konkreter (vgl. Vogel, 2016 S. 40). Jede Kategorie bezieht sich auf ein Konfliktfeld, wobei in Klammern angegeben wird, wer in dem jeweiligen CI etwas (nicht) tut, (nicht) tun sollte oder von etwas betroffen ist. Außerdem sind die Kategorien positiv, im Nominalstil und wertneutral formuliert, besitzen alle das gleiche Level an Wichtigkeit und neue CIs können leicht in den bestehenden Bezugsrahmen einsortiert werden. Zur Überprüfung des Abstraktionsniveaus der Kategorien wurden diese einem AN und einem PA vorgelegt, welche diese auf Klarheit und Einprägsamkeit kontrollieren sollten. Laut der Testpersonen entsprachen die Kategorien diesen Kriterien und sind für den Leser ohne weitere Erklärungen verständlich.

In der obenstehenden Tabelle sind die Konfliktfelder nach absteigender Häufigkeit sortiert, wobei mit 20 Nennungen, „Abgrenzung des AN“, als Hauptkonfliktfeld identifiziert werden konnte. Es besteht ein Zusammenhang zwischen dem Hauptkonfliktfeld und dem Konfliktfeld „Trennung von Arbeit und Freizeit“ auf Seite der PA, das sieben Mal und immer gemeinsam mit dem Hauptkonfliktfeld genannt wurde. Die Ursache dieses Zusammenhangs findet sich in dem besonderen Arbeitsverhältnis zwischen AN und PA, das die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit auf beiden Seiten unscharf werden lässt, weshalb es für beide Parteien wichtig ist, Grenzen zu setzen, da auch auf PA Seite „Abgrenzung“ als CI fünf Mal genannt wurde. Das zweithäufigste Konfliktfeld mit acht Nennungen ist „Selbstbestimmung (AN)“. Dieses wurde entweder im Zusammenhang mit Abgrenzung genannt (vier Mal) und bedeutet dann, dass der AN sich abgrenzen sollte, oder mit den Konfliktfeldern „Macht“ (vier Mal) und „Verletzung der Fürsorgepflicht“ (drei Mal), was Grenzüberschreitungen seitens des AN signalisiert. Hier endet das Selbstbestimmungsrecht des AN, welches

das Direktions-/ Weisungsrecht gegenüber dem PA beinhaltet und sich in der „Weisungsgebundenheit des PA“ (sechs Mal) widerspiegelt. Welche Weisungen ein PA ausführen muss, ist nicht immer klar; sobald sich der AN allerdings selbst gefährdet (zwei Mal) oder die Grenzen des PA nicht einhält („Distanzlosigkeit“ einmal), muss die Weisung nicht ausgeführt werden.

Konfliktfelder werden unterschiedlich wahrgenommen und sind nicht für jeden AN/ PA relevant, was ein Beispiel dieser Studie belegt. Zwei AN hatten das Konfliktfeld „Schwierigkeiten in der Anfangsphase“ aus den MOBILE Handbüchern gegenteilig wahrgenommen. Gerade in der Anfangsphase zeigten sich bei ihnen neue PA von ihrer besten Seite und es kam erst später zu Schwierigkeiten. Sowohl die genannten Konfliktfelder als auch die ausformulierten CIs erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit bzw. Relevanz für jeden AN/ PA.

### **Interpretation und Ergebnisdarstellung**

Die Stichprobe kann mit 51 verwertbaren CIs nicht als repräsentativ gesehen werden, da bei der Kategorienbildung keine Sättigung eintrat (vgl. Vogel, 2016 S. 41ff.). Doch durch diese Stichprobe konnte das Bezugssystem Konfliktfelder herausgearbeitet werden. Dieses Bezugssystem kann für weitere Datenerhebungen und die Ausformulierung der noch nicht bearbeiteten CIs weiter genutzt werden. Aus den Konfliktfeldern konnten zusätzlich noch die in dem jeweiligen CI wünschenswerten Kompetenzen des AN und PA abgeleitet werden. Für erneute Datensammlungen ist zu beachten, dass persönliche Interviews, gemessen an den genannten CIs zu den Befragten, mit 42:14 deutlich ergiebiger als die online-Umfrage mit 9:35 waren. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Interview-Teilnehmer das Ziel der Erhebung durch die Vorlage eines ausformulierten CI besser einschätzen konnten als die Teilnehmer der online-Umfrage und dadurch auch ihre Anonymität bestätigt sahen. So könnte man bei zukünftigen online-Umfragen die Zahl der CI wahrscheinlich erhöhen, indem man einen ausformulierten CI voranstellt. Auch eine längere Zeitspanne zur Sammlung der CIs, wie es vor den Interviews der Fall war, führen zu mehr Nennungen, was beispielsweise mithilfe eines CI-Tagebuchs weiter gefördert werden kann.

Obwohl gleichermaßen nach positiv wie negativ verlaufenen CIs gefragt wurde, waren nur sechs der 51 CIs positiv. Die Ursache könnte in der negativen Konnotation des Begriffs ‚kritisch‘ liegen oder in der unterschiedlichen Einschätzung von „positiv bzw. negativ verlaufen“, wie sich in einem Interview zeigte, bei dem ein CI als negativ verlaufen beschrieben wurde, der aus Sicht der Autorin allerdings positiv verlaufen war. Außerdem ist es möglich, dass negative Ereignisse stärker in Erinnerung bleiben. Falls es jedoch tatsächlich mehr negativ als positiv verlaufene Ereignisse gibt, liegt die Schlussfolgerung nahe, dass die Konfliktlösungsmöglichkeiten nicht ausreichend klar sind, was den Ausbau eines geeigneten Angebots im Bereich Konfliktmanagement in Assistenzdiensten erfordert.

Das Hauptkonfliktfeld „Abgrenzung (AN/PA)“ steht in Zusammenhang mit den Konfliktfeldern „Selbstbestimmung (AN)“, „Trennung von Arbeit und Freizeit (PA)“ und „Weisungsgebundenheit (PA)“, was darauf schließen lässt, dass die Grenzen in der persönlichen Assistenz nicht ausreichend klar sind (vgl. Vogel, 2016 S. 42). Diese sind für die besondere Arbeitsbeziehung zwischen AN und PA nicht allgemeingültig definierbar. In Bezug auf Selbstbestimmung kann nur der Leitspruch „Was du nicht willst, dass man dir tu‘, das füg‘ auch keinem andern zu“ Orientierung geben, während im Konfliktfeld „Trennung von Arbeit und Freizeit“ gilt, dass die persönliche Beziehung zwischen AN und PA die Qualität der Hilfeleistungen nicht einschränken darf. Die Weisungen, die ein PA ausführen muss, hängen von den individuellen Einschränkungen und Anforderungen des AN ab, wobei beispielsweise psychologische Hilfestellungen nicht in die persönliche Assistenz fallen.

Daraus ergibt sich der Stellenwert von Empathie und Respekt in der persönlichen Assistenz, die von Assistenzdiensten bei der Auswahl der PA beachtet und getestet werden sollten. Eine Sensibilisierung durch Perspektivwechsel, in denen PA testen können, wie es ist, auf Hilfe angewiesen zu sein und AN, wie es ist, weisungsgebunden zu sein, sollte erfolgen. Das würde auch dem Gefühl von Abhängigkeit, was bei AN fünf und bei PA ein Mal genannt wurde, und im Zusammenhang mit „Bevormundung des AN“ (fünf Mal) und „Macht“ (4:4) steht, entgegenwirken. Darüber hinaus kann durch Seminare, die beispielsweise auf CIs basieren, geübt werden, wie man Grenzen setzt. Allerdings muss auch die Pflegedienstleitung mehr auf die Einhaltung der Fürsorgepflicht gegenüber der PA achten. Bei Unklarheiten über die Grenzen in der persönlichen Assistenz können diese mit der Pflegedienstleitung und/oder dem Betriebsrat geklärt werden.

Neben den Grenzen der persönlichen Assistenz sollte auch auf die Anleitungskompetenz der AN mehr geachtet werden, aufgrund derer es vier Mal zu CIs kam. Das kann durch Seminare zum Thema Anleitungskompetenz, peer counseling, individuelle Kommunikationsberatung und die Möglichkeit einer Probeassistenz für AN, bevor sie persönliche Assistenz beantragen, erreicht werden.

### **Aufbau des Handbuchs *Mehr Miteinander***

Das Handbuch zur Masterarbeit wird durch einen Comic zur Konfliktlösung eingeleitet, bei dem ein Konflikt, der von einer Mauer symbolisiert wird, durch Zusammenarbeit von einem AN und einem PA abgebaut wird (vgl. Vogel, 2016 S. 45ff.). Neben 13 ausformulierten CIs aus der Datensammlung, umfasst das Handbuch auch drei Kommunikationsmodelle, den Ablauf eines Konfliktlösungsgesprächs und die Definition von Kulturstandards. Diese Kommunikationsgrundlagen finden bei den verschiedenen CIs praktische Anwendung. Im Anschluss daran findet sich ein Kapitel zur Selbstreflexion unter anderem über die Kompetenzen eines idealen AN/ PA und Selbstbestimmung.

Die ausformulierten CIs wurden aus unterschiedlichen Konfliktfeldern ausgewählt und sind jeweils in sich geschlossen, sodass sie je nach Interessensgebiet oder Gewichtung des Lesers bearbeitet werden können. In der Überschrift der CIs wird in Klammern die Perspektive angegeben, aus welcher der CI geschildert wird (AN oder PA). Am rechten Rand ist die Quelle des CIs verschlüsselt angegeben, die nur für die Korrektoren der Arbeit entschlüsselt wurden. Nach der Beschreibung eines CIs werden vier mögliche Gefühlslagen und Verhaltensmöglichkeiten (A.-D.) angegeben, wobei sich eine der Möglichkeiten so oder so ähnlich ereignete, während die anderen von der Autorin erfunden sind. Diese Varianten und die offene Variante „E.“, die den Leser anregen soll, eine eigene Lösung zu finden, zeigen die Vielzahl an verschiedenen Perspektiven auf ein und dieselbe Situation. Im Anschluss werden die Varianten A.-D. kommentiert, was zur Reflexion über die verschiedenen Verhaltensweisen veranlassen soll. Es wurde bewusst auf Musterlösungen verzichtet, da jede Kommunikationssituation individuell ist und von zu vielen Faktoren beeinflusst wird, als dass allgemeingültige Lösungen daraus abgeleitet werden könnten. Der Abschnitt „Für ein gutes Miteinander“ in jedem CI ist folglich als Empfehlung zu verstehen und zielt darauf ab, gemeinsam eine Lösung zu finden. Darüber hinaus enthält jeder CI praktische Übungen für ein gutes Miteinander, die Anwendung eines der Kommunikationsmodelle und Schlagworte, die bei der Seminarkonzeption Orientierung geben. Der umgangssprachliche Schreibstil in den CIs spiegelt wider, wie die CIs geschildert wurden und soll den Lesern helfen, sich mit dem Akteur zu identifizieren und die Perspektive zu wechseln. Im Folgenden wird ein Beispiel eines ausformulierten CIs, wie er im Handbuch erscheint, gegeben.

## 1. PA erledigt Aufgaben, wann er will (AN)

2.9

KONFLIKTFELDER: Abgrenzung (AN). Trennung von Arbeit und Freizeit, Weisungsverweigerung (PA).

KOMPETENZEN AN: Klares Äußern von Erwartungen. Grenzen setzen.

KOMPETENZEN PA: Anpassungsfähigkeit. Trennung von Freundschaft und Arbeit, Verantwortungsbewusstsein.

### 1.1 Kritisches Ereignis



AN: „Ich hab' draußen im Garten noch was zu machen.“

PA: „Ja, dann würd' ich sagen, machen wir das in 'ner halben Stunde. Ich würd' noch gern' meine fünf Tibeter\* machen.“

AN: „Hallo? In 'ner halben Stunde hab' ich vielleicht schon was anderes vor. Außerdem warte ich jetzt keine halbe Stunde bis du damit fertig bist.“

PA widerwillig: „Ja gut, dann machen wir das halt jetzt.“  
Du hast das Gefühl, dass du ihm lästig bist.

[\* Fünf Tibeter: fünf aufeinanderfolgende Yoga-Übungen]



## 1.2 Wie hättest du dich gefühlt? Wie hättest du dich am ehesten verhalten?



Ich fühle mich mal wieder als Last für meine Mitmenschen und die ganze Gesellschaft. Wütend auf mich selbst, sehe ich ihm bei den Yoga-Übungen zu.



Ich fühle mich persönlich angegriffen. Ich werde auch persönlich: „Ohje, bist du auch eine von diesen Ökofritzen?“



Ich bin überrascht. Ich frage: „Warum willst du jetzt Yoga-Übungen machen?“



Ich fühle mich ausgenutzt. Ich sage: „Ich bin grad überfordert. Ich brauch' gerade einen Moment, dann reden wir da drüber“ und verlasse das Zimmer.



## 1.2 Kommentar zu Verhaltensmöglichkeiten

**A.** Gerade dieses Gefühl sollte der AN nicht vermittelt bekommen! Der PA erbringt eine Dienstleistung für die er bezahlt wird. Diese Arbeit ist ohne Frage anstrengend, wenn der PA die Arbeit allerdings als Last empfindet, sollte er den Job wechseln und dieses Gefühl nicht dem AN vermitteln.

**B.** Persönliche Angriffe sind tabu (selbstverständlich für beide)! (s. Gewaltfreie Kommunikation)

**C.** Mit der Frage nach dem Beweggrund für das Verhalten des PA kann der AN herausfinden, ob tatsächlich eine Pause benötigt wird. Sollte das der Fall sein, kann man eventuell die Pausenzeit vorverlegen, sollte aber auch deutlich machen, dass der PA das nächste Mal konkret nach einer Pause fragt und nicht allein entscheidet, wann er Pause macht. Sollte der PA allerdings die Arbeit als Freizeit sehen, muss darauf natürlich keine Rücksicht von dem AN genommen werden.

**D.** Versetze dich in die Lage des AN: Wie würde es dir gehen, wenn im Garten noch etwas erledigt werden muss und du danach etwas essen möchtest, dir für beides ein PA eingeteilt wurde, der dafür bezahlt wird und der stattdessen Yoga - Übungen macht – und das auch noch ohne es mit dir abzuklären? Yoga - Übungen des PA sind nicht im Assistenzbudget enthalten.

**E.**

### 1.3 Für ein gutes Miteinander

- Ideal: gemeinsam Assistenzzeiten und Pausenzeit(en) abklären.
- Feststehende Termine (z.B. Arztbesuche) im Voraus ankündigen, dann kann sich der PA auch darauf einstellen.
- Wenn es ihm möglich ist, kann der AN auch für eine kürzere Zeitspanne (evtl. 2 Stunden) einen Überblick geben, welche Tätigkeiten/ Aktivitäten anstehen- „In einer halben Stunde würde ich gerne was essen.“
- Stress vermeiden.
- Als PA sollte man sich immer wieder klarmachen, dass man in der Arbeit ist.
- Falls der PA gerade keine Energie hat, eine Aufgabe aber wirklich dringend jetzt von diesem PA gemacht werden sollte, helfen oft Begründungen: „Es ist wichtig, dass du das heute machst. Morgen kommt ein anderer PA, der kann das nicht so gut, der hat andere Stärken. Deshalb brauche ich dich dazu.“
- Perspektivwechsel: Was wäre, wenn du in der Situation wärst?

### 1.4 Vorschläge



#### Die Gefühlslage/ Zustand abfragen:

- Zu Beginn einer Schicht fragen: Wie geht es dir? (PA und AN)
- Dadurch haben beide gleich die Chance zu sagen, wenn heute auf etwas bestimmtes Rücksicht genommen werden soll.
- Dem anderen aufmerksam zuhören.
- Gegebenenfalls nachfragen, was das für die Zusammenarbeit bedeutet, z.B. „Du bist müde, heißt das, du brauchst heute früher eine Pause?“ „Du hast dich mit deinem Partner/ deiner Partnerin gestritten, möchtest du darüber reden oder lieber nicht?“

### 1.5 Kommunikationsgrundlage



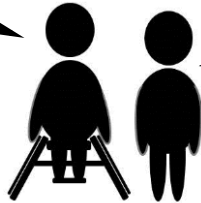
- Vier-Seiten-einer-Nachricht.

PA: „Ja gut, dann machen wir das halt jetzt.“



Ich habe außerhalb der Assistenzzeit nicht viel/ keine Freizeit. Ich kann nicht wie du nach der Assistenz nach Hause gehen und meinen Freizeitaktivitäten nachgehen. Deshalb brauche ich dich, damit du mit mir meinen Alltag und meine Freizeit gestaltest.

So hab' ich das noch gar nicht gesehen.



Schlagworte: Abgrenzung (AN). Trennung von Arbeit und Freizeit, Weisungsverweigerung (PA). Gefühlslage/ Zustand abfragen. Vier-Seiten-einer-Nachricht.

### Ausblick

Innerhalb der online-Umfrage wurden die Teilnehmer befragt, an welchem Kommunikationsseminar sie Interesse hätten. Das Ergebnis war: „Konfliktmanagement“ (17 Stimmen), „Macht und Kommunikation“ (16 Stimmen), „Führungsstile“ (12 Stimmen), „Gewaltfreie Kommunikation“ (4 Stimmen) und „Kommunikationsgrundlagen“ (3 Stimmen). Je sechs Teilnehmer gaben an, dass ein solches Kommunikationsseminar einen Tag oder ein Wochenende dauern sollte; fünf wären bereit, regelmäßig Zeit zu investieren. Drei Teilnehmer waren nicht an Kommunikationsseminaren interessiert.

Mittlerweile wurde eine zwei Mal jährlich stattfindende, eintägige Kommunikationsfortbildung beim Verein Phönix e.V. Regensburg konzipiert, die auf dem Handbuch der Masterarbeit basiert und auch für externe Teilnehmer zugänglich gemacht wurde. Außerdem wurde ein wöchentliches, internes Kommunikationsberatungsangebot für Assistenznehmer und Assistenten zur Findung individueller Lösungen bei Problemen in der persönlichen Assistenz geschaffen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es in der persönlichen Assistenz zu vielfältigen CIs kommt. Diese sollten als Herausforderungen und Chancen begriffen werden, über- und voneinander zu lernen. Sich in den anderen hineinversetzen und miteinander einen Weg finden, das stärkt das Miteinander in der persönlichen Assistenz.

## Literaturverzeichnis

- Bradbury-Jones, C. und Tranter, S. 2008.** Inconsistent use of the critical incident technique in nursing research. *Journal of Advanced Nursing* 64. 2008, 4, S. 399-407.
- Butterfield, Lee D. et al. 2005.** Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004. *Qualitative Research* 5. 2005, 4, S. 475-497.
- Cormack, Desmond. 2000.** The Critical Incident Technique. *The Research Process in Nursing*. Oxford : Blackwell Publishing, 2000, S. 327-335.
- Flanagan, J. C. 1954.** The critical incident technique. *Psychological Bulletin*. Juli 1954, Bd. 51, 4, S. 327-359.
- Geißner, Hellmut. 1982.** *Sprecherziehung. Didaktik und Methodik der mündlichen Kommunikation*. Königstein : s.n., 1982.
- MOBILE - Selbstbestimmtes Leben Behinderter e.V. 2001.** *Handbuch Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz. Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen. Band A*. Neu-Ulm : AG-SPAK-Bücher, 2001.
- **2001.** *Handbuch Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz. Ein Schulungskonzept für Persönliche AssistentInnen. Band B*. Neu-Ulm : AG-SPAK-Bücher, 2001.
- Norman, I.J., et al. 1992.** Developing Flanagan's critical incident technique to elicit indicators of high and low quality nursing care from patients and their nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 1992, Bd. 17, S. 590-600.
- Reuschenbach, Bernd. 2000.** Grundlagen der Critical Incident Technique. 2000, S. 1-5.
- Schulz von Thun, Friedemann (2010):** *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation*.
- Thomas, Alexander, Kinast, E.-U. und Schroll-Machl, S. 2005.** *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation*. 2005. Bd. 1.
- Tillmann, Anja. 2001.** Konflikte und Konfliktlösungen. [Hrsg.] MOBILE - Selbstbestimmtes Leben Behinderter e.V. *Handbuch Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz. Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen. Band A*. 2001, S. 283-308.
- Vogel, Mia. 2016.** *Critical Incidents in der persönlichen Assistenz*. Regensburg : s.n., 2016.

### **Mia Vogel**

... hat an der Universität Regensburg Allgemeine und Vergleichende Sprachwissenschaft studiert sowie ihren Master in mündlicher Kommunikation und Sprecherziehung absolviert. Seit 2016 ist sie Kommunikationstrainerin und -beraterin beim Verein Phönix e.V. Beratung und Hilfen für Menschen mit Behinderung in Regensburg. Ihre Schwerpunkte liegen dabei in den Bereichen Konfliktmanagement, interkulturelle Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit.

Kontakt: [miavogel@web.de](mailto:miavogel@web.de)



## DGSS @ktuell 2/2018



ISSN 2191-5032