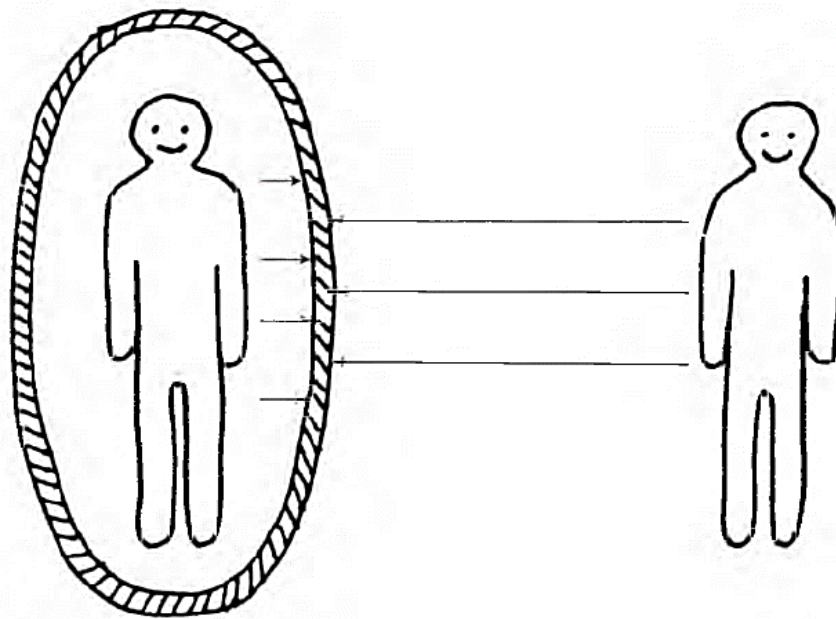


Gestaltung der Kommunikation zwischen Erwachsenen mit Komplexer Behinderung und Betreuungspersonen



Förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation

Bachelor-Arbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Melinda Flückiger und Jasmin Wyss

Bachelor-Arbeit
Sozialpädagogik
TZ 17-23 und VZ 19-23

Melinda Flückiger und Jasmin Wyss

Gestaltung der Kommunikation zwischen Erwachsenen mit Komplexer Behinderung und Betreuungspersonen

Förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation

Diese Arbeit wurde am **14.08.2023** an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

**Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern**



Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten.

Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

Vorwort der Studiengangleitung Bachelor

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von mehreren Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme und Entwicklungspotenziale als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Denken und Handeln in Sozialer Arbeit ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es liegt daher nahe, dass die Diplomand_innen ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Fachleute der Sozialen Arbeit mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachkreisen aufgenommen werden.

Luzern, im August 2023

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Studiengangleitung Bachelor Soziale Arbeit

Abstract

Kommunikation findet täglich statt und ist etwas Selbstverständliches. Es gehört zu den Menschenrechten und Grundbedürfnissen, welche allerdings nicht für alle Menschen gleich zugänglich sind. Menschen mit komplexer Behinderung können sich aufgrund meist stark eingeschränkter kommunikativer Fähigkeiten oft nicht ausreichend mitteilen. Im stationären Setting sind sie auf die Unterstützung der Betreuungspersonen angewiesen, um in ihrer Kommunikation wahrgenommen und verstanden zu werden. In dieser Bachelor-Arbeit wird auf die Gestaltung der Kommunikation zwischen Erwachsenen mit komplexer Behinderung und Betreuungspersonen eingegangen. Die Verfasserinnen Melinda Flückiger und Jasmin Wyss erforschen, welche förderlichen Faktoren sich für eine gelingende Kommunikation für die Praxis mit Erwachsenen mit komplexer Behinderung im stationären Setting ergeben. Für die Beantwortung wurde zunächst auf Erwachsenen mit komplexer Behinderung und die Kommunikation von und mit ihnen eingegangen. Anschliessend wurden mittels qualitativer Forschung Fachpersonen der Sozialpädagogik oder Betreuung nach ihren Erfahrungen in der Kommunikation mit Erwachsenen mit komplexer Behinderung befragt. Die daraus resultierenden Erkenntnisse wurden mit der Theorie in Zusammenhang gebracht. Auf diese Weise konnten förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit komplexer Behinderung in den Bereichen der Betreuungspersonen, der Institution und des Sozialraums eruiert werden. Es lässt vermuten, dass es ein grösseres Bewusstsein über die Bedeutung der Kommunikation und Wissen darüber benötigt, wie die Kommunikation bei Erwachsenen mit komplexer Behinderung gefördert werden kann.

Dank

An dieser Stelle danken wir allen Personen herzlich, die uns beim Verfassen unserer Bachelor-Arbeit unterstützt haben, insbesondere unserer Begleit- und Beurteilungsperson Ricarda Theiler. Sie stand uns bei Fragen und Unsicherheiten stets kompetent und wohlwollend zur Seite. Ein weiterer Dank gilt allen Fachpersonen, die sich die Zeit genommen haben, um mit uns ein Interview für die Forschung durchzuführen. Ebenfalls danken wir allen, die sich zur Verfügung gestellt haben, um unsere Arbeit gegenzulesen.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	I
Dank	II
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 <i>Ausgangslage</i>	1
1.2 <i>Fragestellung</i>	2
1.3 <i>Aufbau der Arbeit</i>	2
2 Erwachsene mit komplexer Behinderung	4
2.1 <i>Begriffserklärung</i>	4
2.2 <i>Wohnen im stationären Setting</i>	6
2.3 <i>Fazit: Die Komplexität eines Begriffes</i>	7
3 Kommunikation bei Erwachsenen mit komplexer Behinderung	8
3.1 <i>Kommunikation</i>	8
3.2 <i>Kommunikationstheorien</i>	12
3.2.1 <i>Das Organon-Modell</i>	12
3.2.2 <i>Die fünf Axiome</i>	12
3.2.3 <i>Das Vier-Seiten-Modell</i>	15
3.3 <i>Sprachentwicklung</i>	17
3.4 <i>Sprachentwicklungsstörungen</i>	20
3.5 <i>Recht und Bedürfnis</i>	24
3.6 <i>Herausforderungen bei Erwachsenen mit komplexer Behinderung</i>	25
3.7 <i>Förderkonzepte bei Erwachsenen mit komplexer Behinderung</i>	29
3.7.1 <i>Basale Kommunikation</i>	32
3.7.2 <i>Unterstützte Kommunikation</i>	33
3.8 <i>Fazit: «Man kann nicht nicht kommunizieren»</i>	36
4 Forschungsdesign	37
4.1 <i>Forschungsfrage</i>	37
4.2 <i>Erhebungsinstrument</i>	37
4.3 <i>Stichprobe</i>	38
4.4 <i>Datenerhebung</i>	38
4.5 <i>Datenaufbereitung</i>	39
4.6 <i>Datenauswertung</i>	40

5	Darstellung der Forschungsergebnisse	40
5.1	<i>Bedeutung der Kommunikation</i>	41
5.2	<i>Kommunikation der Klientel</i>	42
5.3	<i>Kommunikationsförderung</i>	43
5.4	<i>Herausforderungen in der Kommunikation</i>	46
5.4.1	Institutionelle und sozialräumliche Ressourcen	47
5.4.2	Ressourcen Klientel	48
5.4.3	Interpretation und Fremdbestimmung	49
5.4.4	Kompetenzen Betreuungspersonen	51
5.5	<i>Förderliche Faktoren für die Kommunikation</i>	53
5.5.1	Kompetenzen Betreuungspersonen	53
5.5.2	Beziehung	54
5.5.3	Institutionelle und sozialräumliche Ressourcen	55
5.6	<i>Perspektivenwechsel</i>	57
5.7	<i>Gewünschte Unterstützung</i>	58
6	Diskussion der Forschungsergebnisse	60
6.1	<i>Kommunikationsfähigkeiten Klientel</i>	60
6.2	<i>Förderliche Faktoren für die Kommunikation</i>	61
6.2.1	Betreuungspersonen	62
6.2.2	Institutionelle und sozialräumliche Ressourcen	66
6.3	<i>Methodenkritik</i>	70
7	Schlussfolgerung	71
7.1	<i>Fazit</i>	71
7.2	<i>Berufsrelevanz</i>	72
7.3	<i>Ausblick</i>	74
8	Literaturverzeichnis	76
9	Anhang	82
A	<i>Factsheet Interviewanfragen</i>	82
B	<i>Interviewleitfaden</i>	83

Die gesamte Arbeit wurde von Melinda Flückiger und Jasmin Wyss gemeinsam verfasst.

Abbildungsverzeichnis

Titelbild: Mall, W. (1984). Basale Kommunikation – ein Weg zum anderen. *Geistige Behinderung: Fachzeitschrift der Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte*, 23 (1), 1.

Abbildung 1: Aufbau der Arbeit (eigene Darstellung).....	3
Abbildung 2: Verhalten, Handeln, Interaktion, Kommunikation (leicht modifiziert nach Lage, 2006, S. 25).....	9
Abbildung 3: Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver (1949; zit. in Schützeichel, 2015, S. 21).....	10
Abbildung 4: Kommunikationsmodell nach Aufermann (1971; zit. in Beck, 2020, S. 31).....	11
Abbildung 5: Das Organon-Modell von Bühler (1934; zit. in Burkhart, 2021, S. 47).....	12
Abbildung 6: Die fünf Axiome von Watzlawick et al. (eigene Darstellung auf der Basis von Watzlawick et al., 2017, S. 57-78).....	13
Abbildung 7: Die vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun, 1981, S. 30).....	16
Abbildung 8: Die vier Seiten der gesendeten und empfangenen Nachricht (Schulz von Thun, 1981, S. 65).....	16
Abbildung 9: Grundlagen der Sprachentwicklung (Wilken, 2019, S. 56).....	18
Abbildung 10: Die fünf Stufen der vorsprachlichen Entwicklung nach Kane (eigene Darstellung auf der Basis von Kane, 1992, S. 303-312).....	20
Abbildung 11: Veränderte Kommunikation zwischen Kind mit Behinderung und Bezugspersonen (Hedderich, 2006, S. 54).....	22
Abbildung 12: Modell der Ganzheitlichkeit (Fröhlich, 2015, S. 67).....	24
Abbildung 13: Die kommunikativen Entwicklungsstufen von Menschen mit Komplexer Behinderung (eigene Darstellung auf der Basis von Kane, 1992, S. 303-312).....	26
Abbildung 14: Übersicht vorsprachliche Entwicklungsstufen (leicht modifiziert nach Bernasconi, 2023, S. 42).....	31
Abbildung 15: Der Kreislauf der Kommunikation (Mall 1998, S. 34).....	33
Abbildung 16: Formen der Unterstützten Kommunikation (Herrmann, 2003; zit. in Hedderich, 2006, S. 58).....	35
Abbildung 17: Stichprobe (eigene Darstellung).....	39

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aspekte der Kommunikation nach Bühler, Watzlawick et al. und Schulz von Thun (eigene Darstellung auf der Basis von Schulz von Thun, 1981, S. 30)	15
Tabelle 2: Schwierigkeiten in den vorsprachlichen Entwicklungsstufen durch eine Behinderung (leicht modifiziert nach Wilken, 2018a, S. 75-76)	23
Tabelle 3: Kategorienschema (eigene Darstellung).....	41

Abkürzungsverzeichnis

AL	Abteilungsleiter/in
buk	Bildung für Unterstützte Kommunikation
ebd.	ebenda (dt. am selben Ort)
et al.	et alia (dt. und andere)
FaBe	Fachperson Betreuung
FH	Fachhochschule
HF	Höhere Fachschule
ICD-10	International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems – tenth edition (dt. Internationale Klassifikation der Krankheiten-10. Revision)
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health (dt. Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit)
MA	Mitarbeiter/in
MmKB	Menschen mit Komplexer Behinderung
Pos.	Position
TL	Teamleiter/in
UK	Unterstützte Kommunikation (engl. Augmentative and Alternative Communication)
UN-BRK	Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
vgl.	vergleiche
w/m/d	weiblich/männlich/divers
zit.	zitiert

1 Einleitung

In diesem Kapitel wird zunächst die Ausgangslage erläutert, gefolgt von der Fragestellung, welche in der Arbeit aufgenommen wird. Zudem erfolgt ein grafischer Überblick über den Inhalt und die Struktur der Bachelor-Arbeit.

1.1 Ausgangslage

Watzlawick et al. (2017) erwähnen: «Man kann nicht nicht kommunizieren» (S. 60). Menschen mit Komplexer Behinderung werden häufig keine kommunikativen Fähigkeiten zugeschrieben (Calabrese, 2017, S. 52). Gemäss Lamers et al. (2021) ist Kommunikation ein Grundbedürfnis jedes Menschen (S. 107). Darüber hinaus ist die Kommunikation eine wichtige Voraussetzung für die Bedürfnisbefriedigung (Lang & Reich, 2019, S. 74). Kommunikation kann auf verschiedene Weise stattfinden: «durch Blickbewegungen, Mimik, Sprache, Gestik, Körperhaltung, Gebärden, schriftlich oder Kommunikationshilfen» (Lamers et al., 2021, S. 108). Bei Menschen mit Komplexer Behinderung entfallen solche Möglichkeiten oftmals aufgrund ihrer körperlichen und kognitiven Fähigkeiten. Ihre kommunikativen Zeichen und ihr Bedürfnis nach Kommunikation werden deshalb nicht immer wahrgenommen und verstanden. Dadurch kann der Alltag für die Menschen mit Komplexer Behinderung sowie deren Betreuung zur Herausforderung werden (Boenisch, 2016, S. 91-92).

Die Betreuungspersonen im stationären Setting spielen in dieser Thematik eine wichtige Rolle, denn sie beeinflussen «die Beziehungsgestaltung und -intensität» (ebd., S. 91). Menschen mit Komplexer Behinderung befinden sich in konstanter Abhängigkeit zu ihren Betreuungspersonen. Sie sind darauf angewiesen, Möglichkeiten für das Kommunizieren zu erhalten. Die Beziehung zwischen Menschen mit Komplexer Behinderung und ihren Betreuungspersonen ist asymmetrisch und beschränkt sich häufig auf die anderen Grundbedürfnisse wie Einnahme der Nahrung, Pflege und therapeutische Massnahmen (ebd.). Gemäss Fornefeld (2019) werden von Menschen mit Komplexer Behinderung oft weder eigene Wünsche noch Meinungen erwartet und es wird ihnen keine Entscheidungsfähigkeiten zugestanden. Ihr Leben ist somit von Fremdbestimmung und eingeschränkter Teilhabe geprägt (S. 5). Eine gelingende Kommunikation ist besonders wichtig, um die Selbstbestimmung von Menschen mit Komplexer Behinderung zu fördern (Lamers et al., 2021, S. 116). Denn Selbstbestimmung führt folglich dazu, dass ihnen die Teilhabe in allen Lebensbereichen eröffnet werden kann (Fornefeld, 2019, S. 4). Mit ihnen muss deshalb eine Kommunikation geschaffen werden, die für beide verständlich ist (Bernasconi & Böing, 2015, S. 152).

1.2 Fragestellung

Aus der geschilderten Ausgangslage hat sich die nachfolgende Hauptfrage ergeben: Was sind förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation für die Praxis mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting? Daraus ergeben sich folgende Unterfragen, die in der Arbeit beantwortet werden:

- Was bedeutet der Begriff der Komplexen Behinderung?
- Was kennzeichnet Kommunikation von und mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung?
- Welche Erfahrungen machen Betreuungspersonen in der Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting?

Diese Bachelor-Arbeit bezieht sich ausschliesslich auf Erwachsene und nicht Kinder und Jugendliche mit Komplexer Behinderung. Ebenfalls gehören Menschen im Wachkoma nicht zur Zielgruppe. Des Weiteren werden keine Förderkonzepte entwickelt, sondern förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation ausgearbeitet. Zudem werden die Angehörigen nicht einbezogen, da der Fokus auf der Wahrnehmung und den Erfahrungen der Betreuungsperson liegt.

1.3 Aufbau der Arbeit

Im Rahmen dieser Arbeit werden im Kapitel 2 und 3 die Begrifflichkeiten der Komplexen Behinderung und der Kommunikation erläutert. Im Kapitel 3 wird zusätzlich auf die Kommunikation von und mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung eingegangen. Im Kapitel 4 wird das Forschungsdesign dargestellt, gefolgt von Kapitel 5, welches die Darstellung der Forschungsergebnisse umfasst. Die Erkenntnisse aus der Theorie und die Forschungsergebnisse werden im Kapitel 6 zusammengeführt. Am Ende der Arbeit erfolgt die Darlegung von praxisbezogenen Empfehlungen und einem Ausblick (siehe Abbildung 1).

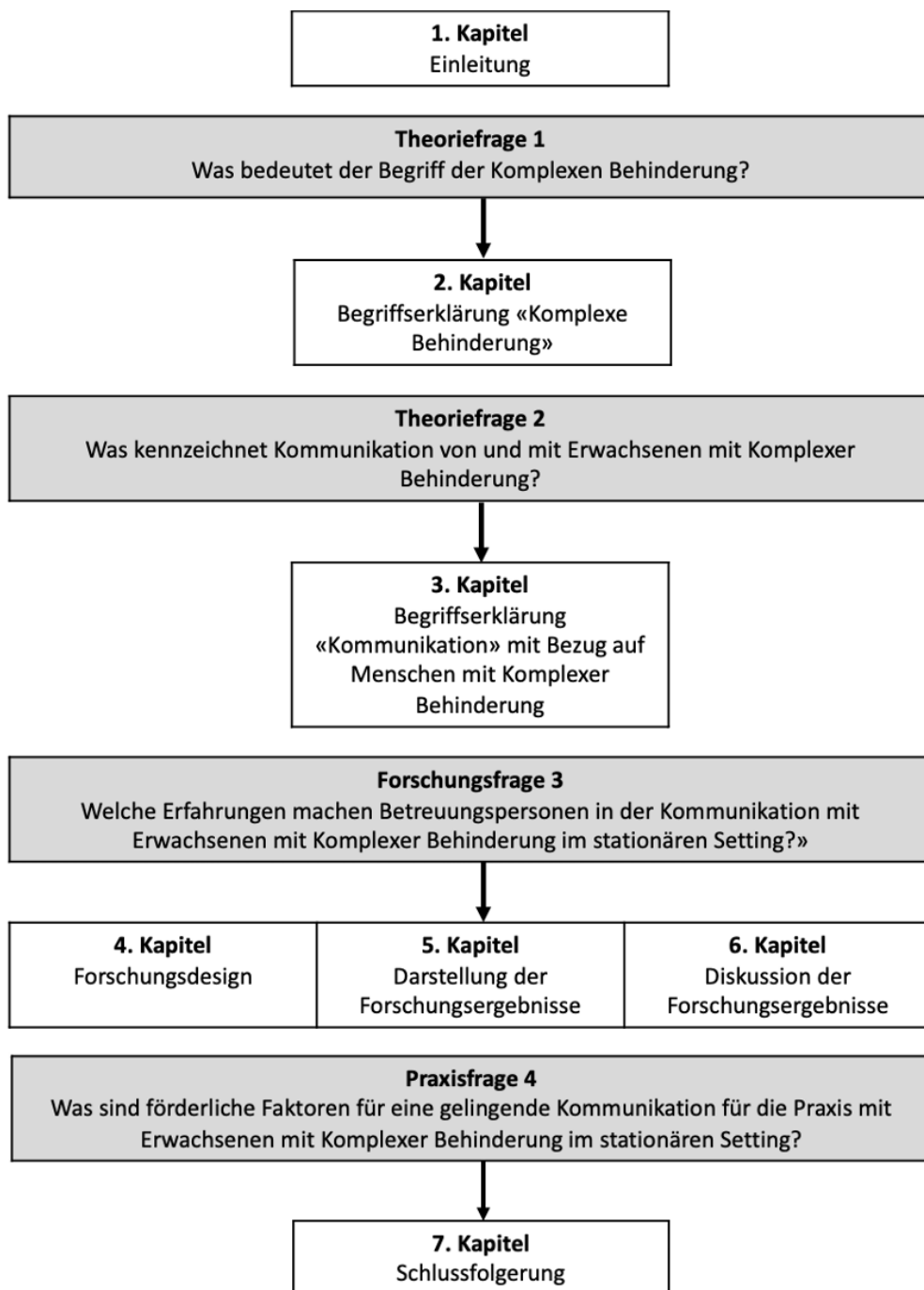


Abbildung 1: Aufbau der Arbeit (eigene Darstellung)

Es ist darzulegen, dass originale Abbildungen und Tabellen sowie Zitate nicht auf gendergerechte Sprache angepasst wurden. Zudem wurde in der gesamten Arbeit die Bezeichnung «Behinderung», statt gemäss den Vorgaben der Hochschule Luzern «Beeinträchtigung», verwendet. Dies aus dem Grund, dass der Begriff «Komplexe Behinderung» von Fornefeld (2008) verwendet wird.

2 Erwachsene mit Komplexer Behinderung

In dieser Arbeit stehen Menschen mit Komplexer Behinderung im Fokus. Im vorliegenden Kapitel wird folgender Frage nachgegangen: Was bedeutet der Begriff der Komplexen Behinderung? Die Begriffserklärung der Komplexen Behinderung ist wesentlich, da die Bezeichnungen als auch das Verständnis des Begriffes unterschiedlich aufgefasst werden können. Zudem wird auf das Wohnen im stationären Setting und damit verbunden auf die Beziehungsarbeit zwischen Erwachsenen mit Komplexer Behinderung und den Betreuungspersonen eingegangen.

2.1 Begriffserklärung

Gemäss Dederich et al. (2016) existiert bis heute kein einheitlicher Begriff für diese spezifische Personengruppe, da unterschiedliche Benennungen auf verschiedenen Vorstellungen und Theorien basieren (S. 107). Die Modelle und Theorien haben eine gemeinsame Entwicklung erlebt. Der Begriff entfernt sich von der defizit- und medizinerorientierten Erklärung, welche den Menschen mit bestimmten Störungen oder Behinderungen beschreibt (ebd.).

Aus medizinischer Sicht ist eine Intelligenzminderung gemäss der zehnten deutschen Ausgabe der Internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme (ICD-10) der Weltgesundheitsorganisation ein Zustand, bei dem die geistige Entwicklung verlangsamt oder unvollständig ist. Vorwiegend betroffen sind Fähigkeiten, die sich in der Entwicklungsphase ausprägen und zum Intelligenzniveau beisteuern, wie die «Kognition, Sprache, motorische und soziale Fähigkeiten» (Dilling & Freyberger, 2019, S. 273). Eine Intelligenzminderung kann allein auftreten oder in Kombination mit anderen psychischen oder körperlichen Störungen (ebd.). Gemäss ICD-10 wird Komplexe Behinderung unter «F73 schwerste Intelligenzminderung» klassifiziert. Dabei liegt der Intelligenzquotient unter 20, was bei Erwachsenen ein mentales Alter von unter Dreijährigen bedeutet. Weiterhin wird darunter ein Mensch verstanden, der in seiner Selbständigkeit, Kommunikationsfähigkeit und in seinen Beweglichkeiten stark eingeschränkt ist (ebd., S. 275). Damit der Fokus gemäss Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information (2005) auf den Ressourcen eines Menschen liegt, wird die International Classification of Functioning [ICF] hinzugezogen (S. 22-23). Nicht länger werden Abweichungen in Intelligenzquotienten als ausschlaggebende Kriterien betrachtet, sondern die Möglichkeiten der Partizipation. Die grundlegende Behinderung liegt in der erschwerten Teilhabe von Menschen mit Behinderung am gesellschaftlichen Leben. Sie versteht sich als eine Wechselwirkung aus individuellen Fähigkeiten und den Anforderungen der Umwelt (ebd.). Die ICF macht keine spezifische Unterteilung nach verschiedenen Behinderungsarten und erwähnt den Begriff «Komplexe Behinderung» daher nicht ausdrücklich.

Nachfolgend werden verschiedene Autor/innen erwähnt, welche den Begriff «Komplexe Behinderung» unterschiedlich aufgreifen. Es werden in der Literatur Begriffe wie schwere geistige Behinderung, schwere Mehrfachbehinderung, schwerste und mehrfache Behinderung und ähnliche verwendet. Damit es einheitlich bleibt, wird bewusst bereits der Begriff «Komplexe Behinderung» benutzt.

Theunissen (2017) versteht unter «Komplexer Behinderung» Menschen, bei denen nebst einer schweren kognitiven Behinderung auch Einschränkungen auf «physischer, sensorischer, soziale und/ oder kommunikativer Ebene» vorliegen (S. 7). Sie sind darauf angewiesen, eine intensive, kontinuierliche Begleitung und Unterstützung zu erhalten, um ihre Persönlichkeit zu entfalten, mit der Realität umzugehen und ihr Leben zu gestalten (Theunissen, 1991, S. 296).

Biermann (2000) versteht unter «Komplexer Behinderung» das gleichzeitige Vorhandensein von mehreren Behinderungen (S. 94). Es ist nicht eine spezifische Einschränkung, sondern vielmehr eine Behinderung, die nahezu alle Aspekte des menschlichen Lebens betrifft. Diese ist so gravierend, dass die grundlegende Interaktion mit anderen Menschen erschwert wird (ebd.).

Die konkrete Bezeichnung von «Komplexer Behinderung» ist auf Fornefeld (2008) zurückzuführen (S. 65). Im Gegenzug zu Begriffen wie Menschen mit schwer(st)er- und mehrfacher Behinderung soll dieser nicht die Ausprägungen der Störungen und Beeinträchtigungen, sondern vielmehr die Komplexität der Lebensbedingungen dieser Personengruppe innerhalb der Gesellschaft aufzeigen (ebd.). Bei Menschen mit Komplexer Behinderung handelt es sich um eine spezifische heterogene Personengruppe, die alle üblichen Klassifikationsschemata über- oder unterschreiten und aufgrund ihrer mentalen, körperlichen oder psychischen Behinderungen sowie ihrer belastenden Lebenssituationen an gesellschaftlicher Teilhabe ausgeschlossen werden (Fornefeld, 2007; zit. in Dederich, 2008, S. 43). Weiterhin geht Fornefeld (2008) davon aus, dass die Lebenswirklichkeit von Menschen mit Komplexer Behinderung mittels einer Vielzahl der nachstehenden Kriterien bestimmt, ist:

Sie...

...bringen ihre eigenen Vorstellungen, Wünsche und Bedürfnisse sowie ihre Ansprüche unzureichend zum Ausdruck.

...verfügen meist über keine ausreichende Verbalsprache.

...sind in besonderem Mass von der Zuwendung der Betreuungspersonen abhängig.

...sind in Einrichtungen häufig mit unqualifiziertem Personal und unprofessionellem Verhalten konfrontiert.

...zeigen abweichendes, aggressives sowie selbstverletzendes Verhalten, welches zum Ausschlusskriterium wird.

...erhalten die Rolle des 'Störenden' zugewiesen, welche die eigene Identität beeinflusst.

...machen im Laufe ihres Lebens Erfahrungen des Scheiterns und des Abbruchs sozialer Beziehungen, welches ihre eigene Identität beeinflusst.

...sind häufig wechselnden und nicht koordinierten medizinisch-therapeutischen und pädagogisch-psychologischen Interventionen ausgesetzt.

...sind in besonderem Mass der Gefahr ausgesetzt als Pflegefälle abgestempelt zu werden und aus der Behindertenhilfe (Eingliederungshilfe) ausgeschlossen zu werden.

...sind in Einrichtungen häufig Gewalterfahrungen ausgesetzt.

...bilden eine heterogene Gruppe mit gleichen Exklusionserfahrungen (S. 58).

Schuppener (2007; zit. in Bernasconi & Böing, 2016) versteht unter dem Begriff «Komplexe Behinderung» das gleiche wie Fornefeld (2008) und betont, dass diese Menschen einem hohen Risiko von Stigmatisierung und sozialer Ausgrenzung ausgesetzt sind (S. 14). In der Gesellschaft werden sie häufig als Aussenseiter betrachtet und erfahren Exklusion, wodurch ihnen Bildungs- und Teilhabemöglichkeiten verwehrt bleiben (ebd.).

2.2 Wohnen im stationären Setting

Das Leben vieler Erwachsenen mit Komplexer Behinderung findet hauptsächlich in abgegrenzten Bereichen statt. Viele von ihnen leben in grossen Institutionen, die nur begrenzte Möglichkeiten für eine selbstbestimmte Lebensführung bieten (Seifert, ohne Datum). Die Zusammenstellung der Wohngruppen wird von der Einrichtung festgelegt und viele Freizeit- und Bildungsangebote finden in der Institution integriert statt. Es entsteht in einem solchen Setting eine starke Abhängigkeit zu den Betreuungspersonen. Den Erfolg für das gemeinsame Leben und Arbeiten hängt von der Hingabe, der Kreativität und der Kompetenz der Betreuungspersonen ab sowie des Anpassungsvermögens der Klientel. Die Anstellung der Betreuungspersonen, welche absolute Einsicht in die Privatsphäre der Klientel erhält, erfolgt weitgehend ohne Beteiligung der Klientel (ebd.).

Im Leben von Menschen mit Komplexer Behinderung ist das soziale Umfeld eingegrenzt. Zu ihren wichtigsten Bezugspersonen gehören dabei häufig die Betreuungspersonen auf ihrer Wohngruppe. Die Lebensqualität von Menschen mit Komplexer Behinderung wird massgeblich davon beeinflusst, ob die

Betreuungspersonen ihre Bedürfnisse bemerken und kennen, ihre Ausdrücke von Wohlgefühl und Beschwerden erkennen und diese korrekt interpretieren und angemessen darauf reagieren können (Lamers et al., 2021, S. 231-232). Dies erfordert grosse Empathie seitens der Betreuungspersonen (Weingärtner, 2006, S. 52). Die Beziehung mit den Betreuungspersonen ist entscheidend für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung (Lamers et al., 2021, S. 232). Durch das Wahrnehmen von kommunikativen Situationen, kann Kommunikation zum Aufbau und zur Erhaltung der Beziehung beitragen (ebd., S. 108).

Seifert (2007) erwähnt, dass die Inklusion von Menschen mit Komplexer Behinderung sowie die Förderung eines individuellen Lebensstils im Fokus der Betreuungsarbeit stehen (S. 237). Die Betreuungspersonen unterstützen bei der Knüpfung persönlicher Kontakte, Möglichkeiten zur beruflichen Entfaltung, Bildungsangebote sowie der Gestaltung von Freizeitaktivitäten (ebd.) Für die Umsetzung müssen angemessene Wohnbedingungen bestehen. Ihre eigenen Zimmer sollen als persönliche Rückzugsmöglichkeit zur Erholung und Entspannung dienen. Ebenfalls spielt die Gestaltung der gemeinschaftlichen Wohnräume eine entscheidende Rolle für das gelingende Zusammenleben. Diese kann eine förderliche Wirkung auf Beziehungen und die Kommunikation auf der Wohngruppe haben. Zudem ermöglicht sie die Gelegenheit für eine selbstbestimmte Regulierung von Nähe und Distanz, indem der private Raum und das gemeinschaftliche Leben zusammenkommen (Seifert, ohne Datum).

Klauss (2017a) betont, wie hoch der Pflegebedarf im Alltag der Menschen mit Komplexer Behinderung ist (S. 96). Die intensive Pflege nimmt einen grossen Anteil an Zeit und Engagement der Betreuungspersonen in Anspruch. Folglich bleibt nur begrenzt Freiraum für «Angebote zur Freizeitgestaltung und Unterhaltung, zur Kommunikationsförderung und Bildung zu machen und bei sinnvollen Tätigkeiten und kulturellen Aktivitäten begleiten zu können» (ebd.). Boenisch (2016) führt aus, dass sich der Tagesablauf oft hauptsächlich auf die Deckung grundlegender Bedürfnisse wie Nahrungsaufnahme, Pflege und therapeutische Massnahmen konzentrieren (S. 91). Des Weiteren haben die strukturellen Rahmenbedingungen einer Institution Einfluss auf das stationäre Leben. Die unzureichenden Kompetenzen der Betreuungspersonen, unterbesetztes Personal und die Anzahl zu betreuenden Menschen mit Komplexer Behinderung auf der Wohngruppe kann eine Herausforderung für die Schaffung von Teilhabemöglichkeiten sowie das Eingehen auf das Individuum darstellen (Seifert, ohne Datum).

2.3 Fazit: Die Komplexität eines Begriffes

In diesem Kapitel wurde der Frage nachgegangen, was der Begriff der Komplexen Behinderung bedeutet. Es wurde ersichtlich, dass es mehrere Begrifflichkeiten für Menschen mit Komplexer Behinderung gibt. Insgesamt werden darunter Menschen verstanden, die meist nonverbal kommunizieren,

körperlich und kognitiv stark eingeschränkt sind, in hohem Masse abhängig von ihren Betreuungspersonen sind und in Gefahr der Exklusion und des Machtmissbrauchs leben (vgl. Kapitel 2.1). Im Wohnbereich sind sie den strukturellen Bedingungen der Institution und den Betreuungspersonen täglich ausgesetzt. Sie sind in jeglichen Alltagssituationen auf die Unterstützung der Betreuungspersonen angewiesen, damit ihre Verhaltensweisen und Bedürfnisse wahrgenommen und sorgfältig interpretiert werden. Um die Selbstbestimmung und Teilhabe zu fördern, verlangt es an Beziehungsaufbau sowie dessen Aufrechterhaltung zwischen Menschen mit Komplexer Behinderung und den Betreuungspersonen (vgl. Kapitel 2.2).

Die Vielfalt des Begriffes verdeutlicht die Herausforderung, eine einheitliche und allgemein akzeptierte Bezeichnung zu finden, die gleichzeitig frei von negativer Etikettierung oder Benachteiligung aufgrund gesellschaftlicher Vorurteile ist. Dennoch ist es notwendig, einen Begriff zu verwenden, um die spezifische Personengruppe angemessen zu beschreiben und zu thematisieren. Aus diesem Grund wird in dieser Arbeit der Begriff «Komplexe Behinderung» von Fornefeld (2008) verwendet.

3 Kommunikation bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung

In diesem Kapitel wird folgende Frage beantwortet: Was kennzeichnet Kommunikation von und mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung? Es wird zuerst auf die Kommunikation allgemein und anschliessend auf die Kommunikation in Bezug auf Erwachsene mit Komplexer Behinderung eingegangen. Dabei wird auf das vorherige Kapitel Bezug genommen. Abschliessend werden im Fazit die wichtigsten Inhalte dieses Kapitels zusammengefasst.

3.1 Kommunikation

Das Wort «Kommunikation» stammt vom lateinischen Verb «communicare» ab, was so viel wie «(mit)teilen, gemeinsam machen, Anteil haben» bedeutet (Beck, 2020, S. 15). Es handelt sich dabei um einen Mitteilungsprozess, bei welchem mindestens zwei Seiten beteiligt sind. Der Begriff Kommunikation existiert in verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen und lässt sich deshalb nicht allgemeingütig definieren (ebd.). Eine zur vorliegenden Arbeit passende Definition ist diejenige von Maletzke (1998), welche die Kommunikation als «Bedeutungsvermittlung zwischen Lebewesen» definiert (S. 37). Wilken (2018) verdeutlicht, dass unter Kommunikation «(. . .) alle Verhaltensweisen und Ausdrucksformen, mit denen wir mit anderen Menschen bewusst oder unbewusst in Beziehung treten» verstanden wird und deshalb nicht nur die verbale Sprache umfasst (S. 11).

Die Wörter «Verhalten», «Handeln» und «Interaktion» erscheinen oft im Zusammenhang mit der Kommunikation. Zur Differenzierung dieser Begriffe dient das untenstehende Modell (siehe Abbildung 2)

von Linke et al. (1996; zit. in Lage, 2006) aus dem pragmatischen Kommunikationsverständnis (S. 26). Die Pragmatik ist eine Subtheorie der Linguistik und beschäftigt sich mit dem Gebrauch der Sprache. Kommunikation wird hier als eine spezielle Form des menschlichen Verhaltens verstanden, welches innerhalb einer Situation intentional, partner/inorientiert und symbolisch stattfindet (Lage, 2006, S. 25-26).

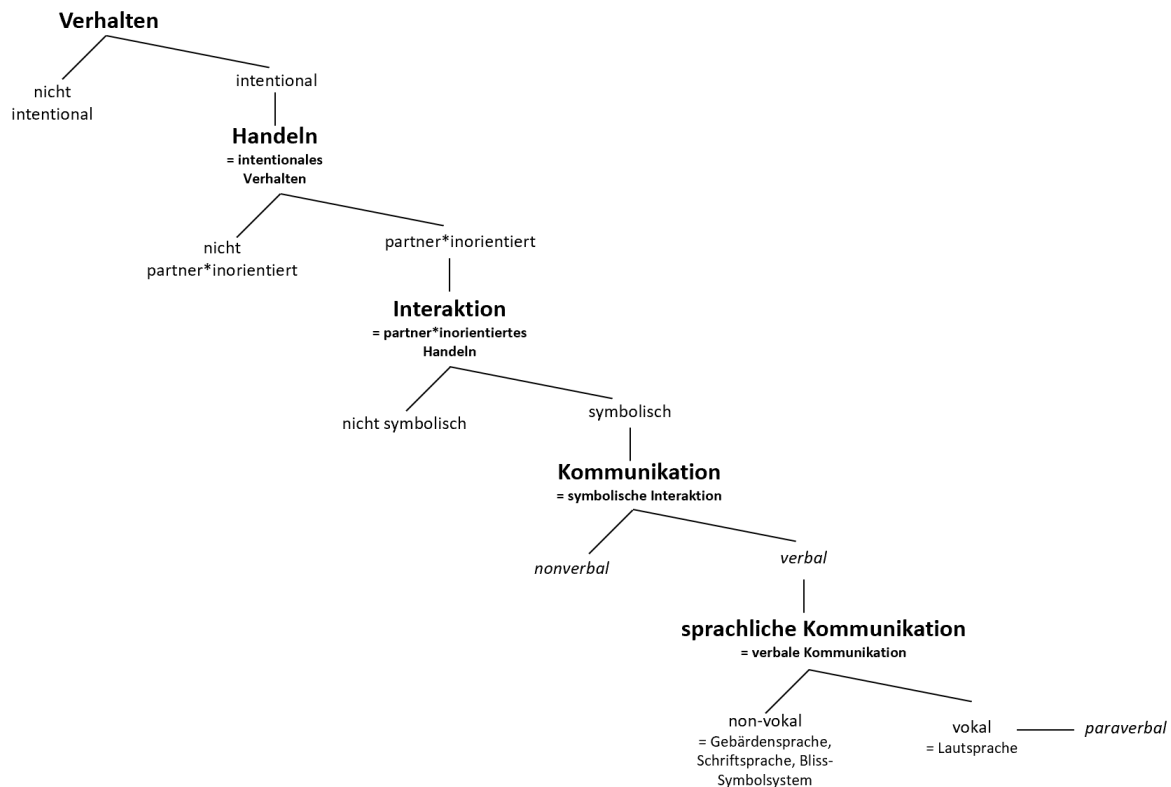


Abbildung 2: Verhalten, Handeln, Interaktion, Kommunikation (leicht modifiziert nach Lage, 2006, S. 25)

Verhalten wird als «eine spezifische Existenzweise eines Organismus aufgrund seiner physischen und psychischen Natur in Bezug auf seine dingliche und soziale (Um-)Welt» angesehen (Lage, 2006, S. 26). Sobald diesem Verhalten ein subjektiver Sinn zugeschrieben wird, wird es zum Handeln. Zur Interaktion wird das Handeln, wenn es an eine andere Person gerichtet ist. Wenn die Interaktion symbolisch ist, spricht ein Inhalt über etwas nicht konkret Vorhandenes mit Zeichen oder Zeichensystem vermittelt wird, wird es zur Kommunikation. Somit ist nicht jede Interaktion auch Kommunikation, aber Kommunikation immer Interaktion. Kommunikation kann sowohl verbal als auch nonverbal stattfinden (ebd.). Bei der nonverbalen Kommunikation handelt es sich um die Körpersprache, welche die verbalen Zeichen unterstützend begleitet. Dazu gehören die Mimik und Gestik sowie die Körperhaltung und -stellung und der Blickkontakt. Nonverbale Zeichen können auch unabhängig von der verbalen Kommunikation auftreten, wobei diese ein grosser Interpretationsspielraum mit sich bringen (Beck, 2020, S. 45-48). Lage (2006) betont, dass nonverbale Zeichen allein deshalb nicht zur differenzierten Kommunikation verwendet werden können (S. 37). Wenn die Kommunikation verbal erfolgt, wird sie als Sprache

bezeichnet (Lage, 2006, S. 26). Wilken (2018) versteht unter Sprache ein spezifisches Kommunikationssystem, welches auf festgelegten Symbolen wie Wörtern, Gebärden oder optischen Zeichen beruht (S. 12). Lage (2006) ergänzt an dieser Stelle das Modell, indem sie die sprachliche Kommunikation in vokal und non-vokal unterteilt (S. 27). Nur bei der Lautsprache, wird von Sprechen gesprochen. Diese kann nebst nonverbalen Zeichen auch von paraverbalen Zeichen unterstützt werden. Paraverbale Zeichen beinhalten die Stimmeigenschaften und das Sprechverhalten (Beck, 2020, S. 46). Wilken (2018) erwähnt, dass es sich beim Sprechen um ein äusserst effektives und differenziertes Kommunikationsmittel handelt (S. 12).

Das Senden und Empfangen der Kommunikation verläuft, je nach verwendetem Medium, über unterschiedliche Sinneskanäle. So werden beispielsweise die Lautsprache verbal und die Gebärdensprache räumlich-motorisch sowie mimisch gesendet, während die Lautsprache auditiv und die Gebärdensprache visuell empfangen werden (Lage, 2006, S. 27). Der Vorgang des Sendens und Empfangens wird nachfolgend anhand dem ersten bedeutenden Kommunikationsmodell (siehe Abbildung 3), welches von Shannon und Weaver aus dem Jahr 1949 stammt, verdeutlicht (Schützeichel, 2015, S. 19).

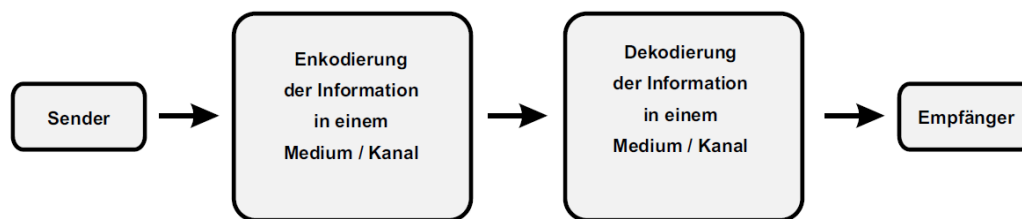


Abbildung 3: Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver (1949; zit. in Schützeichel, 2015, S. 21)

Gemäss der Auffassung dieses sogenannten «Sender-Empfänger-Modells» muss eine Nachricht zuerst von der sendenden Person mithilfe eines Codes in Signale verschlüsselt (Enkodierung) werden. Um die Nachricht empfangen und deren Bedeutungsinhalt verstehen zu können, muss die empfangende Person über den dazugehörigen Empfangskanal erreichbar sein und mit demselben Code die erhaltenen Signale wieder entschlüsseln (Dekodierung) können (ebd., S. 20-21.). Exemplarisch bedeutet dies, dass wenn die sendende der empfangenden Person eine Mitteilung durch Lautsprache übermittelt, die empfangende Person hören und deren Lautsprache verstehen können muss, damit die Kommunikation erfolgreich ist. Dies veranschaulicht auch, dass jeder Kommunikationsprozess eine sendende und empfangende Person, eine Mitteilung sowie ein Medium als Vermittlungsinstanz und -kanal beinhaltet (Burkart, 2021, S. 57).

Als erfolgreich wird die Kommunikation erachtet, wenn das Empfangene so gedeutet wird, wie das Gesendete gemeint war (Lage, 2006, S. 28). Gemäss dem Kommunikationsmodell nach Aufermann aus dem Jahr 1971 (siehe Abbildung 4) benötigt es dazu ein möglichst grosser Vorrat an gemeinsamen

Zeichen (Beck, 2020, S. 30-31). Zeichen, die nicht zu dieser Schnittmenge gehören, können zur Verständigung nicht verwendet werden oder müssen zuerst von mindestens einer Person erlernt werden (Schützeichel, 2015, S. 24).

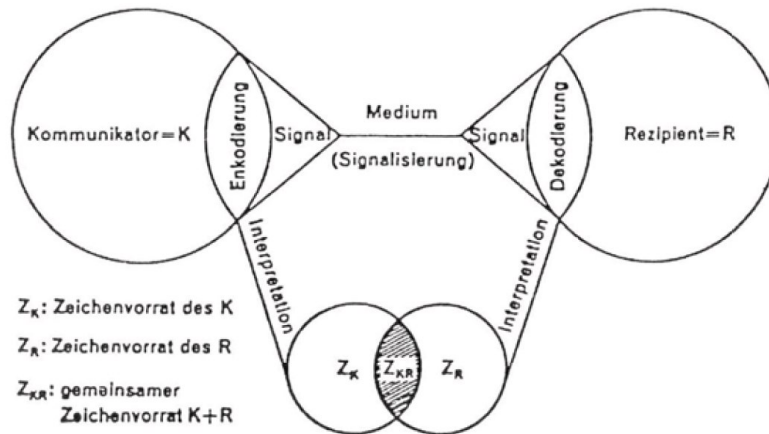


Abbildung 4: Kommunikationsmodell nach Aufermann (1971; zit. in Beck, 2020, S. 31)

Dies bedeutet beispielsweise, dass wenn die sendende Person (Z_K) sowohl über Laut- und Gebärdensprache, die empfangende Person (Z_R) jedoch nur über Gebärdensprache verfügt, die gemeinsam verständlichen Gebärden die Schnittmenge (Z_{KR}) bilden. Nur mit dieser Schnittmenge kann miteinander kommuniziert werden. Wenn die empfangende Person weder die Lautsprache noch die Gebärdensprache beherrscht, muss sie eine davon erlernen oder es muss gemeinsam ein alternatives Zeichen gefunden werden. Daraus lässt sich die Hypothese ableiten, dass mit der Grösse der Schnittmengen an Zeichen, die Wahrscheinlichkeit für eine gelingende Kommunikation steigt (Beck, 2020, S. 30-31).

Habermas (1971; zit. in Burkart, 2021) führt aus, dass die Verständigung sowohl auf der Ebene der Gegenstände, bei welchem der Inhalt gemeint ist, als auch auf der Ebene der Intersubjektivität, worunter der Austausch verstanden wird, stattfinden muss (S. 69). Dies bedeutet, dass für eine gelingende Kommunikation der Bedeutungsgehalt einer Mitteilung zuerst erkannt und dann zusätzlich richtig interpretiert werden muss (Burkart, 2021, S. 68-69). Sprachbarrieren, worunter Badura (1971; zit. in Burkart, 2021) «(. . .) Gründe für nicht (oder ungenügend) erzielte Verständigung im Rahmen kommunikativer Prozesse» versteht, können entweder durch Nicht- oder Missverstehen des Gegenübers zustande kommen (S. 72). Ein Nichtverstehen auf der gegenständlichen Ebene liegt dann vor, wenn die Kommunizierenden über unterschiedliche Zeichenvorräte verfügen, während auf der Ebene der Intersubjektivität bei Nichtverstehen ein Ausdrucksmittel gar nicht erst als Kommunikationsversuch verstanden wird. Zu einem Missverstehen auf der Ebene der Gegenstände kommt es dann, wenn die Kommunizierenden zwar über einen gemeinsamen Zeichenvorrat verfügen, dieser allerdings mit einer anderen Bedeutung abgespeichert ist, während auf der intersubjektiven Ebene die Bedeutungen unterschiedlich interpretiert werden (Burkart, 2021, S. 72-73).

3.2 Kommunikationstheorien

Mit Hilfe von Kommunikationstheorien kann die Verständigung und das Misslingen einer Kommunikation weiterführend erklärt werden. Drei bekannte Kommunikationstheorien, welche aufeinander aufbauen, sind das Organon-Modell nach Bühler (1934; zit. in Burkart, 2021), die fünf Axiome nach Watzlawick et al. (2017) und das Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun (1981). Diese werden nachfolgend theoretisch und praktisch veranschaulicht.

3.2.1 Das Organon-Modell

Das Organon-Modell (siehe Abbildung 5) von Bühler stammt aus dem Jahr 1934. Er versteht die Sprache als ein «Instrument», welches bewusst genutzt wird, um anderen etwas mitzuteilen. Gemäss seinem Verständnis beinhaltet ein sprachliches Zeichen (Z) immer die drei Sprachfunktionen «Darstellung», «Ausdruck» und «Appell», wobei je nach Gebrauch des Zeichens durch die sendende Person jeweils immer eine Funktion im Mittelpunkt steht. So fungiert das Zeichen, wenn Gegenstände und Sachverhalte im Vordergrund sind, primär als Symbol. Als Signal fungiert es, wenn die sendende Person vorrangig bei der empfangenden Person etwas auslösen möchte und als Symptom, wenn die sendende Person etwas über sich ausdrücken will (Burkart, 2021, S. 47-48).

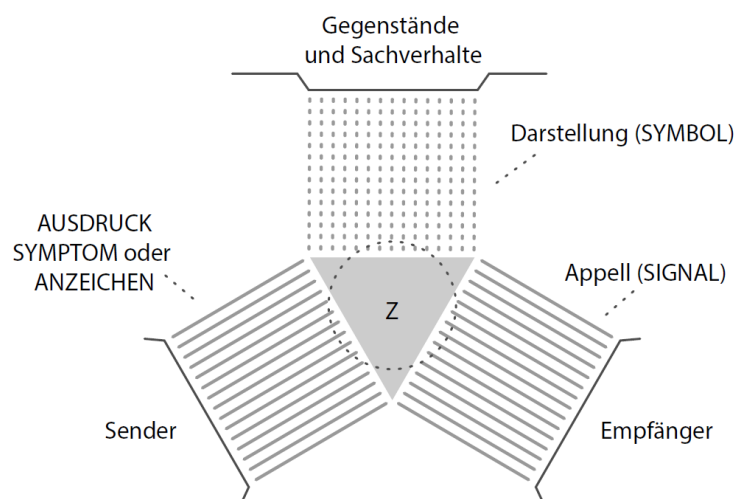


Abbildung 5: Das Organon-Modell von Bühler (1934; zit. in Burkhart, 2021, S. 47)

3.2.2 Die fünf Axiome

Watzlawick et al. (2017) beschäftigten sich mit der «verhaltensmässigen Wirkungen der Kommunikation» (S. 25). In ihrer Auffassung hat, da das Gegenüber auch ohne Beabsichtigung eine kommunikative Absicht finden kann, jedes Verhalten einen Mitteilungscharakter, wodurch jedes Verhalten Kommunikation ist (ebd., S. 58-59). Im Gegensatz zum Modell von Linke et al. (1996; zit. in Lage, 2006), beinhaltet

demnach auch nicht intentionales und nicht partner/inorientiertes Verhalten bereits Kommunikation (vgl. Kapitel 3.1). Dies entspricht auch der Auffassung von Wilken (2018), die davon ausgeht, dass unter allen Verhaltens- und Ausdrucksweisen Kommunikation verstanden wird (ebd.). Watzlawick et al. (2017) stellten fünf Grundannahmen der Kommunikation auf, welche sie als «Axiome» bezeichneten. Wenn entgegen diesen Axiomen gehandelt wird, kann es zu Kommunikationsstörungen kommen (Watzlawick et al., 2017, S. 83). Die fünf Axiome sind nachfolgend abgebildet (siehe Abbildung 6) und werden darauffolgend einzeln kurz beschrieben.



Abbildung 6: Die fünf Axiome von Watzlawick et al. (eigene Darstellung auf der Basis von Watzlawick et al., 2017, S. 57-78)

1. Axiom: «Man kann nicht nicht kommunizieren» (ebd., S. 60).

In diesem Axiom wird, wie oben beschrieben, davon ausgegangen, dass Kommunikation Verhalten jeglicher Art ist. Dies leitet sich von der Annahme ab, dass sich ein Mensch immer auf irgendeine Art und Weise verhält und dieses Verhalten vom Gegenüber stets als Mitteilung aufgefasst werden kann. Daraus ergibt sich, dass es nicht möglich ist, nicht zu kommunizieren. Sobald demnach ein Verhalten, unabhängig davon, ob dieses bewusst oder unbewusst erfolgt, vom Gegenüber wahrgenommen wird, wird dieses interpretiert und anschliessend darauf reagiert. So teilt selbst eine Person in einem Wartesaal, die vor sich auf den Boden starrt den anderen mit, dass sie sich nicht unterhalten will, woraufhin sie in Ruhe gelassen wird (Watzlawick et al., 2017, S. 58-60).

2. Axiom: «Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist» (ebd., S. 64).

Dieses Axiom besagt, dass jede Kommunikation auf zwei Ebenen stattfindet. Die Inhaltsebene enthält einen sachlichen Inhalt in Form einer Information, während auf der Beziehungsebene Hinweise zur Beziehung zueinander gegeben werden sowie Hinweise darüber, wie die Information vom Gegenüber verstanden werden soll. Die Beziehungsebene enthält dadurch eine Metainformation über die Information. Exemplarisch führen sie die Frage «Sind das echte Perlen?» auf. Je nach Art und Weise, wie die Frage gestellt wird, wird sie vom Gegenüber entweder positiv oder negativ aufgefasst. Während die Information meist verbal gesendet wird, wird die Metainformation überwiegend unbewusst, durch non- und paraverbale Zeichen gesendet (Watzlawick et al., 2017, S. 61-64).

3. Axiom: «Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt» (ebd., S. 69-70).

Bei diesem Axiom wird davon ausgegangen, dass die Kommunikation nicht linear, sondern kreisförmig verläuft und deshalb kein Anfang und Ende besitzt. Dies bedeutet, dass Verhalten immer Ursache und Wirkung zugleich ist. Die Kommunikationsabfolge wird jedoch immer subjektiv interpretiert. Bei Diskrepanzen kann dies zu Beziehungskonflikten führen, bei welchen meist alle Involvierten meinen, Recht zu haben. Sie verdeutlichen dies an dem Beispiel eines Ehepaars. Die Ehefrau beschwert sich, dass sich der Ehemann immer mehr zurückzieht. Der Ehemann begründete dies mit dem ständigen Reklamieren der Ehefrau. Somit interpretieren beide ihr Verhalten als Reaktion auf das Verhalten des Gegenübers, wodurch es zu gegenseitigen Schuldzuweisungen kommen kann (ebd., S. 65-70).

4. Axiom: «Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Digitale Kommunikationen haben eine komplexe und vielseitige logische Syntax, aber eine auf dem Gebiet der Beziehungen unzulängliche Semantik. Analoge Kommunikationen dagegen besitzen dieses semantische Potenzial, ermangeln aber der für eindeutige Kommunikationen erforderlichen logischen Syntax» (ebd., S. 78).

Dieses Axiom verweist darauf, dass Kommunikation sowohl digital, in Form von verbalen Zeichen, als auch analog, in Form von non- und paraverbalen Zeichen, erfolgt. Es ist eng mit dem 2. Axiom verbunden. Sie verdeutlichen an dieser Stelle, dass bei der digitalen Modalität meist der Inhaltsaspekt und bei der analogen Modalität überwiegend der Beziehungsaspekt im Vordergrund steht. Ebenfalls nehmen sie erneut darauf Bezug, dass die digitale Kommunikation aufgrund des allgemein gültigeren Zeichenvorrats wenig Interpretationsspielraum zulässt. Da die analoge Kommunikation weniger eindeutige Eigenschaften aufweist, kann sie mehrdeutig entschlüsselt werden. So können Tränen beispielsweise Freude oder Schmerz und Lachen Sympathie oder Verachtung ausdrücken. Da sich die beiden Modalitäten gegenseitig ergänzen, wird die Verständigung erschwert, wenn sie getrennt voneinander

auftreten oder inkongruent verlaufen. Insbesondere rein analoge Botschaften bringen für die Empfangenden einen grossen Interpretationsspielraum mit sich (Watzlawick et al., 2017, S. 70-78).

5. Axiom: «Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht» (ebd., S. 81).

Bei diesem Axiom geht es um die Ebene der Beziehung der Kommunizierenden zueinander. Diese beruht entweder auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit, was sich durch wechselseitiges Verhalten sowie kulturellen und gesellschaftlichen Kontexten ergibt. Treten die Kommunizierenden auf Augenhöhe zueinander in Kontakt, wird von einer symmetrischen Beziehung gesprochen. Besteht hingegen ein Gefälle, läuft sie komplementär ab. So treten beispielsweise Schulkinder untereinander anders miteinander in Beziehung, als sie dies mit ihrer Lehrperson tun. Sie betonten allerdings, dass eine komplementäre Beziehung nicht aufgezwängt wird und es deshalb auch nicht um die Unterscheidung von «stark» und «schwach» oder «gut» und «schlecht» geht, sondern sich diese aufgrund des Kontextes ergibt (ebd., S. 78-81).

3.2.3 Das Vier-Seiten-Modell

Laut der Theorie von Schulz von Thun (1981) aus dem Jahr 1977, besitzt die Kommunikation nicht nur zwei Aspekte, wie bei Watzlawick et al. (2017) oder drei Aspekte, wie bei Bühler (1934; zit. in Burkart, 2021), sondern vier Aspekte (S. 30). Er nennt diese Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Appell und Beziehung (ebd.). In nachfolgender Tabelle (siehe Tabelle 1) wird ersichtlich, auf welchen Aspekten von Bühler (1934; zit. in Burkart, 2021) und Watzlawick et al. (2017) diese aufbauen.

Bühler (1934)	Darstellung	Ausdruck		Appell
Watzlawick (1969)	Inhaltsaspekt	(Beziehungsaspekt)	Beziehungsaspekt	(Beziehungsaspekt)
Schulz von Thun (1977)	Sachinhalt	Selbstoffenbarung	Beziehung	Appell

Tabelle 1: Aspekte der Kommunikation nach Bühler, Watzlawick et al. und Schulz von Thun (eigene Darstellung auf der Basis von Schulz von Thun, 1981, S. 30)

Schulz von Thun (1981) beschreibt den Prozess der Informationsübertragung wie Shannon und Weaver (1949; zit. in Schützeichel, 2015) (S. 25). Eine Nachricht wird von der sendenden Person in Zeichen verschlüsselt und die empfangende Person entschlüsselt diese Nachricht (ebd.). Darüber hinaus erklärt sein Modell den Bedeutungsgehalt einer Nachricht und dient sowohl der Analyse der Mitteilung als auch der Kommunikationsstörungen (ebd., S. 15). Schulz von Thun (1981) geht davon aus, dass «(. . .) in ein und derselben Nachricht viele Botschaften gleichzeitig enthalten sind» (S. 31). So wird eine

Nachricht immer mit allen vier Aspekten gesendet als auch empfangen (Schulz von Thun, 1981, S. 30). Dies veranschaulicht nachfolgende Abbildung (siehe Abbildung 7).

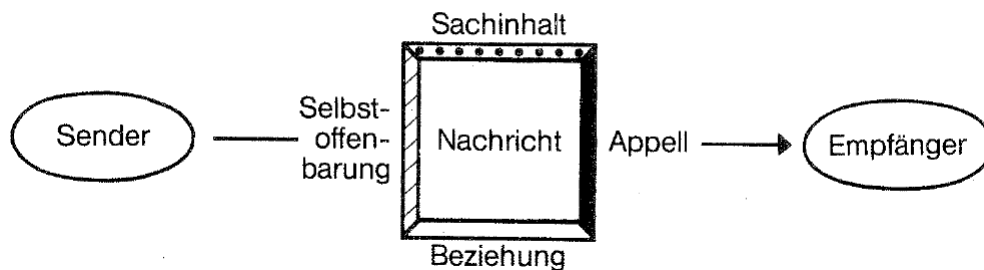


Abbildung 7: Die vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun, 1981, S. 30)

Unter den vier Aspekten versteht Schulz von Thun (1981) folgendes:

- Sachinhalt: Worüber ich informiere.
- Selbstoffenbarung: Was ich von mir selbst kundgebe.
- Beziehung: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen.
- Appell: Wozu ich dich veranlassen möchte (S. 26-29).

Die sendende Person übermittelt nicht nur einen Inhalt, sondern gibt gleichzeitig auch immer etwas von sich selbst preis und drückt aus, wie sie zur empfangenden Person steht und versucht diese zu beeinflussen (ebd., S. 44). Die Abbildung (siehe Abbildung 7) verdeutlicht, dass die vier Aspekte grundsätzlich gleichrangig auftreten, da alle Seiten gleich lang sind. Jedoch kann je nach Situation ein Aspekt im Vordergrund stehen, wodurch eine Nachricht anders empfangen werden kann, als sie gesendet wurde (ebd., S. 15-16). Anhand des nachfolgenden Beispiels (siehe Abbildung 8) «Da ist was Grünes» als Sachinhalt wird verdeutlicht, dass eine Nachricht jeweils auf vier Ebenen gesendet wird, allerdings auch auf vier unterschiedlichen Ebenen empfangen werden kann (ebd., S. 65).

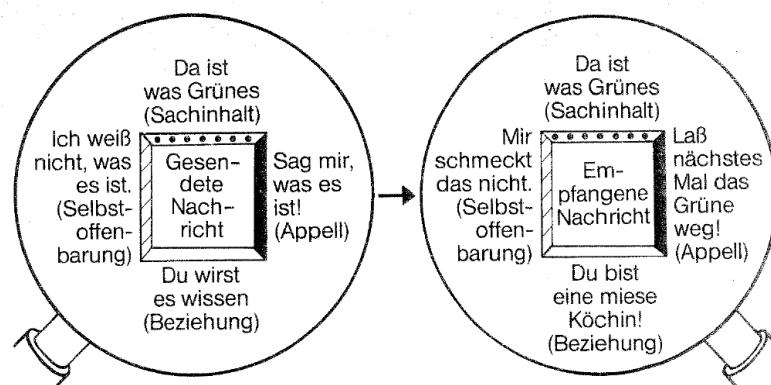


Abbildung 8: Die vier Seiten der gesendeten und empfangenen Nachricht (Schulz von Thun, 1981, S. 65)

Darüber hinaus kann auch die Möglichkeit der empfangenden Person, frei auswählen zu können auf welche Seite der Nachricht reagiert wird, zu Störungen in der Kommunikation führen. So kann entweder auf eine Seite reagiert werden, auf welche die sendende Person primär nicht hinauswollte oder Seiten bewusst ganz missachtet werden. Dadurch können Aspekte, die von der sendenden Person beabsichtigt gewesen wären, bei der empfangenden Person nicht ankommen oder es können neue Aspekte hineingehört werden (Schulz von Thun, 1981, S. 45-46). Ebenfalls ist zu berücksichtigen, dass eine Nachricht jeweils explizite als auch implizite Botschaften enthalten kann. Explizit bezeichnet das, was direkt, verbal mitgeteilt wird und implizit das, was indirekt, nonverbal und paraverbal, mitgeteilt wird. Wenn die explizite und implizite Kommunikation kongruent verläuft, sprich die verbalen und nonverbalen Zeichen zueinander passen, kann dies positiv zur Verständigung beitragen, wenn sie allerdings inkongruent verläuft, die Zeichen nicht zueinander passen, kann dies die Verständigung aufgrund des Widerspruchs erschweren (ebd., S. 33-35). Schulz von Thun (1981) erwähnt, dass das Modell auch auf rein implizite Kommunikation angewendet werden kann, wobei dann meist der Sachinhalt fehlt (S. 34). Wenn eine Person weint, gibt sie beispielsweise von sich kund, dass sie emotional bewegt ist, sie Zuwendung benötigt und dass das Gegenüber Schuld daran ist. Da jedoch der Sachinhalt leer ist, bringt dies für die empfangende Person einen grösseren Interpretationsspielraum mit sich (ebd.). All dies macht die Kommunikation störanfällig (ebd., S. 26). Demnach kann es zu Kommunikationsstörungen kommen, wenn eine Nachricht nicht klar gesendet oder eine Nachricht nicht mit allen Ohren gleichmässig empfangen wurde. Dies bedeutet, dass sowohl die sendende als auch die empfangende Person wesentlich dazu beitragen, ob eine Verständigung zustande kommt. Gemäss Schulz von Thun (1981) kann das Geben und Einholen eines Feedbacks den weiteren Verlauf der Kommunikation begünstigen, indem Missverständnisse frühzeitig aufgedeckt werden können (S. 25).

3.3 Sprachentwicklung

Wie aus mehreren Modellen und Theorien zu entnehmen ist, kommt der Sprache in der Kommunikation eine grosse Bedeutung zu (vgl. Kapitel 3.1 & 3.2). Wie bereits differenziert, beinhaltet die Sprache nicht nur das Sprechen (vgl. Kapitel 3.1). Vielmehr geht es um die Anwendung eines differenzierten kommunikativen Symbolsystems. Somit ist die Sprachfähigkeit auch nicht von der Sprechfähigkeit abhängig (Wilken, 2018, S. 12). Nachfolgend wird deshalb der Fokus auf die Entwicklung der Sprache gelegt. Das Verständnis über die Sprachentwicklung ist wichtig, um anschliessend auf die Störungen der Kommunikation durch eine Behinderung sowie deren Auswirkungen eingehen zu können.

Largo (2017) erklärt, dass es für den Erwerb der Sprache sowohl das im Gehirn liegende Sprachorgan als auch ein Denkvermögen benötigt (S. 425). Das Sprachorgan ist dafür verantwortlich, die Sprache wahrzunehmen und zu erzeugen, während das Denkvermögen für das Verständnis und das Ausdrücken von eigenen Gedanken notwendig ist (ebd., S. 432-433). Dabei verweist er auf Piaget (1972; zit. in Largo, 2017), der davon ausgeht, dass ein Kind, bevor es die Sprache anwenden kann, denken können muss (S. 437). Vereinfacht lässt sich die Reihenfolge der Sprachentwicklung folgendermassen erklären. Zuerst benötigt es die kognitive Entwicklung, danach kommt es zum Sprachverständnis und zum Schluss kann die Sprache ausgedrückt werden (ebd.). Wilken (2018) nennt als grobe Voraussetzungen für den Spracherwerb die Bereitschaft zur sozialen Interaktion, die Entwicklung von Objektpermanenz sowie ein Symbolverständnis (S. 12). Die detaillierten Voraussetzungen werden wie bei Largo (2017) in zwei Bereiche eingeteilt. Einerseits benötigt es motorisch-funktionelle Fähigkeiten, um die Sprache aufnehmen und erzeugen zu können und andererseits kognitive und sozio-emotionale Fähigkeiten, um die Sprache verarbeiten und konventionell anwenden zu können (Wilken, 2019, S. 55-56). Die konkreten Voraussetzungen in den beiden Bereichen hat Wilken (2019) in der nachfolgenden Abbildung (siehe Abbildung 9) aufgelistet.

motorisch-funktioneller Bereich	kognitiver und sozio-emotionaler Bereich
Primärfunktionen der Sprechorgane: Saugen, Kauen, Schlucken Zungen- und Lippenbeweglichkeit Atmung (Mund- und Nasenatmung) Pusten, Schnäuzen Vegetative Laute Ausdrucks-laute Motorik (Kopfkontrolle) Sensorische Fähigkeiten: Hören, Sehen, Fühlen, Schmecken, Riechen	Wahrnehmung Blick, referenzieller Blickkontakt Aufmerksamkeit, Interesse Antwortverhalten Dialogisches Lallen Situationsverständnis Objektpermanenz Symbolverständnis Deklaratives Zeigen Nachahmung (unmittelbar, aufgeschoben) Vorstellungen, Erwartungen Interaktives Handeln (turn-taking) Sprachverständnis

Abbildung 9: Grundlagen der Sprachentwicklung (Wilken, 2019, S. 56)

Wilken (2019) betont, dass die Sprachentwicklung nebst veranlagten Voraussetzungen von äusseren Faktoren, wie den Lebens- und Lernbedingungen durch Interaktion mit der Umwelt, abhängig ist (S. 56). Auch Largo (2017) weist darauf hin, dass Gehirnstrukturen allein noch nicht ausreichen, um die Sprache zu erwerben (S. 31). Die Entwicklung der Sprache ist auf Beziehungsverhalten angewiesen. Sie muss dem Kind nicht aktiv beigebracht werden, sondern sie wird durch das Erleben von abwechslungsreichen und sinnbezogenen sprachlichen Erfahrungen mit den Bezugspersonen eigenständig erlernt (ebd., S. 439-441). Grob gefasst wird die Sprache somit durch ein Zusammenspiel zwischen inneren Faktoren und Umwelteinflüssen erworben.

Grimm (2003) erklärt, dass wenn ein Säugling auf die Welt kommt, er bereits genetisch bedingt über viele Fähigkeiten für den Spracherwerb verfügt (S. 23-24). Aktiv mitteilen kann er sich allerdings noch nicht, da ihm seine Bedürfnisse noch nicht bewusst sind. Dennoch wird er von den Bezugspersonen vom ersten Tag an «verstanden», indem diese aus dem Kontext erschliessen können, wann er beispielsweise müde oder hungrig ist (Kane, 2018, S. 18-19). In den nächsten drei Monaten beginnt der Säugling sich immer mehr mit Lauten, statt mit Schreien auszudrücken. Zu Beginn handelt es sich dabei vor allem noch um Vokale. Ab dem dritten Monat kommen vermehrt Konsonante hinzu. Das Kind beginnt immer mehr mit den Lauten zu spielen, vor sich hin zu lallen, Laute nachzuahmen und erste Worte zu verstehen. Um den ersten Geburtstag beginnt das Kind vermehrt Kettenlaute zu bilden, woraus sich schliesslich die ersten Worte bilden (Largo, 2017, S. 446-459). Anschliessend nimmt der Wortschatz schnell zu. Mit ungefähr zwei Lebensjahren beginnt das Kind mehrere Worte zu kombinieren und schliesslich grammatikalische Regeln zu berücksichtigen. Im Alter von drei bis vier Jahren hat das Kind die wesentlichen Grundlagen erworben. Diese entwickeln sich bis ins Jugendalter noch deutlich weiter (Wilken, 2019, S. 59-60).

Rotter et al. (1992) erklären, dass in der frühen Kommunikation vor allem drei Grundbotschaften im Vordergrund stehen (S. 2). Diese sind das Fordern von Gegenständen und Handlungen, das Kommentieren von Ereignissen sowie ein Protest gegen Angebote und Wegnahme. Sie haben anhand diesen drei Funktionen ein Beobachtungsverfahren entwickelt, mit welchem sie in den Untersuchungen feststellen konnten, dass die vorsprachliche Entwicklung bei den meisten Kindern in derselben Reihenfolge verläuft und diese in fünf Stufen unterteilt werden kann (Kane, 2018, S. 19-20). Kane (2018) verweist dabei ebenfalls auf Piaget (1975) und erklärt, dass die vorsprachliche Entwicklung im selben Altersabschnitt wie die sensomotorische Stufe der frühen kognitiven Entwicklung stattfindet und sich deshalb bedingen und Ähnlichkeiten aufweisen (S. 27). In der sensomotorischen Stufe lernt das Kind durch Wahrnehmung und Handlung einen Umgang mit seiner Umwelt. Ebenfalls entwickelt es die Objektpermanenz und beginnt symbolisch zu denken (Wilken, 2018, S. 15). Ähnlichkeiten sind zu erkennen, indem das Kind zu Beginn sowohl in der vorsprachlichen Entwicklung als auch in der sensomotorischen Entwicklung reflexartig auf die Umwelt reagiert und gegen Ende bewusst handeln kann (Kane, 2018, S. 27). Nachfolgend (siehe Abbildung 10) sind die fünf Stufen der vorsprachlichen Entwicklung ersichtlich. Sie werden anschliessend kurz beschrieben.

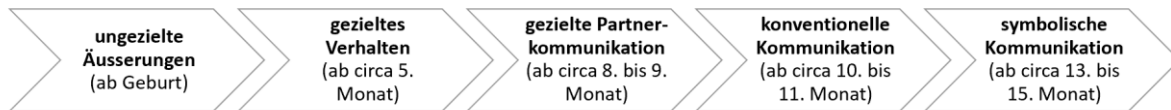


Abbildung 10: Die fünf Stufen der vorsprachlichen Entwicklung nach Kane (eigene Darstellung auf der Basis von Kane, 1992, S. 303-312)

Die erste Stufe zeichnet sich durch ungezieltes Verhalten in Form von angeborenen Reflexen wie Schreien, Körperspannung oder Mimik auf die Umwelt oder die aktuelle Befindlichkeit aus. Die Bezugspersonen deuten diese und reagieren intuitiv darauf, wodurch die Reaktion eine Mitteilungsfunktion erhält. In der zweiten Stufe verhält sich das Kind durch das Kennen seiner Bedürfnisse und Interessen gezielt gegenüber Objekten oder seinen Bezugspersonen. Es kann die Bezugspersonen allerdings noch nicht bewusst beeinflussen und sich auch noch nicht gleichzeitig auf das Objekt und die Bezugsperson beziehen. Es besteht weiterhin keine Mitteilungsabsicht durch das Kind. Es bemerkt jedoch immer mehr, dass zwischen dem eigenen Verhalten und den Reaktionen der Umwelt einen Zusammenhang besteht. Dies zeigt sich vor allem durch Greifen von oder Lärm machen mit Objekten. In der dritten Stufe kennt das Kind nicht nur vermehrt sein Ziel, sondern kann es auch an seine Bezugspersonen richten, damit es bei der Erreichung des Ziels unterstützt wird. Dadurch kann das Kind die Erfahrung machen, dass es das Verhalten der Bezugspersonen beeinflussen kann. Als Beispiel dafür wird genannt, dass das Kind seinen Arm in Richtung eines Objektes ausstreckt und als Appell wechselseitig die Bezugsperson und das Objekt anschaut. Dadurch entsteht eine geteilte Aufmerksamkeit. In der vierten Stufe beginnt das Kind Gesten und Laute zu verwenden, die in seiner Kultur üblich sind, wodurch immer gezielter auf die Bezugspersonen Einfluss genommen werden kann. Exemplare sind das Zeigen mit dem Zeigefinger oder das Kopfnicken oder -schütteln. In der letzten Stufe kommt es zur Verwendung der Sprache. Dies zeichnet sich oftmals durch das Sprechen von ersten Worten aus. Die Worte stehen dabei symbolisch für Objekte, Personen und Handlungen. Die Sprache kann jedoch auch non-vokal in Form von Gebärden oder optischen Zeichen auftreten (Kane, 2018, S. 23-25).

3.4 Sprachentwicklungsstörungen

Durch die Komplexität der Entwicklung der Sprache (vgl. Kapitel 3.3) kann abgeleitet werden, dass es bei der Sprachentwicklung zu diversen Störungen kommen kann. Grimm (2003) erklärt, dass für einen Verlauf der Sprachentwicklung ohne Abweichungen sowohl die inneren als auch die äusseren Voraussetzungen aufeinander abgestimmt sein müssen (S. 42). Wenn auf einer Seite Defizite vorliegen und diese nicht frühzeitig kompensiert werden, kann dies die Sprachentwicklung negativ beeinflussen und zu Störungen führen (Grimm, 2003, S. 42). Gemäss Nussbeck (2007) kann dies vor allem bei Kindern aus Familien mit Migrationshintergrund oder mit sozioökonomischer Benachteiligung und mit

individuellen Entwicklungsbesonderheiten der Fall sein (S. 7). Störungen der Sprachentwicklung zeigen sich in ihrer Vielfalt und Ausprägung ganz unterschiedlich. Sie können leichte Fehler der Aussprache bis hin zur fehlenden Lautsprache umfassen (Grimm, 2003, S. 69). Grimm (2003) weist daraufhin, dass es viele unterschiedliche Klassifikationen von Sprachentwicklungsstörungen gibt (S. 71). Sie unterteilt diese zunächst in primäre und sekundäre Störungen der Sprachentwicklung. Während bei primären Störungen die Ursachen unbekannt sind, treten die sekundären Störungen in Kombination mit anderen Entwicklungsstörungen auf. Bei deren Ursachen unterteilt sie eine sensorische Behinderung, eine neurologische Schädigung, eine mentale Retardierung und eine pervasive Störung (ebd., S. 72-73). Nachfolgend wird der Fokus ausschliesslich auf die sekundären Störungen der Sprachentwicklung gelegt. Es wird dabei nicht auf die konkreten Ursachen und deren Auswirkungen eingegangen. Es soll vielmehr dargelegt werden, welche Auswirkungen eine Behinderung auf die Entwicklung der Sprache und die Kommunikationsfähigkeit hat.

Wilken (2018) schreibt, dass aufgrund einer Behinderung häufig die kognitiven, motorischen, emotionalen und sensorischen Voraussetzungen für die Sprachentwicklung beeinträchtigt sind (S. 13-14). Aufgrund der Wechselwirkung dieser Bereiche folgt daraus meist eine Sprachentwicklungsstörung mit sehr unterschiedlichen und individuellen kommunikativen Fähigkeiten (ebd.). Sarimski (2009; zit. in Nonn, 2020) erklärt, dass bei einem Kind mit Behinderung aufgrund eingeschränkter innerer Voraussetzungen zum einen ein verändertes Sprach-, Lern- und Kommunikationsvermögen vorhanden ist (S. 92). Zum anderen treten dadurch in der Interaktion mit den Bezugspersonen wechselseitig Probleme auf (Sarimski, 2009; zit. in Nonn, 2020, S. 92). Das Kind verhält sich inaktiver in der sozialen Kommunikation, hat weniger Ausdauer im Erforschen der Umwelt und hat Schwierigkeiten, den Aufmerksamkeitsfokus anpassungsfähig und situativ zu wechseln (Sarimski, 2017, S. 206). Dieses veränderte Kommunikationsverhalten führt dazu, dass die Bezugspersonen ein weniger entwicklungsförderndes Interaktionsverhalten zeigen, wodurch zusätzlich nicht optimale äussere Voraussetzungen entstehen (Nonn, 2020, S. 92). Dadurch ist sowohl die Aktivität des Kindes als auch die Interaktion mit den Bezugspersonen verändert (Hedderich, 2006, S. 53). Gemäss Hedderich (2006) kann dies beiderseits zu Verwirrung führen und die notwendige kommunikationsfördernde Begegnung bereits früh stören (S. 54). Er veranschaulicht dies wie folgt (siehe Abbildung 11).

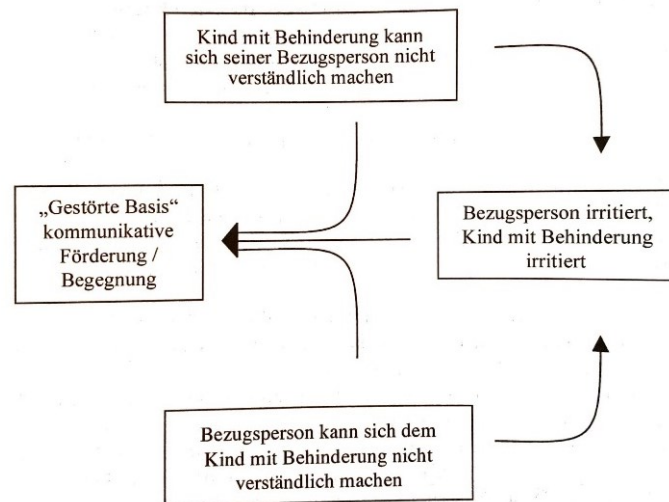


Abbildung 11: Veränderte Kommunikation zwischen Kind mit Behinderung und Bezugspersonen (Hedderich, 2006, S. 54)

Zu welchen Schwierigkeiten es konkret bei Kindern mit Behinderung und deren Bezugspersonen kommt, erklärt Kane (1992) in seinen fünf vorsprachlichen Entwicklungsstufen ebenfalls (S. 303). In der Stufe der ungezielten Äusserungen kann eine Behinderung dazu führen, dass die Fähigkeit zur Eigenaktivität eingeschränkt ist. Gleichzeitig kann auch die Interpretation des Verhaltens des Kindes durch die Bezugspersonen erschwert sein, da die Zeichen von Kindern mit Behinderung weniger eindeutig sind. Dies führt dazu, dass beiderseits weniger positive Kommunikationserfahrungen gemacht werden können (ebd., S. 304-306). In der Stufe des gezielten Verhaltens kann beobachtet werden, dass Kinder mit Behinderung weniger Interesse an ihrer Umwelt zeigen, sich passiver Verhalten und weniger Wünsche zu haben scheinen. Aus diesem Grund kann das Kind weniger von der Umwelt angeregt werden (Kautz, 1988; zit. in Kane, 1992, S. 307). Dies kann entweder zu einer Unter- oder Überaktivierung des Kindes durch die Bezugspersonen führen, was sich beides negativ auf die Sprachentwicklung auswirken kann (Seligman, 1983; zit. in ebd.). Wilken (2018) weist darauf hin, dass die Fähigkeiten von Menschen mit Behinderung zu kommunizieren deutlich entwickelter sind, als sich bei deren Anwendung vermuten lässt (S. 13). Dies kann dazu führen, dass die Kommunikationsfähigkeiten oft unterschätzt werden (ebd.). In der Stufe der gezielten Partnerkommunikation benötigen Kinder mit Behinderung länger, um zu realisieren, dass sie mit ihrem Verhalten die Umwelt beeinflussen können. Ebenfalls haben sie Schwierigkeiten zu erkennen, dass Ziele auch indirekt, sprich mit Hilfe von Bezugspersonen, erreicht werden können (Kane, 1992, S. 307-309). Da das Alter der Kinder mit Behinderung in dieser Stufe häufig deutlich fortgeschritten ist, kann das intuitive Eingehen der Bezugspersonen auf die Zeichen des Kindes zudem erschwert sein (Papoušek & Papoušek, 1989; zit. in Kane, 1992, S. 309). Auch kann beobachtet werden, dass Bezugspersonen weniger nachgeahmt werden, was die konventionelle Kommunikation auf der nächsten Stufe erschwert. Kommt es zu ersten funktionalen Gesten und Lautäusserungen, erweckt dies bei den Bezugspersonen häufig die Hoffnung, dass das Kind lediglich verzögert

sprechen lernt (Kane, 1992, S. 309-310). Jedoch schreibt Kane (1992), dass Kinder mit Behinderung im Gegensatz zu Kindern ohne Behinderung lange in dieser Stufe verbleiben oder gar nicht über diese Stufe hinauskommen (S. 311). Zur Erreichung der nächsten symbolischen Stufe kann es sinnvoll sein, dem Kind ergänzende oder alternative Hilfen anzubieten (Kane, 1992, S. 314). Auch Wilken (2018a) erklärt, welche Schwierigkeiten in den einzelnen Stufen beiderseits auftreten können und fasst sie grob in einer Tabelle (siehe Tabelle 2) zusammen (S. 75-76). Dazu ist zu erwähnen, dass sich die Bezeichnungen der ersten drei Entwicklungsstufen von Wilken (2018) und Kane (1992) unterscheiden. Ebenfalls beinhaltet die Sprachentwicklung bei Wilken (2018) mit der sprachlichen Kommunikation eine zusätzliche sechste Stufe.

Stufe der Sprachentwicklung	Kind	Bezugspersonen
Prä-intentionales Verhalten	Behinderung verändert Aktivität	Behinderung erschwert Interpretation
Intentionales Verhalten	Behinderung beeinträchtigt kooperatives Verhalten	Behinderung schränkt gemeinsame Handlungen ein
gezielte Kommunikation	Behinderung wirkt sich auf Aufmerksamkeit und Handlungsmöglichkeiten aus	Behinderung erschwert gemeinsame Aktivität und sichere Interpretation
Konventionelle Kommunikation	Behinderung führt zu Diskrepanzen in der Entwicklung, eingeschränkte aktive Einflussnahme und reduzierte Kompetenzerfahrung	Behinderung erschwert Einschätzung kindlicher Kompetenzen und entwicklungsangemessener Angebote
Symbolische Kommunikation	Behinderung verändert Mimik und Gestik, beeinträchtigt den Spracherwerb in spezifischer Weise	Angemessene Verstärkung bei alternativen Kommunikationsformen oft schwierig
Sprachliche Kommunikation	Behinderung beeinträchtigt aktive sprachliche Einflussnahme, schränkt sprachgebundene Erkenntnisprozesse ein	Behinderung bewirkt Probleme der angemessenen Abstimmung auf kindliche Interessen, Fragen und Bedürfnisse

Tabelle 2: Schwierigkeiten in den vorsprachlichen Entwicklungsstufen durch eine Behinderung (leicht modifiziert nach Wilken, 2018a, S. 75-76)

Die Bedeutung der Kommunikation sowie die Auswirkungen einer Sprachstörung können anhand des nachfolgenden Modells (siehe Abbildung 12) der Ganzheitlichkeit von Haupt und Fröhlich aus dem Jahr 1993, welches 2004 überarbeitet wurde, erklärt werden (Fröhlich, 2015, S. 16).

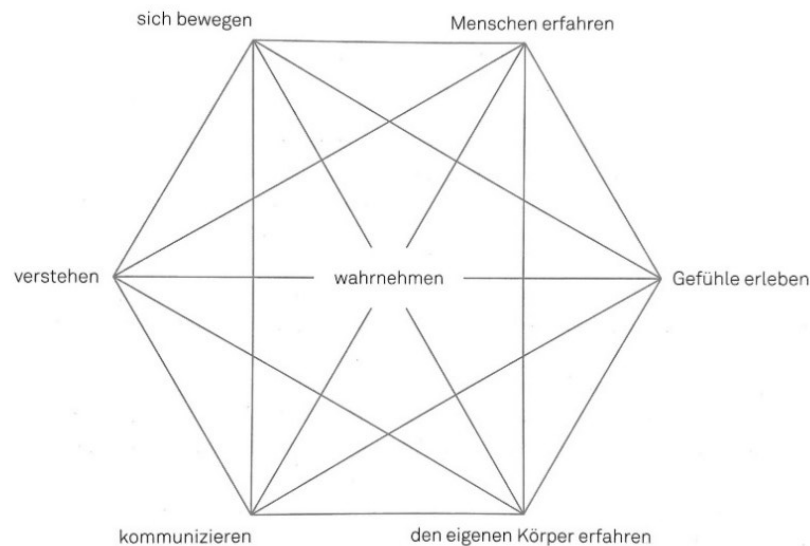


Abbildung 12: Modell der Ganzheitlichkeit (Fröhlich, 2015, S. 67)

In diesem Modell gehört die Kommunikation zu den sieben Hauptentwicklungsbereichen des Menschen, welche immer gleichzeitig, gleichwertig und gleich wirkend zusammenspielen und in wechselseitiger Beziehung zueinanderstehen. Folglich haben Einschränkungen eines Entwicklungsbereichs immer unmittelbare Auswirkungen auf die anderen Entwicklungsbereiche (Fröhlich, 2015, S. 66-67). Dies zeigt auf, dass durch Störungen der Sprache nicht nur Einschränkungen in anderen Entwicklungsbereichen entstehen können, sondern auch die Entwicklung anderer Bereiche dadurch eingeschränkt werden können. Eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten bedeuten somit nicht nur weniger Möglichkeiten zu haben, Erlebnisse, Gefühle und Wünsche mitzuteilen, Personen und Dinge zu benennen und Fragen zu stellen, sondern auch Möglichkeiten zu haben, Einfluss auf die Umwelt zu nehmen und sich zu entfalten (Achilles, 2012, S. 14.003.001).

3.5 Recht und Bedürfnis

Das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung (UN-BRK) fordert, dass diese Personengruppe bedingungslos anerkannt und geschützt wird. Ihnen sollen die gleichen, unveräußerlichen Rechte wie allen anderen Menschen zustehen. Die UN-BRK wurde von der Schweiz im Jahr 2014 ratifiziert. Durch Artikel 9 und 24 Absatz 3 der UN-BRK wird sie verpflichtet, Menschen mit Behinderung Zugang zu Kommunikation und Information zu ermöglichen und alternative Formen, Mittel und Formate der Kommunikation zur Verfügung zu stellen, um ihnen eine volle und gleichberechtigte Teilhabe und unabhängige Lebensführung zu ermöglichen. Kommunikation ist somit ein Menschenrecht. Mulclair et al. (2018; zit. in Bernasconi & Terfloth, 2020) führen aus: «Not only is communication a human right, it is the essence of what makes us human» (S. 35). Kommunikation wird als eine zentrale Voraussetzung für die Einlösung der Menschenrechte angesehen (Klauss, 2017, S. 33). Darüber hinaus

gilt sie als ein Grundbedürfnis jedes Menschen und ist für die subjektive Lebensqualität von grosser Bedeutung (Wilken, 2018, S. 7). Zudem wird sie benötigt, um Bedürfnisse befriedigen zu können (Lang & Reich, 2019, S. 74). Sie ist somit nicht nur in allen Lebensbereichen zentral (Biermann, 2000a, S. 804), sondern auch lebensnotwendig (Kristen, 1993, S. 9). Wenn Menschen durch eine Behinderung nicht ausreichend dazu in der Lage sind, sich mitzuteilen, müssen ihnen deshalb individuelle, auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse angemessene Möglichkeiten angeboten werden, um kommunikative Fähigkeiten entwickeln zu können. Dies gilt auch für Erwachsene, die bisher kaum Zugang zu Kommunikation erhielten (Wilken, 2018, S. 7-8). Castañeda (2018) entwickelte in Anlehnung an Ahern und mit Hilfe von METACOM-Symbolen von Kitinger folgende 14 Grundrechte auf Kommunikation:

Ich habe das Recht...

- ...gehört zu werden und Antwort zu erhalten.
- ...mitzusprechen und direkt angesprochen zu werden.
- ...Bedürfnisse zu äussern und nach etwas zu verlangen.
- ...auf feinfühlig Art und Weise behandelt zu werden.
- ...jederzeit auf meine Kommunikationshilfen zugreifen zu können.
- ...vermittelt zu bekommen, wie man kommuniziert.
- ...mit Respekt und Würde behandelt zu werden.
- ...ein gleichwertiges Mitglied der Gesellschaft zu sein.
- ...ein funktionierendes und aktualisiertes Kommunikationssystem verwenden zu können.
- ...über meinen Tagesablauf und das Weltgeschehen informiert zu werden.
- ...gefragt zu werden und Aufmerksamkeit und Zuwendung zu erhalten.
- ...meine Gefühle, Gedanken und Meinungen zu äussern.
- ...'Nein' zu sagen, etwas abzulehnen oder mich neu zu entscheiden.
- ...Auswahl und Entscheidung zu treffen.

3.6 Herausforderungen bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung

Bei Menschen mit Komplexer Behinderung sind oftmals alle sprachrelevanten Entwicklungsbereiche stark beeinträchtigt. Grob gefasst liegen bei ihnen nahezu immer sowohl Einschränkungen in der Mimik, Gestik und Motorik als auch in der Wahrnehmungs- und Verarbeitungsfähigkeit vor (Hennig, 2011, S. 273). Untersuchungen zeigen, dass die schwere der Kommunikationseinschränkung mit dem Schweregrad der kognitiven Behinderung zunimmt (Spree, 1978; zit. in Adam, 1991, S. 169). Dies kann auf den engen Zusammenhang zwischen der Kognition und der Sprache zurückgeführt werden (vgl. Kapitel 3.3). Gemäss ICD-10 liegt bei Menschen mit Komplexer Behinderung eine schwerste Intelligenzminde rung vor (vgl. Kapitel 2.1). Hennig (2011) erklärt, dass die Kommunikationsfähigkeiten von Menschen

mit Komplexer Behinderung bisher wenig erforscht sind (S. 276). Es kann allerdings davon ausgegangen werden, dass selten die Stufe der symbolischen Kommunikation erreicht wird und die intentionale Entwicklung meistens wenig ausgeprägt ist (ebd.). Eine Untersuchung zeigte, dass 80 Prozent der Menschen mit Komplexer Behinderung über keine verbalen Kommunikationsmöglichkeiten verfügen (Hogg et al., 1987; zit. in Adam, 1991, S. 169). Auch gemäss Fornefeld (2008) verfügen Menschen mit Komplexer Behinderung meist über keine ausreichende Verbalsprache (vgl. Kapitel 2.1). Daraus kann geschlossen werden, dass ihre kommunikativen Fähigkeiten überwiegend mit denen, auf der Stufe der ungezielten Äusserungen und des gezielten Verhaltens zu vergleichen sind. Dies entspricht der vorsprachlichen Entwicklung eines Kindes ohne Behinderung zwischen null bis acht Lebensmonaten (vgl. Kapitel 3.3). In Anlehnung an Kane (2018) verhalten sich Menschen mit Komplexer Behinderung mehrheitlich reaktiv und zielgerichtet, können sich allerdings oftmals noch nicht bewusst mitteilen. Ihr Verhalten kann dennoch als bedeutungsvoll interpretiert werden (vgl. Kapitel 3.3). In welcher Sprachentwicklungsstufe sich Menschen mit Komplexer Behinderung mehrheitlich befinden, ist unterhalb (siehe Abbildung 13) anhand der Abbildung der fünf Stufen der vorsprachlichen Entwicklung nach Kane (1992) farblich ersichtlich.

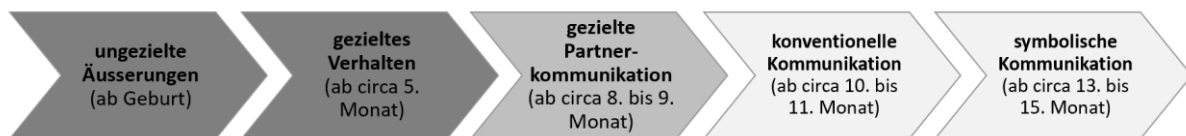


Abbildung 13: Die kommunikativen Entwicklungsstufen von Menschen mit Komplexer Behinderung (eigene Darstellung auf der Basis von Kane, 1992, S. 303-312)

Wie bereits dargelegt, treten in der Kommunikation mit Menschen mit Behinderung gegenseitig Schwierigkeiten auf (vgl. Kapitel 3.4). Gemäss Lang und Reich (2019) stellt die Kommunikation in der Arbeit mit Menschen mit Komplexer Behinderung die grösste Herausforderung dar (S. 75). Fornefeld (2003) schreibt, dass zwischen Betreuungspersonen und Menschen mit Komplexer Behinderung oft eine «gravierende Kommunikations- und Beziehungsstörung» vorliegt (S. 81). Wie diese zustande kommt und was die Folgen davon sind, wird nachfolgend mit Einbezug von bereits Erklärtem dargelegt.

Gemäss Fuchs (2011) ist eine der häufigsten Erfahrungen der Betreuungspersonen von Menschen mit Komplexer Behinderung das Gefühl, «Menschen vor sich zu haben, die keine Gegenüber sind» (S. 129). Folglich werden sie, wenn ihnen keine kommunikative Fähigkeiten zugeschrieben werden, oft nicht kommunikativ adressiert (Calabrese, 2017, S. 52). Auch Wüllenweber (2014) erklärt, dass die Kommunikation meist auf das Verbale begrenzt wird (S. 26-27). Mitteilungen, welche für die Betreuungspersonen nicht verständlich sind, werden oftmals nicht als Kommunikation wahrgenommen. Dadurch wird teilweise angenommen, dass gewisse Menschen nicht kommunizieren können (Wüllenweber,

2014, S. 27). Pivitt (2012) erklärt, dass die Verständigung umso besser gelingt, je mehr Kommunikationsformen verwendet werden (S. 01.006.001). Menschen mit Komplexer Behinderung können sich jedoch oft ausschliesslich durch körpereigene Ausdrucksmittel wie Mimik, Gestik, Blickbewegung und Vokalisation mitteilen (Boenisch, 2016, S. 91). Des Weiteren ist nebst der Ausdrucksfähigkeit meist auch ihr Sprachverständnis eingeschränkt (Hennig, 2011, S. 273). Dadurch kommt es bei Menschen mit Komplexer Behinderung häufig zu einem «Sich-nicht-verstanden-fühlen» und bei Betreuungspersonen zu einem «Sich-nicht-verständlich-machen-können» (Hedderich, 1991, S. 224). Die erschwerte Verständigung lässt sich damit erklären, dass zwischen Betreuungspersonen und Menschen mit Komplexer Behinderung der gemeinsame Zeichenvorrat, aufgrund ihrer überwiegend körpereigenen Austauschmöglichkeiten, reduziert ist. Dadurch treten sie häufig mit unterschiedlichen Medien zueinander in Kontakt, was beim Entschlüsseln der Zeichen Schwierigkeiten bereiten kann. Zudem bringt rein non-verbale Kommunikation einen grösseren Interpretationsspielraum mit sich (vgl. Kapitel 3.1 & 3.2). Wachsmuth (2010) erklärt, dass sich Menschen mit Komplexer Behinderung aufgrund ihrer variablen und starken Kommunikationseinschränkungen äusserst vielfältig und individuell ausdrücken, wodurch ihre Zeichen nicht verallgemeinernd interpretiert werden können (S. 59). Der Umstand lässt sich auch dadurch erklären, dass die Stufe der konventionellen Kommunikation von Menschen mit Komplexer Behinderung selten erreicht wird, weshalb ihre Zeichen häufig stark von der Norm abweichen (vgl. Kapitel 3.3). Seifert (2011) führt aus, dass die Zeichen von Menschen mit Komplexer Behinderung oftmals nur durch enge Bezugspersonen entschlüsselt werden können (S. 201). Gemäss Boenisch (2016) können jedoch auch diese ihre Zeichen nicht immer zweifelsohne verstehen (S. 91). Dann kann ihre Befindlichkeit oft nur anhand von kleinen Zeichen, wie Veränderungen des Atems und der Hautfarbe, Körperspannung, Schwitzen oder Zähneknirschen erahnt werden (Bienstein & Sarimski, 2011, S. 118). Hierbei kann gemäss Schulz von Thun (1981) das Einholen und Geben eines Feedbacks hilfreich sein (vgl. Kapitel 3.2.3). Bei Menschen mit Komplexer Behinderung besteht allerdings die Schwierigkeit, dass sie die Interpretationen der Betreuungspersonen oftmals weder klar bestätigen noch korrigieren können. Dadurch kommt es bei den Betreuungspersonen häufig zur unbeantworteten Frage, ob sie das Gegenüber richtig verstanden haben, was zu Unsicherheiten führt (Bernasconi & Böing, 2015, S. 154). Hedderich (1991; zit. in Calabrese, 2017) führt aus, dass die eingeschränkten und nicht üblichen Kommunikationsformen der Menschen mit Komplexer Behinderung bei den Betreuungspersonen bis zu Hilflosigkeit führen kann, wodurch sie eher auf Distanz gehen (S. 174). Das Gelingen der Kommunikation hängt gemäss Boenisch (2009; zit. in Bernasconi 2023) sowohl von der sendenden als auch empfangenden Person ab (S. 12). In Anlehnung an Watzlawick et al. (2017) ist die Beziehung zwischen Betreuungspersonen und Menschen mit Komplexer Behinderung allerdings von Asymmetrie geprägt (Wüllenweber, 2014, S. 30-31). Auch Wachsmuth (2020) schreibt, dass die Betreuungspersonen im Vorteil sind, da sie über mehr und effizientere Kommunikationsfähigkeiten verfügen (S. 102). Zudem

sind Menschen mit Komplexer Behinderung aufgrund eingeschränkter Ausdrucksfähigkeiten oft nicht in der Lage, von sich aus Interaktionen mit ihrer Umwelt einzugehen (Biermann, 2000, S. 97). Sie werden oft passiv wahrgenommen, wodurch ihr Bedürfnis nach Kommunikation und sozialen Beziehungen häufig nicht wahrgenommen wird (Boenisch, 2016, S. 92). Als Folge sind sie oftmals sozial isoliert und mit sich selbst beschäftigt (Hansen, 2020, S. 259). Auch Fornefeld (2008) und Schuppener (2007; zit. in Bernasconi & Böing, 2016) beschreiben, dass Menschen mit Komplexer Behinderung häufig Exklusion erfahren (vgl. Kapitel 2.1). Menschen mit Komplexer Behinderung haben jedoch trotz ihren erschweren Interaktionsmöglichkeiten ein Bedürfnis nach Zuwendung und Austausch (Calabrese, 2017, S. 52). Sie können diese in Anlehnung an Fornefeld (2008) nur meist nicht ausreichend zum Ausdruck bringen (vgl. Kapitel 2.1). Darüber hinaus hängt die Verständigung stark von der Gestaltung und Intensität der Beziehung ab (Boenisch, 2016, S. 91). Diese stehen jedoch im Spannungsfeld zwischen Nähe und Distanz (Hunsperger-Ehrlich, 2012, S. 01.026.052). Zum einen müssen die Interaktionen bei Menschen mit Komplexer Behinderung möglichst körperlich spürbar gestaltet werden (ebd., S. 01.026.055). Zum anderen ist die Interaktion mit ihnen wie zuvor beschrieben von Distanz geprägt. Auch Wüllenweber (2014) erklärt in Anlehnung an Watzlawick et al. (2017), dass Menschen mit Behinderung mehr auf der Beziehungsebene kommunizieren und wahrnehmen, wohingegen die Betreuungspersonen meist auf inhaltlicher Ebene in Kontakt treten und interpretieren (S. 27-28). Ausserdem kommt es im stationären Setting häufig zu Betreuungspersonenwechseln und damit verbunden zu Beziehungsabbrüchen, wodurch es oft nicht möglich ist, dass eine gegenseitig vertraute Beziehung entsteht (Hunsperger-Ehrlich, 2012, S. 01.026.052-01.026.052). Boenisch (2016) erklärt, dass in ihrer täglichen Betreuung aufgrund ihres hohen Unterstützungsbedarfs zudem primär die Befriedigung von basalen Bedürfnissen wie Nahrungseinnahme, Pflege und therapeutische Massnahmen im Zentrum stehen (vgl. Kapitel 2.2). Dadurch reduzieren sich die Anlässe, mit ihnen in Kontakt zu treten, häufig auf Versorgungssituationen, wodurch für die Beziehungsgestaltung häufig wenig Zeit bleibt (S. 91).

Ihre Kommunikationsversuche werden folglich entweder oft gar nicht wahrgenommen oder falsch interpretiert (Kristen, 1993, S.9). Sich regelmässig nicht- und missverstanden zu fühlen, kann zu sozialem Rückzug und Frustration bis hin zu Depressionen führen (Boenisch, 2016, S. 92). Ebenfalls kann es Verhaltensauffälligkeiten begünstigen (Hunsperger-Ehrlich, 2012, S. 01.026.053). Auch bei Fornefeld (2008) gehören abweichendes und aggressives Verhalten zu den Kriterien von Menschen mit Komplexer Behinderung (vgl. Kapitel 2.1). Diese zeigt sich bei ihnen vor allem durch selbststimulierende und selbstverletzende Verhaltensweisen (Sarimski, 2000, S. 920). Calabrese (2017) weist darauf hin, dass diese sowohl als Reaktionen auf misslungene Kommunikation als auch als Kommunikationsmittel dienen können (S. 174). Eigenschränkte Kommunikationsmöglichkeiten führen zudem zu einer Abhängigkeit von den Betreuungspersonen (Boenisch, 2016, S. 91-92). Diese erhöht sich mit der Stärke der

kommunikativen Einschränkung (Kristen, 1993, S. 11). Gemäss Fornefeld (2019) sind Menschen mit Komplexer Behinderung abhängig von ihrem Gegenüber wie niemand sonst (S. 4). Diese Abhängigkeit bringt die Gefahr eines Machtmissbrauchs durch die Betreuungspersonen mit sich (Bernasconi & Böing, 2015, S. 167). Von Menschen mit Komplexer Behinderung werden häufig weder eigene Wünsche noch Entscheidungsfähigkeiten erwartet, wodurch ihr Alltag häufig von Fremdbestimmung geprägt ist (Fornefeld, 2019, S. 5).

Gemäss Fröhlich (2015) brauchen Menschen mit Komplexer Behinderung «Menschen, die sie auch ohne Sprache verstehen (. . .)» (S. 17). Es liegt an den Betreuungspersonen, sich an ihre Kommunikationsformen anzupassen, damit Verständigung möglich wird (Wüllenweber, 2014, S. 31). Nur wenn Menschen mit Komplexer Behinderung die Erfahrung machen können, dass sich das Kommunizieren lohnt, sind sie motiviert zu interagieren (Kristen 1993, S. 9). Bienstein und Sarimski (2011) erklären, dass dazu ihr Verhalten, welches als Mitteilungen intendiert sein kann, erkannt und verlässlich darauf geantwortet werden muss (S. 120). Dazu benötigt es seitens der Betreuungspersonen Sensibilität für die individuellen kommunikativen Zeichen, emotionale Verbundenheit und Bereitschaft, sich auf die Kommunikationsform einzulassen. Dies wiederum hängt stark von den Kompetenzen und Ressourcen der Betreuungspersonen ab (ebd., S. 120-121). Sie benötigen die Fähigkeit, fundiert zu beobachten und damit verbunden auch zeitliche Ressourcen (Lamers et al., 2021, S. 112) sowie Fachwissen über Menschen mit Komplexer Behinderung (Lang & Reich, 2019, S. 74). Menschen mit Komplexer Behinderung sollen trotz ihren erschwerten Bedingungen die Möglichkeit erhalten, mit ihrer Umwelt in Kontakt treten und sich als aktiv handelnd erleben zu können (Hennig, 2011, S. 273). Sie sollen sich verstanden und ernstgenommen fühlen und ihre Umwelt beeinflussen können (Kristen, 1993, S. 9). Deshalb muss mit ihnen eine Kommunikation geschaffen werden, die für beide Seiten verständlich ist (Bernasconi & Böing 2015, S. 152). Gemäss Boenisch (2019) gilt dies als «Voraussetzung zunehmender Selbstbestimmung trotz Abhängigkeit» (S. 379).

3.7 Förderkonzepte bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung

Da die Kommunikation gemäss dem Modell der Ganzheitlichkeit von Haupt und Fröhlich (1993; zit. in Fröhlich, 2015) in wechselseitiger Beziehung mit der Kognition, Bewegung, Körpererfahrung, Gefühlen, Wahrnehmung und Sozialerfahrung steht (vgl. Kapitel 3.4), ist die Förderung der Kommunikation nicht nur für die Entwicklung dieses Bereiches, sondern auch für die sechs anderen Bereiche grundlegend (Bernasconi, 2023, S. 38). In Anlehnung an die Abbildung von Hedderich (2006) liegt bei Menschen mit Behinderung eine «gestörte Basis» kommunikativer Förderung vor (vgl. Kapitel 3.4). Fröhlich (2015) erklärt, dass nicht alle Förderangebote für alle gleich geeignet sind (S. 19). Je nachdem, was für behinderungsbedingte Voraussetzungen vorliegen und in welcher Entwicklungsstufe sich Menschen mit

Behinderung befinden, beinhaltet die Förderung unterschiedliche Ziele und Methoden (Fröhlich, 2015, S. 19). Fornefeld (2019) schreibt, dass besonders Erwachsene mit Komplexer Behinderung erschwert auf Förderkonzepte zurückgreifen können, da sie ihnen oft nie vermittelt wurden und sie die symbolische Kommunikation oftmals nicht verstehen (S. 4). Ebenfalls erklärt Boenisch (2016), dass nebst der Befriedigung der basalen Bedürfnisse, bei den Betreuungspersonen häufig das Ziel des Verstehens im Vordergrund steht (S. 92). Da dies bereits genug herausfordernd ist, geraten Förderkonzepte häufig in den Hintergrund (ebd., S. 91). Kommunikationsentwicklung ist jedoch in jedem Alter und bei jedem Behinderungsgrad möglich, allerdings nur so weit, wie Menschen mit Komplexer Behinderung von ihrem Umfeld dabei unterstützt werden. Wenn ihr Kommunikationspotenzial zu wenig erkannt wird, kann auch nicht die volle Kommunikationsfähigkeit ausgeschöpft werden (Hunsperger-Ehrlich, 2012, S. 01.026.050-01.026.058). Die Betreuungspersonen müssen über gute Kenntnisse der Kommunikationsförderung verfügen, mit welchen sie ihnen das Lernen trotz erschwerten Bedingungen ermöglichen können (Klauss et al., 2007; zit. in Klauss, 2017 S. 22). Klauss (2017) schreibt, dass in der Betreuung von Menschen mit Komplexer Behinderung nebst der Aufrechterhaltung der Gesundheit auch andere Ziele wie die Förderung von kommunikativen Fähigkeiten verfolgt werden sollen (S. 25). Dies nicht nur in speziellen Fördersequenzen, sondern auch in Alltagsituationen wie Essen, Freizeitbeschäftigung und Pflege (Hunsperger-Ehrlich, 2012, S. 01.026.053). Gemäss Klauss (2017) ist die Pflege nur «gut», «wenn sie (. . .) auch Ziele wie die Förderung der Wahrnehmung und Aneignung der Welt, der Selbstständigkeit und Selbstbestimmung und eben des kommunikativen Austauschs verfolgt» (S. 25). Eine vertrauensvolle Beziehung gilt als Basis der Förderung. Diese kann durch eine personenzentrierte Grundhaltung nach Rogers (1942) hergestellt werden. Sie besteht aus einfühlendem Verstehen und Empathie, Wertschätzung und Achtung und Echtheit. Nur so kann sich das Gegenüber verstanden fühlen und Vertrauen für die Entfaltung der kommunikativen Fähigkeiten entwickeln (Hedderich, 2006, S. 55-56). Hansen (2020) führt aus, dass auch das Menschenbild und die Grundhaltung der Betreuungspersonen eine zentrale Rolle spielen (S. 267). Sie schreibt: «Sich auf die Andersartigkeit und dennoch das verbindende menschliche Sein einzulassen und neugierig auf das Gegenüber und die gemeinsamen Momente zu sein beinhaltet bereits den ersten Teil einer guten Förderung» (Hansen, 2020, S. 267).

Leber (2020) betont, dass der Erfolg der Förderung davon abhängt, wie gut die kommunikativen Fähigkeiten eingeschätzt werden (S. 172). Denn so können die Angebote bestmöglich auf kleinste Entwicklungsschritte angepasst werden (ebd.). Als Grundregel gilt dabei, das zu diagnostizieren, was ein Mensch kann und nicht was er nicht kann (Leber, 2018, S. 5). Zur Einschätzung der Kommunikation gibt es bei Menschen mit Komplexer Behinderung einige Diagnoseinstrumente. Eines ist das Poster «Kommunikation einschätzen und unterstützen» von Leber (2018). Andere, auf welche hier nicht eingegangen wird, sind beispielsweise die Diagnosebögen nach Boenisch und Sachse (2007), das

Kommunikationsprofil nach Kristen (2004) sowie das Triple-C-Checkliste nach Bloomberg und West, welches von Kristen (2007) ins Deutsche übersetzt wurde (Leber, 2020, S. 176). Das Poster bietet, wie der Name bereits sagt, nebst der Einschätzung der kommunikativen Fähigkeiten in den jeweiligen Entwicklungsstufen auch konkrete Massnahmen zur Unterstützung. Sie orientiert sich dabei an den vorsprachlichen Entwicklungsstufen von Kane (1992), benennt die Stufen jedoch anders. Sie heissen: Ich, Ich und Du, Ich und Du und die Dinge, Ich und Du und die Dinge und ein Symbol, Explosion des Vokabulars (Leber, 2018, S. 3-5). Zur Übersicht wurden deshalb alle bisher verwendeten Bezeichnung grafisch dargestellt (siehe Abbildung 14). Kompakt können alle Bezeichnungen in die Stufen präintentionale, intentionale und symbolische Kommunikation unterteilt werden (Bernasconi, 2023, S. 41-42).

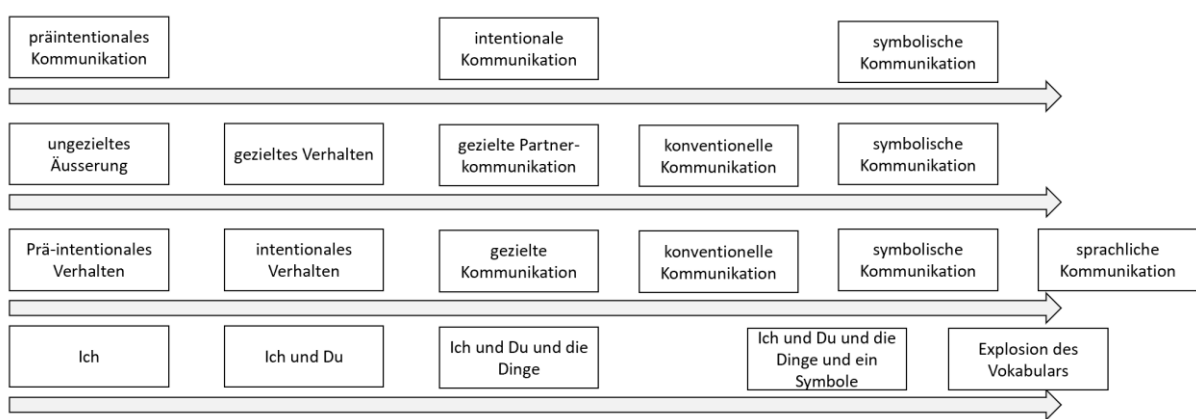


Abbildung 14: Übersicht vorsprachliche Entwicklungsstufen (leicht modifiziert nach Bernasconi, 2023, S. 42).

Da Menschen mit komplexer Behinderung selten die Stufe der intentionalen Kommunikation erreichen (vgl. Kapitel 3.6), wird nachfolgend kurz auf die präintentionale Kommunikation, die ersten beiden Stufen, eingegangen. Leber (2020) schreibt, dass die Diagnostik der präintentionalen Kommunikation viel Wissen, Einfühlbarkeit, Flexibilität und Geduld erfordert (S. 177). Sie erklärt auch, dass das oberste Ziel ist, «die Person besser zu verstehen und von ihr besser verstanden zu werden, um ihr mehr Sicherheit zu geben und Teilhabe und Mitbestimmung zu ermöglichen» (ebd., S. 172). Nebst dem besseren Verstehen und dem Geben von Sicherheit, sollen in der ersten Stufe verschiedene objektive Erfahrungsmöglichkeiten angeboten werden. Ebenfalls soll mit angenehmer Stimmlage mit ihnen in Kontakt getreten und Gelegenheiten zum Antworten gegeben werden. In der zweiten Stufe können bereits grafische Symbole und technische Hilfsmittel miteinbezogen werden. Letzteres dient dazu, den Ursachen-Wirkungs-Zusammenhang zu erlernen. Des Weiteren kann auch bereits eine Auswahl von zwei Objekten angeboten und Versteckspiele gespielt werden (Leber, 2018). Auch Hansen (2020) führt aus, dass zu Beginn die Öffnung zur Umwelt und die Kontaktaufnahme mit der Umwelt im Vordergrund stehen (S. 259). Dies beinhaltet das Aufnehmen und Beantworten von kommunikativen Zeichen und Beziehungsgestaltung sowie das gezielte Anbieten von verschiedenen interessanten Objekten, damit

anschliessend ein Bezug zwischen Betreuungsperson und Objekt hergestellt werden kann und schliesslich gezieltes Verhalten möglich ist (Hansen, 2020, S. 261-265).

Nachfolgend wird kurz auf die beiden Förderkonzepte Basale Kommunikation und Unterstützte Kommunikation eingegangen. Braun und Kristen (2012) erklären, dass beide Konzepte keine Mindestvoraussetzungen an die Menschen mit Behinderung stellen und präintentionale Kommunikationsformen beinhalten (S. 02.005.001). Sie richten sich somit beide an Menschen mit komplexer Behinderung und sind zudem auch in der Praxis weit verbreitet.

3.7.1 Basale Kommunikation

Das Konzept der Basalen Kommunikation wurde Ende der 1970er Jahre von Mall (2001) entwickelt (S. 223). «Basal» meint dabei die Voraussetzungslosigkeit (Mall, 1984, S. 3). Ziel der Basalen Kommunikation ist die Herstellung einer kommunikativen Situation bei Menschen mit stark eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten (ebd., S. 16). Dabei soll es weniger um die Förderung, sondern mehr um die Begegnung an sich gehen, welche die Basis der Entwicklung ist (ebd., S. 3). Als Zielgruppe nennt Mall (2001) Menschen mit ausgeprägten autistischen Verhaltensweisen, komplexer Behinderung, im Wachkoma und mit Demenz (S. 225). Er geht in Anlehnung an Watzlawick et al. (2017) davon aus, dass sich jeder Mensch mitteilen kann (vgl. Kapitel 3.2.2). Da die Kommunikationskanäle mit diesen Menschen jedoch oft nicht übereinstimmen, kommt Kommunikation erschwerter zustande. Deshalb geschieht die Kommunikation in der Basalen Kommunikation über den Atemrhythmus, den Körperkontakt, die Bewegung und die Lautäusserung. Letztere drei entsprechen einem Kommunikationsverhalten zwischen Säugling und Bezugspersonen. Der Atemrhythmus dient in der Basalen Kommunikation als wichtigster Kommunikationskanal (Mall, 1984, S. 3-5). Gemäss Mall (1984) gilt er als elementarstes Ausdrucksmittel, worüber alle Menschen verfügen (S. 4). Es drückt nicht nur die aktuelle Situation, sondern auch das Lebensgefühl, die Persönlichkeit und Grundstimmung aus (ebd.). Der Rhythmus des Atems der Zielperson soll wahrgenommen und spürbar gespiegelt werden (Mall, 2012, S. 17.033.001).

Mall (1998) versteht unter Kommunikation «jede wechselseitige Anpassung an einen andern und Einflussnahme auf ihn» (S. 30-31). Ein Mensch lernt Kommunikation dann, wenn das Gegenüber sein Verhalten als Mitteilung versteht, auf sich bezieht und «passend» darauf antwortet. Einfach ausgedrückt bedeutet dies, er lernt dann, wenn mit ihm kommuniziert wird (ebd., S. 31-33). Mall (1998) beschreibt diesen Prozess als Kreislauf der Kommunikation (siehe Abbildung 15). Dieser Kreislauf kann jederzeit gestartet werden, auch wenn die Zielperson nicht die Absicht zu haben scheint, in Kontakt treten zu wollen (Mall, 2012, S. 17.032.001). Sie wird darauf reagieren, wodurch Kommunikation entsteht. Je nach Reaktion kann das Gegenüber sein «Tun» anschliessend anpassen. Dadurch entsteht eine Beziehung, in welcher Entwicklung möglich ist (Mall, 1998, S. 33).

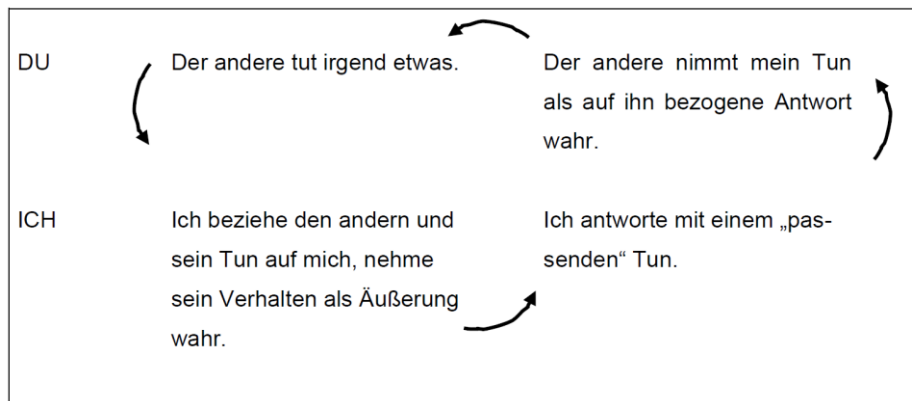


Abbildung 15: Der Kreislauf der Kommunikation (Mall 1998, S. 34).

Bernasconi und Böing (2015) schreiben, dass bei der Basale Kommunikation insbesondere die Fähigkeit der Betreuungspersonen benötigt wird, sich auf die körperliche Kommunikation des Gegenübers einzulassen (S. 158). Mall (2001) betont, dass die Betreuungspersonen dabei zwingend die Grenzen des Gegenübers wahren müssen, gerade weil die Zielpersonen häufig nicht über die Möglichkeit, sich zu wehren, verfügen (S. 229). Ebenfalls erwähnt er, dass Basale Kommunikation zwar ohne Körperlichkeit möglich ist, so das Potenzial des Konzeptes aber nicht ausgeschöpft werden kann (ebd.).

3.7.2 Unterstützte Kommunikation

Der Begriff «Unterstützte Kommunikation» (UK) ist der deutsche Begriff für das internationale Fachgebiet «Augmentative and Alternative Communication» (Braun, 2012, 01.003.001). Wie dieser Begriff bereits sagt, soll durch UK eine eingeschränkte Lautsprache ergänzt (augmentative communication) oder ersetzt (alternative communication) werden (ebd.). Die UK hat sich Ende der 1970er Jahre in Nordamerika entwickelt. Anfang der 1990er Jahre wurde UK auch im deutschsprachigen Raum zum Fachgebiet (Lage, 2006, S. 60-61). Hedderich (2006) definiert UK folgendermassen:

Unterstützte Kommunikation ist ein Oberbegriff für alle pädagogischen und therapeutischen Massnahmen und Hilfen, die Menschen ohne oder mit eingeschränkter Lautsprache zur Erweiterung ihrer kommunikativen Möglichkeiten angeboten werden. Die Konzeption ist darauf ausgerichtet, wirkungsvolle Verständigung zu ermöglichen, wenn Kommunikation mittels Lautsprache nicht in befriedigender Form zu gelingen vermag. (S. 12)

Das primäre Ziel von UK-Massnahmen ist gemäss Braun (2012) «Menschen aus ihrer kommunikativen Isolation zu befreien und dafür zu sorgen, dass Kommunikation für sie nicht zu einem permanenten Frustrationserlebnis wird» (S. 01.004.001). Da die Einschränkungen oder das Fehlen der Lautsprache vielfältig verursacht sein können, ist die Zielgruppe der UK breit (Hedderich, 2006, S. 12).

Von Tetzchner und Martinsen (2000; zit. in Braun, 2012) unterteilen, je nach Funktion der UK, drei Zielgruppen:

1. Menschen, denen UK als Ausdrucksmittel dient. Sie verstehen die Lautsprache zwar gut, können sich aber unzureichend ausdrücken.
2. Menschen, denen UK als Unterstützung und Ergänzung dient. Sie benötigen Unterstützung beim Lautspracherwerb und/ oder ergänzende Kommunikationsmittel, um sich verständigen zu können.
3. Menschen, denen UK als Ersatzsprache dient. Ihnen ist die Lautsprache als Kommunikationsmittel zu schwierig, weshalb sie eine Alternative benötigen, um sich mitteilen zu können (S. 01.003.001-01.004.001).

Menschen mit komplexer Behinderung gehören somit der dritten Zielgruppe an. Braun und Kristen (2012) erklären, dass sie lange nicht zur Zielgruppe gehört haben (S. 02.005.001), da sie selten die Stufe der symbolischen Kommunikation erreichen (vgl. Kapitel 3.6). Heute wird jedoch auch in der UK davon ausgegangen, dass jeder Mensch kommunizieren kann und auf Förderung angewiesen ist. Dadurch richtet sich UK nun auch an Menschen, die vorsymbolisch kommunizieren (Braun & Kristen, 2012, S. 02.005.001).

In der UK geht es immer um die Frage, wie Verständigung möglich ist. Dazu gibt es in vielfältige, unterstützende Kommunikationsformen. Diese können in die beiden Kategorien körpereigene und externe Kommunikationsformen unterteilt werden. Bei den externen Kommunikationsformen können elektronische und nichtelektronische Hilfsmittel unterschieden werden (Hedderich, 2006, S. 57-58). Welche Kommunikationsmittel diese beinhalten können, ist in nachfolgender Abbildung (siehe Abbildung 16) ersichtlich.

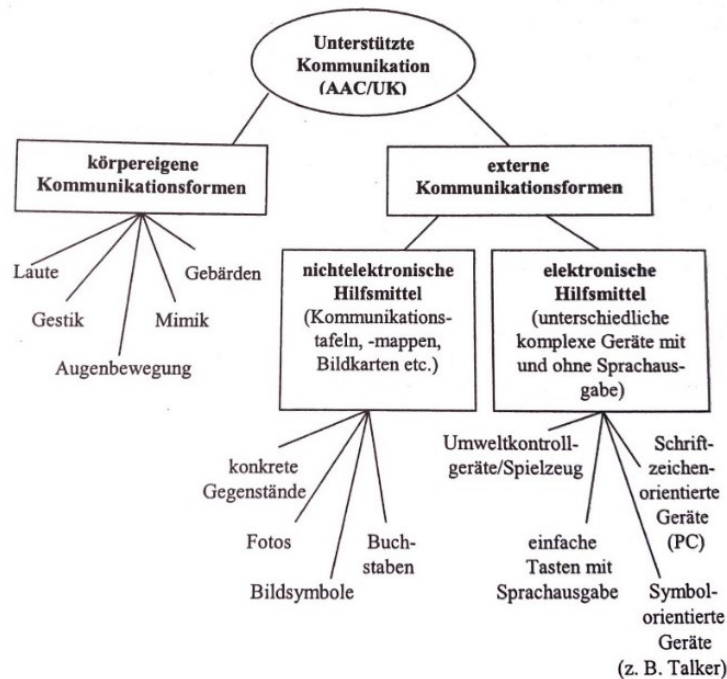


Abbildung 16: Formen der Unterstützten Kommunikation (Herrmann, 2003; zit. in Hedderich, 2006, S. 58)

Da sich Menschen mit komplexer Behinderung überwiegend mit körpereigenen Ausdrucksmitteln mitteilen (vgl. Kapitel 3.6), wird kurz auf die körpereigenen Kommunikationsformen der UK näher eingegangen. Unter körpereigenen Kommunikationsformen werden sämtliche Möglichkeiten, die ausschliesslich mit Hilfe des Körpers und somit ohne externe Hilfsmittel, vollzogen werden, verstanden (Hedderich, 2006, S. 57). Gemäss Braun und Kristen (2012) beinhalten sie die Atmung, Muskelspannung, Körperhaltung, Lautäusserung, Vokalisation, Mimik, Gestik, Sensomotorik, Gebärden und andere individuelle Systeme (S. 02.006.001). Dabei lässt sich auch eine Überschneidung mit der Basalen Kommunikation erkennen. Die Kommunikationsformen, die in der Basalen Kommunikation vorkommen, sind jedoch deutlich detaillierter ausgearbeitet. Körpereigene Kommunikationsformen können, da keine zusätzlichen Hilfsmittel benötigt werden, zwar überall und spontan angewendet werden, komplexe Inhalte können damit allerdings nicht ausgetauscht werden. Zudem hängt die Verständigung stark von der Vertrautheit der Beziehung zueinander ab (ebd.). So sind Vorkenntnisse über konventionelle oder individuelle Zeichen notwendig (Herrmann, 2003, S. 110). Eine Verständigung ist über die Vergangenheit und Zukunft kaum möglich und die Kommunikation beschränkt sich zudem meist auf das räumlich Sichtbare (Boenisch, 2016, S. 91). Pivik (2012) erklärt, dass die menschliche Kommunikation üblicherweise multimodal ist (S. 01.006.001). Deshalb sollen auch Menschen die unterstützt kommunizieren, die Möglichkeit haben, multimodal zu kommunizieren (ebd., S. 01.007.001). Dafür sollen in der UK immer alle möglichen Kommunikationsformen, welche zur Verbesserung der Verständigung beitragen, ausgeschöpft werden. Dies kann je nach Kommunikationsfähigkeiten ausschliesslich

verschiedene körpereigene Kommunikationsformen oder zusätzlich verschiedene externe Kommunikationsformen beinhalten (Lage, 2006, S. 86-87).

Das Erlernen der UK orientiert sich am natürlichen Spracherwerb eines Kindes, welcher durch Interaktion erfolgt (vgl. Kapitel 3.3). Diese Strategie wird in der UK als «Modelling» bezeichnet. Darunter wird ein sogenanntes Vorbild (Modell) verstanden, welches die unterstützenden Kommunikationsmittel, meist begleitend zur Lautsprache, mitanwendet. Dadurch kann die Zielperson erlernen, die ergänzenden oder alternativen Kommunikationsformen selbst einzusetzen. Modelling soll immer und überall stattfinden (Castañeda & Waigand, 2016, S. 2-6). Nur so kann der Zielperson vermittelt werden, dass auf diese Art zu kommunizieren, «normal» ist (Bober & Wachsmuth, 2023, S. L.012.001).

3.8 Fazit: «Man kann nicht nicht kommunizieren»

In diesem Kapitel wurde der Frage nachgegangen, was Kommunikation von und mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung kennzeichnet. Unter Kommunikation werden alle Verhaltens- und Ausdrucksweisen zwischen zwei Menschen verstanden und sie setzt sich aus verbaler und nonverbaler Kommunikation zusammen. Jeder Kommunikationsprozess enthält eine sendende und empfangende Person. Die Mitteilungen werden über ein Medium gesendet und müssen vom Gegenüber entschlüsselt werden. Wenn eine Mitteilung so empfangen wird, wie sie von der sendenden Person beabsichtigt war, führt dies zur gegenseitigen Verständigung. Dazu benötigt es eine Schnittmenge an gemeinsamen Zeichen, da das Gegenüber ansonsten nicht- oder missverstanden wird. Kommunikationsstörungen treten auf, wenn die Mitteilung entweder gar nicht wahrgenommen oder falsch interpretiert wird (vgl. Kapitel 3.1 & 3.2). Um die Sprache erlernen zu können sind sowohl interne als auch externe Voraussetzungen notwendig. Wenn diese Defizite aufweisen, kann es zu Sprachentwicklungsstörungen führen. Bei Menschen mit Behinderung sind meist die inneren und äusseren Voraussetzungen beeinträchtigt, wodurch beim Erlernen der Sprache erschwerte Bedingungen vorliegen. Abhängig von den Voraussetzungen und der Förderung, die ein Mensch erfährt, kann die Aneignung der Sprache entweder vollständig oder ansatzweise erlernt werden. Andernfalls kann die sprachliche Entwicklung in den frühen vorsprachlichen Phasen stagnieren (vgl. Kapitel 3.4). Die verbale Kommunikation ist somit nicht für alle möglich. Allerdings schliesst dies nicht die Möglichkeit aus, sich zu verständigen. Denn gemäss Watzlawick et al. (2017) kann ein Mensch nicht nicht kommunizieren (vgl. Kapitel 3.2.2). Das Fehlen der Verbalsprache bringt allerdings Kommunikationseinschränkungen mit sich, welche zahlreiche Auswirkungen auf das Leben eines Menschen haben können (vgl. Kapitel 3.4). Die Konsequenz könnte sein, dass Grundbedürfnisse nicht befriedigt werden können und Menschenrechte nicht gewahrt bleiben (vgl. Kapitel 3.5). Die Kommunikationsfähigkeiten von Erwachsenen mit Komplexer Behinderung sind häufig stark eingeschränkt. Oftmals fehlt es ihnen an symbolischen und intentionalen

Kommunikationsmöglichkeiten. Sie sind vielmehr auf körpereigene Kommunikationsformen beschränkt. Ihre kommunikativen Fähigkeiten werden oft in Frage gestellt und die gegenseitige Verständigung gestaltet sich als herausfordernd. Die Betreuungspersonen können sich nicht verständlich machen und die Erwachsenen mit Komplexer Behinderung werden nicht oder falsch verstanden. Dies kann bei den Betreuungspersonen zu einem distanzierten Verhalten und bei den Erwachsenen mit Komplexer Behinderung zu sozialem Rückzug und Verhaltensauffälligkeiten führen. Sie sind stark von ihren Betreuungspersonen abhängig und deshalb darauf angewiesen, dass diese mit ihnen in Kontakt treten und Entwicklungsmöglichkeiten eröffnen. Nur so können sie ihr Kommunikationspotenzial entfalten (vgl. Kapitel 3.6). Um kommunikative Fähigkeiten anzubahnen und zu erweitern, gibt es Förderkonzepte. Zwei bekannte Konzepte, die sich auch an Erwachsene mit Komplexer Behinderung richten sind beispielsweise die Unterstützte Kommunikation und die Basale Kommunikation (vgl. Kapitel 3.7).

4 Forschungsdesign

In diesem Kapitel wird das Forschungsdesign vorgestellt. Dazu wird zuerst die Forschungsfrage, das Erhebungsinstrument und die Stichprobenwahl erläutert. Anschliessend wird auf die Datenerhebung und -auswertung der Forschung eingegangen. Im Anhang ist der Interviewleitfaden einsehbar (siehe Anhang B). Zur Gewährleistung der Anonymität sind die Einverständniserklärungen diesem Dokument nicht beigelegt. Bei Bedarf können diese sowie die Transkripte, ausgehändigt werden.

4.1 Forschungsfrage

Das Ziel dieser Arbeit ist es, förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting zu erschliessen. Es wird dazu untersucht, wie die Betreuungspersonen und die Erwachsenen mit Komplexer Behinderung gemeinsam kommunizieren, was sich dabei als förderlich und herausfordernd zeigt und welche Unterstützung seitens den Betreuungspersonen gewünscht wird, um eine gelingende Kommunikation mit der Klientel zu gewährleisten. Die Forschungsfrage lautet deshalb folgendermassen: Welche Erfahrungen machen Betreuungspersonen in der Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting?

4.2 Erhebungsinstrument

Da die Forschungsfrage darauf abzielt, die subjektiv erlebten Herausforderungen in der Kommunikation und die förderlichen Aspekte für die Verständigung mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung zu erschliessen, eignet sich als Erhebungsinstrument die qualitative Befragung nach Mayer (2013). Mittels Leitfadeninterview, mit Fachexpert/innen als Interviewpersonen und offen formulierten Fragen,

sollen möglichst viele differenzierte und aufschlussreiche Daten zur Kommunikationsgestaltung erhoben werden. Als Fachexpert/in gilt eine Person, die über ein ausgeprägtes und abrufbares Wissen in einem begrenzten Bereich verfügt, welches auf Fachlichkeit beruht. Der Leitfaden dient als Orientierung, damit die wesentlichen Aspekte der Forschungsfrage nicht verloren gehen. Ebenfalls soll die vorgegebene Struktur die Vergleichbarkeit der Daten ermöglichen und erleichtern. Die interviewenden Personen können das Gespräch dennoch steuern, um möglichst relevante Daten für die Auswertung zu generieren (Mayer, 2013, S. 37-41). Auf Empfehlung der Begleit- und Beurteilungsperson wurde die Erarbeitung der Theorie der Erstellung des Leitfadens und der Interviewdurchführung vorgezogen. Dies soll ein möglichst kompetentes Auftreten der interviewenden Personen ermöglichen. Als Basis für das Erstellen des Leitfadens galt die Forschungsfrage sowie eigene berufliche Erfahrungen und bereits erarbeitetes Theoriewissen. Um das Interviewen zu erleichtern, enthielt der Leitfaden Themenkomplexe sowie Stichworte für die Nachfrage. Anschliessend wurde der Leitfaden mit der Begleit- und Beurteilungsperson optimiert, um zielgerichtete Fragestellungen sicherstellen zu können (ebd., S. 43-45).

4.3 Stichprobe

Bei einer qualitativen Befragung steht nicht die statistische, sondern die inhaltliche Repräsentativität im Vordergrund. Da auch eine qualitative Befragung das Ziel hat, Erkenntnisse zu gewinnen, die über den einzelnen Fall hinausgehen, soll sich die ausgewählte Stichprobe nicht allzu weit von der Grundgesamtheit unterscheiden. Die Kriterien betreffend Stichprobe wurden zu Beginn der Untersuchung als Vorab-Festlegung gebildet und ergaben sich aus der Fragestellung und den theoretischen Vorüberlegungen (ebd., S. 38-41). Es sollen Fachpersonen der Sozialpädagogik oder Betreuung befragt werden, welche eine mehrjährige Arbeitserfahrung in der direkten Betreuung von Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting mitbringen. Um möglichst breit Erfahrungen und Perspektiven abholen zu können, soll bei der Auswahl der Interviewpersonen wenn möglich auf verschiedene Geschlechter, Altersgruppen, Berufsrollen sowie Institutionsgrössen geachtet werden. Denn all diese Eigenschaften können in der Grundgesamtheit vertreten sein und aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmungen und strukturellen Ressourcen dieser Gruppen Auswirkungen auf die Kommunikationsgestaltung haben.

4.4 Datenerhebung

Anhand der Stichprobe wurden, mit Hilfe der Internetseite Heiminfo.ch, geeignete Institutionen für die Datenerhebung herausgesucht. Bei den 20 ausgewählten Institutionen handelte es sich um stationäre Institutionen im deutschsprachigen Raum der Schweiz, welche explizit Erwachsene mit Komplexer Behinderung betreuen. Anschliessend wurde für die Anfragen ein Factsheet (siehe Anhang A) mit

einem Schreiben verfasst, in welchem die Gründe für und das Ziel der Forschungsarbeit sowie der Interviewprozess vorgestellt wurde. Die Anfragen wurden an das Sekretariat der Institution gemailt, damit bei Interesse geeignete Interviewpersonen vermittelt werden konnten. Es konnten sieben geeignete Interviewpersonen gefunden werden. Daraus ergab sich folgende Stichprobe (siehe Abbildung 17):

Interviewperson Merkmale	Berufsbildung			Arbeitserfahrung MmKB (in Jahren)			Berufsrolle			Geschlecht			Alter			Institutionsgrösse (nach Anzahl MA)		
	HF	FH	FaBe	<5	<10	>10	AL	TL	MA	w	m	d	<30	<45	>45	<50	<250	>250
1	x				x				x	x			x					x
2		x				x			x		x				x			x
3	x			x					x	x			x				x	
4			x		x				x	x			x				x	
5	x					x		x		x					x			x
6		x			x				x	x				x				x
7			x			x			x	x				x				x

Abbildung 17: Stichprobe (eigene Darstellung)

Die Interviews wurden alle allein geführt. Bis auf eines fanden alle in der Institution der befragten Personen statt. Das eine Interview wurde digital über den Videotelefonie-Dienst Zoom durchgeführt. Die Dauer der Interviews betrug zwischen 40-60 Minuten. Damit differenzierte Antworten zur Kommunikationsgestaltung gewonnen werden konnten, wurde entschieden, die Fragen auf eine Klientin oder einen Klienten zu beziehen.

4.5 Datenaufbereitung

Zur späteren Auswertung der Daten wurden die Interviews nach schriftlicher und mündlicher Einwilligung mit einem Audiogerät aufgenommen. Dies soll es der interviewenden Person zusätzlich erleichtern, sich ganz auf die Befragung und zusätzliche Protokollierungen konzentrieren zu können (Mayer, 2013, S. 47). Die Audioaufnahmen der Interviews wurden wortwörtlich und in Schriftsprache im Textverarbeitungsprogramm Microsoft Word transkribiert. Zur einheitlichen Transkription wurde das inhaltlich-semantische Transkriptionssystem nach Dresing und Pehl (2018) gewählt (S. 21-25). Die erweiterten Regeln wurden nicht berücksichtigt (ebd., S. 23). Fülllaute wie «ehm» und «hm» wurden zur besseren Lesbarkeit nicht immer transkribiert. Nonverbale Äusserungen und Pausen wurden ebenfalls nicht immer transkribiert, da diese in der verwendeten Auswertungsmethode (vgl. Kapitel 4.6) nicht berücksichtigt werden. Damit keine Rückschlüsse auf die Interviewpersonen oder die Institutionen von Aussenstehenden möglich sind, wurden sämtliche, während dem Interview genannten Namen und Orte, anonymisiert (Mayer, 2013, S. 46-47).

4.6 Datenauswertung

Das Ziel der Auswertung der Interviews ist es, mit der transkribierten Audioaufnahme das «Überindividuell-Gemeinsame» herauszuarbeiten (Meuser & Nagel, 1991; zit. in Mayer, 2013, S. 47). Dies erfolgte nach der sechsstufigen Auswertungsmethode nach Mühlefeld (1981, zit. in Mayer, 2013):

1. Stufe: Antworten markieren
2. Stufe: In Kategorienschema einteilen
3. Stufe: Innere Logik herstellen
4. Stufe: Text zur inneren Logik herstellen
5. Stufe: Text mit Interviewausschnitten
6. Stufe: Bericht (S. 47-48).

In einem ersten Schritt wurden alle Textstellen im Transkript, welche eine Antwort auf die Fragen im Leitfaden geben, im Textverarbeitungsprogramm Microsoft Word markiert. So konnte ein erstes Kategorienschema erstellt werden. Mit diesem wurde anschliessend der transkribierte Text codiert. Auf Empfehlung der Begleit- und Beurteilungsperson wurde dafür die Software MAXQDA 2022 verwendet. Das Kategorienschema wurde während der Codierung fortlaufend angepasst. Nach dieser Gliederung wurden die Codes einer Kategorie in eine Verbindung zueinander gebracht und dann zu einem Text verschriftlicht (ebd., S. 48-50). Dieser Text wurde mit passenden Ausschnitten der Interviews untermauert (vgl. Kapitel 5). Die Interviewausschnitte wurden in der Arbeit als Absatznummern (Position) zitiert, da dies im MAXQDA 2022 so angezeigt wird. In den Transkripten wurden Zeilennummern verwendet.

5 Darstellung der Forschungsergebnisse

Nachfolgend werden die Forschungsergebnisse dargestellt. Wie im Kapitel 4.6 beschrieben, werden die zugeordneten Codes anhand dem Kategorienschema (siehe Tabelle 3) mit passenden Interviewaussagen inhaltlich zusammengefasst. Bei zwei Kategorien wurden aufgrund vieler zugeordneten Codes, Subkategorien gebildet.

Kategorie	Subkategorie
Bedeutung der Kommunikation	
Kommunikation der Klientel	
Kommunikationsförderung	
Herausforderungen in der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - institutionelle und sozialräumliche Ressourcen - Ressourcen Klientel - Interpretation und Fremdbestimmung - Kompetenzen Betreuungspersonen
Förderliche Faktoren für die Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetenzen Betreuungspersonen - Beziehung - institutionelle und sozialräumliche Ressourcen
Perspektivenwechsel	
Gewünschte Unterstützung	

Tabelle 3: Kategorienschema (eigene Darstellung)

5.1 Bedeutung der Kommunikation

Als Einstiegsfrage wurden die Interviewpersonen gefragt, was für sie Kommunikation in der Arbeit mit Menschen mit komplexer Behinderung bedeutet. Dadurch konnte Aufschluss darüber erhalten werden, welche Grundhaltungen die Betreuungspersonen in Bezug auf die Kommunikation haben.

Die Kommunikation wird von allen Interviewpersonen als bedeutend wahrgenommen. Es wird erwähnt, dass Kommunikation immer vorhanden ist, die Klientel auch ohne Lautsprache kommunizieren kann und es sich bereits bei kleinen Zeichen um Kommunikation handeln kann: «Manchmal ist es halt etwas sehr heruntergebrochenes und dies kann auch einfach eine Hand auf einer anderen Hand sein» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 98). Ferner wird davon ausgegangen, dass die Wichtigkeit der Kommunikation jedoch oft vergessen geht: «Weil Kommunikation so etwas ist, das eigentlich alltäglich läuft und man sich schon auch Gedanken darüber macht, aber es hat oft im Arbeitsalltag so wenig Raum und Platz, sich Gedanken darüber zu machen» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 47). Kommunikation ermöglicht gemäss den Interviewpersonen Orientierung, Zugehörigkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung und fördert das Wohlbefinden. Eine interviewte Person sagte dazu folgendes: «(. . .) wenn man verstanden wird oder auch wahrgenommen wirst, ist das für dein Selbstwertgefühl natürlich sehr cool. Dann kann man auch etwas bewirken» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 32).

5.2 Kommunikation der Klientel

In dieser Kategorie wird auf die Kommunikationsfähigkeiten der Klientel eingegangen. Es handelt sich dabei ausschliesslich um Informationen, welche von den Interviewpersonen gewonnen werden konnten. Die Kommunikationsfähigkeiten der Klientel können deshalb nicht abschliessend dargestellt werden.

Die sieben Klient/innen können nicht verbal kommunizieren. Ein Klient kann die Lautkette «Mamamama» produzieren. Er scheint diese jedoch willkürlich von sich zu geben. Es wird von allen Interviewpersonen jeweils davon ausgegangen, dass die Klientel die Lautsprache verstehen: «Zumindest seinen Reaktionen nach schliesse ich, dass er aber verbale Sprache versteht» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 32). Zwei der Klientel scheinen aufgrund ihrer ausländischen Herkunft zweisprachig verstehen zu können. Die Klientel kommunizieren alle in irgendeiner Form über die Mimik wie lachen, weinen oder Gesicht verziehen: «Aber es ist jetzt nicht so, dass wenn du eine Frage stellst, dass sie dann das Gesicht verziehen kann als Antwort» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 55). Zwei der Klientel drücken sich zusätzlich durch Schreien aus: «Was er viel macht ist, er macht verschiedene Mimik, er lacht, er schreit, er weint. Das macht er auch, wenn es wirklich schlimm ist. Er kreischt, aber ein positives Kreischen» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 27). Eine Klientin hatte eine Zeit lang starke Schreiatacken. Zwei andere Klientinnen zeigen sich eher ruhiger: «Und sie kann aber auch zeigen, wenn es ihr nicht gut geht. Ja, indem sie einfach ruhiger ist. (. ...). Aber sie schreit eigentlich nie oder wütend reagieren. Also, das kennt man von ihr nicht» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 21). Auch die Kommunikation über Gestik wie durch Stampfen oder Hand- und Armbewegungen wird von fast allen Interviewpersonen erwähnt. Es ist jedoch nicht immer klar, ob es sich dabei um bewusste Bewegungen handelt:

Wir als Betreuungspersonal, wir interpretieren gewisse Bewegungen als bewusst zum Beispiel, wenn wir merken, dass er sich unwohl fühlt, dann kommuniziert er das auch (. . .), indem er schreit und das ist meistens begleitend durch einen Arm in die Luft heben und eine Faust machen. Darum interpretieren wir das eigentlich meistens als Unwohlsein. Aber sonst könnten wir nicht unbedingt sagen, dass das bewusste Bewegungen sind, mit den Armen. (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 17)

Zweimal wurde berichtet, dass anhand der Körperspannung die Befindlichkeit der Klientel erkannt werden kann. Mit Blickbewegungen scheint vor allem ein Klient zu kommunizieren: «Weil wir auch ganz fest davon ausgehen, dass er mit den Augen sehr gut Dinge anvisieren kann, (. . .)» (ebd., Pos. 31). Zwei Interviewpersonen gehen davon aus, dass die Klientel auf die Stimmlage der Betreuungspersonen

reagieren: «Wir haben auch manchmal das Gefühl, wir interpretieren das aber nur, dass er uns an den Stimmen an auch erkennt und auch unterschiedlich mit uns in den Kontakt tritt. Je nach Betreuungsperson, die da ist» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 9). Einmal wird beschrieben, dass der Klient gezielt in Kontakt treten kann: «Manchmal zeigt er auch auf Gegenstände. Falls er irgendeinmal zum Beispiel Fernsehen möchte oder so. Dann möchte er gerne die Fernbedienung haben und zeigt dann darauf» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 30). Eine andere Befragte hat das Gefühl, dass die Kontaktaufnahme immer durch die Betreuungspersonen erfolgt: «Aber von sich aus, dass sie in Kommunikation tritt (. . .). Das kommt immer von uns aus (. . .)» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 54). Zwei Klienten suchen ab und zu von sich aus Körperkontakt:

Also er ist jemand, bei dem wir als Team der Meinung sind, er braucht viel Nähe, Körperkontakt, die er aktiv sucht, indem er die Arme rausstreckt und dich umarmen will. Und das ist, denke ich auch, ein gezieltes/ ja eine gezielte Kommunikation. Wenn das zum Beispiel nicht befriedigt wird, die körperliche Nähe, dann kommt eine Reaktion, wie eben beispielsweise Weinen oder Wut wie stampfen, hauen dazu. (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 54)

Drei der Klientel zeigen regelmässig fremd- und selbstverletzendes Verhalten: «Er tut sich fest schlagen, wenn er gerade wütend wird. Einfach so im Kieferbereich, Brust- und Bauchbereich» (ebd., Pos. 115). «Er packt jemanden, klemmt auch, kann sich auch in den Haaren vergreifen. Er kann auch in die Hand beißen, oder in die Arme» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 14). Die Klientel zeigen auch Verweigerungsverhalten, indem sie sich wegdrehen, mit den Händen fuchteln oder etwas wegstossen.

5.3 Kommunikationsförderung

In dieser Kategorie wird dargelegt, wie sich die Kommunikation mit der Klientel entwickelt hat und wie die Kommunikation erfasst sowie gefördert wird. Es wird ebenfalls geschildert, wie die Betreuungspersonen mit der Klientel kommunizieren.

Mehrfach wurde erwähnt, dass sich die Kommunikation der Klientel durch Ausprobieren entwickelt hat. Es müssen Erfahrungen gesammelt werden, um herausfinden zu können, wie mit ihnen in Kontakt getreten werden kann: «(. . .) ein reines Ausprobieren und mit dem Klienten zusammen erforschen, was für ihn stimmt und was stimmt im Alltag für uns» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 29). Eine Interviewperson berichtete, dass in der Regel Übertrittsberichte von der vorherigen Institution erhalten werden: «Entweder wird wie auf dem aufgebaut, was ist oder es wird zum Teil auch wie etwas Neues angefangen» (ebd., Pos. 62). Bei Bedarf kann dort auch die interne Fachstelle der Unterstützten Kommunikation miteinbezogen werden. Es wurde auch erwähnt, dass keine Vorinformationen erhalten

wurden: «Ist sicher schwierig gewesen. Wir hatten wenig Dokumente oder irgendwelche Diagnosen oder was auch immer. Er ist eigentlich hier hingekommen und es war Learning-by-Doing (. . .)» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 70). Eine interviewte Person hat das Gefühl, dass eher bei jüngeren Klientel Übertrittsberichte zur Verfügung stehen und Förderung stattfindet. Sie erklärte sich dies so, dass ältere Klientel häufig gar nie kommunikativ gefördert wurden, weshalb die Notwendigkeit damit zu starten weniger gesehen wird oder ihnen kein Entwicklungspotenzial mehr zugetraut wird: «Die Problematik dahinter ist, beziehungsweise wieso das nie gemacht wurde, ist dass er mittlerweile 60 Jahre alt ist und man nicht genau weiss, wie gross der Erfolg beziehungsweise Frustrationstoleranz dahinter ist, wenn man solche Sachen üben müsste» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 31). Einem jüngeren Klienten wurde von zu Hause als Hilfsmittel ein Talker mitgegeben. Die Betreuungspersonen wurden jedoch nie eingeführt, weshalb dieser auf der Wohngruppe nicht verwendet wird. Bei einer anderen jungen Klientin wurden Ja/Nein-Karten von der Schule übernommen. Diese können ebenfalls nicht weiterverwendet werden: «(. . .) es geht nicht. Schlussendlich ist es eine Interpretation von uns. Ja, möchtest du jetzt diesen oder diesen Sirup? Schaut sie auf diese Seite? Es ist reine Interpretation» (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 22). Auf einer Wohngruppe gibt es zur Erfassung der kommunikativen Fähigkeiten ein Dokument der Unterstützten Kommunikation. Alle anderen Interviewpersonen gaben an, keine spezifischen Dokumente zu verwenden. Neuen Betreuungspersonen werden die eigenen Erfahrungen bei der Einführung weitergegeben: «(. . .) als ich ins Team gekommen bin, vor ein paar Jahren, hat man mir natürlich so erzählt, was Erfahrungen sind von den Betreuungspersonen. Was gut funktioniert hat, was weniger gut funktioniert hat» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 29). Zwei der Klientel haben ein Ich-Buch, in welchem Informationen über die Kommunikation stehen. Bei beiden scheint dies jedoch nicht aktiv eingesetzt zu werden. Eine andere Befragte berichtete, dass Biographiearbeit hilfreich war, um den Klienten besser kennenlernen zu können.

Es wird von mehreren Interviewpersonen erwähnt, dass sich die Kommunikation mit der Klientel nicht wesentlich weiterentwickelt hat: «Und ich denke mal, das ist so über die Jahrzehnte die Art der Kommunikation mit ihm» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 66). In einer Institution findet einmal im Jahr eine Sitzung mit der Fachstelle der Unterstützten Kommunikation statt: «Und dann haben wir uns einfach diesem Thema gewidmet an der Sitzung. Also einen Nachmittag lang. Und dann bei allen Klienten überlegt, was man noch ausprobieren könnte» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 75). Zwei Befragte teilten mit, dass sie Jahresziele haben, bei welchen bei Bedarf auch Kommunikationsziele verfolgt werden. So war beispielsweise «Pucken» ein Ziel. Dabei wurde die Klientin wie ein Baby in ein Tuch eingewickelt, was sich positiv auf ihre Körperwahrnehmung auswirkte. Auch ein Kommunikationsprogramm auf einem iPad wurde getestet: «Wir mussten mehrheitlich aufpassen, dass das iPad nicht gerade kaputt geht. Er nimmt gerne Sachen in die Hände und lässt es fallen. Wir haben eher das Gefühl gehabt,

er findet es lustig, herumzudrücken» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 38). Mit einer Klientin wurde Buzzern und später Händedruck ausprobiert, um auf Ja und Nein antworten zu können. Bei einer anderen Klientin wird dies mit dem Hilfsmittel Step-by-Step geübt. Beide Klientinnen können damit noch nicht zuverlässig antworten. Der Buzzer erwies sich nicht als geeignetes Hilfsmittel. Eine Befragte meinte diesbezüglich, «(. . .) in der Kommunikation muss man sehr mutig sein, weil sonst weiss man nicht, was passiert. Und manchmal läuft man halt voll rein, aber dann ist es halt so. Das machen Erfahrungen aus» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 74). Eine Klientin hat ein iPad, welches für das Abspielen von verschiedenen Geräuschen verwendet wird. Eine andere Klientin hat ebenfalls ein iPad, «(. . .) bei welchem wir oder die Eltern Fotos machen können, und dann kann man wie über diese Sachen reden mit ihr» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 69).

Bei zwei der Klientel wird im Alltag, vor allem in Pflegesequenzen, Basale Stimulation angewendet. Zwei Interviewpersonen gaben an, dass in der Betreuung Basale Kommunikation enthalten ist: «Ja, Basale Kommunikation sagt mir etwas. (. . .). Auf der Wohngruppe arbeiten wir punktuell damit, würde ich jetzt mal behaupten» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 25). Anderen Interviewpersonen sagte der Begriff nichts: «Also ich habe keine Ahnung. Ich kenne dies gar nicht, bis auf irgendwie so schüchtern mal etwas darüber gehört aber nein, wir arbeiten hier ziemlich nicht damit» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 133). Unterstützte Kommunikation wird von den Interviewpersonen eher als zu schwierig für die Klientel erachtet: «(. . .) man kann schon UK machen, aber wenn jemand UK noch gar nicht versteht, also das Basement, was bedeutet dieses Bildchen. Müsste ja wie zuerst gelernt werden» (ebd., Pos. 119). Bei einem Klienten sind fixe Kommunikationssequenzen im Alltag eingebaut.

Sprich, es wird zweimal für so 25, 30 Minuten zu ihm den Kontakt gesucht. Es setzt sich jemand zu ihm und dann kommt es wirklich darauf an. Je nachdem/ also manchmal reicht einfach nur, seine Hand/ oder nimmt sie selbst, die Hand. Und dann merkt man auch schon, wie er ein bisschen entspannter wird oder man redet, natürlich mit Einwegkommunikation (lacht), einfach mit ihm, erzählt ihm ein bisschen, stellt ihm natürlich Fragen, kriegt natürlich keine Antwort (lacht) oder versucht so, spielerisch ist übertrieben/ das macht er ab und zu gerne, mit so bunten Bauklötzen und dann verlegt er diese so (zeigt wie) und das begleitet man einfach. (. . .). Das ist zweimal am Tag. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 50)

Alle Interviewpersonen senden der Klientel die Nachrichten über die Laussprache: «Also wir kommunizieren in Anführungsstrichen ganz normal verbal» (ebd., Pos. 42). Es wird darauf geachtet, dass einfache Kommunikation angewendet wird. Beispielsweise wurde genannt, dass in kurzen Sätzen, Einwortsätzen, nicht zu viel und möglichst ruhig gesprochen wird sowie mehr informiert wird, statt Fragen zu stellen. Das Sprechen wird jeweils mit Körpersprache oder bei Bedarf mit Körperkontakt unterstützt:

Also, dass ich zum Beispiel auch Körpernähe zu ihm suche. Ihm mal die Hand halte, wenn ich mit ihm in Interaktion gehe. Auch Augenkontakt halten, um sicher zu gehen, dass er bei mir ist und dass er mich versteht. (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 23)

Oder auch zum Teil, wenn man sie wie anspricht, dass man irgendwie vielleicht noch die Schulter berührt oder so. Beim Zähneputzen, das nicht direkt die Zahnbürste kommt, sondern zuerst eine Berührung, damit sie weiss, jetzt kommt etwas. So kleine Sachen. (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 63)

Zwei Interviewpersonen erwähnten, dass sie ebenfalls auf die Stimmlage achten. Zwei andere interviewte Personen ziehen Symbolgegenstände mit ein. Beispielsweise wird die Zahnbürste oder der Duschstuhl gezeigt, damit die Klientin weiss, dass nun die Zähne geputzt werden oder geduscht wird. Piktogramme oder Fotos werden bei keinen der Klientel verwendet. Eine Klientin reagiert auf verschiedene Geräusche, weshalb die Betreuungspersonen auch über körpereigene Geräusche mit ihr kommunizieren. Auf einer Wohngruppe versuchen sie viel mit Humor mit dem Klienten in Kontakt zu treten: «(. . .) weil man mit ihm sehr gute Erfahrungen damit gemacht hat» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 23).

Überwiegend wird mit ihnen während der Körperpflege kommuniziert. Es wird auch versucht im Alltag mit ihnen in Kontakt zu treten: «Ja, natürlich fragt man sie auch ‘wie geht es dir?’ und so und dann schaut man schon ein wenig auf die Mimik und dann lächelt sie manchmal, natürlich. Aber ja, es ist schwierig» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 40). Es fehlt dafür oft auch an Zeit. Mehrheitlich besteht die Kommunikation daraus, dass der nächste Schritt angeleitet wird: «(. . .) also alle Informationen, die für ihn, denke ich, wichtig sind, wie ‘ich gebe dir noch zu Trinken’ und so. Das wird kommuniziert. Ja, also eigentlich jeden Schritt» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 40).

5.4 Herausforderungen in der Kommunikation

Die nachfolgende Kategorie legt dar, auf welche Herausforderungen die Betreuungspersonen in der Kommunikation mit der Klientel stossen. Ihre Antworten wurden in Subkategorien unterteilt. Es wurde auf die Institution, die Klientel sowie die Betreuungspersonen eingegangen. Aus der Herausforderung der Interpretation, der Kommunikation und die damit verbundene Fremdbestimmung wurde ebenfalls eine eigene Subkategorie gebildet.

5.4.1 Institutionelle und sozialräumliche Ressourcen

Alle Interviewpersonen sind auf die zeitlichen Ressourcen eingegangen und haben in diesem Zusammenhang von Personalausfällen und einem niedrigen Personalschlüssel berichtet: «Wir haben zu wenig Zeit und wir sind zu wenig Personen. Damit ist schon alles gesagt» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 90). «Wir haben auch Personalabbau durch die kalte Küche erleben müssen. Also, dass hier einfach Stellen nicht mehr nachbesetzt werden» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 126). Je nach Planung, Ausfällen oder sonstigem Programm, kann mit der Klientel nicht kommunikationsfördernd in Kontakt getreten werden. Dies zeigen nachfolgende Aussagen: «Wir haben auch sehr viele Arztbesuche und Spitalbesuche, die begleitet werden müssen und wenn da ein oder zwei Kollegen fehlen, dann wird die Luft dünn» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 50). «Es gibt genug oft, dass man einfach ein wenig im Stress ist und dass man vielleicht gewisse Sachen einfach macht, ohne dass man bewusst oder verbal mit dem Klienten kommuniziert» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 35). «Ich glaub dann geht Kommunikation schon ziemlich unter. Dann probieren sie einfach irgendwie die Grundbedürfnisse zu befriedigen» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 97). Darüber hinaus wurde erwähnt, dass die Betreuung der Klientel mit zeitintensiver Pflege verbunden ist. Dadurch reicht es oft nur, die Grundbedürfnisse abzudecken. Auch die administrativen Arbeiten beanspruchen Zeit, wodurch die Betreuungspersonen der Klientel gegenüber zudem nicht immer gerecht werden können:

Aber für das, was eben das Ziel sein soll, erwartet wird, sind wird einfach viel zu schwach (unv.) besetzt. Also dies ist nicht umsetzbar in dieser Form. Was wir alles tun sollen, noch so nebenbei und dann eben die Klienten in dieser Form betreuen, wie sie es brauchen, wie sie für das Geld, was sie hier bezahlen, verdient haben (. . .). (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 116)

Diese Interviewperson kritisiert in Bezug auf die Personalressourcen, dass sowohl auf gesellschaftlicher als auch institutioneller Ebene am falschen Ort gespart wird: «Wo wird immer als erstes gespart? Bei denen, die sich am wenigsten wehren können. (. . .). (. . .) diejenigen die lauter schreien, die kriegen dann halt weiter Geld» (ebd., Pos. 134). Ebenfalls wurde auf interne Rahmenbedingungen in Bezug auf Kommunikation eingegangen. Mehrmals wurde angesprochen, dass kein Konzept der Unterstützten Kommunikation in ihrer Institution vorhanden ist: «Bei dieser Institution, bei welcher ich jetzt bin, haben sie kein Konzept von Kommunikation» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 22). Von einer Befragten wurde geäußert, dass die Institution zwar ein Konzept der Unterstützten Kommunikation aufweist, sie aber damit noch wenig in Berührung getreten ist:

(. . .) ich habe keine Ahnung, wie wir dieses Konzept umsetzen in der Praxis. Denke, dies ist sicher immer noch so eine Sache, die sicher gut ist, die aber noch nicht fertig entwickelt ist, dass sie ja, in die Praxisfelder impliziert wird, aktiv. (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 123)

Sie sieht den Vorteil darin, dass dadurch Massnahmen zur Unterstützung der Kommunikation innerhalb der Institution einheitlich angewendet werden. Ebenfalls wurde von mehreren Befragten erwähnt, dass zurzeit keine internen Weiterbildungen zum Thema Kommunikation angeboten werden, sie darüber nicht Bescheid wissen oder die Weiterbildungen erst neu eingeführt werden. Dies zeigen nachfolgende Aussagen: «Weiss gar nicht. Ich glaube für UK gibt es nicht so viele Weiterbildungsangebote intern» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 85). Nein, aktuell nicht. Aber ich glaube schon, es hat mal gehabt, ja ich glaube irgendwie so vor drei, vier Jahre (. . .) (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 130).

Doch wir hatten erst gerade eine Weiterbildung. (. . .). Sie haben jetzt bei uns im Geschäft eine Umstrukturierung gemacht mit den UN-BRK-Regeln, welche sie erfüllen müssen. Und jetzt ist das so ein wenig am Aufgleisen, und bieten neue Weiterbildungen an im Bereich UK, sogar. (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 54)

Es wird von einer Interviewperson vermutet, dass wenige Betreuungspersonen wissen, welche Anlaufstellen es gibt, um sich Unterstützung zum Thema Kommunikation zu holen: «(. . .) wo wäre jemand? Oder auch eine Fachperson von zum Beispiel 'Active Communication' oder Fachstellen. Wo man vielleicht auch nicht weiss, wie kann ich mir jetzt Hilfe holen» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 37). Aufgrund des organisatorischen Auftrags stehen zudem nicht immer die Bedürfnisse der Klientel im Vordergrund:

(. . .) und da ist natürlich das Triplemandat ganz klassisch. Wo stehen wir? Was sehen wir und was hat der Klient für Bedürfnisse, beziehungsweise was äussert er? Was hat die Institution als Bedürfnis? Was ist unser Auftrag? Und was ist auch der Auftrag der Gesellschaft à la Normalisierungsprinzip in Klammern würde ich jetzt mal so sagen. (ebd., Pos. 43)

5.4.2 Ressourcen Klientel

Gewisse körperliche Ressourcen der Klientel werden von den Interviewpersonen als hinderlich für die Kommunikation wahrgenommen. Bei den Interviews haben sich zwei Befragte zu den Spastiken geäussert. Diese können beispielsweise die Nutzung von elektronischen Kommunikationsmitteln erschweren, wie nachfolgende Aussagen aufzeigen: «Ja, halt auch wieder Spastik und sowieso. Dann ist es auch wieder schwierig. Wie willst du so gewisse Geräte überhaupt bedienen. Dies kommt dann auch noch dazu, körperlich und so, also ja» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 100). «Also manchmal klappt es, dass sie drücken kann. Sie hat auch Spastiken und je nachdem verfälscht es halt dann die Antworten. Dann machen wir etwas, das sie gar nicht hätte wollen und das ist noch frustrierender» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 47). Auch mögliche Einschränkungen der Sehfähigkeit oder willkürliche Gestiken werden als hinderlich wahrgenommen: «Es ist auch nicht klar, wie viel sie sieht. Also sie hat auch eine

Einschränkung in der Sicht, beim Schauen. Es ist schwierig zu sagen, welche Körperteile sie wirklich bewusst steuern kann» (Interview 6, 18. April 2023, 59). Ebenfalls zeigen Interviewaussagen, dass die Müdigkeit der Klientel die Kommunikation mit ihnen erschwert: «Dann haben wir mit dem Händedruck jetzt weitergemacht. (. ...). Und wenn sie zu müde ist oder je nach Tag, kann sie es wie nicht» (ebd., Pos. 47). «Handkehrum die Klienten, die wir auf dieser Gruppe haben, ermüden ziemlich schnell, so dass man gar nicht die Möglichkeit hat, die Zeit in Anspruch nehmen zu können für den Klient» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 110). Die Kommunikation kann für die Klientel auch schnell überfordernd sein, wie nachfolgendes Beispiel zeigt:

Es ist bei dem Konzil ganz klar herausgekommen, durch das sie eine solche schwere, auch kognitive Beeinträchtigung hat, dass wir aufhören sollen mit Fragen. Sonst heisst es ja immer fragen, fragen. Und sie sagen ganz klar, dass es solch eine Überforderung ist. Sie kann das gar nicht einordnen (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 22).

5.4.3 Interpretation und Fremdbestimmung

Aufgrund dessen, dass die Klientel nicht verbal kommunizieren, muss von den Betreuungspersonen viel interpretiert werden: «Ich kriege ja keine Antwort und manchmal auch keine Reaktion» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 40). «(. . .) weil ja eben keine verbale Sprache da ist und ich nur durch Verhalten, Mimik und Gestik, Rückschlüsse ziehen kann. Ja, quasi herauszufinden, was die Person will» (ebd., Pos. 102). Dies erfordert, dass gut auf die Körpersprache geachtet wird und diese auch verstanden werden muss: «(. . .) sehr viel beobachten, auf Körpersprache zu achten, weil ich finde dies ist auch sehr ein wichtiger Part der Kommunikation, was aber auch bedeutet, dass es mit Interpretation sehr viel in Zusammenhang steht» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 28). Nicht zu wissen, was die Klientel kommunizieren, wird von allen Interviewpersonen als besonders herausfordernd erlebt. Dies zeigen nachfolgende Aussagen: «Aber wenn dich jemand einfach so anlächelt, das finde ich sehr schwierig. Es ist zwar schön, aber ich brauche Hilfe, rede mit mir. Da kannst du tausend Sachen interpretieren und letztendlich weisst du es dann immer noch nicht» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 82).

Darum finde ich es manchmal so schwierig, ob man es jetzt wirklich so versteht, ob das so ist, oder ob die Person gerade in diesem Moment wirklich etwas ganz anderes meint. Und die Feinheiten, die manchmal so schwer sind, zu sehen und auch zu spüren, finde ich sehr schwierig. (ebd., Pos. 32)

Ganz wirklich weiss ich nicht, hat sie jetzt Schmerzen? Störe ich sie, stört sie jemand anderes? Scheisst es sie einfach an, weil sie im Rollstuhl sitzen muss, weil sie zu wenig Nähe hat? Das

weiss ich alles nicht. Und werde ich wahrscheinlich nie herausfinden. Da stosse ich an Grenzen, oder. (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 94)

Am ehesten ist es aus Sicht einer Interviewperson möglich, die Grundbedürfnisse zu erkennen: «(. . .) ja, es ist eine Herausforderung, dann seine Bedürfnisse abgesehen von Essen, Trinken und Schlafen berücksichtigen zu können, eingehen können» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 103).

Der Interpretationsspielraum geht auch mit Fremdbestimmung einher. Es wird zwar versucht jeweils zu fragen, da allerdings selten eine erkennbare Antwort kommt, muss trotzdem selbst entschieden werden: «Wir fragen, ja wir fragen. Machen tun wir gleich» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 22). «Dann entscheiden wir eher in ihrem Sinn, was wir denken, sie hätte es gerne» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 53). Eine Interviewperson teilte mit, dass oft nur davon ausgegangen werden kann, dass sich der Klient bemerkbar machen würde, wenn ihm nicht passt, was die Betreuungspersonen machen: «Auf dieser Wohngruppe wird es so handgehabt, der Klient würde sich wahrscheinlich schlagen oder wütend auf dich werden und solange das nicht passiert, ist es vielleicht noch okay» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 84). Es wurde von Interviewpersonen aufgrund fehlender Kommunikationsmöglichkeiten auch auf das Machtverhältnis eingegangen:

(. . .) das Ziel ist, dass sie am Abend um acht im Bett ist, dass man nach Hause gehen kann. Das ist schon ein Machtspiel eigentlich. Die Klientin hat keine Chance. Sie kann sich nicht wehren, indem dass sie vielleicht unruhig wird. (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 100)

Da war oft auch 'ich weiss, was gut für dich ist' zum Beispiel und jemand der halt nicht verbal kommunizieren kann, hat hier die berühmte Karte gezogen, wenn jemand hier ist der sagt 'ich weiss jetzt, was gut für dich ist'. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 98)

Ebenfalls wurde gesagt, dass es schwierig sein kann, die Gesundheit der Klientel über die Kommunikation zu stellen. In solchen Momenten fühlt sich die Betreuungsperson dem Klienten gegenüber ebenfalls übergriffig:

Also er wehrt mich ab, also hat er keinen Hunger oder es ist ihm unwohl oder es ist eine totale Überforderung. Es hat wie eine Überwindung gebraucht, um seine Kommunikation, die er klar ausstrahlt, für einen Moment zu ignorieren und eigentlich die Gesundheit höher zu priorisieren (. . .). (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 70)

5.4.4 Kompetenzen Betreuungspersonen

In den Interviews wurde immer wieder auf die Kompetenzen der Betreuungspersonen eingegangen, welche in Bezug auf die Kommunikation herausfordernd sein können oder als hinderlich wahrgenommen werden. Mehrmals wurde die Schwierigkeit, etwas aushalten zu können und stets fachlich korrekt zu bleiben, erwähnt: «(. . .) aber trotzdem hat er mir Unwohlsein signalisiert oder ich habe es so interpretiert und wusste nicht, wie ich es ihm erleichtern kann. Und das ist natürlich für mich auch schwierig auszuhalten» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 41). «(. . .) durch das, dass er sehr viele Geräusche macht oder abwehrt, dass man hier auch die Nerven behalten kann, fachlich bleiben kann (. . .)» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 105). Es wurde auch auf die Abgrenzung eingegangen, wenn beispielsweise die Klientel Verhaltensauffälligkeiten zeigen: «Dann fängt er sich zu schlagen an und du bist so dort und musst zuschauen. Musst gleichzeitig auf ihn eingehen und gleichzeitig macht es einem auch weh» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 80). Eine Befragte nimmt die Arbeit mit der Klientel zudem als anspruchsvoll war. Dies kann dazu führen, dass mit der Zeit weniger auf die Kommunikation geachtet wird, sondern einfach gemacht wird:

Man merkt dann auch, dass man es zu lange nicht machen kann, weil es auch sehr ermüdend ist. (. . .). Irgendwann ist es so ein 'jetzt mag ich eigentlich nicht mehr'. Jetzt bin ich körperlich da schon irgendwie am Machen und jetzt muss ich hier auch noch denken, was du mir sagst. (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 76)

Dadurch kann es beispielsweise zu Verweigerungsverhalten bei der Klientin kommen: «Wenn sie eigentlich ihre Mimik und Gestik braucht und das nicht so angenommen wird, dass sie sich dann wie verweigert» (ebd., Pos. 86). Auch auf die Qualifikationen und die verschiedenen beruflichen Hintergründe der Betreuungspersonen wurde eingegangen: «Das merkt man schon, bei Personen, die im Praktikum sind oder je nachdem auch Quereinsteiger, dass man am Anfang wirklich da ein bisschen den Fokus setzen muss. Wie ist die Kommunikation gegenüber unseren Menschen» (ebd., Pos. 92).

Ich habe noch zwei Studierende an meiner Seite, aber wir sind dann quasi die agogische Fraktion und der Rest hat alles pflegerischen Hintergrund oder sind Pflegehelfer. Das ich sage jetzt mal, da treffen mitunter völlig verschiedene Sichtweisen aufeinander, wie man so die Arbeit mit dem Klienten gestaltet. Und da bedarf es wirklich eine sehr gute Argumentationsgrundlage (. . .) und viel Gespräche, um auch die Kolleginnen und Kollegen dahin zu bringen. Ja, wie arbeite ich, kommuniziere ich mit den Klienten. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 98)

Diese Interviewperson hat das Gefühl, dass es besonders bei diesen Betreuungspersonen dazu kommt, dass die Klientel nicht miteinbezogen werden:

(. . .) wenn so die pflegerische Ausbildung, so eine klassische so im Hintergrund schwebt, muss man oft eben um Verständnis werben und die Kolleginnen auch wieder/ sagen wir mal, versuchen zu beruhigen. 'Also das könnt ihr dem Klienten durchaus zugestehen, also dass er dies selbst für sich entscheiden kann', (. . .). (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 102)

Es fehlt auch an Erfahrungen in Bezug auf Menschen mit komplexer Behinderung: «(. . .) da sind wir wie zu wenig erfahren» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 58). Auch wird davon ausgegangen, dass nicht alle Betreuungspersonen für die Arbeit mit Menschen mit komplexer Behinderung geeignet sind:

Ich merke natürlich auch in der Praxis, das ist nicht jedem gegeben. Und das verstehe ich auch. (. . .). Anderen, die vielleicht schon ein wenig länger hier sind, wünschte ich mir manchmal, dass sie trauen zu sagen, 'das ist nicht meine Klientel' (. . .). (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 48).

Von einer Interviewperson wird darauf Bezug genommen, dass es schwierig ist, wenn die Betreuungspersonen nicht gut Deutsch verstehen. Sei dies, um ihnen etwas über die Klientel zu erklären oder dass sich die Betreuungsperson und die Klientel verstehen können. Eine Interviewperson sieht eine Herausforderung darin, dass Menschen, die nicht sprechen können, oftmals im Alltag untergehen, weil die Aufmerksamkeit der Betreuungspersonen mehr bei den Sprechenden Personen ist: «Die, die lauter schreien sind dann halt zuerst dran und sie ist einfach dann dran, wenn man Zeit hat so zu sagen» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 123). Eine weitere Herausforderung stellt in diesem Zusammenhang das Spannungsfeld Nähe und Distanz dar. So kommt es beispielsweise vor, dass ein Klient Nähe bei den Betreuungspersonen sucht, diese jedoch bei Erwachsenen aus professioneller Sicht Distanz aufbringen müssen:

Also nein, wir geben keine Umarmung zurück, vielleicht bei der Schulter mal so ein wenig drüberfahren. Ja, ja finde ich eine schwierige, für mich eine sehr schwierige Situation. Eigentlich zu wissen, was eigentlich jeder Mensch auch bräuchte, auch wenn er erwachsen ist. (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 109)

Auch andere Interviewpersonen berichten, dass die Klientel aufgrund von fehlendem Fachwissen kaum professionelle Nähe erhalten. Durch unterschiedliche Haltungen im Team sei dies zudem schwierig einheitlich zu handhaben. Es kann auch schnell zu Grenzverletzungen kommen:

Also wenn ich so denke, jemand der gar keine Sprache hat, hat Null Möglichkeit, um irgendwelche Übergriffe zu äussern (. . .). Also es ist schon so auf eine Art ausgeliefert oder einfach

angewiesen darauf sein, dass man fachlich mit den Leuten umgeht und da fängt das Verständnis manchmal ein wenig irgendwo anders an. (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 165)

5.5 Förderliche Faktoren für die Kommunikation

Die interviewten Personen wurden nach ihren Erfahrungen gefragt, welche Faktoren sich förderlich auf die Verständigung mit der Klientel auswirken. Ihre Antworten werden nachfolgend dargestellt. Es wurden drei Subkategorien gebildet, in welchen auf die Kompetenzen der Betreuungspersonen, die Bedeutung der Beziehung sowie auf institutionelle und sozialräumliche Ressourcen eingegangen wird.

5.5.1 Kompetenzen Betreuungspersonen

In den Interviews wurden auch viele förderliche Kompetenzen der Betreuungspersonen genannt. Die Aufgabe der Betreuungsperson liegt darin, die individuellen Kommunikationszeichen wahrzunehmen. Das umfasst: «Sie wahrnehmen. Ich glaube, das ist das A und O. (. ...). (. ...). Sie wahrnehmen von Kopf bis Fuss mit allen Sinnen. Anders geht es nicht» (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 82). «Auch Zeit lassen, das abzuwarten. Nicht schon selbst entscheiden, weil man denkt, man weiss es ja, was die Person gerne hat und was nicht. Einfach für das Raum lassen» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 45). In diesem Zusammenhang wird auch genannt, dass es wichtig ist, dass die Klientel die Möglichkeit hat auf etwas zu reagieren:

Partizipation fängt schon bei der Information an oder. Die niedrigste Stufe und dies ist bei ihm der Fall. Er hat fast nicht mehr Möglichkeiten oder sehr sehr geringe, dass man hier nicht aufhört als Begleitperson ihn hier immer wieder zu informieren, ich zieh dir die Socken an. Weil dies ist die einzige Wahl, die er hat, wegzustrampeln. (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 107)

Auch das Reflektieren und der Austausch unter den Betreuungspersonen wird häufig genannt: «(. . .) und immer wieder ein Reflektieren, woran es liegt, was es sein könnte und im Austausch miteinander sein» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 43). «Einen gegenseitigen Austausch im Team selbst. (. ...).(. ...). Vielleicht sehen sie etwas mehr als ich selbst» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 68). Es wird zudem erwähnt, dass es wichtig ist, Empathie für die kommunikative Situation der Klientel aufbringen zu können: «Ich sage immer 'hey, macht das, was ihr gerne hättet, wenn ihr in dieser Situation sein würdet' (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 52). Auf einer Wohngruppe konnte dies durch ein Rollenspiel gefördert werden:

(. . .) dann ist jemand die Klientin gewesen und jemand anderes der Mitarbeiter und dann ist irgendwie die Frage/ also die Klientin hat gewusst, sie ist müde und sie möchte gerne ins Bett

und die Mitarbeiterin hat die Voraussetzung gehabt, sie geht jetzt spazieren, weil sie Freizeit hat und muss bereit machen. Und dann haben wir das so gespielt und dann ja ich glaub für das ist auch das Verständnis gekommen, es wäre so wichtig, wenn sie sagen könnte, 'nein' oder 'ja'. Einfach nur schon das. (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 138)

Eine Befragte nannte die Bedeutung der Geduld in der Kommunikation mit der Klientel: «(. . .) offen für seine eigene Kommunikationsform. (. . .). Dranbleiben. So, wenn etwas nicht klappt, dann versuchst du es auf einem anderen Weg. Herausfinden, was er gerne möchte in diesem Moment.» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 50). Es wird auch darauf geachtet, «(. . .) dass wir die Räumlichkeiten, wenn wir etwas mit ihm anschauen oder wenn wir mit ihm reden/ dass es eine möglichst ruhige Umgebung ist» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 33). Die Zeit muss nicht nur zur Verfügung stehen, sondern die Betreuungspersonen müssen sich auch bewusst dafür Zeit nehmen: «Und dir diese Zeit auch nimmst. Und nicht einfach schnell, schnell machst, damit es erledigt ist» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 83). «Dass man wirklich auch so diese Auseinandersetzung hat, um zu schauen, was passiert in ihrem Gesicht oder was macht sie mit ihrer Hand, wenn man ihr Fragen stellt» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 70). Eine Interviewperson meinte, dass es statt mehr zeitlichen Ressourcen eher ein Umdenken bei den Betreuungspersonen benötigt, da Kommunikation auch während der Betreuung parallel stattfinden kann.

Dass ich jetzt mit (Name des Klienten) rede, mache ich ja so oder so. Es ist ja dann wie noch die Frage, habe ich denn zum Beispiel ein Pikto mit dabei oder was es auch für Möglichkeiten gibt. Es müsste wie in meinem Arbeitsablauf anders integriert werden. Ich glaube nicht, dass dies mehr Zeit bräuchte. (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 143)

5.5.2 Beziehung

Alle Interviewpersonen nehmen die Beziehung zu der Klientel als förderlich für die Kommunikation wahr: «Also das Wichtigste in diesem Fall ist einfach die Nähe, die Zuwendung und die Beziehung zu ihm, in jedem Fall» (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 50). Die Beziehung trägt zur gegenseitigen Verständigung bei: «(. . .) dass ich die Person als Person kenne und ihre Eigenarten auch bisschen einordnen kann» (ebd., Pos. 40). «Wo ich hier angefangen habe, wars am Anfang wirklich schwierig, da war ich auf die anderen Kolleginnen und Kollegen angewiesen, weil ich vieles einfach nicht einordnen konnte» (ebd., Pos. 46). Dies beschreiben auch andere Interviewpersonen: «Ist aber auch spannend, dass eben je nachdem, ob man schon ein wenig eine Beziehung hat, ist die Chance manchmal schon ein wenig grösser, dass man miteinander weiss, wie die Person auf etwas reagiert» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 32).

Ja, ich glaube, wenn du am Anfang kommst, siehst du es nicht gleich im Gesicht an. Aber mit der Zeit siehst du so ganz feine Bewegungen, die Schmerzen sein könnten, wo/ wenn sie etwas nicht gerne hat, dann siehst du es ziemlich schnell. (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 55)

Eine Befragte, die den Klienten schon mehrere Jahre betreut, berichtet darüber, dass sie seine Bedürfnisse auch gut spürt:

(. . .) er kann in dem Sinn nicht äussern, was er sich wünscht oder was sein Bedürfnis gerade im Moment ist, aber ich finde, du spürst ihn. Ja, ich finde, du spürst ihn in dem ganz fest, was ihm guttut und was ihm nicht guttut (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 47)

Ebenfalls trägt die Beziehung zum Vertrauen der Klientel bei. Es sei bedeutend, «dass man sie sieht und schaut, sie ist hier, sie wird nicht irgendwie übersehen, weil sie eben nicht laut ist oder so. Das ist ihr glaube ich sehr wichtig» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 70). So kann Vertrauen aufgebaut werden, damit es vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt funktioniert. Es wird auch davon ausgegangen, dass die Klientel spüren, wenn sie weniger positive Zuwendung erhalten:

Und ich würde behaupten, sie hat nicht so zu allen Mitarbeitern die gleiche Beziehung. Ich glaube (. . .) sie spürt aber Mitarbeiter, die gerne mit ihr arbeiten. Also gerne mal. Sie spürt das. Oder ob die Person einfach da ist, um sie zu versorgen auf Deutsch gesagt. (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 84)

Eine interviewte Person erzählt, dass der Klient aufgrund der fehlenden Beziehung bei neuen Mitarbeitenden auch Sachen verweigert. Auch allgemein wird es von einem Befragten als wichtig erachtet, dass die Klientel ernstgenommen werden. Wenn ein Verweigerungsverhalten gezeigt wird, soll dieses beispielsweise nicht ignoriert werden. In diesem Zusammenhang wird auch der Wechsel von Betreuungspersonen als hinderlich wahrgenommen: «Eigentlich ist es ein ziemlich stabiles Team gewesen jetzt mehrere Jahre. Und jetzt hat es aber gerade ziemlich viel Wechsel gegeben. Und werden auch noch mehr kommen. Ich glaube, das ist für die Klientin schon ein bisschen einen Nachteil» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 99).

5.5.3 Institutionelle und sozialräumliche Ressourcen

Die Zeit wird als wesentlicher Faktor für die Kommunikation mit der Klientel angesehen: «Förderlich ist, wenn du genug Zeit hast» (ebd., Pos. 83). Eine Interviewperson berichtete, dass die Klientin unter der Woche eine Eins-zu-eins-Betreuung erhält, was sie in Bezug auf die Kommunikationsgestaltung als

förderlich betrachtet. Drei Befragte gaben an, dass die Institution über eine Fachstelle der Unterstützten Kommunikation verfügt:

Nein, ich finde es eben recht cool, dass wir eine UK-Fachstelle haben. (. . .) du kannst auch wie Sachen ausleihen und ausprobieren. (. . .). Du musst nicht immer gerade für irgendjemand etwas kaufen (. . .) und dann merkst du 'aha, hm, nein, dies ist es doch nicht' (. . .). (. . .) und eben, man kann auch immer zu ihr, wenn du eben irgendwie anstehst oder eben, wenn du sonst Unterstützung brauchst für einen Antrag oder so. Ja, dies finde ich mega, dass wir diese Stelle haben, ja. (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 96)

Eine dieser Institutionen verfügt zusätzlich über eine Fachstelle der Basalen Stimulation:

Wir haben auch eine Mitarbeiterin, die dann eben als Vertretung von unserer Abteilung dort regelmässig hingehet. Die pflegen einen regelmässigen Austausch. Auch eben neuste Entwicklungen oder eben auch entsprechende Hilfsmittel werden vorgestellt, solche Sachen und dies fliesst dann wieder auch bei uns ins Team rein. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 74)

Auf drei Wohngruppen finden zwischendurch Fallbesprechungen statt, bei welchen bei Bedarf ein Erfahrungsaustausch über die Kommunikation mit der Klientel möglich ist. Eine Befragte findet es wichtig, dass die Klientel über ein Einzelzimmer verfügen, «(. . .) um sich zurückzuziehen, um auch für sich Gespräche führen zu können» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 35). Auch findet es eine Befragte förderlich, wenn das Team unterschiedlich zusammengesetzt ist: «Weil ich glaube durch das gibt es so eine Mehrperspektive rein, oder die gerade/ Leute mit viel Lebenserfahrung, Leute mit Berufserfahrung oder irgendwelche schulischen Hintergründe» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 95). Einer anderen Interviewperson ist es wichtig, dass Fachpersonen angestellt werden, welche qualifiziert sind für die Arbeit mit Menschen mit komplexer Behinderung. Sie müssen aus deren Sicht sowohl fachlich als auch menschlich geeignet sein. Ebenfalls wurde die Wichtigkeit, dass alle im Team auf dieselbe Art und Weise mit der Klientel kommunizieren, genannt: «(. . .) klare Strukturen, so dass er wie unsere Kommunikation mehr oder weniger gleich erlebt. (. . .) als Team festmachen, wann wir ganz klar gleich handeln» (ebd., Pos. 89). Zwei Befragte erzählten, dass sie den Austausch mit den Angehörigen als hilfreich empfinden: «(. . .) ich sehe das systemische Arbeiten mit den Angehörigen selber doch als grosse Ressource. Dass man vielleicht einmal eine andere Perspektive sieht von der Schwester, die ihn seit der Geburt kennt. Was er früher zum Beispiel gerne gerochen hat, oder gerne gegessen hat (. . .)» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 39). Eine Befragte äusserte, dass es möglich ist, externe Weiterbildungsangebote zu besuchen: «Aber man könnte schon auch extern. Das musst du einfach anfragen. Also ich habe einige Weiterbildungen vom buk gemacht» (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 85). Eine

andere erwähnte, dass auch schon externe Unterstützung für die Anwendung der Basalen Stimulation einbezogen wurde: «Es hat auch mal über, Insieme glaube ich, mal so eine Dame vorbeigekommen regelmässig, welche dies durchgeführt hat» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 133). Auf dieser Wohngruppe wurde auch bereits einmal externe Unterstützung beigezogen, um sich die Nutzung eines Kommunikationsapp erklären zu lassen.

5.6 Perspektivenwechsel

Als Abschlussfrage wurden die Interviewpersonen folgendes gefragt: Stellen Sie sich vor, Sie wären der Klient/ die Klientin. Was würden Sie sich von den Betreuungsperson in Bezug auf die Kommunikationsgestaltung wünschen? Nachfolgend die Antworten der sieben Interviewpersonen aufgelistet: «Ich glaube, ich würde mir wünschen, dass mir die Betreuungsperson mehr Zeit gibt, um mich mitteilen zu können, bevor voreilig interpretiert wird» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 153). «(. . .) dass auch meine Kommunikation eine Wirkung erzielen kann (. . .)» (ebd., Pos. 155).

Ja, dass wirklich versucht wird auf mich einzugehen, mich zu verstehen und dass meine Bedürfnisse (. . .) auch im Vordergrund liegen und dass man da nicht bevormundet wird und dass man sich darum bemüht, das Mittelmass zu finden, welches es braucht, zwischen Verantwortung und Selbstverantwortung. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 132)

Ich glaube, was ich mir wünschen würde, wäre, dass die Person mir gegenüber, also die Person sich wie bewusst ist, dass das mein Leben ist. Also dass egal, wie sie jetzt mit mir redet oder wie sie mit mir in Interaktion tritt, dass ich darauf angewiesen bin, dass sie mein Leben gestaltet. Oder diejenige Person mein Leben gestaltet. Und dass ich dann ein eigenständiger Mensch bin. (. . .). Also es ist wie das Annehmen, dass ich eine Persönlichkeit bin, wie jeder andere Mensch auch. Ausser halt mit dem Fakt, dass ich es wie nicht kann kundtun. (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 55)

«Ich würde mir wünschen, aus der Sicht des Klienten, dass man vielleicht früher mit den verschiedenen Kommunikationswegen in Verbindung tritt, ausprobiert. Dass man früher damit anfängt und nicht wenn der Klient schon 23 ist» (Interview 4, 20. Mai 2023, Pos. 106).

Wenn ich die Klientin wäre, wünschte ich mir, auf Kommunikation bezogen, dass das Gegenüber versucht, meine Äusserungen, wie ich die von mir gebe, mit Lauten, mit knirschen, mit auf die Hände beissen, mit Unruhe, dass sie das wahrnimmt und versucht, herauszufinden, wo mir der Schuh drückt. (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 126)

Ich würde mir wünschen, dass ich erstens gut informiert werde, was läuft. Also nur schon am Morgen, dass ich weiss, was passiert an diesem Tag mit mir. Und halt trotzdem so gut es geht irgendwie miteinbezogen werden, auch wenn ich dann nicht ja oder ein sage. (. . .). Und, dass man sich für das auch Zeit nimmt. Dass man nicht einfach irgendwie so abgefertigt wird. (Interview 6, 18. April 2023, Pos. 123)

(. . .) also ich möchte einfach immer ernstgenommen werden, immer. Auch wenn (. . .) die Antwort vielleicht nicht gerade klar ist (. . .). Ja und wirklich immer wieder halt probieren, ob ich doch eine Antwort gebe, wenn es so wäre, ja. (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 102)

5.7 Gewünschte Unterstützung

In dieser Kategorie wird der Blick auf die Zukunft gerichtet. Es wird dargestellt, welche Unterstützung sich die Betreuungspersonen für die Gewährleistung einer gelingenden Kommunikation mit der Klientel wünschen.

Von zwei Interviewpersonen wird auf den Faktor Zeit- und Personalressourcen eingegangen. Diese fehlen nicht nur für die Betreuung der Klientel, sondern auch, um sich untereinander austauschen zu können und die Büroarbeiten sorgfältig erledigen zu können: «Wenn du jetzt mehr Stellenprozent hättest, das wäre der Traum (. . .) Du könntest dort noch Ressourcen bei den Leuten zum Teil herausholen oder sogar einfach sehr viel besser erhalten als jetzt» (Interview 7, 15. Mai 2023, Pos. 90-94).

(. . .) und dass wir ja, Faktor Zeit, einfach auch die zeitlichen Ressourcen bekommen würden. Sprich, wir haben schon Probleme unserer administrativen Dinge zu erledigen und wir bräuchten einfach mehr Zeit, um nicht nur eben darum kämpfen zu müssen, dass wir wenigstens die administrativen Dinge noch erledigt bekommen. Das geht ja alles dann weg für die Betreuungszeit der Bewohnerinnen und Bewohner. Sprich, dass wir auch diese Zeit bekommen und zur Verfügung haben, uns auch mal untereinander auszutauschen regelmässig und uns auch selbst weiterzuentwickeln. Nicht nur mal immer in einem Rapport so kurz mal, um etwas anzuschneiden. Und dies heisst halt mehr Personal. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 112)

Es wird dabei auch auf den spürbar stetigen Personalabbau eingegangen und gewünscht, dass dieser zumindest gestoppt wird. Eine Interviewperson legt den Betreuungspersonen nahe, «(. . .) sich wirklich laut zu machen und versuchen Einfluss zunehmen, auch auf die Politik, weil die Politik letztlich ja darüber entscheidet, wo Geld hinfliesst und wo es nicht hinfliesst» (ebd., Pos. 138). Mehr Austausch im Team wird auch unabhängig der Zeitressourcen gewünscht: «(. . .) dass man darüber redet und mal reflektiert, wie könnte man es auch anders machen. Oder was gibt es sonst noch für Sachen zum Ausprobieren. Das fehlt oft» (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 47). «Ja, einfach so Gefässe schaffen, in

welchen man sich wieder einmal ganz bewusst auseinandersetzt (. . .)» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 141). Eine Interviewperson wünscht sich auf der Wohngruppe eine bessere Arbeitsaufteilung und vertrauensvolle Zusammenarbeit, um bewusst mit der Klientel in Kommunikation treten zu können:

Also ich muss wie darauf vertrauen können, dass zum Beispiel alle anderen Klienten gut betreut sind und ich hier jetzt nicht noch intervenieren muss oder irgendwie so etwas. Dass ich mich wie komplett in die Situation von der Kommunikation mit dem Klienten eingehen kann. (Interview 3, 26. Mai 2023, Pos. 47)

Was häufig genannt wird, sind interne Weiterbildungsangebote oder Fachstellen in Bezug auf Kommunikation: «Auf der Institutionsebene, grundsätzlich finde ich, fände ich es zum Beispiel sehr förderlich, hätten wir/ würden wir regelmässig geschult werden. Fände ich sehr sehr wichtig» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 89). Eine Interviewperson ist der Ansicht, dass die Weiterbildungen obligatorisch für alle Mitarbeitenden sein sollten. Weiterbildungen können aus deren Sicht dazu beitragen, dass die Kommunikation gemäss dem kommunikativen Entwicklungsstand gefördert werden kann. In diesem Zusammenhang wird zur Unterstützung auch eine verantwortliche Person der Unterstützten Kommunikation sowie die Umsetzung des Konzeptes der Unterstützten Kommunikation gewünscht. Es können dadurch aber auch Konzepte wie die Basale Kommunikation erlernt werden: «Also ich glaube, dass das wertvoll wäre. Weil, wenn man dann wieder schaut, in den Alltag/ unsere haben ja so wenig Nähe. Also sie bekommen es von den Angehörigen und wir sind ja schon/ irgendwo stehen wir an, oder» (Interview 5, 27. März 2023, Pos. 72). Eine andere Interviewperson sieht dabei den Nutzen, dass die Betreuungspersonen über die Wichtigkeit der Kommunikation in der Betreuung sensibilisiert werden können:

Einfach, um die Möglichkeit den Kolleginnen und Kollegen zu geben, halt über den Tellerrand herauszuschauen, um zu sensibilisieren dafür, dass Pflege zwar wichtig ist, aber nicht alles und dass es sowohl/ dass es viele Schnittmengen gibt und dass man eben sowohl pflegerisch als auch agogisch, nenne ich dies jetzt mal, arbeiten kann. Das eine schliesst ja das andere nicht aus. Ja, das wäre aus meiner Sicht sehr wichtig. (Interview 2, 28. April 2023, Pos. 112)

Dokumente zur Erfassung der Kommunikation werden von den Interviewpersonen vor allem zu Beginn als unterstützend wahrgenommen: «Ja, also ich denke dies kann sicher gerade ein Einstieg sehr erleichtern. Finde aber (. . .) sie müssen flexibel gehandhabt werden können, weil ja ganz vieles auf Interpretation beruht und es kann nicht in den Stein gemeisselt sein» (Interview 1, 19. Mai 2023, Pos. 149). Eine Interviewperson sieht es insbesondere bei der Einführung als unterstützend, wenn der Klient ein Ich-Buch hat und dieses auch auf dem neusten Stand ist.

6 Diskussion der Forschungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Forschungsergebnisse diskutiert. Dazu werden die wichtigsten Erkenntnisse der erhobenen Daten (vgl. Kapitel 5) mit der Theorie (vgl. Kapitel 2 & 3) verknüpft. Der Fokus liegt dabei auf der Praxisfrage: Was sind förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation für die Praxis mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting? Ebenfalls wird auf die Kommunikationsfähigkeiten der Klientel eingegangen. Abschliessend folgt eine kritische Reflexion des Forschungsprozesses.

6.1 Kommunikationsfähigkeiten Klientel

Die Klientel können sich nicht über die Lautsprache ausdrücken (vgl. Kapitel 5.2). Dies stimmt mit Annahme überein, dass Menschen mit Komplexer Behinderung meist über keine verbalen Kommunikationsmöglichkeiten verfügen (vgl. Kapitel 2.1 & 3.6). Die Interviewpersonen gehen allerdings alle davon aus, dass die Klientel die Lautsprache verstehen (vgl. Kapitel 5.2). Dies deckt sich ebenfalls mit der Annahme von Largo (2017) in Anlehnung an Piaget (1972), dass es in Abhängigkeit der kognitiven Fähigkeiten zuerst zum Sprachverständnis und erst später zur Sprachproduktion kommt (vgl. Kapitel 3.3.). Aufgrund dessen, dass bei allen Klient/innen eine kognitive Behinderung vorliegt, kann davon ausgegangen werden, dass auch ihr Sprachverständnis eingeschränkt ist. Auch Hennig (2011) geht davon aus, dass bei Menschen mit Komplexer Behinderung meist sowohl die Sprachproduktion als auch das Sprachverständnis Störungen aufweist und allen sprachrelevanten Entwicklungsbereiche stark beeinträchtigt sind (vgl. Kapitel 3.6). In Anlehnung an Shannon und Weaver (1949; zit. in Schützeichel, 2015) bedingt das Kommunizieren über die Lautsprache mit der Klientel, dass sie nebst dem Verarbeiten auch hören können müssen. Für das Verständnis der nonverbalen oder non-vokalen Kommunikation müssen sie zudem sehen können (vgl. Kapitel 3.1). In den Interviews wurde nicht auf Höreinschränkungen eingegangen. Interviewpersonen gaben jedoch an, dass Ungewissheit darüber besteht, wie viel die Klientel sehen (vgl. Kapitel 5.4.2). Gemäss Theunissen (2017) liegen bei Menschen mit Komplexer Behinderung dagegen meist Einschränkungen der Sensorik vor (vgl. Kapitel 2.1). Ebenfalls wurde in den Interviews auch auf Einschränkungen in der Motorik eingegangen. So ist es beispielsweise motorisch bedingt nicht allen Klient/innen möglich, ein Kommunikationshilfsmittel zu nutzen (vgl. Kapitel 5.4.2). Auch ihre Fähigkeiten in der Mimik und Gestik werden von den Interviewpersonen teilweise als eingeschränkt wahrgenommen (vgl. Kapitel 5.2).

Laut Hennig (2011) befinden sich Menschen mit Komplexer Behinderung in Anlehnung an Kane (1992) überwiegend auf der vorsprachlichen Entwicklungsstufe der ungezielten Äusserungen oder des gezielten Verhaltens (vgl. Kapitel 3.6). Die Stufe der gezielten Partnerkommunikation wird selten erreicht

(vgl. Kapitel 3.6). In diesen beiden Stufen können auch die Kommunikationsfähigkeiten der Klientel eingeordnet werden. Sie scheinen vor allem durch angeborene Reflexe ihre Befindlichkeit auszudrücken, worauf die Betreuungspersonen intuitiv reagieren. Es wurde auch beschrieben, dass sich die Klientel zwar gezielt, jedoch noch nicht bewusst auf Objekte und Betreuungspersonen verhalten können. Dies beispielsweise, wenn sie das Bedürfnis nach Nähe verspüren oder nach vor ihnen liegenden Gegenstände wie iPad oder Spielzeuge greifen. Bei einem Klienten kann davon ausgegangen werden, dass ihm bewusst ist, dass er mit seinem Verhalten die Betreuungsperson beeinflussen kann. Dies zeigt sich, indem er beispielsweise nach der Fernbedienung greift, wenn er fernsehen möchte (vgl. Kapitel 3.3 & 5.2). Gemäss Largo (2017) beginnt sich ein Baby im ersten Lebensjahr immer mehr mit Lauten wie Vokalen oder Konsonanten, statt durch Schreien auszudrücken (vgl. Kapitel 3.3). Dies kann bei der Klientel weniger erkannt werden. Nur eine Interviewperson berichtete, dass der Klient eine Lautkette bilden kann. Es ist jedoch nicht davon auszugehen, dass es sich dabei um eine symbolische Kommunikation handelt (vgl. Kapitel 5.2).

Gemäss Boenisch (2016) teilen sich Menschen mit Komplexer Behinderung häufig durch körpereigene Ausdrucksmittel wie Mimik, Gestik, Blickbewegung und Vokalisation mit (vgl. Kapitel 3.6). Dies berichteten auch die Interviewpersonen ähnlich. Statt durch Vokalisation wird die Befindlichkeit zusätzlich häufig durch die Körperspannung interpretiert. Verhaltensauffälligkeiten werden ebenfalls als Ausdrucksmittel wahrgenommen (vgl. Kapitel 5.2). Gemäss Hunsperger-Ehrlich (2012) und Calabrese (2017) kann dies sowohl eine Reaktion auf misslungene Kommunikation als auch ein alternatives Kommunikationsmittel sein (vgl. Kapitel 3.6). In Anlehnung an Sarimski (2000) zeigen die Klientel fremdverletzendes anstatt selbststimulierendes Verhalten (vgl. Kapitel 3.6 & 5.2).

In der frühen Kommunikation wird gemäss Rotter et al. (1992) als Kommunikation vor allem gefordert, kommentiert oder protestiert (vgl. Kapitel 3.3). Diese Botschaften lassen sich auch bei der Klientel erkennen. Kommentieren, wenn beispielsweise auf Humor oder Geräusche reagiert wird, Fordern, wenn die Klientel beispielsweise müde ist oder Nähe sucht und Protestieren, wenn sie Verhaltensauffälligkeiten zeigen. In den Interviews zeigte sich, dass die Klientel eher weniger von sich aus den Kontakt zu den Betreuungspersonen suchen (vgl. Kapitel 5.2.). Dies deckt sich mit der Annahme, dass sich Kinder mit Behinderung aufgrund eingeschränkter Fähigkeiten in der Interaktion mit ihrer Umwelt passiver verhalten (vgl. Kapitel 3.4).

6.2 Förderliche Faktoren für die Kommunikation

Nachfolgend wird dargelegt, welche Faktoren sich förderlich für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung auswirken. Es handelt sich dabei um explizit von den

Interviewpersonen als förderlich Genanntes oder mit Hilfe der Theorie aus den Interviewaussagen als förderlich Abgeleitetes. Auf Basis der Theorie und den Interviews konnten zudem auch deduktive und induktive förderliche Faktoren entnommen werden. Die förderlichen Faktoren wurden in zwei Bereiche unterteilt. Zuerst wird darauf eingegangen, was die Betreuungspersonen an Förderlichem beitragen können und anschliessend was sich institutionell sowie sozialräumlich förderlich auswirkt.

6.2.1 Betreuungspersonen

In Bezug auf die Betreuungspersonen ergaben sich aus den Interviews Faktoren im Bereich der Förderung, Grundhaltung und Beziehung. Sie wirken sich förderlich auf die Entwicklung der Kommunikation und das Vertrauen aus und tragen deshalb zum Gelingen der Kommunikation bei.

Nebst inneren Faktoren benötigt es für die Sprachentwicklung auch äussere Faktoren in Form von sprachlichen Erfahrungen durch soziale Interaktion (vgl. Kapitel 3.3). Menschen mit Komplexer Behinderung werden jedoch oft als passiv wahrgenommen, wodurch ihr Bedürfnis nach sozialer Interaktion weniger erkannt wird (vgl. Kapitel 3.6). Auch in den Interviews wurde ersichtlich, dass das Bedürfnis nach Kontakt selten erkannt wird (vgl. Kapitel 5.2). Die Kommunikation wird laut Wüllenweber (2014) zudem oft auf die Verbalsprache begrenzt (vgl. Kapitel 3.6). Dies deckt sich mit der Beobachtung einer Interviewperson, dass der Fokus in der Betreuung mehr auf der Klientel liegt, die sprechen könne (vgl. Kapitel 5.4.4). In Anlehnung an Calabrese (2017) werden Menschen mit Komplexer Behinderung häufig auch keine kommunikativen Fähigkeiten zugeschrieben (vgl. Kapitel 3.6). Beides führt dazu, dass weniger mit ihnen in Kontakt getreten wird. Da Menschen mit Komplexer Behinderung aufgrund eingeschränkter Kommunikationsfähigkeiten oft nicht in der Lage sind, von sich aus Interaktionen mit ihrer Umwelt einzugehen, liegt es jedoch an den Betreuungspersonen, sich ihnen gegenüber möglichst entwicklungsförderlich zu verhalten (ebd.).

Gemäss Hunsperger-Ehrlich (2012) soll die *Förderung* sowohl in speziellen Fördersequenzen als auch während der alltäglichen Betreuung stattfinden (vgl. Kapitel 3.7). In Anlehnung an Mall (1984) ist dabei, da Menschen das Kommunizieren dann lernen, wenn mit ihnen kommuniziert wird, die Begegnung an sich gemeint, indem der Kreislauf der Kommunikation von den Betreuungspersonen jederzeit gestartet wird (vgl. Kapitel 3.7.1). In den Interviews wurde erzählt, dass überwiegend während der Pflege mit der Klientel kommuniziert wird. Sie erhalten dabei vor allem Informationen für den nächsten Handlungsschritt (vgl. Kapitel 5.3). In Anlehnung an eine Interviewperson benötigt es von den Betreuungspersonen deshalb ein Umdenken, dass kommunikationsförderndes Verhalten jederzeit wichtig ist. Die Betreuungspersonen müssen sich bewusst Zeit dafür nehmen (vgl. Kapitel 5.5.1). Spezielle Fördersequenzen scheinen gemäss den Interviews bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung nicht üblich zu sein. Für diejenige Klientel, welche diese erhalten, wird diese Sequenz als förderlich betrachtet, da

es zur Beziehung beiträgt. Die Annahme einer Interviewperson, dass eher jüngere Klientel kommunikativ gefördert werden (vgl. Kapitel 5.3), deckt sich mit der Aussage von Fornefeld (2019), dass besonders Erwachsene mit Komplexer Behinderung erschwert auf Förderkonzepte zurückgreifen können (vgl. Kapitel 3.7). Als einen Grund dafür sieht sie, dass sie oft nie Zugang dazu erhielten (ebd.). In den Interviews wurde auch genannt, dass die Betreuungspersonen aufgrund des Alters der Klientel das Entwicklungspotenzial als geringer einschätzen (vgl. Kapitel 5.3). Die Förderung der Kommunikation ist jedoch auch bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung möglich (vgl. Kapitel 3.7). Gemäss Klauss et al. (2007; zit. in Klauss, 2017) müssen die Betreuungspersonen deshalb über gute Kenntnisse der Kommunikationsförderung verfügen (vgl. Kapitel 3.3). Sie müssen einerseits wissen, dass sich die Sprache durch gemeinsames Handeln entwickelt (ebd.) und andererseits, wie die Sprache bei Sprachentwicklungsstörungen entwicklungsangemessen gefördert werden kann (vgl. Kapitel 3.4). So erfordern sowohl die Unterstützte Kommunikation und Basale Kommunikation fachliche und methodische Kompetenzen für die Umsetzung (vgl. Kapitel 3.7). Die Basale Kommunikation erfordert insbesondere von den Betreuungspersonen eine Balance zwischen Nähe und Distanz (vgl. Kapitel 3.7.1) und die Unterstützte Kommunikation erfordert von den Betreuungspersonen die Strategie des Modellings (vgl. Kapitel 3.7.2). Auf Basis der Interviews kann davon ausgegangen werden, dass die Betreuungspersonen wenig über Förderkonzepte Bescheid wissen. So erhalten die Klientel beispielsweise, obwohl sie diese fordern, keine professionelle Nähe von den Betreuungspersonen (vgl. Kapitel 5.4.4). Ebenfalls zeigte sich in den Interviews, dass Erwachsene mit Komplexer Behinderung weniger als Zielgruppe der Unterstützten Kommunikation gesehen werden (vgl. Kapitel 5.3). Dies deckt sich mit der Erklärung von Braun und Kristen (2012), dass sie aufgrund der häufig nicht symbolischen Kommunikation lange nicht zur Zielgruppe gehörten (vgl. Kapitel 3.7.2). Hilfsmittel der Unterstützten Kommunikation werden bei der Klientel weniger ausprobiert oder genutzt, da sie nicht als zielführend beurteilt werden (vgl. Kapitel 5.3). In Anlehnung an Leber (2020) können jedoch grafische oder elektronische Hilfsmittel unterstützend dabei sein, gezieltes Verhalten erlernen zu können (vgl. Kapitel 3.7). Eine Interviewperson ist zudem der Ansicht, dass die Betreuungspersonen in Bezug darauf mutig sein müssen, um geeignete Hilfsmittel finden zu können (vgl. Kapitel 5.3). Lage (2006) schreibt ebenfalls, dass alle möglichen Hilfsmittel der Unterstützten Kommunikation ausprobiert werden sollen (vgl. Kapitel 3.7.2). Es wird diesbezüglich auch als förderlich erachtet, wenn als Team Kommunikationsziele bei der Klientel verfolgt werden (vgl. Kapitel 5.3). Wüllenweber (2014) erklärt, dass sich die Betreuungspersonen an die Kommunikationsformen der Klientel anpassen müssen, damit Verständigung möglich wird (vgl. Kapitel 3.6). Darüber berichteten auch die Befragten. Es wird als unterstützend erachtet, wenn in kurzen Sätzen oder Einwortsätzen, nicht zu viel und ruhig mit ihnen gesprochen werden. Die Lautsprache wird von ihnen auch nonverbal und teilweise auch paraverbal unterstützt (vgl. Kapitel 5.3). Dies kann gemäss Beck (2020) die Verständlichkeit der Lautsprache unterstützen (vgl. Kapitel 3.1). In Anlehnung an Schulz von Thun

(1981) ist es dabei jedoch wichtig, dass die implizite und explizite Kommunikation der Betreuungspersonen zueinander passen (vgl. Kapitel 3.2.3). Gemäss den Interviews kann es auch hilfreich sein, wenn die Betreuungspersonen die Lautsprache visuell, mithilfe von Symbolgegenständen unterstützen. Auch soll berücksichtigt werden, was die Klientel gerne haben, wie beispielsweise Humor oder Geräusche, um dies ebenfalls in die Kommunikation miteinbeziehen zu können (vgl. Kapitel 5.3). Kristen (1993) schreibt, dass Menschen mit komplexer Behinderung die Erfahrung machen können müssen, dass sich das Kommunizieren lohnt (vgl. Kapitel 3.6). Ansonsten sind sie nicht motiviert zu interagieren (ebd.). Auch Interviewpersonen erzählten, dass wenn nicht auf ihre Kommunikation eingegangen wird, es zu Verweigerung kommen kann (vgl. Kapitel 5.4.4). In Anlehnung an Bienstein und Sarimski (2011) ist es deshalb wichtig, dass ihre Zeichen erkannt werden und angepasst darauf reagiert wird (vgl. Kapitel 3.6). Dies bedeutet für Kristen (1993) sowie für eine Interviewperson zudem, dass die Klientel ernstgenommen werden muss (vgl. Kapitel 3.6 & 5.6). Sie sollen auch so gut wie möglich ins Geschehnis miteinbezogen werden (vgl. Kapitel 5.4.4 & 5.5.1) und ihnen soll Zeit gelassen werden, damit sie auf die Kommunikationsangebote reagieren können (vgl. Kapitel 5.6). Auch Leber (2020) erwähnt, dass Menschen in den ersten vorsprachlichen Entwicklungsstufen Zeit zum Antworten gelassen werden muss (vgl. Kapitel 3.7). Ebenfalls sollen ihnen die Betreuungspersonen möglichst viel Sicherheit vermitteln und Objekte anbieten, um die Umwelt entdecken zu können (ebd.). In Anlehnung an die Interviews wird es auch als förderlich erachtet, wenn mit ihnen in möglichst ruhiger Umgebung in Kontakt getreten wird, damit die Kommunikation nicht zusätzlich gestört wird (vgl. Kapitel 5.5.1). Es wird auch genannt, dass es Geduld und Kreativität benötigt, um mit der Klientel Kommunikationswege zu finden (ebd.)

In Anlehnung an Hansen (2020) spielt das Menschenbild und die *Grundhaltung* der Betreuungspersonen bei der Kommunikationsförderung eine wichtige Rolle (vgl. Kapitel 3.7). Die Betreuungspersonen müssen sich dem Bedürfnis und Recht nach Kommunikation bewusst sein und sollen dies im Alltag nicht vergessen (vgl. Kapitel 5.1). So besteht in Anlehnung an die 14 definierten Grundrechte auf Kommunikation von Castañeda (2018) das Recht, vermittelt zu bekommen, wie kommuniziert werden kann, Bedürfnisse und Befindlichkeiten äussern zu können, miteinbezogen zu werden und würdevoll behandelt zu werden (vgl. Kapitel 3.5). Auch in den Interviews wurde ersichtlich, dass es als wichtige Voraussetzung erachtet wird, dass die Betreuungspersonen die Menschen mit komplexer Behinderung als eigenständige Menschen mit Bedürfnissen und Fähigkeiten betrachten (vgl. Kapitel 5.6) und sich bewusst sind, dass auch sie kommunizieren wollen und können (vgl. Kapitel 5.1). Laut Wilken (2018) handelt es sich bei jeglichen Verhaltensweisen und Ausdrucksformen um Kommunikation (vgl. Kapitel 3.1), wodurch es in Anlehnung an das 1. Axiom von Watzlawick et al. (2017) nicht möglich ist, nicht kommunizieren zu können (vgl. Kapitel 3.2.2). Es benötigt deshalb Offenheit (vgl. Kapitel 5.5.1) und

Sensibilität für die individuellen Kommunikationssignale der Klientel (vgl. Kapitel 3.6). Sowohl die Befragten als auch Bienstein und Sarimski (2011) weisen darauf hin, dass auch kleinste körperliche Veränderungen Ausdrucksformen sein können (vgl. Kapitel 3.6 & 5.1). In Anlehnung an Fröhlich (2015) gehört die Kommunikation zu den sieben Hauptentwicklungsbereichen des Menschen (vgl. Kapitel 3.4). Einschränkungen in diesem Bereich können dazu führen, dass sich der Mensch nicht bestmöglich entwickeln kann (vgl. Kapitel 3.4). Der Bedeutung der Kommunikation scheinen sich die Interviewpersonen ebenfalls bewusst zu sein. Gemäss ihnen soll sie Teilhabe durch Information und Selbstbestimmung ermöglichen. Ebenfalls soll sich der Ansicht der Interviewpersonen nach, eine gelingende Kommunikation positiv auf das Wohlbefinden der Klientel auswirken (vgl. Kapitel 5.1).

Für die Förderung der Kommunikation benötigt es gemäss Hedderich (2006) auch eine vertrauensvolle *Beziehung* zur Bezugsperson (vgl. Kapitel 3.7), die auch bei der Verständigung eine wichtige Rolle spielt (vgl. Kapitel 3.6). Menschen mit Komplexer Behinderung müssen sich verstanden fühlen und Vertrauen in ihre kommunikativen Fähigkeiten entwickeln können (ebd.). Auch in den Interviews wurde ersichtlich, dass die Beziehung zwischen Klientel und Betreuungsperson eine zentrale Rolle spielt, da es zur Verständigung und dem Vertrauen beiträgt (vgl. Kapitel 5.5.2). Die Verständigung mit Menschen mit Komplexer Behinderung ist aufgrund des reduzierten gemeinsamen Zeichenvorrats und ihren weniger klar verständlichen Zeichen erschwert. Dies führt dazu, dass die Betreuungsperson viel interpretieren müssen (vgl. Kapitel 3.6). Auch die Befragten berichteten, dass aufgrund der nonverbalen Kommunikation viel interpretiert werden muss (vgl. Kapitel 5.4.3). Darüber hinaus besteht die Schwierigkeit, dass Menschen mit Komplexer Behinderung auf die Interpretation der Betreuungspersonen nicht klar beantworten können (vgl. Kapitel 3.6). Dies wird von den Interviewpersonen als besonders herausfordernd wahrgenommen (vgl. Kapitel 5.4.3). Wie auch Bernasconi und Böing (2015) beschreiben (vgl. Kapitel 3.6), führt die nicht beantwortete Frage, ob sie die Klientel richtig verstanden haben, zu Unsicherheit (vgl. Kapitel 5.4.3). Oft kann nur durch ihr Verhalten erahnt werden, was die Klientel meinen. Dies erfordert, dass die Körpersprache gut beobachtet wird (ebd.). Auch Lamers et al. (2021) sieht fundiertes Beobachten als wichtige Voraussetzung in der Arbeit mit Menschen mit Komplexer Behinderung (vgl. Kapitel 3.6). Die Interviewpersonen erzählten, dass es für Betreuungspersonen, welche die Klientel gut kennen, weniger herausfordernd ist, ihre Zeichen verstehen zu können (vgl. Kapitel 5.5.3). Dies deckt sich mit der Aussage von Seifert (2011), dass ihre Zeichen oftmals nur von engen Bezugspersonen verstanden werden können (vgl. Kapitel 3.6). Daraus lässt sich schliessen, dass es sich förderlich auf die Kommunikation auswirkt, wenn die Klientel von langjährigen Betreuungspersonen betreut werden. Damit Menschen mit Komplexer Behinderung Vertrauen aufbauen können, benötigt es in Anlehnung an Rogers (1942) ihnen gegenüber Empathie, Kongruenz und Akzeptanz (vgl. Kapitel 3.7). Auf die Wichtigkeit der Empathie wurde auch von den Interviewpersonen eingegangen (vgl.

Kapitel 5.5.1). Es wird als hilfreich erachtet, wenn diese aktiv im Team geübt wird (ebd.). Ebenfalls wird von den Interviewpersonen erwähnt, dass die Klientel trotz fehlender Lautsprache wahrgenommen werden muss. Sie müssen spüren, dass sich die Betreuungspersonen um deren Wohlbefinden bemüht. Falls das Vertrauen gegenüber der Betreuungspersonen fehlt, kann dies ansonsten zu Verweigerungsverhalten der Klientel führen. Dieses Verhalten gilt es zu akzeptieren (vgl. Kapitel 5.5.2). Die Betreuungspersonen müssen sich bewusst sein, dass die Beziehung mit Menschen mit komplexer Behinderung im Spannungsfeld zwischen Nähe und Distanz steht (vgl. Kapitel 3.4 & 3.6). Auch in den Interviews zeigte sich, dass die Klientel ein Bedürfnis nach Nähe haben, dies von den Betreuungspersonen allerdings nicht immer erkannt oder aufgrund von fehlendem Wissen befriedigt werden kann (vgl. Kapitel 5.2 & 5.4.4). Da sich Menschen mit komplexer Behinderung in Anlehnung an Mall (2011) oft nicht wehren können, wenn eine Person ihnen zu nahe ist, erfordert es von den Betreuungspersonen eine professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz (vgl. Kapitel 3.7.2). Die Interviewpersonen erwähnen, dass Menschen mit komplexer Behinderung stark von ihren Betreuungspersonen abhängig sind und im Alltag häufig fremdbestimmt werden (vgl. Kapitel 3.6). Es muss oftmals stellvertretend im Sinne der Klientel gehandelt werden. Ebenfalls wurde von den Befragten auf das Machtverhältnis Bezug genommen. So kann es vorkommen, dass die Betreuungspersonen, im Wissen, dass sich die Klientel nicht wehren können, Entscheidungen zu ihren eigenen Gunsten treffen (vgl. Kapitel 5.4.3). Ein anderes Beispiel war, dass das Interesse der Institution höher gewichtet wird, als die Kommunikation der Klientel (vgl. Kapitel 5.4.2). In Bezug auf die Grundhaltung ist wichtig, dass die Betreuungspersonen den Menschen mit komplexer Behinderung Wünsche und Entscheidungsfähigkeiten zutrauen (vgl. Kapitel 3.6). Sie sollen nicht bevormundet werden (vgl. Kapitel 5.6), sondern als Expert/innen ihres Lebens betrachtet werden (vgl. Kapitel 5.4.3).

6.2.2 Institutionelle und sozialräumliche Ressourcen

Sowohl das Wissen über die Förderung der Kommunikation und das Bewusstsein über die Bedeutung der Kommunikation als auch die Beziehungsgestaltung für die Kommunikation können durch institutionelle und sozialräumliche Ressourcen gefördert werden. Was dabei konkret als förderlich erachtet wird, wird nachfolgend erläutert.

Von den Interviewpersonen werden interne *Weiterbildungen* zum Thema Kommunikation als unterstützend erachtet (vgl. Kapitel 5.7). In deren Institutionen stehen solche Angebote nicht oder zu wenig zugänglich zur Verfügung. Es wurde genannt, dass die Betreuungspersonen durch Weiterbildungen Informationen über Anlaufstellen erhalten (vgl. Kapitel 5.4.1), Förderkonzepte erlernen sowie über die Kommunikation sensibilisiert werden können (vgl. Kapitel 5.7). Sie sollten deshalb für alle Betreuungspersonen obligatorisch sein (ebd.). In Bezug darauf, dass die Betreuungspersonen wenig Wissen über

die Kommunikationsförderung von Erwachsenen mit Komplexer Behinderung verfügen (vgl. Kapitel 5.3), kann es auch als förderlich erachtet werden, wenn bereits während der Ausbildung die Möglichkeit besteht, sich mit diesem Thema vertraut zu machen.

Eine Interviewperson äussert das Gefühl, dass zusätzlich auch ein *Konzept der Unterstützten Kommunikation* hilfreich sei. Dieses kann dafür sorgen, dass Massnahmen zur Unterstützung der Kommunikation innerhalb der Institution einheitlich angewendet werden (vgl. Kapitel 5.4.1).

Ebenfalls werden von den Interviewpersonen *Workshops*, bei welchen ein Perspektivenwechsel vorgenommen wird, als unterstützend erachtet. So kann das Einfühlvermögen der Betreuungspersonen gegenüber der kommunikativen Situation von Menschen mit Komplexer Behinderung gefördert werden (vgl. Kapitel 5.5.1). Empathie ist wichtig, um auf Menschen mit Komplexer Behinderung eingehen zu können (vgl. Kapitel 2.2) und Vertrauen zu ihnen aufbauen zu können (vgl. Kapitel 3.7).

Drei Institutionen verfügen über *Fachstellen* der Unterstützten Kommunikation oder Basalen Stimulation. Dort können Hilfsmittel der Kommunikation ausgeliehen und ausprobiert werden und die Interviewpersonen werden von Fachpersonen über Kommunikationskonzepte und -hilfsmittel auf dem neusten Stand gehalten (vgl. Kapitel 5.5.3). Ebenfalls können sich die Betreuungspersonen bei Bedarf jederzeit an die Fachstelle wenden und sich mit den Verantwortlichen austauschen (vgl. Kapitel 5.3). Von einer Interviewperson wurde berichtet, dass es auch die Möglichkeit gibt, an externen Weiterbildungsangeboten teilzunehmen (vgl. Kapitel 5.5.4) oder punktuelle Unterstützung von externen Fachstellen beizuziehen. Dies soll von den Institutionen finanziell unterstützt werden (vgl. Kapitel 5.5.3).

Der Erfolg der Förderung hängt in Anlehnung an Leber (2020) von der *Einschätzung der kommunikativen Fähigkeiten* ab (vgl. Kapitel 3.7). Diese sollen möglichst gut eingeschätzt werden, damit es zu keiner Unter- und Überforderung kommt (ebd.). Gemäss Seligman (1983; zit. in Kane, 1992) kann sich dies negativ auf die Sprachentwicklung auswirken (vgl. Kapitel 3.4). In den Interviews zeigte sich, dass die Kommunikationsfähigkeiten der Klientel sowohl über- als auch unterschätzt werden (vgl. Kapitel 5.4.2 & 5.3). In Anlehnung an Wilken (2018) kommt es allerdings eher zu einer Unterschätzung (vgl. Kapitel 3.4). Insbesondere bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung kann es vorkommen, dass von den Betreuungspersonen gar kein Kommunikationspotenzial erkannt wird (vgl. Kapitel 3.7). Gemäss Leber (2020) ist es wichtig, dass zur Einschätzung geeignete Diagnoseinstrumente gewählt werden. Es soll nur das erfasst werden, was die Klientel beherrscht und nicht, was sie nicht kann (ebd.). Auf keiner Wohngruppe scheinen die Kommunikationsfähigkeiten der Klientel diagnostisch eingeschätzt zu werden (vgl. Kapitel 5.3).

Es scheint allgemein nicht üblich zu sein, dass die kommunikativen Fähigkeiten erfasst werden. Nur eine Wohngruppe der interviewten Personen verfügt über ein Dokument zur *Erfassung der kommunikativen Fähigkeiten*. Es wird von einer Interviewperson als unterstützend erachtet, sofern die Erfassung flexibel gehandhabt wird. Die Betreuungspersonen sollen sich bewusst sein, dass es sich hierbei ebenfalls um eine Interpretation handelt und sich das Verhalten von Erwachsenen mit Komplexer Behinderung auch verändern kann (vgl. Kapitel 5.3).

Einen *Übertrittsbericht* mit Informationen über die Kommunikation der Klientel, wird selten erhalten. Damit die Betreuungspersonen nicht bei null beginnen müssen, wird es als förderlich erachtet, wenn die Betreuungspersonen die Menschen mit Komplexer Behinderung bei einem Institutionenwechsel möglichst umfassend übergeben. Sie sollen ihre Erfahrungen und Kommunikationshilfsmittel so weitergeben, dass die neuen Betreuungspersonen darauf aufbauen können (ebd.).

Gemäss Hunsperger-Ehrlich (2012) kommt es im stationären Setting häufig zu einem Betreuungspersonenwechsel (vgl. Kapitel 3.6). Diese wird als hinderlich für die Kommunikation mit der Klientel erachtet (vgl. Kapitel 5.5.2). Dies lässt sich dadurch erklären, dass die Verständigung stark von der Beziehungsintensität abhängig ist (vgl. Kapitel 3.6). In diesem Zusammenhang wird eine gute *Einführung neuer Betreuungspersonen* als unterstützend erachtet. Es sollen Erfahrungen weitergegeben werden (vgl. Kapitel 5.3). Ebenfalls soll ein Hilfsmittel über die kommunikativen Fähigkeiten der Klientel, wie ein ICH-Buch oder Dokument zur Erfassung der kommunikativen Fähigkeiten vorhanden sein, um die Klientel besser kennenlernen zu können (vgl. Kapitel 5.7).

In Anlehnung an Lang und Reich (2019) benötigen die Betreuungspersonen Fachwissen über Menschen mit Komplexer Behinderung (vgl. Kapitel 3.6). Fehlt dieses Fachwissen, kann sich dies negativ auf deren Identität und Verständigung mit ihnen auswirken (vgl. Kapitel 2.1). Auch von den Interviewpersonen wird es als förderlich erachtet, wenn *qualifizierte Betreuungspersonen* angestellt werden (vgl. Kapitel 5.5.3). In Anlehnung an Fornefeld (2008) wird die Betreuung allerdings häufig durch nicht qualifizierte Betreuungspersonen gewährleistet (vgl. Kapitel 2.1). Diese Betreuungspersonen müssen von den Fachpersonen sensibilisiert werden, damit auch sie kommunikationsfördernd mit ihnen in Kontakt treten können. Es wird von den interviewten Personen als förderlich betrachtet, wenn die Betreuungspersonen Erfahrungen in der Arbeit mit Menschen mit Komplexer Behinderung mitbringen, die deutsche Sprache gut beherrschen, die nötige Grundhaltung aufbringen können und belastbar sind, um schwierige Situationen, wie Verhaltensauffälligkeiten und den erhöhten Interpretationsspielraum aushalten zu können (vgl. Kapitel 5.4.4). Gemäss Fröhlich (2015) benötigen Menschen mit Komplexer Behinderung Betreuungspersonen, die sie auch ohne Verbalsprache verstehen können (vgl. Kapitel 3.6). In

Bezug auf den Erfahrungsaustausch wird es als förderlich erachtet, wenn in einem Team Betreuungspersonen mit unterschiedlichen Fachausbildungen arbeiten (vgl. Kapitel 5.7).

Der fachliche *Austausch im Team* wird von den Interviewpersonen ebenfalls als förderlich für eine gelingende Kommunikation erachtet. So können Erfahrungen ausgetauscht und das Handeln stets selbst- und fremdreflektiert werden. Ebenso werden eine gemeinsame Haltung und in Bezug auf Nähe und Distanz, eine einheitliche Kommunikation entwickelt (vgl. Kapitel 5.5.1). Dazu werden sowohl formelle Austausche in Form von regelmässigen Fallbesprechungen (vgl. Kapitel 5.5.3) als auch informelle während der Betreuung als hilfreich beurteilt (vgl. Kapitel 5.7). Insbesondere die formellen Austausche können zur Kommunikationsförderung beitragen, indem im Team neue individuelle Kommunikationsansätze diskutiert und umgesetzt werden können (vgl. 5.3).

Von zwei Interviewpersonen wurde auf eine klare *Arbeitsaufteilung* eingegangen. Aus deren Sicht wirkt es sich positiv auf die Kommunikation aus, wenn Erwachsene mit Komplexer Behinderung eine Eins-zu-Eins-Betreuung (vgl. Kapitel 5.5.3) erhalten, damit sich die Betreuungspersonen ganz auf die Klientel und die Kommunikation mit ihnen fokussieren können (vgl. Kapitel 5.7).

Auch die *Zusammenarbeit mit den Angehörigen* der Klientel wird von den Interviewten als förderlich beschrieben. So können die Angehörigen dazu beitragen, dass die Betreuungspersonen durch deren Erfahrungen und Erzählungen die Klientel besser kennenlernen können und dadurch ihr Verhalten besser nachvollziehen können (vgl. Kapitel 5.5.3). Dies deckt sich ebenfalls mit der Erklärung von Seifert (2011), dass die Zeichen von Menschen mit Komplexer Behinderung häufig nur durch enge Bezugspersonen entschlüsselt werden können (vgl. Kapitel 3.6).

Damit sich Erwachsene mit Komplexer Behinderung zurückziehen können und die Kommunikation an einem ruhigen Ort stattfinden kann, werden *Rückzugsmöglichkeiten* als förderlich erachtet (vgl. Kapitel 5.5.1 & 5.5.3). Auch Seifert (2021) nimmt darauf Bezug, dass sich Rückzugsmöglichkeiten positiv auf die Kommunikation auswirken können (vgl. Kapitel 2.2).

Von allen Interviewpersonen werden *zeitliche und personelle Ressourcen* als förderlich für die Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung erachtet. Es wird von Personalausfällen und einem niedrigen Personalschlüssel berichtet (vgl. Kapitel 5.4.1). Auch Seifert (ohne Datum) erwähnt, dass es im stationären Wohnsetting häufig zu einer Unterbesetzung kommt (vgl. Kapitel 2.2) Die Betreuungspersonen geraten dadurch unter Stress, wodurch weniger Zeit besteht, um mit der Klientel kommunikationsfördernd in Kontakt zu treten (vgl. Kapitel 5.4.1). In Bezug darauf wird auch geschildert, dass die Betreuung der Klientel als anspruchsvoll erlebt wird und den Betreuungspersonen die Energie ausgehen kann, um kommunikationsfördernd mit der Klientel in Kontakt treten zu können (vgl.

Kapitel 5.4.4). Diesbezüglich werden regelmässige Pausen oder die Möglichkeit einen Betreuungspersonenwechsel vornehmen zu können, als hilfreich erachtet. Auch Lamers et al. (2021) erklärt, dass die Kommunikation mit Menschen mit Komplexer Behinderung Zeit erfordert (vgl. Kapitel 3.6). Sie müssen gut beobachtet werden, um ihre Zeichen erkennen und verstehen zu können (ebd.). Weiter erklärt Boenisch (2016), dass aufgrund des hohen Unterstützungsbedarfs häufig die Befriedigung der Grundbedürfnisse und die Verständigung im Vordergrund liegt und für die Kommunikationsförderung deshalb häufig keine Zeit bleibt (vgl. Kapitel 3.6). Dies wird auch von den Interviewpersonen so wahrgenommen (vgl. 5.4.1). Die Interviewpersonen haben das Gefühl, dass sie der Klientel nicht gerecht werden können (vgl. Kapitel 5.4.1 & 5.7). Es fehlt nicht nur an Zeit in der direkten Betreuung, sondern auch an Zeit für administrative Arbeiten, sich im Team auszutauschen und sich weiterentwickeln zu können (ebd.). Eine Interviewperson erachtet es diesbezüglich als notwendig, dass die Betreuungspersonen politisch aktiv werden, damit nicht noch mehr in der direkten Betreuung gespart wird (vgl. Kapitel 5.7).

6.3 Methodenkritik

Von den zehn angefragten Institutionen wurden sieben Zusagen erhalten. Beim Führen dieser Interviews stellte sich allerdings heraus, dass nicht immer eine geeignete Interviewperson vermittelt wurde. Bei einem Interview handelte es sich um eine Betreuungsperson des Tagesangebots und bei einem anderen Interview stellte sich im Gespräch heraus, dass beim Klienten keine Komplexe Behinderung vorliegt. Aus diesem Grund wurde in Absprache mit der Begleit- und Beurteilungsperson entschieden, weitere Interviewpersonen zu suchen, um die beiden Interviews ersetzen zu können. So musste die Zielperson der Forschungsarbeit nicht ausgeweitet werden. Bei zwei anderen Interviews entsprach das Behinderungsbild der Klientel in Anlehnung an Fornefeld (2008) nicht vollständig den Kriterien einer Komplexen Behinderung der interviewenden Personen. In Absprache mit der Begleit- und Beurteilungsperson wurden diese Interviews dennoch in die Forschung miteinbezogen.

Einzelne Interviewpersonen haben zudem das Factsheet nicht weitergeleitet erhalten, wodurch sie nicht über den Interviewinhalt vorinformiert waren. Bei einer nächsten Forschungsarbeit werden sich die Interviewenden mit den vermittelten Interviewpersonen direkt in Verbindung setzen. So kann sichergestellt werden, dass sie für das Interview geeignet sind und ihnen das Forschungsthema bewusst ist.

Zwar konnte eine vielfältige Stichprobe gewonnen werden, dennoch muss erwähnt werden, dass die Anzahl der interviewten Personen quantitativ nicht aussagekräftig ist. Es kann allerdings davon ausgegangen werden, dass die Grundgesamtheit durch die Interviewpersonen gut vertreten ist.

7 Schlussfolgerung

Im letzten Kapitel dieser Arbeit folgt die Schlussfolgerung. Zuerst wird ein Fazit aus den diskutierten Forschungsergebnissen (vgl. Kapitel 6) gezogen. Im Anschluss wird die Relevanz für die Praxis der Sozialen Arbeit aufgezeigt und zum Schluss folgt ein Ausblick.

7.1 Fazit

Als Fazit der diskutierten Forschungsergebnisse (vgl. Kapitel 6) folgt eine Auflistung auf die Praxisfrage. Diese soll übersichtlich darstellen, welche förderlichen Faktoren sich gemäss dieser Arbeit aus welchem Grund positiv für das Gelingen der Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting auswirken.

- Förderung, um das Kommunikationspotenzial der Erwachsenen mit Komplexer Behinderung auszuschöpfen.
- Grundhaltung, damit die Betreuungspersonen kommunikationsfördernd mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung in Kontakt zu treten.
- Beziehung, um Erwachsene mit Komplexer Behinderung besser zu verstehen und um Vertrauen in ihnen aufzubauen.
- Obligatorische Weiterbildungen, damit die Betreuungspersonen über die Wichtigkeit der Kommunikation sensibilisiert werden, Förderkonzepte erlernen und Informationen über Unterstützungsangebote erhalten.
- Konzept der Unterstützten Kommunikation, damit die Förderung der Kommunikation innerhalb der Institution einheitlich umgesetzt wird.
- Workshops, um die Empathie gegenüber der kommunikativen Situation von Erwachsenen mit Komplexer Behinderung zu fördern.
- Interne und externe Fachstellen, damit die Betreuungspersonen Beratungen und Informationen einholen, niederschwellig Hilfsmittel ausprobieren und auf dem neusten Stand bleiben können.
- Einschätzung der kommunikativen Fähigkeiten, um die Förderung dem Entwicklungsstand der Erwachsenen mit Komplexer Behinderung anzupassen.
- Erfassung der kommunikativen Fähigkeiten, um Übertritte und Betreuungspersonenwechsel förderlich zu gestalten.
- Gute Einführung neuer Betreuungspersonen, um Erwachsene mit Komplexer Behinderung möglichst schnell gut kennenzulernen und um Beziehung zu ihnen aufzubauen.

- Qualifizierte Betreuungspersonen, die Erwachsene mit Komplexer Behinderung auch ohne Verbalsprache verstehen wollen und können.
- Formeller und informeller Austausch im Team, um Erfahrungen und Wissen auszutauschen, das eigene Verhalten zu reflektieren, eine gemeinsame Haltung und einheitliche Kommunikation zu entwickeln und Förderziele zu verfolgen.
- Aufteilung der Arbeit, damit sich die Betreuungspersonen ganz auf die Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung einlassen können.
- Zusammenarbeit mit den Angehörigen, um Erwachsene mit Komplexer Behinderung besser kennen und verstehen zu lernen.
- Rückzugsmöglichkeiten, damit die Kommunikation nicht zusätzlich gestört wird und sich die Erwachsenen mit Komplexer Behinderung entspannen können.
- Ausführlicher Übertrittsbericht, damit die Betreuungspersonen bei einem Institutionswechsel auf den Kommunikationsfähigkeiten aufbauen können.
- Zeitliche und personelle Ressourcen, damit die Betreuungspersonen jederzeit kommunikationsfördernd mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung in Kontakt treten, ihre administrative Arbeit sorgfältig erledigen und sich im Team austauschen und weiterentwickeln können.

7.2 Berufsrelevanz

Alle Menschen haben das Recht auf Kommunikation. Dieses Recht wird nicht nur in der UN-BRK gefordert, sondern es wird auch als Voraussetzung gesehen, um die Menschenrechte wahren zu können. Es stellt ein grundlegendes menschliches Bedürfnis dar und sorgt dafür, dass andere Bedürfnisse befriedigt werden können. Menschen, die sich nicht ausreichend mitteilen können, müssen deshalb Zugang zu alternativen Kommunikationsmöglichkeiten erhalten (vgl. Kapitel 3.5). Sie sollen in Anlehnung an die allgemeinen Grundsätze der UN-BRK in Artikel 3 auch würdevoll behandelt werden und gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben teilhaben können (ebd.). Die Soziale Arbeit stützt sich laut dem Berufskodex von AvenirSocial (2010) auf die Menschenrechte und die soziale Gerechtigkeit (S. 9). Gemäss ihrem Menschenbild haben Menschen das Anrecht auf die Befriedigung existenzieller Bedürfnisse, Integrität und Integration in ein soziales Umfeld. Betreuungspersonen der Sozialen Arbeit sind deshalb verpflichtet, die Klientel bei der Verwirklichung dieser Rechte zu unterstützen (ebd., S. 7). In der Arbeit mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung sind alle Grundsätze, nach welchen die Professionellen der Sozialen Arbeit handeln, zentral:

- Die Gleichbehandlung, indem sie als vollwertiges Mitglied der Gesellschaft angesehen werden und ihnen gegenüber auf Augenhöhe begegnet wird.

- Die Integration, indem sie trotz ihren erschwerten Möglichkeiten teilhaben können und Zuwendung erhalten.
- Die Selbstbestimmung, indem ihnen zugetraut wird, dass sie eigene Entscheidungen treffen können, sofern diese nicht sie selbst oder die Rechte anderer gefährdet.
- Die Ermächtigung, indem sie unterstützt werden, sich mitteilen zu können.
- Die Partizipation, indem sie jederzeit miteinbezogen werden und ihren Alltag mitgestalten können (AvenirSocial, 2010, S. 10).

Professionelle der Sozialen Arbeit befinden sich in einem Tripelmandat zwischen der Gesellschaft und Institution, der Klientel und der Profession. Bei einem Konfliktfall zwischen dem ersten und zweiten Mandat haben sich die Professionellen an dem eigenen Professionswissen, der Berufsethik, den Menschenrechtsprinzipien und der sozialen Gerechtigkeit zu orientieren (AvenirSocial, 2010, S. 8). Da sich Erwachsene mit Komplexer Behinderung meist unzureichend ausdrücken können (vgl. Kapitel 3.6), sollen sich die Betreuungspersonen auch dann für sie einsetzen, wenn es dem übergeordneten Interesse der Gesellschaft und der Institution widerspricht. Das Handeln der Professionellen der Sozialen Arbeit muss jedoch immer begründet sein. Dies erfordert von ihnen eine stetige Reflexion. Es soll auch fremdreflektiert werden, um das professionelle Handeln gegenseitig fördern zu können (AvenirSocial, 2010, S. 12-15). Erwachsene mit Komplexer Behinderung werden häufig von unqualifiziertem Betreuungspersonen betreut (vgl. Kapitel 2.1). Es gehört zum professionellen Handeln, dass Betreuungspersonen darauf aufmerksam gemacht werden, wenn sie nicht nach den ethischen Prinzipien handeln (AvenirSocial, 2010, S. 8). Ebenfalls ist wesentlich, dass sich die Professionellen der Sozialen Arbeit ethisch, fachlich und methodisch kontinuierlich weiterentwickeln und dazu bei Bedarf Unterstützung in Anspruch nehmen. Das Wissen soll auch mit den Mitarbeitenden ausgetauscht und weitergegeben werden (ebd., S. 13). Weiterbildungsangebote und Austausch im Team sind deshalb auch in der Arbeit mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung unerlässlich. Im Berufskodex wird auch erwähnt, dass in der Sozialen Arbeit nach anerkannten Standards dokumentiert und dabei auf die Formulierung geachtet werden soll (ebd.). In Anlehnung auf die Arbeit mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung ist dies wichtig, um die kommunikativen Fähigkeiten einschätzen und Förderziele umsetzen zu können sowie um Übertritte und Betreuungspersonenwechsel förderlich gestalten zu können (vgl. Kapitel 6.2.2). Erwachsene mit Komplexer Behinderung sind stark von ihren Betreuungspersonen abhängig und einem erhöhten Risiko einer Grenzverletzung ausgesetzt (vgl. Kapitel 3.6). Bezogen auf den Berufskodex der Sozialen Arbeit haben die Betreuungspersonen der Sozialen Arbeit verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle umzugehen und dafür zu sorgen, dass Erwachsene mit Komplexer Behinderung keiner Gewalt und keinem Machtmissbrauch ausgesetzt sind. Die Arbeit der Professionellen ist von Vertrauen und Wertschätzung geprägt (AvenirSocial, 2010, S. 12-13). Dies ist in der Arbeit von

Erwachsenen mit Komplexer Behinderung von grosser Bedeutung, damit sie ihr Kommunikationspotenzial ausschöpfen können (vgl. Kapitel 6.2.1). Es ist in Anlehnung an den Berufskodex wichtig, dass die Klientel Empathie erfahren, sich die Professionellen jedoch auch abgrenzen und die notwendige Balance zwischen Nähe und Distanz aufbringen können (AvenirSocial, 2010, S. 13). Professionelle der Sozialen Arbeit haben Menschen nicht nur zu betreuen und zu schützen, sondern auch ihre Entwicklung zu fördern, damit die Menschen unabhängiger werden können (ebd., S. 7). Bezogen auf Erwachsene mit Komplexer Behinderung bedeutet dies insbesondere, dass sie so betreut werden, dass sie ihre kommunikativen Fähigkeiten entwickeln können (vgl. Kapitel 6.2.1). Ebenfalls sollen die Professionellen der Sozialen Arbeit in Anlehnung an die Definition der Sozialen Arbeit Lösungen von zwischenmenschlichen Problemen fördern, um das Wohlbefinden der einzelnen Menschen anheben zu können (AvenirSocial, 2010, S. 9). Insbesondere in Bezug auf die knappen zeitlichen und personellen Ressourcen (vgl. Kapitel 6.2.2), haben sich die Professionellen der Sozialen Arbeit in der Institution einzusetzen, um die Qualität der Arbeit verbessern zu können (AvenirSocial, 2010, S. 14). Sie soll sich auch institutionsübergreifend an der Lösung struktureller Probleme beteiligen (ebd., S. 7). Die Gesundheit der Betreuungspersonen soll geschützt werden und sie sollen der Klientel gerecht werden können (ebd. S. 14).

7.3 Ausblick

Die Forschungsarbeit verfolgte das Ziel, förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting für die Praxis abzuleiten. In der Theoriearbeit wurde deutlich, dass es in Bezug auf Menschen mit Komplexer Behinderung Literatur gibt und die Herausforderungen in der Kommunikation bekannt sind. Es wird allerdings wenig Bezug genommen, wie diesen Herausforderungen entgegengewirkt werden kann. Auch wenn die Forschung quantitativ nicht aussagekräftig genug ist, widerspiegelte sich dies in der Forschung. Die Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung wird als herausfordernd wahrgenommen. Gleichzeitig wird diese Herausforderung jedoch mehrheitlich so hingenommen.

Durch die Forschungsarbeit konnten förderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung ermittelt werden. Dies sind Kompetenzen der Betreuungsperson und institutionelle und sozialräumliche Ressourcen, um Erwachsenen mit Komplexer Behinderung kommunikationsfördernd begegnen zu können. Es benötigt insbesondere ein grösseres Bewusstsein über die Bedeutung der Kommunikation und Wissen darüber, dass und wie die Kommunikation bei Erwachsenen mit Komplexer Behinderung gefördert werden kann. Durch den Praxisbezug konnte aufgezeigt werden, was die Fachpersonen der Sozialen Arbeit dazu beitragen können.

Es wird als wünschenswert erachtet, wenn die Forschungsarbeit einen Beitrag für das Gelingen der Kommunikation mit Erwachsenen mit komplexer Behinderung im stationären Setting leisten kann. Auch sie haben das Recht auf und Bedürfnis nach Kommunikation. Darüber hinaus benötigen sie die Kommunikation, um von ihren Rechten und Bedürfnissen Gebrauch machen zu können. Für eine nächste Forschungsarbeit wird es als spannend befunden, den Fokus mehr auf die Förderung der kommunikativen Fähigkeiten von Erwachsenen mit komplexer Behinderung zu legen. Dazu kann es allenfalls hilfreich sein, den Blick auf Kinder und Jugendliche mit komplexer Behinderung zu öffnen.

8 Literaturverzeichnis

- Achilles, S. (2012). Einführung in die Diagnostik (Grundwerk, 5. Aufl.). In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 2, 10. erw. Aufl., S. 14.003.001-12.009.001). Von Loeper Literaturverlag.
- Adam, H. (1991). Hilfen bei spezifischen Entwicklungsbedürfnissen – Kommunikationsförderung. In A. Fröhlich (Hrsg.), *Pädagogik bei schwerster Behinderung* (Band 12, S. 169-179). Edition Marhold.
- AvenirSocial (Hrsg.). (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis* [Broschüre].
- Beck, K. (2020). *Kommunikationswissenschaft*. (6. Aufl.). UVK Verlag.
- Bernasconi, T. & Böing, U. (2015). *Pädagogik bei schwerer und mehrfacher Behinderung*. Verlag W. Kohlhammer.
- Bernasconi, T. & Böing, U. (2016). Einleitung: Schwere Behinderung & Inklusion – grundlegende Anmerkungen. In T. Bernasconi & U. Böing. (Hrsg.), *Schwere Behinderung & Inklusion. Facetten einer nicht ausgrenzenden Pädagogik* (S. 11-22). ATHENA-Verlag.
- Bernasconi, T & Terfloth, K. (2020). Partizipation im Kontext von Unterstützter Kommunikation. In J. Boenisch & S. J. Sachse (Hrsg.), *Kompodium Unterstützte Kommunikation* (S. 91-100). Verlag W. Kohlhammer.
- Bernasconi, T. (2023). *Diagnostik und Interventionsplanung in der Unterstützten Kommunikation. Methoden und Einsatz in der Praxis*. Ernst Reinhardt Verlag.
- Bienstein, P. & Sarimski, K. (2011). Unterstützung von psychischer Gesundheit als psychologischer Beitrag zur Förderung von Lebensqualität. In A. Fröhlich, N. Heinen, T. Klauss & W. Lamers. (Hrsg.), *Schwere und mehrfache Behinderung – interdisziplinär* (S. 109-128). ATHENA-Verlag.
- Biermann, A. (2000). Schwermehrfachbehinderungen. In J. Borchert (Hrsg.), *Handbuch der sonderpädagogischen Psychologie* (S. 94-104). Hogrefe-Verlag.
- Biermann, A. (2000a). Unterstützte Kommunikation. In J. Borchert (Hrsg.), *Handbuch der Sonderpädagogischen Psychologie* (S. 801-919). Hogrefe-Verlag.
- Bober, A. & Wachsmuth, S. (2013). Lexikon der Fachbegriffe (10. Nachlief., 1. Aufl.) In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 2, 10. erw. Aufl., S. L.001.001-L.020.001). Von Loeper Literaturverlag.
- Boenisch, J. (2016). Verständigung ermöglichen. Neue Ansätze zur Sprachförderung von Menschen mit schwerer und mehrfach Behinderung. In T. Bernasconi & U. Böing. (Hrsg.), *Schwere Behinderung & Inklusion. Facetten einer nicht ausgrenzenden Pädagogik* (S. 91-110). ATHENA-Verlag.
- Boenisch, J. (2019). Neue Ansätze Unterstützter Kommunikation bei schwerer Behinderung. In L. Mohr, M. Zündel & A. Fröhlich (Hrsg.), *Basale Kommunikation. Das Handbuch* (S. 361-381). Hogrefe Verlag.

- Braun, U. (2012). Was ist Unterstützte Kommunikation? (Grundwerk, 5. Aufl.). In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 1, 10. erw. Aufl., S. 01.003.001-01.005.001). Von Loeper Literaturverlag.
- Braun, U. & Kristen, U. (2012). Körpereigene Kommunikationsformen (Grundwerk, 5. Aufl.). In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 1, 10. erw. Aufl., S. 02.003.001-02.007.001). Von Loeper Literaturverlag.
- Burkart, R. (2021). *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder einer interdisziplinären Sozialwissenschaft*. (6. Aufl.). Böhlau Verlag.
- Calabrese, S. (2017). *Herausfordernde Verhaltensweisen – Herausfordernde Situationen: Ein Perspektivenwechsel. Eine qualitativ-videoanalytische Studie über die Gestaltung von Arbeitssituationen von Menschen mit schweren Beeinträchtigungen und herausfordernden Verhaltensweisen*. Klinkhardt.
- Castañeda, C. & Waigand, M. (2016). *Modelling in der Unterstützten Kommunikation. Ein Weg für jeden?!*. <https://www.metacom-symbole.de/downloads/ewExternalFiles/ModellingCastañedaWaig.pdf>
- Castañeda, C. (2018). *Grundrecht auf Kommunikation* [Broschüre]. <https://www.metacom-symbole.de/downloads/ewExternalFiles/GrundrechtKommunikation.pdf>
- Dederich, M. (2008). Der Mensch als Ausgeschlossener. In B. Fornefeld (Hrsg.), *Menschen mit Komplexer Behinderung. Selbstverständnis und Aufgaben der Behindertenpädagogik* (S. 31-49). Ernst Reinhardt Verlag.
- Dederich, M., Beck, I., Bleidick, U. & Antor, G. (Hrsg.). (2016). *Handlexikon der Behindertenpädagogik. Schlüsselbegriffe aus Theorie und Praxis* (3., überarb. Aufl.). Kohlhammer.
- Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information [DIMDI] (Hrsg.). (2005). *ICF: Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit*. World Health Organization.
- Dilling, H. & Freyberger H. J. (Hrsg.). (2019). *Taschenführer zur ICD-10-Klassifikation psychischer Störungen* (9. Auflage). Hogrefe Verlag.
- Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Aufl.). Eigenverlag. https://www.audiotranskription.de/wp-content/uploads/2020/11/Praxisbuch_08_01_web.pdf
- Fornefeld, B. (2003). Immer noch sprachlos? Zur Bedeutung des Dialogs in der Erziehung und Bildung von Menschen mit schwerer Behinderung. In T. Klauss & W. Lamers (Hrsg.), *...Alle Kinder alles lehren! – Aber wie? Theoriebegleitete Praxis bei schwer- und mehrfachbehinderten Menschen* (S. 73-88). Verlag selbstbestimmtes leben.
- Fornefeld, B. (2008). Menschen mit Komplexer Behinderung – Klärung des Begriffs. In B. Fornefeld (Hrsg.), *Menschen mit Komplexer Behinderung. Selbstverständnis und Aufgaben der Behindertenpädagogik* (S. 50-81). Ernst Reinhardt Verlag.
- Fornefeld, B. (2019). Teilhabe ist Gabe. *Teilhabe: Die Fachzeitschrift der Lebenshilfe*, 58 (1), 4-9.

- Fröhlich, A. (2015). *BASALE STIMULATION – ein Konzept für die Arbeit mit schwer beeinträchtigten Menschen*. Verlag selbstbestimmtes Leben.
- Fuchs, P. (2011). Das Fehlen von Sinn und Selbst – Überlegungen zu einem Schlüsselproblem im Umgang mit schwerst behinderten Menschen. In A. Fröhlich, N. Heinen, T. Klauss & W. Lamers. (Hrsg.), *Schwere und mehrfache Behinderung – interdisziplinär* (S. 129-141). ATHENA-Verlag.
- Grimm, H. (2003). *Störungen der Sprachentwicklung*. (2. Aufl.). Hogrefe-Verlag.
- Hansen, F. (2020). Basale Förderung bei Menschen mit komplexen Beeinträchtigungen in Kommunikation und Interaktion. In J. Boenisch & S. J. Sachse (Hrsg.), *Kompodium Unterstützte Kommunikation* (S. 259-268). Verlag W. Kohlhammer.
- Hedderich, I. (1991). *Schulische Situation und kommunikative Förderung Schwerstkörperbehinderter. Regionale Totalerfassung und kritische Situationsanalyse aufgrund empirischer Erhebung bei Kindern und Jugendlichen mit schwersten cerebralen Bewegungsstörungen und Dys- oder Anarthrie*. Edition Marhold im Wissenschaftsverlag Volker Spiess.
- Hedderich, I. (2006). *Unterstützte Kommunikation in der Frühförderung. Grundlagen – Diagnostik – Beispiele*. Verlag Julius Klinkhardt.
- Hennig, B. (2011). Interaktion und Kommunikation zwischen Menschen mit schwerster Behinderung und ihren Bezugspersonen: Aspekte des Gelingens. In A. Fröhlich, N. Heinen, T. Klauss & W. Lamers. (Hrsg.), *Schwere und mehrfache Behinderung – interdisziplinär* (S. 273-298). ATHENA-Verlag.
- Herrmann, T. (2003). Kommunikation heisst teilhaben. Unterstützte Kommunikation an der Schule für Körperbehinderte. In R. Lelgemann & N. Kuckartz (Hrsg.), *Körperbehindertenpädagogik: Praxis und Perspektiven. Unterricht und Erziehung mit Schülern und für Schüler mit Körperbehinderungen* (S. 108-127). vds-NRW.
- Hunsperger-Ehrlich, J. (2012). Kommunikationsentwicklung schwer mehrfachbehinderter und sinnesbehinderter Menschen (Grundwerk, 5. Aufl.). In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 2, 10. erw. Aufl., S. 01.026.050-01.026.059). Von Loeper Literaturverlag.
- Kane, G (1992). Entwicklung früher Kommunikation und Beginn des Sprechens. *Geistige Behinderung: Fachzeitschrift der Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte*, 31 (4), 303-319.
- Kane, G. (2018). Diagnose der Verständigungsfähigkeit bei nicht sprechenden Kindern. In E. Wilken (Hrsg.), *Unterstützte Kommunikation. Eine Einführung in Theorie und Praxis* (5. Aufl., S. 18-37). Verlag W. Kohlhammer.
- Klauss, T. (2017). Schwere und mehrfache Behinderung - interdisziplinär. In A. Fröhlich, N. Heinen, T. Klauss & W. Lamers. (Hrsg.), *Schwere und mehrfache Behinderung – interdisziplinär* (2. Aufl., S. 11-39). ATHENA-Verlag.
- Klauss, T. (2017a). Gute Pflege für Menschen mit schwerer und mehrfacher Behinderung. In A. Fröhlich, N. Heinen, T. Klauss & W. Lamers (Hrsg.), *Schwere und mehrfache Behinderung – interdisziplinär* (2. Aufl., S. 87-108). ATHENA-Verlag.
- Kristen, U. (1993). Die Motivation zur Kommunikation? *Behinderte in Familie, Schule und Gesellschaft*, 16 (6), 9-24.

- Lage, D. (2006). *Unterstützte Kommunikation und Lebenswelt. Eine kommunikationstheoretische Grundlegung für eine behindertenpädagogische Konzeption*. Verlag Julius Klinkhardt.
- Lamers, W., Musenberg, O. & Sansour, T. (2021). *Qualitätsoffensive – Teilhabe von erwachsenen Menschen mit schwerer Behinderung*. Athena Verlag.
- Lang, A. & Reich, K. (2019). Menschen mit Komplexer Behinderung. Besondere Bedarfe erfordern spezialisiertes Wissen. *Teilhabe. Die Fachzeitschrift der Lebenshilfe*, 58 (2), 74-79.
- Largo, H. R. (2018). *Baby Jahre. Entwicklung und Erziehung in den ersten vier Jahren*. Piper Verlag.
- Leber, I. (2018). *Kommunikation einschätzen und unterstützen* [Broschüre]. Von Loeper.
- Leber, I. (2020). Diagnostik der präintentionalen Kommunikation. In J. Boenisch & S. J. Sachse (Hrsg.), *Kompendium Unterstützte Kommunikation* (S. 170-178). Verlag W. Kohlhammer.
- Maletzke, G. (1998). *Kommunikationswissenschaft im Überblick. Grundlagen, Probleme, Perspektiven*. Westdeutscher Verlag.
- Mall, W. (1984). Basale Kommunikation – ein Weg zum anderen. *Geistige Behinderung: Fachzeitschrift der Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte*, 23 (1), 1-16.
- Mall, W. (1998). *Kommunikation mit schwer geistig behinderten Menschen: Ein Werkheft* (4. Aufl.). Universitätsverlag Winter.
- Mall, W. (2001). Basale Kommunikation - Sich begegnen ohne Voraussetzungen. In A. Fröhlich, N. Heinen & W. Lamers. (Hrsg.), *Schwere Behinderung in Praxis und Theorie - ein Blick zurück nach vorn. Texte zur Körper- und Mehrfachbehindertenpädagogik* (S. 223-234). Verlag selbstbestimmtes leben.
- Mall, W. (2012). Kommunikation ist immer möglich – Basale Kommunikation als Angebot für Menschen im Wachkoma und Menschen mit Demenzerkrankung (Grundwerk, 5. Aufl.). In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 2, 10. erw. Aufl., S. 17.029.001-17.037.001). Von Loeper Literaturverlag.
- Mayer, H. O. (2013). *Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung* (6. überarb. Aufl.). Oldenburg Verlag.
- Nonn, K. (2020). Sprachentwicklung unterstützt kommunizierender Kinder. In J. Boenisch & S. J. Sachse (Hrsg.), *Kompendium Unterstützte Kommunikation* (S. 91-100). Verlag W. Kohlhammer.
- Nussbeck, S. (2007). *Sprachentwicklung, Störungen und Intervention*. Verlag W. Kohlhammer.
- Pivit, C. (2012). Individuelle Kommunikationssysteme (Grundwerk, 5. Aufl.). In von Loeper Literaturverlag und isaac – Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.v (Hrsg.), *Handbuch der Unterstützten Kommunikation* (Band 1, 10. erw. Aufl., S. 01.006.001-01.017.001). Von Loeper Literaturverlag.
- Rotter, B., Kane, G. & Gallé, B. (1992). Nichtsprachliche Kommunikation: Erfassung und Förderung. *Geistige Behinderung: Fachzeitschrift der Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte*, 31 (4), 1-26.
- Sarimski, K. (2000). Schmerzmehrfachbehinderung. In J. Borchert (Hrsg.), *Handbuch der Sonderpädagogischen Psychologie* (S. 919-931). Hogrefe-Verlag.

- Sarimski, K. (2017). Grundlagen der Sprachtherapie bei Kindern mit genetischen Syndromen. *Sprachförderung und Sprachtherapie in Schule und Praxis. Themenheft: Sprachtherapie bei komplexen Behinderungen* 6 (4), 202-207.
- Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander Reden 1 – Störungen und Klärungen*. Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Schützeichel, R. (2015). *Soziologische Kommunikationstheorien*. (2. Aufl.). UVK Verlag.
- Seifert, M. (ohne Datum). *Wohnen*. <https://qualitaetsoffensive-teilhabe.de/vertiefungen/wohnen/#toggle-id-2-closed>
- Seifert, M. (2007). Inklusion als Zielperspektive im Bereich des Wohnens. In A. Hinz (Hrsg.), *Schwere Mehrfachbehinderung und Integration. Herausforderungen, Erfahrungen, Perspektiven* (S. 235-245). Lebenshilfe-Verlag.
- Seifert, M. (2011). Eltern-Sein als «Profession». In A. Fröhlich, N. Heinen, T. Klaus & W. Lamers. (Hrsg.), *Schwere und mehrfache Behinderung – interdisziplinär* (S. 201-2018). ATHENA-Verlag.
- Theunissen, G. (1991). Förderung erwachsener schwerstbehinderter Menschen. In A. Fröhlich (Hrsg.), *Pädagogik bei schwerster Behinderung* (S. 296-307). Edition Marhold im Wissenschaftsverlag Volker Spiess.
- Theunissen, G. (2017). Herausforderndes Verhalten bei Menschen mit Komplexer Behinderung. In G. Grunick & N. Maier-Michalitsch (Hrsg.), *Leben pur: Herausforderndes Verhalten bei Menschen mit Komplexer Behinderung* (S. 7-17). Verlag selbstbestimmtes Leben.
- Übereinkommen der UNO über Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) vom 13. Dezember 2006 (SR 0.109).
- Wachsmuth, S. (2010). Körpersprachliche Kommunikation bei Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen. In N. J. Maier-Michalitsch & G. Grunick (Hrsg.), *Leben pur – Kommunikation bei Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen* (S. 58-71). Verlag selbstbestimmtes Leben.
- Wachsmuth, S. (2020). Besonderheiten im kommunikativen Verhalten. In J. Boenisch & S. J. Sachse (Hrsg.), *Kompendium Unterstützte Kommunikation* (S. 101-107). Verlag W. Kohlhammer.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (2017). *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. (13. Aufl.). Verlag Hans Huber.
- Weingärtner, C. (2006). *Schwer geistig behindert und selbstbestimmt: eine Orientierung für die Praxis*. Lambertus-Verlag.
- Wilken, E. (2018). Kommunikation und Teilhabe. In E. Wilken (Hrsg.), *Unterstützte Kommunikation. Eine Einführung in Theorie und Praxis* (5. Aufl., S. 7-17). Verlag W. Kohlhammer.
- Wilken, E. (2018a). Präverbale sprachliche Förderung und Gebärdenunterstützte Kommunikation in der Frühförderung. In E. Wilken (Hrsg.), *Unterstützte Kommunikation. Eine Einführung in Theorie und Praxis* (5. Aufl., S. 56-86). Verlag W. Kohlhammer.
- Wilken, E. (2019). *Sprachförderung bei Kindern mit Down-Syndrom. Mit ausführlicher Darstellung des GuK-Systems*. (13. Aufl.). Verlag W. Kohlhammer.

Wüllenweber, E. (2014). Die Axiome der Kommunikation nach Watzlawick. Praxisbezogene Reflexionen für die Behindertenhilfe. In E. Wüllenweber (Hrsg.), *Einander besser verstehen. Hilfen und Ansätze für Menschen mit geistiger Behinderung, mit Lernbehinderung und bei Autismus. Band 1: Kommunikation und Beziehungsgestaltung* (S. 26-31). Lebenshilfe-Verlag.

9 Anhang

A Factsheet Interviewanfragen

Betreuungspersonen in der Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting

Bachelorarbeit für das Studium Soziale Arbeit an der Hochschule Luzern

Kommunikation

Eine gelingende Kommunikation gilt als wichtiger Schlüssel zur Selbstbestimmung und Teilhabe in allen Lebensbereichen von Menschen mit Komplexer Behinderung. Doch was, wenn der Zugang zu Kommunikation aufgrund von fehlenden motorischen, visuellen und/oder kognitiven Eigenschaften erschwert ist? Individuelle Voraussetzungen, aber auch Beziehungsgestaltung und -intensität mit den Betreuungspersonen sowie institutionelle Rahmenbedingungen machen die Kommunikationsgestaltung zur Herausforderung. Hier kommen Fachpersonen zum Zug: Sie bringen Erfahrungen und individuelle Förderung und Unterstützung ein, damit die Gestaltung der Kommunikation trotzdem gelingt.

Erfahrungen

Im Idealfall wird anhand eines Beobachtungsbogens für Unterstützte Kommunikation Verhaltensweisen, die eine kommunikative Absicht haben könnten, aufgelistet. Da wir annehmen, dass es in der Praxis oftmals anders aussieht, wollen wir mit unserer Forschungsarbeit genau hier ansetzen: Was braucht es, damit die gemeinsame Kommunikation gelingt? Welche Fragen und Unsicherheiten haben die Betreuungspersonen diesbezüglich? Wer entscheidet, welcher Kommunikationsweg der korrekte für den Erwachsenen mit Komplexer Behinderung ist? Das Ziel unserer Arbeit ist, die förderlichen und hinderlichen Faktoren für eine gelingende Kommunikation mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung im stationären Setting ersichtlich zu machen.

Befragungen

Im Rahmen unserer Forschung befragen wir Sozialpädagog*innen oder Fachpersonen Betreuung mit einer mehrjährigen Arbeitserfahrung in der stationären Betreuung eines Erwachsenen mit Komplexer Behinderung zu ihren Erfahrungen und Überlegungen. Die Interviews dauern etwa 60 Minuten und finden bei Ihnen in der Institution vor Ort statt.

Für Fragen und weitere Informationen steht Ihnen Melinda Flückiger gerne zur Verfügung:
melinda.flueckiger@stud.hslu.ch

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

B Interviewleitfaden

Grundinformationen

- Name, Vorname der/des Interviewten:
- Interviewdatum und -ort:
- Interviewdauer:

Einstieg

- Dank
- Thema und Ziel der Befragung
 - BA-Titel: Gestaltung der Kommunikation zwischen Erwachsenen mit Komplexer Behinderung und Betreuungspersonen – Förderliche und hinderliche Faktoren für eine gelingende Kommunikation
 - Verständnis von Menschen mit Komplexer Behinderung
 - Fokus auf einen Klienten/ eine Klientin aber auch Klientel allgemein
- Tonband, Notizen
- Anonymität, Datenschutz, Einverständnis
- Inhaltsüberblick über die Interviewblöcke
 - Bisheriges
 - Einschätzung des Bisherigen
 - Ausblick
- ungefähre voraussichtliche Dauer (ca. 60-90 Minuten) – uns interessiert alles

Fragen

Aufwärmfragen
1. Was hat Sie dazu motiviert an diesem Interview teilzunehmen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Geschlecht ○ Alter ○ Ausbildung ○ Berufsrolle ○ Arbeitserfahrung mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung (in Jahre) ○ Institution <ul style="list-style-type: none"> ○ Institutionsgrösse nach Anzahl Mitarbeitende ○ Klientel allgemein
2. Wie würden Sie die Klientin/den Klienten kurz beschreiben? <ul style="list-style-type: none"> ○ Alter ○ Behinderungsbild ○ Institutionsweg ○ Alltag
3. Was bedeutet für Sie Kommunikation in der Arbeit mit Erwachsenen mit Komplexer Behinderung? <ul style="list-style-type: none"> ○ Recht auf Kommunikation ○ Kommunikation Bedürfnis ○ Lebensqualität ○ Teilhabe und Selbstbestimmung
Bisheriges
4. Wie kommunizieren Sie mit der Klientin/dem Klienten? <ul style="list-style-type: none"> ○ Strategien/ Methoden

<ul style="list-style-type: none"> ○ Kontext (Zeitpunkt und Inhalt) ○ Hilfsmittel (externe Kommunikationsformen) ○ Förderkonzepte (mögliche Nachfrage: Welche Kommunikationskonzepte kennen Sie/ können Sie anwenden bzw. werden in der Institution angewendet?)
<p>5. Wie teilt sich die Klientin/der Klient mit?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fähigkeiten/ Ressourcen ○ individuelle Strategien (körpereigene Kommunikationsformen) ○ Funktionen
<p>6. Wie hat sich der Kommunikationsweg mit der Klientin/dem Klienten entwickelt?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Einschätzung und Erfassung (Diagnoseinstrumente wie Beobachtungsbogen, Check-Liste, etc.) ○ Verlauf (früher zu heute) / Institutionswechsel ○ Förderung (durch z.B. Konzepte wie Basale Kommunikation, UK, etc.)
<p>Einschätzung des Bisherigen</p>
<p>7. Was wirkt sich Ihrer Meinung nach förderlich auf die Verständigung mit der Klientin/dem Klienten aus?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ strukturelle und institutionelle Rahmenbedingungen (Zeitressourcen, finanzielle Mittel, Fachberatungen, Diagnoseinstrumente, Weiterbildungsangebote, Hilfsmittel und Konzepte, etc.) ○ personelle Rahmenbedingungen (Fachwissen und -kompetenzen, Professionalität, Beziehung, etc.)
<p>8. Auf welche Herausforderungen stossen Sie in der Kommunikation mit der Klientin/dem Klienten?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Abhängigkeits- und Machtverhältnis bzw. Selbst- und Fremdbestimmung ○ Verständigung (Funktionsdeutung/ Missverständnisse/ Frustration) ○ Überforderung/ Unterforderung ○ zeitliche und personelle Ressourcen ○ Unsicherheit ○ Nähe und Distanz
<p>Ausblick</p>
<p>9. Welche Unterstützung benötigen Sie für die Gewährleistung einer gelingenden Kommunikation mit der Klientin/dem Klienten?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ strukturelle, institutionelle und personelle Rahmenbedingungen (finanzielle Mittel, Zeitressourcen, Fachwissen, -personen und -beratungen, Diagnoseinstrumente, Weiterbildungsangebote, Hilfsmittel und Konzepte, etc.) ○ Forschung/Entwicklung
<p>10. Stellen Sie sich vor, Sie wären der Klient/die Klientin. Was würden Sie sich von den Betreuungsperson in Bezug auf die Kommunikationsgestaltung wünschen?</p>
<p>Abschlussfrage</p>
<p>11. Gibt es noch etwas Wichtiges, das Sie bis jetzt noch nicht gesagt haben und Sie gerne noch ansprechen würden?</p>

Abschluss

- Dank und Geschenk