

Das Konzept des offenen Dialogs in der
ambulanten Eingliederungshilfe.
-Ein Werkstattbericht-

Zukunft Leben

Stephan Hekermann

Ausgangssituation 2016

- Kündigungen/ lange Krankheit von Kolleg*innen und fehlende Beziehungskontinuität bei den Menschen.
- Gemeinsames, sehr schwieriges Gespräch bei einer Klientin und deren Partner
- Konzeptionelle Weiterentwicklung bei Zukunft Leben
 - Wie können sich Haltungen und Einstellungen der Mitarbeiter*innen fortlaufend weiterentwickeln?
- Genesungsbegleitung seit 2010
- Volkmar Aderhold auf der MV der RGSP 2016:
„Hören Sie auf mit der eins zu eins Betreuung, hören Sie einfach auf!“

Begegnung mit dem Konzept des Offenen Dialogs

- Anliegen aller werden berücksichtigt.
- Größtmögliche Gleichwertigkeit aller.
- Das persönliche Netzwerk als Ressource sehen und nutzen.
- Respekt und Annahme der Andersartigkeit des anderen.
- Veränderung geschieht vor allem durch Begegnungen und Begegnungsmomente.

Begegnung mit dem Konzept des Offenen Dialogs

- Alle Gefühle und Meinungen sind zulässig.
- Betonung des Dialogs und nicht das Fördern (Fordern, Erwarten) von Veränderungen im Klienten und seiner Familie.
- Genau Zuhören und sich innerlich berühren lassen.
- Erfahrungsexperten haben besondere Fähigkeit, Übersetzer für Menschen in Krisen zu sein.

Begegnung mit dem Konzept des Offenen Dialogs

- Lösungen sind schon im System.
- Polarisierung erwarten und zulassen.
- Allparteilichkeit des Teams.
- Expertenwissen ist subjektiv.
- Professionelle Helfer sind auch ein Teil des Problemkontextes.
- Vielstimmigkeit ist unvermeidlich - innerhalb des sozialen Netzwerks und auch innerhalb des Teams: **Polyphonie**

Begegnung mit dem Konzept des Offenen Dialogs

- Polyphonie
 - Sogar in einem einzelnen Individuum gibt es immer vielfältige Stimmen und Perspektiven.
- Aushalten von Unsicherheit
 - Die eigene Unsicherheit aushalten/ verbalisieren.
 - Bereitschaft den eigenen Standpunkt zu bezweifeln und zu verändern.

Reflektieren der Professionellen

- Wertschätzung zu allen Beteiligten
- Was habe ich gehört?
- Was hat mich berührt?
- Welche Fragen sind mir gekommen?
- Auch eigene Gefühle einbringen.
- Gemeinsames Nachdenken, sich mitteilen und miteinander teilen.

Funktion von Netzwerkgesprächen

- Reduktion von Hospitalisierung
- Reduktion von Rückfällen
- Verbesserung der Symptomatik
- Verbesserung des psychosozialen „Funktionsniveaus“
- Verstärkt die Wirkung der weiteren Therapien
- Aktivierung sozialer Ressourcen
- Förderung der sozialen Inklusion
- **Veränderung professioneller Haltungen + Konzepte**

Der offene Dialog bei Zukunft Leben

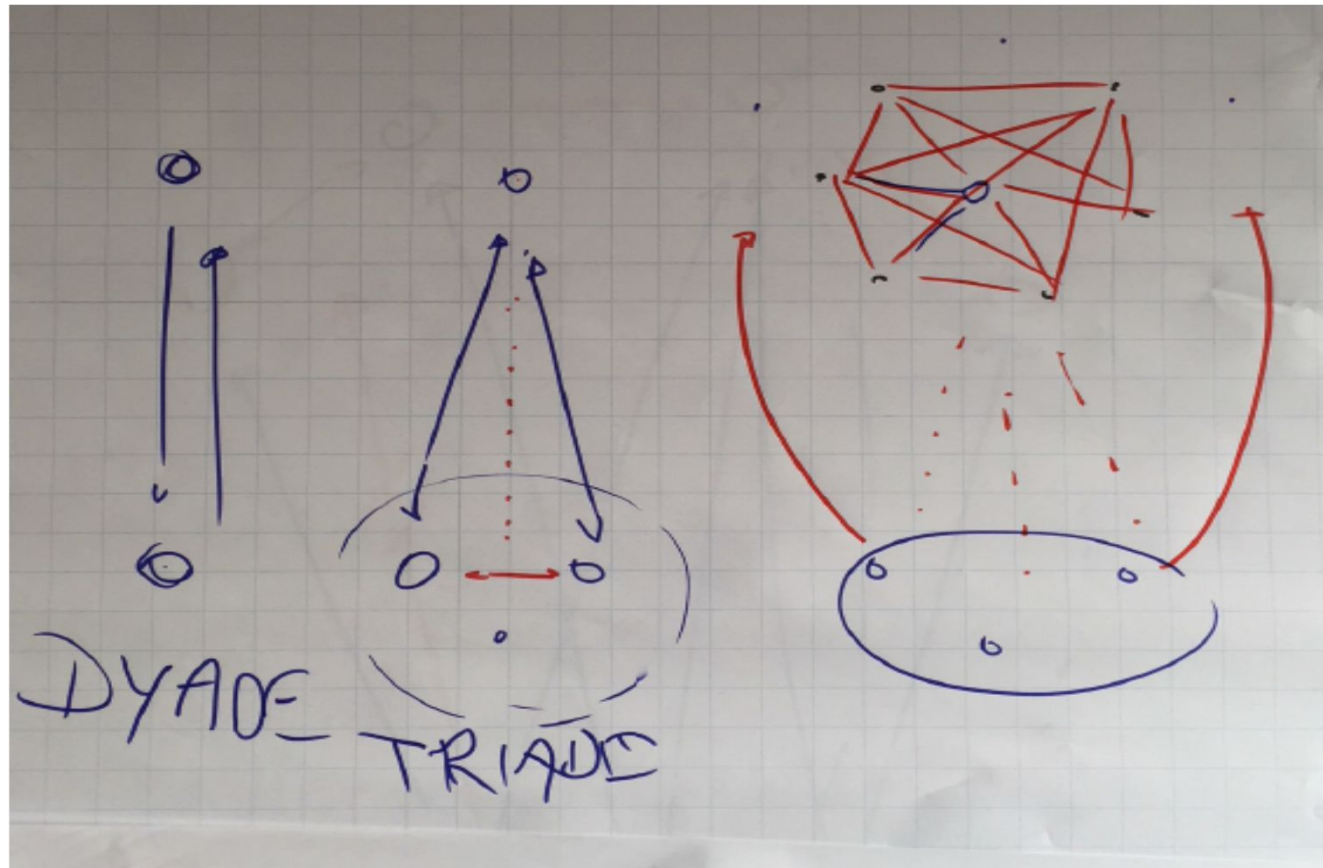
- Erstkontakt
- Arbeiten im System der Co-Betreuung
 - Dreiergespräche
- Prozeßreflektion
- Netzwerkgespräche
- Fachgespräche

Erstkontakt

- Erstkontakt möglichst zu zweit (mit Ex-In Genesungsbegleitung)
- Einbeziehung wichtiger Personen
- Betonung der Bedeutung von Kontinuität
- Gemeinsames Kennenlernen von Bezugs- und Co-Betreuung erst später im Rahmen des ersten Netzwerkgesprächs

Arbeiten mit Co-Betreuung

- Bezugsbetreuung hat die Verantwortung für den Prozess, aber keine exklusive Beziehung
- Polyphonie möglich
- Unterschiedliche Themen können mit unterschiedlichen Kolleg*innen bearbeitet werden
- Entlastung der Kolleg*innen
- Gesicherte Vertretung, auch bei kurzfristiger AU
- Höhere Grad der Vernetzung der Kolleg*innen
- Beziehungskontinuität
- Triade statt Dyade
- Leider nur wenig gemeinsame Termine möglich
- Gemeinsamer Beginn
- Regelmäßige Dreiergespräche statt Übergabe



- Dyade: frühe kindliche Erfahrungen werden aktiviert (Psychotherapie)
- Triade: Offeneres System, polyphon, fördert die Autonomie

Prozeßreflektion (Fallbeprechung)

- Teilnehmende:
 - Bezugsbetreuung, Co-Betreuung und ertretung bilden das „Netzwerk“
 - „Ohr des Klienten“ achtet auf:
 - Nicht mit besonderem Mut
 - Nicht kränkend
 - Nicht beschämend
 - Zwei Moderatoren, wie beim NG
 - Beobachter der Prozeßreflektion
 - Rest des Teams: Reflecting Team

Prozeßreflektion (Fallbeprechung)

- Ablauf
 - Moderatoren: „Wozu wollt Ihr die Prozeßreflektion nutzen?“
 - Vorstellenden Kolleg*innen werden von den Moderator*innen interviewt.
 - Das Reflecting Team teilt seine Eindrücke, Wahrnehmungen, Ideen und Bilder.
 - An Hand dessen können die vorstellenden Kolleg*innen weiter miteinander über den Unterstützungsprozeß ins Gespräch kommen.
 - Ein zweites Mal Reflecting Team.
 - Die vorstellenden Kolleg*innen reagieren auf das Reflecting Team.
 - Schluss
 - Pause
- Reflektion der Prozeßreflektion

Netzwerkgespräche

- (Immer) als Start in die Unterstützungsleistung.
- Zwei Moderator*innen
- Bezugsbetreuung und Co-Betreuung gehören zum Netzwerk.
- Weitere Menschen, die für die Klientin von Bedeutung sind.

Fachgespräche

- Leitung und zwei Kolleg*innen
- Unterschiedliche Blickwinkel möglich
- Leitung nicht in der Rolle der Ratgeber
- Methode:
 - Reflecting Team
 - Metakommunikation

Aktuelle Situation

- Corona
 - Keine Fortbildungen zum Offenen Dialog
 - Keine Internen Fortbildungen
 - Keine Netzwerkgespräche
- Weiterhin auch skeptische bis ablehnende Haltungen im Team
- Ausprobieren von unterschiedlichen Settings:
 - Fachgespräche
 - Beschwerdemanagement
 - Kollegiale Beratung mit Klient*in
- Keine Finanzierung der NG und der gemeinsamen Gespräche im Rahmen der Co-Betreuung
- Supervisor unterstützt
- Keine Kooperationen