



## Liebe Leserinnen und Leser,

hier nun also brandaktuell der zweite Newsletter unseres Forschungsprojekts zu den Themen:

**DAS PROJEKT IM ÜBERBLICK**  
**DER AKTUELLE STAND**  
**IM AUSTAUSCH MIT DER PRAXIS**  
**DIE NETZWERKANALYSEN**  
**INFOS & ORGANISATORISCHES**

### Das Projekt im Überblick

**P**fleger\*innen (meist ansässig in regionalen Pflegestützpunkten) bieten Familien, in denen jemand pflegebedürftig geworden ist, eine kostenlose, neutrale, unabhängige und vertrauliche Beratung und Begleitung durch den Dschungel der Unterstützungsangebote und den Möglichkeiten ihrer Finanzierung. Dieses Beratungsangebot wird von zugewanderten Menschen allerdings nicht im statistisch zu erwartenden Umfang in Anspruch genommen.

Das Forschungsteam der drei Hochschulen aus Wiesbaden, Mainz und Frankfurt hat sich unter dem Dach von OPEN zum Ziel gesetzt, herauszufinden, weshalb dies so ist und wie damit umgegangen werden kann. Es sind drei Phasen, die die OPEN-Forscher\*innen durchschreiten: Nach den Zukunftswerkstätten und der Untersuchung weiterer Portaltechniken (wir berichteten bereits darüber im letzten Newsletter) steht in einer zweiten Phase die Analyse von Beratungssequenzen im Zentrum, während die Untersuchung der Netzwerke der Berater\*innen und derer, die beraten werden, die dritte Phase bildet. In einem letzten Schritt soll dann die Quintessenz aller Ergebnisse in die Entwicklung adäquater Fortbildungsmodule für Pflegeberater\*innen münden und damit wieder in die Praxis zurückgekoppelt werden.

Kontaktdaten / Impressum:

Projekt OPEN im Netz (Kontaktformular)  
[www.Projekt-OPEN.de/Kontakt](http://www.Projekt-OPEN.de/Kontakt)

Newsletter-Abmeldung  
<http://www.projekt-open.de/newsletter-kuendigen.html>

Impressum  
<http://www.projekt-open.de/impressum.html>

### Der aktuelle Stand

#### Die Zukunftswerkstätten

**I**n der ersten Projektphase bildete die Durchführung von Zukunftswerkstätten in den Schwerpunktregionen den Fokus des Forschungsprojekts. Aus dem gewonnenen Datenmaterial war es möglich, mittels einer vergleichenden Auswertung zwei Idealtypen bzw. zwei darauf basierende Orientierungsrahmen zu rekonstruieren: Der eine Orientierungsrahmen kann als „*persönlich – emotional – ganzheitlich*“ beschrieben werden, der andere als „*professionell – sachlich – spezialisiert*“. (im letzten Newsletter hatten wir darüber ja bereits ausführlich berichtet).

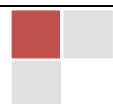
#### Die Beratungsanalysen

**N**ach Abschluss der Zukunftswerkstätten haben wir Beratungssequenzen analysiert. Auch zu diesem Projektabschnitt sind die Daten inzwischen weitgehend zusammen getragen und transkribiert – ihre Auswertung läuft derzeit in vollen Zügen. Hierbei ging und geht es speziell um Dilemmata der Pflegeberatung in Anlehnung an F. Schütze (vgl. Schütze, Fritz (1992): Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. In: Dewe, B. (Hrsg.). Erziehen als Profession, Opladen Verlag). Die Paradoxien sollen im Projektverlauf didaktisch aufbereitet werden, damit sie als Reflexionsgrundlage dienen können.

### Im Austausch mit der Praxis

**A**m 9. Juni 2016 fand im Rahmen des Forschungsprojekts das inzwischen vierte Treffen des Forschungsverbunds mit den Pflegeberater\*innen an der Katholischen Hochschule in Mainz statt.

Die halbjährlich stattfindenden Treffen mit den Praxispartner\*innen aus Hessen und Rheinland-Pfalz bieten Raum für den Austausch von Forscher\*innen und Berater\*innen. Im Mittelpunkt des Treffens im Juni standen die besonderen Herausforderungen bei der Pflegeberatung für Personen mit Migrationshintergrund. So hatten die im Vorfeld aufgezeichneten und analysierten Beratungsgespräche gezeigt, dass Phänomene wie Scham oder die Abgrenzung zwischen professioneller Distanz und persönlicher Nähe den Beratungsprozess zu beeinflussen vermögen. Moderierte Kleingruppen boten Rahmen zu Diskussion und the-



oretischer Reflexion der eigenen Rolle als Beratende. In diesem Rahmen berichteten die Praxispartner\*innen von ihren alltäglichen Erfahrungen und tauschten sich über Strategien im Umgang mit den genannten Phänomenen aus.

**I**n der Diskussion in der ersten Kleingruppe zeigte sich, dass für den Umgang mit Scham zunächst deren Erkennen relevant ist, um das Beratungsgespräch weiterhin steuern und eine vertrauensvolle Situation aufrecht erhalten zu können. Scham ist eine Emotion, die sich sowohl in körperlichen Reaktionen wie Schamesröte oder Blickverlust, aber auch in der Kommunikation durch Rückzug, Einsilbigkeit, häufige Themenwechsel oder wiederholte Rechtfertigungen abbildet. Im Umgang mit schambesetzten Themen berichteten die Berater\*innen in diesem Kontext, dass sie sich um eine sachliche, von der einzelnen Person abstrahierende und distanzierende Kommunikation bemühen, um Brüche im Beratungsgespräch zu vermeiden.

**D**ie zweite Kleingruppe diskutierte indes, wie professionelle Nähe und Distanz in Beratungsgesprächen ausgelotet wird. In der professionell distanzierteren Rolle stehen Sachlichkeit und Verstehen im Vordergrund. Sind die Berater\*innen in einem professionell nahen Verhältnis mit dem Ratsuchenden, wird hingegen Raum für Emotionen und Persönliches zugelassen. Das Verständnis für persönliche Themen bildet die Grundlage, um eine Vertrauensbasis zu gestalten. Dabei kann der Wechsel von der einen zur anderen Haltung sowohl vom Beratenden als auch von den Beratenen ausgehen. Dennoch ist der/die Berater\*in für die Prozesssteuerung zuständig und müsse deshalb während des Gesprächs aufmerksam und reflexiv bleiben und seine/ ihre Rolle als Berater\*in von Beginn an klä-

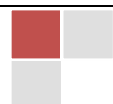
ren, so die Praktiker\*innen. Bezüglich des Migrationshintergrundes konnte laut der Erfahrungen der Berater\*innen kein wesentlicher Unterschied ausgemacht werden; jedoch wurde erwähnt, dass Klient\*innen mit Migrationshintergrund dem Thematisieren der persönlichen Lebenssituation eine größere Rolle in der Beratung zuschreiben als dies bei Klient\*innen ohne Migrationshintergrund der Fall zu sein scheint.

**A**nschließend wurden die Ergebnisse der Arbeitsgruppen im Plenum vorgestellt, diskutiert und die Phänomene in Beziehung zueinander gesetzt. Eine der Erkenntnisse war, dass Berater\*innen bewusst professionelle Distanz suchen, wenn der Gesprächsverlauf durch schambesetzte Situationen droht, beeinflusst oder gestört zu werden.

Nach gemeinsamer „Stullenpause“ wurde ein Ausblick auf die aktuell laufenden Netzwerkanalysen, die gewählten Zugänge, Instrumente und Vorgehensweisen gegeben. Besonders die computergestützte Erhebung von Netzwerken der Pflegeberater\*innen stellt sowohl an das Forschungsteam als auch an die Beratenden hohe kognitive und zeitliche Anforderungen. Von ihren Ergebnissen versprechen sich alle Beteiligten jedoch neue Erkenntnisse und vor allem Impulse für eine effektivere und zugleich effizientere Zusammenarbeit an der Schnittstelle von Migration und Pflege.



Das OPEN-Forschungsteam in regem Austausch mit Pflegeberater\*innen aus den beteiligten Forschungsregionen – aufgenommen am 9. Juni 2016 in der Katholischen Hochschule in Mainz während des Treffens des Forschungsverbundes mit den teilnehmenden Pflegeberater\*innen





## Die Sozialen Netzwerkanalysen

**N**etze verkörpern mehr oder weniger regelmäßige, zum Teil hochgradig formalisierte Beziehungsmuster zwischen Menschen, Organisationen und den in den Organisationen tätigen Akteuren. Durch Arbeit in Netzwerken sollen individuelle, organisatorische oder gesellschaftliche Probleme, wie z. B. Kinderbetreuung, Pflegebedürftigkeit, aber auch wirtschaftliche und sozialpolitische Probleme besser gelöst, Aufgaben differenzierter und bedarfsgerechter abgestimmt, nach Kompetenzen verteilt und zugleich effizient miteinander kombiniert werden.

Im Rahmen von OPEN wird zwischen natürlichen und professionellen Netzwerken unterschieden: Erstere setzen sich zusammen aus primären, nicht organisierten Beziehungssystemen wie Familie, Freunde und Kollegen sowie den sekundären Verflechtungen, die sich aus Zugehörigkeit (z. B. zur Nachbarschaft) oder Mitgliedschaft (z. B. Verein) ergeben. Primäre und sekundäre natürliche Netzwerke unterscheiden sich insbesondere im Hinblick auf die „Stärke“ der Beziehungen und damit verbundener Ressourcen: Während für das primäre Beziehungssystem starke Bindungen charakteristisch sind, in denen emotionale und instrumentelle Hilfen zur Verfügung gestellt werden, ermöglichen die eher flüchtigen schwachen Beziehungen des sekundären Netzwerkes verschiedenartige Zugänge zu unterschiedlichen Ressourcen, wie z. B. zu Informationen. Im Gegensatz zu natürlichen Netzwerken stellen professionelle Netzwerke institutionelle Ressourcen zur Verfügung, die die Koordination von Aktivitäten ermöglichen. Hierunter sind auch Vernetzungen zwischen Akteuren der öffentlichen Verwaltung, der Sozialwirtschaft und der Zivilgesellschaft zu fassen.

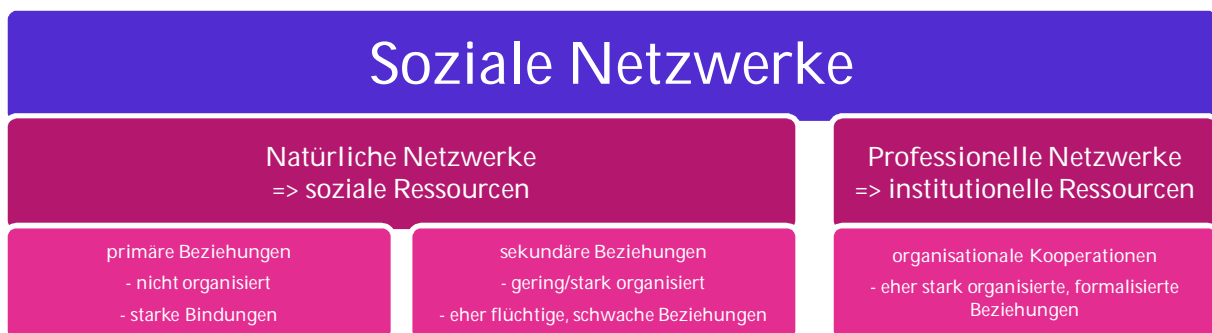
## Sozialräumliche Vernetzung – natürliche Netzwerke

**N**atürliche und professionelle Netzwerke stehen häufig – vereinfacht ausgedrückt – unverbunden nebeneinander, da Menschen dazu tendieren, spezifische Gruppen- und Clusterzusammenhänge zu bilden, die bezogen auf ihr unmittelbares Lebensumfeld durch besondere Personenbezogenheit, Vertraulichkeit, soziale Nähe sowie kommunikative und regelmäßige Kontaktdichte geprägt sind. In gewisser Weise bilden die Strukturen einen eigenständigen Bereich sozialer Interaktion, der sich von anderen Bereichen nicht nur unterscheidet, sondern auch abschottet.

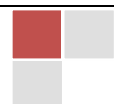
Um die unverbundenen Beziehungsräume in den natürlichen und professionellen Netzwerken miteinander in Kontakt zu bringen, können durch unterschiedliche Vermittlungsaktivitäten Brücken gebaut werden. Hierdurch werden auf der einen Seite die beiden Räume miteinander verbunden (Portaltechniken z. B. Integrationslots\*innen als network brokers), auf der anderen Seite wird sichergestellt, dass die Akteure lernen, in beiden Welten, den natürlichen als auch den professionellen Netzwerken, eigenständig zu pendeln und diese als Teil ihrer erweiterten Lebenswelt anzunehmen.

## Professionelle Vernetzung und Infrastrukturnetzwerke

**D**as Aktivitätsspektrum in der Pflegeberatung reicht von den unmittelbar im Haushalt betroffenen Familienangehörigen, über Freunde und Bekannte, Hausärzte bis zu ehrenamtlichen und sonstigen Beratungsstellen, öffentlichen Behörden, Kranken- und Pflegekassen, Pflegediensten, Krankenhäuser und sonstigen



Grafik erstellt nach Schubert H., Leitner S., Veil K. & Vukoman M. (2014): Öffnung des Wohnquartiers für das Alter. Entwicklung einer kommunikativen Informationsinfrastruktur zur Überbrückung struktureller Lächer im Sozialraum. Verlag Sozial • Raum • Management, Köln, S. 42





Akteuren, die Unterstützungsleistungen anbieten. Probleme der Pflege sind in ein kompliziertes und für Laien kaum noch zu durchschauendes Geflecht von gesetzlichen Ansprüchen, professionellen Dienstleistungserbringern und anderen freiwilligen und ehrenamtlich tätigen Vereinen und Organisationen eingebunden.

Bei der Erfassung der Netzwerke in OPEN geht es nun ...zum Einen

- um die Analyse der Netzwerke der Pflegeberater/-innen in den jeweiligen Pflegeberatungsstellen. Erfasst werden Aussagen zum Kenntnisstand vorhandener Einrichtungen und Dienste; zum Zugang, zur Nutzung und zur Unterstützung dieser Organisationen, der Anzahl der Netzwerke und Netzwerkbeziehungen und der Qualität dieser Netzwerke. Hierzu werden die Berater/-innen unter Nutzung eines leitfadengestützten Interviews befragt.

...zum Anderen

- werden Infrastrukturnetzwerke im Kontext von Pflege und Migration im Rahmen einer Onlinebefragung im gesamten Sozialraum erfasst. Dabei geht es besonders um die Erfassung institutioneller Kooperationen auf der Ebene von Hilfenetzen, übergeordneten Diensten, Gremien und Einrichtungen.

Bezüglich der Netzwerkanalysen laufen derzeit die letzten Sammelinterviews; es fehlen dann noch einige Einzelinterviews. Das Forschungsteam freut sich über die immense Unterstützung aus der Praxis – auch in Anbetracht der Tatsache, dass die Zusammenarbeit zwischen Forschung und Praxis offenbar für beide Seiten als hilfreich eingeschätzt wird. Wir danken nochmals und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

### Infos & Organisatorisches

- Vom 1. bis 3. September 2016 waren Sabrina Khamo und André Terjung mit einem Beitrag zur familiären Pflege beim Kongress für Pflege und Gesundheitspädagogik in Wien; sie beziehen sich dabei auf Ergebnisse aus den OPEN-Zukunftswerkstätten.
- Am 4. Oktober 2016 traf sich der Wissenschaftliche Beirat zum Projekt OPEN am HessIP in Frankfurt
- Am 5. und 6. Dezember 2016 veranstaltet die Schader-Stiftung in Darmstadt die Tagung zum „Stand der Netzwerkforschung“; im Rahmen der Tagung soll die „Deutsche Gesellschaft für Netzwerkforschung“ gegründet werden. Zur Tagung wurden Jana Wirz und Peter Engert vom Forschungsteam eingeladen, die OPEN-Netzwerkanalysen vorzustellen.
- Das nächste Treffen des Projektteams mit den WPK-Partner\*innen (Pflegestützpunkte bzw. Beratungsstellen für selbstständiges Leben im Alter) findet am Donnerstag, dem 1. Dezember 2016 in Wiesbaden statt – bitte vormerken, wen's betrifft!

Für aktuelle Infos weisen wir auch auf unser Internetportal ([www.projekt-open.de](http://www.projekt-open.de)) hin. Speziell für Projektpartner\*innen aus den Forschungsregionen gibt es einen internen Bereich, in dem detaillierte Dokumentationen zu den Zukunftswerkstätten und weitere Infos zu finden sind (der Bereich ist zum Schutz der Privatsphäre der Teilnehmer\*innen passwortgeschützt und kann nur von den Beteiligten nach Freischaltung durch das Projektteam aufgerufen werden).

Für alle Fragen, Anregungen und Wünsche rund um OPEN stehen wir bekanntermaßen jederzeit gern zur Verfügung.

Herzliche Grüße vom OPEN Forschungsteam



Das OPEN-Forschungsteam: M. May, J. Wirz, E. Bruck, T. Hermsen, A. Terjung, P. Löcherbach, P. Engert, U. Schulze, A. Zein, S. Khamo Vazirabad (v. l. n. r.), außerdem P. Missler (fehlt auf dem Foto)



gefördert vom

Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



FORSCHUNG AN  
FACH HOCHSCHULEN