

Unterstützte Entscheidungsfindung aus (kommunikations)psychologischer Sicht – Zwei Modelle für die Betreuungsgestaltung¹

Prof. Dr. Renate Kosuch, TH Köln

In der „Abschließenden Bemerkungen über den ersten Staatenbericht Deutschlands“ des UN-Fachausschusses für die Rechte von Menschen mit Behinderung von 2015 geht die Empfehlung an Deutschland, professionelle Qualitätsstandards zu entwickeln „for supported decision-making mechanisms“ und verweist damit auf eine Forschungs- und Umsetzungslücke auf der Ebene der konkreten Vorgänge und Methoden². In diesem Artikel werden zwei kommunikationspsychologische Modelle vorgestellt und aufgezeigt, wie sie zum Gelingen der Ausgestaltung des Binnenverhältnisses in der Betreuung eingesetzt werden können.

I. Zielsetzung

Auch im Abschlussbericht zur Qualität in der Rechtlichen Betreuung in Deutschland lautet eine der Handlungsempfehlungen zur guten Betreuungspraxis im Sinne der Selbstbestimmung der Betreuten: „Für die rechtliche Betreuung sind Konzepte und Methoden zur unterstützten Entscheidungsfindung zu entwickeln. In zweiter Linie gehört hierzu auch die Entwicklung eines Selbstevaluationsinstruments, das es ermöglicht selbst zu überprüfen, ob eine unterstützte Entscheidungsfindung erfolgte.“³ Insbesondere auf Basis der Psychologie der Entscheidung, der personenzentrierten⁴ Beratung und der Schamforschung wurden bereits wissens- und methodenorientierte Anregungen zur Förderung der Qualität der konkreten Ausgestaltung des Innenverhältnisses zwischen betreuender und betreuter Person formuliert sowie ein Reflexionsinstrument entwickelt⁵.

Ziel dieses Beitrags ist es, unter Einbezug von Ergebnissen und Erfahrungen aus Forschungskontexten, in denen Interviews mit Betreuenden und Betreuten geführt wurden, weitere Reflexions- und Handlungsimpulse für das Gelingen unterstützter Entscheidungsfindung zu entwickeln. Dafür werden ein bekanntes und ein seltener rezipiertes Modell aus der Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun⁶ herangezogen.

II. Personenzentriert? Reflexion der Beziehungsgestaltung mittels Kommunikationsquadrat

Gelingt es Betreuerinnen und Betreuern, den Anforderungen einer personenzentrierten Kontaktgestaltung gerecht zu werden und in diesem Sinne unterstützte Entscheidungsfindung zu verwirklichen? Für diese Einschätzung ist es hilfreich, zum einen den *Empfang von Mittei-*

lungen anhand des Kommunikationsquadrats genauer zu beleuchten. Demnach ist jede Äußerung auf vierfache Weise wirksam. Sie übermittelt Sachinformation, macht deutlich, wie jemandem zumute ist (Selbstkundgabe), gibt Hinweise darauf, wie Kommunizierende zum Gegenüber stehen und was sie von ihm halten (Beziehungshinweise) und nimmt Einfluss (Appell)⁷. Um Betreute zu verstehen und ihren Willen zu eruieren, sind insbesondere der Selbstkundgabe und dem Appell in ihren Mitteilungen Aufmerksamkeit entgegenzubringen. Was will das Gegenüber und was will es von mir?

Zum anderen ist bedeutsam, dass sich die Haltung des Verstehen Wollens in der Kommunikation vermittelt und an den (kommunikativen) Handlungen der Betreuenden erkennbar ist. „Jeder Mensch wird in seiner ganz eigenen Art und Ausdrucksweise ernstgenommen, selbst wenn sie zunächst unverständlich erscheint.“ – so *Marlies Pörtner*, die den Personenzentrierten Ansatz von Rogers⁸ für die Begleitung von Menschen mit geistiger Behinderung fruchtbar gemacht hat⁹. Sie zeigt auf, dass schon die Bemühung, zu verstehen, die Qualität der Beziehung verändert. „Menschen so zu begegnen, bedeutet: verschüttetes Potential aufzuspüren [und] schlummernde Ressourcen zu wecken“¹⁰.

Mit dem Ziel, Merkmale gelungener Personenzentrierung herauszuarbeiten, wird daher im Folgenden die *Betreuungsperson beim Senden von Mitteilungen* kommunikationsanalytisch entlang der vier Aspekte einer Äußerung betrachtet.

Sachinhalt: Das Vorgehen ist transparent, Äußerungen verständlich und verständigungs-sichernd. Die Auswahl von Information ist der betreuten Person und den Herausforderungen der Situation angemessen. Der Unterschied zwischen Information, Impuls und Vorschlag ist jederzeit deutlich, Inhalte werden somit nicht-

INHALT

- I. Zielsetzung
- II. Personenzentriert? Reflexion der Beziehungsgestaltung mittels Kommunikationsquadrat
- III. Den Kompass „Unterstützte Entscheidungsfindung“ justieren: Das Modell des „Werte- und Entwicklungsquadrats“ als Reflexions- und Planungsinstrument
- IV. Fazit

lenkend eingebracht. Die Reaktionen auf Mitteilungen sind jederzeit so gestaltet, dass sich die betreute Person nicht bewertet fühlt.

Appelle: Appelle zielen auf den Abwägungs- und Entscheidungsprozess (Im Sinne eines „Was wollen Sie?“ als Grundbedingung der Selbstbestimmung und der Eruierung individueller Bedürfnisse und Wünsche). Sie dienen auch dem Ziel, dass Entscheidungen getroffen werden. Dabei ist zu vermeiden, eigene Wert- und Zielvorstellungen aufzudrängen. Appelle sind jederzeit als solche erkennbar (Transparenz).

Selbstkundgabe: Durch Bewusstmachung dessen, was sich innerlich abspielt – zunächst einmal sich selbst gegenüber – ist die Betreuungsperson ehrlich und authentisch. Im

1 Dieser Artikel basiert in Teilen auf einem Vortrag der Autorin beim 16. Betreuungsgerichtstag in Erkner 2018.

2 Concluding observations on the initial report of Germany, www.institut-fuer-menschenrechte.de/en/publications/show/concluding-observations-on-the-initial-report-of-germany/, S. 5 (Zugriff: 26.6.2018).

3 Matta, V., Engels, D., Brosey, D., Köller, R., Schmitz, A., Maur, Chr., Kosuch, R., Engel, A. (2018). Qualität in der rechtlichen Betreuung. Abschlussbericht. Köln: Bundesanzeiger Verlag, S. 595.

4 Im Folgenden ist dann von „Personenzentrierung“ die Rede, wenn die Beratungsmethode und -haltung von Rogers gemeint ist, von „Personenzentrierung“, wenn es um Qualitätsanforderung im Kontext unterstützter Entscheidungsfindung geht.

5 Vgl. Kosuch, BtPrax 2018, S. 18ff.

6 Kommunikationsquadrat sowie Werte- und Entwicklungsquadrat, vgl. Schulz von Thun, F. (2007). Miteinander reden, Band 1-4. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt. Kosuch, Fn. 5, Abb. 1.

7 Schulz von Thun, F. (2004). Miteinander Reden. Fragen und Antworten.

8 Einführendes Verstehen, Unbedingte Wertschätzung, Echtheit bzw. Kongruenz, vgl. auch Rogers, C. in: Weinberger, Klientenzentrierte Gesprächsführung, 2004, S. 38f.

9 Vgl. Pörtner, M. (2013). Brücken bauen, S.40.

10 Fn. 9, S. 41.

Kontakt wird bewusst ausgewählt, was davon auf welche Weise – das Gegenüber achtend, nichtwertend und der Verständigung angemessen – mitgeteilt wird. Diese Authentizität sich selbst, der Person und ihrer Situation gegenüber vermittelt sich in der Kommunikation als Vertrauenswürdigkeit.

Beziehungshinweise: Die Art und Weise der Kommunikation macht deutlich, dass Betreute mit ihren Wünschen, Werten und Vorerfahrungen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit stehen. Achtung und nicht an Bedingungen geknüpfte Wertschätzung wird direkt kommuniziert und/oder nonverbal vermittelt. Dem Gegenüber wird verdeutlicht, dass es um seine Belange angesichts der Einzigartigkeit seiner Person, seiner individuellen Bedürfnisse und Wünsche geht. Die Beziehungsgestaltung ist in diesem Sinne machtreflektierend gestaltet.

Entlang dieser Merkmale zur Kommunikationsgestaltung und zur Haltung wird die Personenzentrierung konkret, erlebbar und überprüfbar.

Verhaltensrepertoire vs. Grundhaltung

Je weniger die genannten Merkmale in Form eines Verhaltensrepertoires gelernt werden und je mehr sie zu einer verinnerlichten Grundhaltung werden, umso flexibler ist die Betreuungsperson in der Kommunikation und umso größer ist ihr Handlungsspielraum in komplexen, herausfordernden und widersprüchlichen Situationen. Dieser Zusammenhang lässt sich anhand der Vorstellung von Haltung als (Handlungs)grammatik erklären¹¹: Menschen können unendlich viele grammatikalisch richtige Sätze aussprechen und sie erkennen zugleich, wenn etwas fehlerhaft formuliert ist. Analog dazu erlaubt eine internalisierte Haltung der unterstützten Entscheidungsfindung, unendlich viele dem Qualitätsanspruch angemessene Handlungen in einzigartigen Situationen hervorzubringen und dabei auch zu bemerken, wenn dieser Anspruch verfehlt wird. In diesem Sinne ist ein Verhaltensrepertoire zwar sinnvoll, bietet aber wenig Handlungsspielraum in ganz neuen Situationen, denn es ist im Grunde präskriptiv (= „das und das musst Du tun, alles andere ist nicht angemessen bzw. falsch“). Haltungen im Sinne einer Handlungsdisposition sind hingegen proskriptiv (= „das und das ist falsch, alles andere entspricht dem Qualitätsanspruch“)¹².

Die proskriptive Herangehensweise sei an dieser Stelle am Beispiel der Wahrung von Autonomie erläutert: Die Einschätzung des Grades an Autonomie einer Person beim Treffen von Entscheidungen enthält viele Mehrdeutigkeiten. Daher macht es Sinn, Autonomie und Selbstbestimmung von den Grenzen her zu beschreiben: Wann sind Entscheidungen das Ergebnis

von Manipulation, die Auswirkungen von Abhängigkeitsverhältnissen, Macht und Ohnmacht?

Unterstützte Entscheidungsfindung ist jedoch weit mehr und komplexer als Personenzentrierung in der Kommunikation. Gegenläufige Anforderungen gilt es zu integrieren, rechtliche und psychosoziale Kontexte zu berücksichtigen. Der Begriff „Haltung“ könnte in diesem Zusammenhang zu sehr mit der Vorstellung von etwas Statischem verbunden sein. Daher soll im Folgenden bei der Einführung eines zweiten Modells von Kompass gesprochen werden, den es immer wieder gilt, auszurichten.

III. Den Kompass „Unterstützte Entscheidungsfindung“ justieren: Das Modell des „Werte- und Entwicklungsquadrats“ als Reflexions- und Planungsinstrument

Das eine tun, ohne das andere zu lassen: jedes Leitprinzip – so die Idee – kann konstruktiv wirken, wenn es sich in einer Balance bzw. in einem positiven Spannungsverhältnis zu einem als gegenläufig erlebten Prinzip befindet. Das Werte- und Entwicklungsquadrat¹³ kann helfen, in der Praxis „klarzusehen und die Zielrichtung von Interventionen sicherer zu bestimmen.“¹⁴ Das Modell soll an dieser Stelle als Selbstreflexions- und Planungsinstrument eingeführt werden, das dabei unterstützen kann, Verengungen zu flexibilisiert, subjektive Gewichtungen auszubalancieren, Ausrichtungen zu präzisieren und gegenläufige Ansprüche an die Betreuungsführung in Einklang zu bringen, ohne dass sie – additiv verstanden – zu einer zusätzlichen Belastung im Betreuungsprozess führen.

Verengungen flexibilisieren

An einem Beispiel aus den Fallanalysen der o.g. Qualitätsstudie¹⁵ soll zunächst die Flexibilisierung von Vorannahmen und innerer Ausrichtung verdeutlicht werden (Abb. 1). Bei einer Betreuerin zeigt sich im Interview, dass sie auf Basis von Generalisierungen agiert, Zitat: „Also, die Gehörlosen, die sind schon so ein bisschen eigen (...) (bei den) Gehörlosen ist das total theatralisch.“

Die entwertende, verallgemeinernde Äußerung deutet auf eine Übertreibung, eine Stereotypisierung hin. Hier fehlt es an Personenzentrierung. Die Interaktion auf Basis von Stereotypen kann zu Sich-Selbst-Erfüllenden Prophezeiungen führen – die Betreute verhält sich dann erwartungsgemäß. Ohne Interesse und Offenheit für den Einzelfall hat sich der Kompass der Betreuerin in die entwertende Übertreibung gedreht. Doch gesetzt den Fall sie hätte nur die individuelle Biographie in den Blick genommen, wäre sie der betreuten Person, von der hier die Rede ist, auch nicht gerecht geworden. Denn Offenheit für den Einzelfall ohne Einbezug des Wissens über die Zielgruppe

zeigt einen Mangel an Fachkunde. Mit der Beeinträchtigung verbundene Einschränkungen werden dann ggf. falsch eingeordnet.

Angenommen die Betreuerin hätte bemerkt, dass ihre offensichtlich mit negativen Assoziationen verknüpfte Erfahrungen dazu geführt haben, dass beim ersten Kennenlernen eines auf sie ähnlich wirkenden Betreuten wieder dieselben Gefühle und Erwartungen in ihr auslösen werden. Sie stellt fest, dass sie die Person gar nicht richtig wahrgenommen hat und dass es ihr im Gespräch nicht geglückt ist, sich für den einzelnen Menschen hinter dem Fall zu interessieren. Sie würde das Werte- und Entwicklungsquadrat vor sich legen und links unten „fehlende Personenzentrierung“ aufschreiben und vielleicht „erwarte wieder das gleich Theater“. Sie will nun das nächste Gespräch personenzentrierter führen und schreibt oben rechts als Entwicklungsziel: *personenzentriert kommunizieren*. Zugleich kann sie aber nun mit etwas Abstand erkennen, dass ihre Vorerfahrungen und ihr Wissen um die Zielgruppe für diese Betreuung wertvoll sind. Ihr Kompass hatte lediglich übertrieben in eine Richtung ausgeschlagen, im Sinne von: „Du hast deine Erfahrungen...“ und damit stark entwertend: „so sind sie alle“. Oben links schreibt sie das Gute darin auf: *spezifisches Betreuungswissen und Erfahrung mit Menschen, die gehörlos sind*. Es geht nicht darum, sich zwischen beiden Ausrichtungen zu entscheiden, sondern beides zusammenzubringen. Mit dem Werte- und Entwicklungsquadrat wäre hier eine stereotypisierende Verengung flexibilisiert worden.

Ein bedeutsamer Nebeneffekt dieser Art der Reflexion ist, dass auch bei entdeckten persönlichen Unzulänglichkeiten der Umgang mit sich selbst positiv und wertschätzend bleibt. Kritikwürdiges kann als Überdosierung eines positiven Bemühens oder einer Ressource verstanden werden – eine selbstwertschützende Abwehr von negativ gefärbten Erkenntnissen über sich selbst kann so vermieden werden.

Gewichtungen ausbalancieren

Im folgenden Beispiel geht es darum, die situativ geforderte Ausrichtung entlang zweier Werte, die zunächst gegenläufig erscheinen, in eine konstruktive Balance zu bringen (Abb. 2). Zum einen gilt es, Autonomie und Selbstbestimmung anzustreben, zum anderen Unterstützung im Sinne eines „Beiboots“ zu geben. Diese Metapher geht auf einen jungen Betreuten zurück, der ebenfalls im Rahmen der o.g. Qualitätsstudie interviewt worden ist. „Ich bin

11 Die Autorin verdankt dieses Bild *Gerhard Portele*, der es für die Erklärung des Habitus nach Bourdieu herangezogen hat, siehe auch *Portele*, Autonomie, Macht, Liebe 1989.

12 siehe Fn. 11.

13 Vgl. *Schulz von Thun*, Miteinander Reden 1989, Band 2, S. 38-55; viele Beispiele 57 ff.; weitere Anwendungsbeispiele in *Schulz von Thun*, Miteinander Reden 1998, Band 2.

14 Vgl. Fn. 13, S. 38.

15 *Matta* u.a., Fn. 3, S.435.

das Boot, und der Betreuer ist das Beiboot.¹⁶ Auf der Ebene der oberen beiden Quadrate ist das eine im anderen schon enthalten. Autonomie zu gewähren, ohne angemessene Unterstützung zu geben, führt hingegen zum überdosiertem Vorenthalten von Unterstützung und somit zur Überforderung. Wie ein Beiboot zu betreuen und dabei die Potentiale des Betreuten und sein Anrecht auf Selbstbestimmung zu übersehen, führt zur Übernahme des Steuerers, zur ersetzenden Entscheidung. In eine gute Balance gebracht, gerät beides nicht aus dem Blick. „Die Betreuerin schafft eine Grundlage, damit ich es alleine schaffen kann.“ – „(...), aber wenn ich nicht zurechtkomme oder es nicht in die richtige Richtung geht, gibt sie mir einen Wink.“ – so hat es eine weitere betreute Person ausgedrückt¹⁷.

Gegenläufige Anforderungen

Unterstützte Entscheidungsfindung braucht mehr Zeit als dafür veranschlagt wird¹⁸. Eine Strategie, damit umzugehen, könnte darin liegen, gegenläufige Anforderungen an die Betreuungsführung so in Einklang zu bringen, dass sie nicht additiv – z.B. nacheinander – erfüllt werden müssen.

Dies soll an einem Beispiel erläutert werden, mit dem zugleich auf einen Stolperstein hinsichtlich der Betreuungsqualität hingewiesen wird. Das Bundesministerium der Justiz und für den Verbraucherschutz sieht in der Stärkung des Betreuungsplans ein Instrument der Qualitätssicherung – so dargelegt bei der Eröffnung des Diskussionsprozesses „Selbstbestimmung und Qualität im Betreuungsrecht“ am 20. Juni 2018 in Berlin¹⁹.

Die Vereinheitlichung von Managementprozessen trägt entscheidend zur Strukturierung der komplexen Betreuungstätigkeit, zur Transparenz und zur Absicherung der Betreuenden bei. Das dient dem Schutz der betreuten Person. Doch das Aufkommen von Wünschen, Bedürfnissen und die Entscheidungsfindung folgen nicht immer der Logik verbindlicher Verabredungen von Gespräch zu Gespräch. Standards für die rechtliche Betreuung zu formulieren und einzuhalten ist nicht das Gleiche, wie die Standardisierung des Betreuungsmanagements voranzutreiben (Abb. 3). Bei einer Fokussierung auf gut geführte Prozesse im Sinne einer Standardisierung kann die Personenzentrierung in der Betreuung und damit die Qualität leiden.

Das Beispiel: Ein Betreuer sucht zu Beginn eines Gesprächs nach erneuter Zustimmung zu einer bei der letzten Zusammenkunft getroffenen Vereinbarung²⁰: „Ich erinnere noch mal daran...“

16 Matta u.a., Fn. 3, S. 368.

17 Fn. 16.

18 Matta u.a., Fn. 3, Handlungsempfehlung 35, S. 581.

19 www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2018/062518_Betreuungsrecht.html (Zugriff: 10.10.2018).

20 aus einem Transkript eines von Studierenden im Rahmen eines Seminars zur rechtlichen Betreuung aufgezeichneten Betreuungsgesprächs.

Abb. 1: Generalisierung vs. Individualisierung

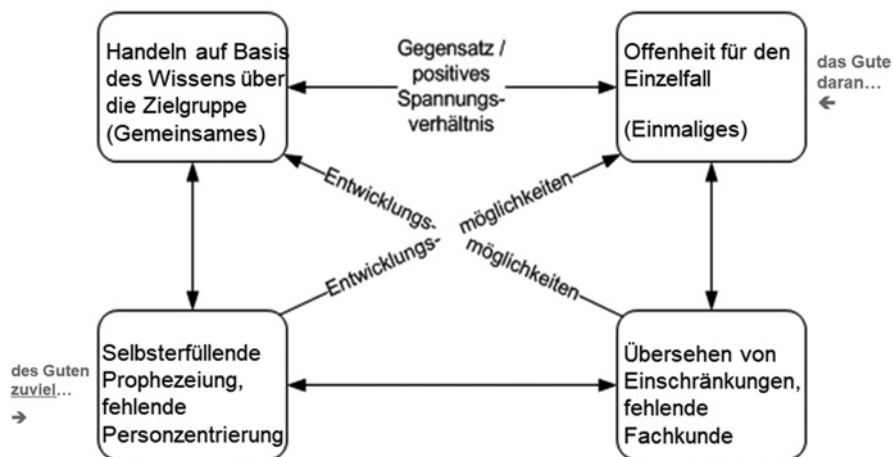


Abb. 2: Angemessenheit der Unterstützung zur Selbstbestimmung

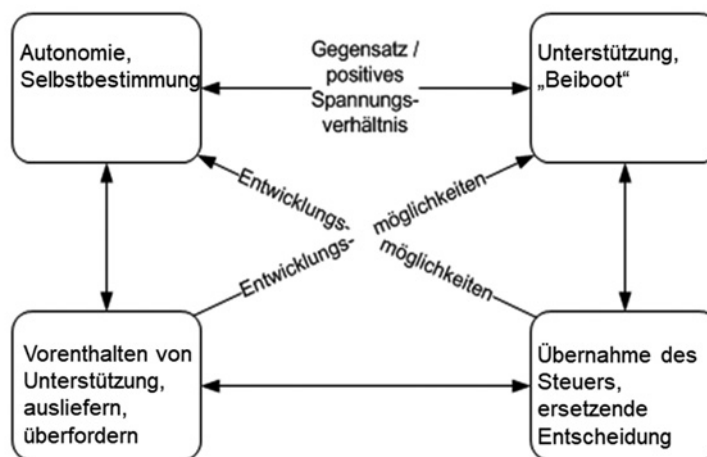


Abb. 3: Qualitätsstandards und Standardisierung: Unterschiede und Stärken

Standards (der Qualität) ≠ **Standardisierung**
Messlatte, Richtschnur, Mindestanforderung ≠ **Vereinheitlichen von Verfahrensabläufen**

Personenzentrierung:
 Veränderlichkeit
 Nichtlinearität
 Nichtkausalität
 Unvorhersehbarkeit
 Innere Pluralität

Strukturierung:
 Bewältigung komplexer Betreuung
 Entwicklung eigener Fachlichkeit
 Absicherung der Betreuenden
 Transparenz

➔ **Selbstbestimmung**

wir hatten vereinbart..., das ist doch richtig..., nicht wahr..., Sie selbst haben doch gesagt...“ Der Betreute antwortet auf jede dieser Einlassungen mit leise vorgetragenen Erklärungs- und Rechtfertigungsversuchen. Doch der Betreuer lässt nicht locker. Im weiteren Gesprächsverlauf zeigt sich, dass er auch angesichts einer veränderten Situation an der Vereinbarung

➔ **Schutz der betreuten Person**

festhält, ohne Spielraum in der Anwendung des Planungsinstruments. Hier gilt es machtkritisch zu fragen, wer die Deutungshoheit über getroffene Vereinbarung hat. Mit einer personenzentrierten Haltung, bzw. einem entsprechend ausgerichteten inneren Kompass hätte es gelingen können, erst einmal zu verstehen, was dazu geführt hat, dass etwas zwischen

zwei Besprechungsterminen nicht geklappt hat. In einem zweiten Schritt hätte die Verabredung entweder verändert oder unter der Leitfrage: „Was brauchen Sie, damit es in Zukunft klappt?“ besser an Person und Situation angepasst werden können. Die imaginierte Weiterführung der Intervention aus der Engstellung heraus zeigt auf, dass beide Qualitätswege nicht additiv zu denken sind. Es geht vielmehr darum, das für eine hohe Qualität Bedeutsame an beiden Ausrichtungen – am Planungsinstrument und an der Person mit ihrem Recht auf Selbstbestimmung – zusammenzubringen. Abbildung 4 visualisiert dieses Ziel als Balance zwischen zwei Polen mit den Gefahren, die damit verbunden sind, wenn der eine ohne den anderen verfolgt wird.

Allgemein gesprochen darf das Fallmanagement nicht auf Kosten der Selbstbestimmung gehen. Auch dies wird in einem Werte- und Entwicklungsquadrat dargestellt (Abb. 5). Qualität durch Standards zur unterstützten Entscheidungsfindung ohne Qualität durch Betreuungsmanagement hat Mängel in Handlungs- und Entscheidungsabläufen und in der Nachvollziehbarkeit zur Folge, Betreuungsmanagement ohne unterstützte Entscheidungsfindung macht die Selbstbestimmung der Betreuten nachrangig hinter der eigenen Absicherung.

Es ist von großer Bedeutung, Modelle und Methoden zu entwickeln, die beide Wege zur Qualität zusammenführen. Mit dem Werte- und Entwicklungsquadrat wird hier ein Impuls gegeben, dies nicht nebeneinander und womöglich auf Kosten voneinander zu bewerkstelligen, sondern in einer dynamischen Balance zu etwas Neuem zu kommen, das dem Selbstbestimmungsrecht Betroffener gerecht wird.

IV. Fazit

Kommunikationspsychologische Modelle wie das Kommunikationsquadrat und das Werte- und Entwicklungsquadrat können gezielt für Weiterbildung, Selbstreflexion sowie für Vor- und Nachbereitung von Kontakten mit Betreuten genutzt werden, mit dem Ziel, Standards der Betreuungsqualität einzuhalten²¹. Rechtliche Betreuung ist ja vor allem ein Ehrenamt. Zugleich unterscheidet die Funktion der rechtlichen Betreuung nicht zwischen ehrenamtlicher und beruflicher Betreuung. Auch für Angehörige und andere ehrenamtlich Betreuende gilt das Primat der Unterstützung:

Abb. 4: Orientierung an der Planung vs. an der Person

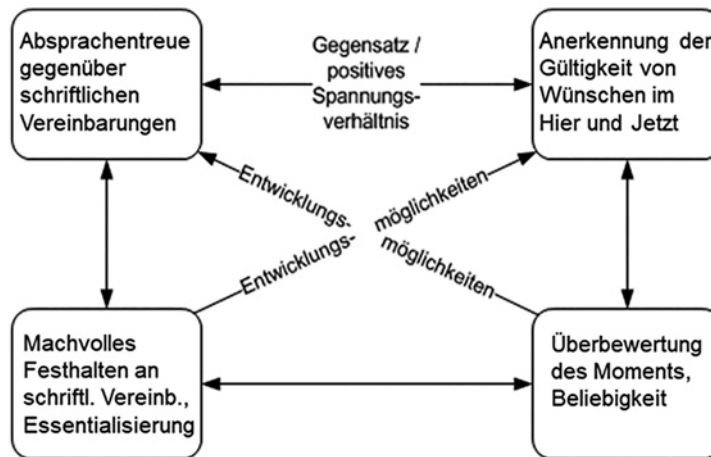
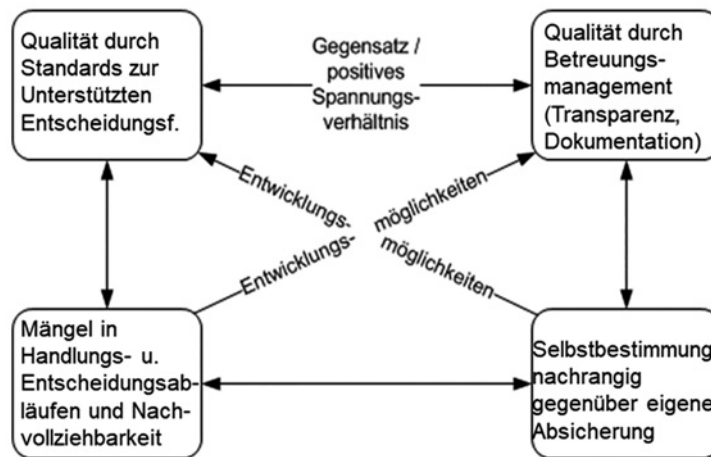


Abb. 5: Selbstbestimmung im Fallmanagement



Hier sind spezifische Weiterbildungsangebote gefragt, denn nur ein Viertel ehrenamtlich Betreuender bejaht die Frage, ob sie Betreute unterstützen können, selbst Entscheidungen zu treffen und umzusetzen.²² Zugleich gehen aber über 50 % mit anderen in den Austausch – als Orientierungshilfe zur besseren Unterscheidung zwischen eigenen Vorstellungen und denen der Betreuten –, was ein wesentliches Merkmal von Prozessqualität darstellt²³. Auch die Fähigkeit zur Selbstreflexion dieser Zielgruppe ist hoch²⁴ – beides zentrale Voraussetzung für wirksame Weiterbildung. Mit Hilfe der hier dargelegten kommunikationspsychologischen Modelle von Schulz von Thun und ihrer Anwendung kann ein konkretes Handlungsrepertoire methodisch aufgebaut werden und noch darüber hinausgehend Grundhaltungen – als innerer Kompass –

(weiter)entwickelt werden, auf deren Basis unterstützte Entscheidungsfindung in den unterschiedlichsten Situationen verwirklicht werden kann.

21 Das Modell des inneren Teams von Schulz von Thun, auf das im Vortrag beim 16. Betreuungsgerichtstag Bezug genommen wurde, wird an anderer Stelle für den Kontext unterstützter Entscheidungsfindung fruchtbar gemacht.

22 Matta u.a., Fn. 3, S. 294.

23 Matta u.a., Fn. 3, S. 284.

24 So geben ca. 80 % an, oft oder sehr oft darüber nachzudenken, ob Kritik an ihrer Person oder Leistungen berechtigt war und 80 %, sich abzusichern, ob Betreute verstanden haben, was sie ausdrücken wollen. (Matta u.a., Fn. 3, S. 145).