

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 89 (2018)
Heft: 10: Teilhabe : wie wird die Uno-Behindertenrechtskonvention umgesetzt?

Artikel: Inklusion und Selbständigkeit gemäss UNO-Konvention sind bisweilen unerreichbar : manchmal bedeutet schon ein selbst bestellter Milchkaffee ein kleines Glück
Autor: Weiss, Claudia
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-834427>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 16.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Inklusion und Selbstständigkeit gemäss Uno-Konvention sind bisweilen unerreichbar

Manchmal bedeutet schon ein selbst bestellter Milchkaffee ein kleines Glück

Selbstbestimmung muss manchmal auf kleinem Raum Platz finden, wenn Menschen zu starke Beeinträchtigungen haben für ein eigenständiges Leben. Ein Blick in zwei Wohngruppen der Stiftung BWO Langnau zeigt jedoch, dass mit viel Fantasie Freiheiten auch im Kleinen möglich sind.

Von Claudia Weiss

Konzentriert trägt Anna Weber* ihre grosse Frühstückstasse aus dem Zimmer in die Küche. In einem Gestell steht ihr orangefarbenes Plastikkästchen, darin etliche Karten, eine davon mit ihrem Namen samt gezeichnetem Gesicht darauf, eine mit einer gezeichneten Tasse Kakao, eine mit einem Milchbeutel. Anna Weber legt die Karten «Kaffee» und «Milch» auf den Tisch und strahlt, als Wohngruppenleiterin und Heilpädagogin Doris Kipfer die gefüllte Tasse Milchkaffee vor ihr auf den Tisch stellt. Das ist ihr Stück Selbstbestimmung in einer Welt, in der fast alles fremdbestimmt ist, weil die individuellen Möglichkeiten der betreuten Menschen nichts anderes zulassen.

Die 55-jährige Anna Weber wohnt in der Wohngruppe Topaz, einer Achterwohngruppe für Menschen mit schwerer Mehrfachbeeinträchtigung der Stiftung BWO Langnau BE. Allein in einer Wohnung wohnen? «Das können wir unseren Bewohnerinnen und Bewohnern nicht ermöglichen», sagt Geschäfts-

führerin Kathrin Wanner. Aber: «Wir versuchen, so viel wie möglich zu machen, wie aufgrund der Beeinträchtigungen irgendwie machbar ist.» Eine bedürfnisorientierte Struktur soll möglichst viel Selbstbestimmung, Selbstständigkeit und Partizipation ermöglichen.

Einfühlsam herausfinden, was stört und was hilft

Da muss es manchmal genügen, dass jemand selber bestimmen kann, wann Zeit ist für einen Kaffee, und zeigen kann, wie viel Milch in die Tasse soll. Wenn zu wenig Milch in der Tasse ist, verzieht Anna Weber das Gesicht, gibt unwillige Töne von sich und schiebt die Tasse weg. Drei ihrer sieben Mitbewohnerinnen erhalten Sondennahrung. Sich klar mit Worten artikulieren kann niemand. «Es ist unsere Aufgabe, sehr genau hinzuschauen, um zu merken, was jemand möchte», sagt Wohngruppenleiterin Doris Kipfer. «Und meistens müssen wir interpretieren, was gemeint sein könnte.» Unwillige Töne, eine Grimasse, ein Abwenden des Kopfes – die Betreuenden müssen sich einfühlen, um herauszufinden, was jemanden stört und womit sich die Lage verbessern liesse.

Anna Weber schmeckt heute der Kaffee, sie trinkt ihn in grossen Schlucken aus und stellt die leere Tasse zufrieden ab. Doris Kipfer blickt zuerst zu ihr, dann zu Sonja Käser*, einer 39-jährigen Bewohnerin, die neugierig vom Tisch aufgestanden ist, Selbstbestimmung findet hier im ganz Kleinen statt: «Wir versuchen, die Bewohnerinnen und Bewohner mitbestimmen zu lassen, wo immer möglich.» Sonja Käser beispielsweise nimmt einen fest an der Hand, wenn sie etwas zeigen möchte. An diesem Morgen steuert sie zielstrebig auf ihr Zimmer zu und nimmt vom Tisch ihr persönliches Ich-Buch, das alle Bewohnerinnen in ihren mit den Bezugspersonen eingerichteten Zimmern aufbewahren. Darin kleben Bilder von Familienangehö-

Die Struktur soll dennoch möglichst viel Partizipation und Selbstbestimmung ermöglichen.

* Sämtliche Namen der Bewohnerinnen und Bewohner sind geändert



Zeigen, dass man eine Tasse Milchkaffee möchte, sich beim Baden austoben, auf der Terrasse Sonne und Luft spüren oder gemeinsam das Ferientagebuch anschauen: Das Team der Wohngruppe Topaz schafft überall kleine Freiheiten. Fotos: Maria Schmid

rigen, vom Elternhaus, von allfälligen Haustieren, aber auch von Lieblingsorten, liebsten Beschäftigungen und Leispeisen. Die Ich-Bücher geben den Bewohnerinnen und Bewohnern jenes Stück Identität, das sie aufgrund fehlender verbaler Kommunikation im Gespräch nicht zeigen können, sie geben auch Besuchern die Gelegenheit, die Person kennenzulernen.

Mitbestimmung, so weit es geht

Sonja Käser schiebt ihr Buch hin, öffnet und schliesst es, nickt zu den Bemerkungen, wie nett ihre Familie wirkt, und legt das Buch entschieden wieder auf den Tisch. Dann marschiert sie

zurück zum Frühstückstisch, auf dem ihr Teller bereitsteht: Die Mitarbeitenden wissen, was sie gerne mag, und falls ihr an diesem Tag etwas nicht passt, zeigt sie es deutlich. Auf Anna Webers Tagestafel steht als Nächstes «Atelier», sie kann ihren Tagesablauf selber an der Magnetwand nachschauen. An diesem ist in der Atelierzeit Baden im Hallenbad angesagt, an anderen arbeiten die Bewohnerinnen und Bewohner in einem der Ateliers. Den Tagesablauf können die Bewohnerinnen und Bewohner teilweise mitbestimmen, die Betreuerinnen und Betreuer gestalten mit ihnen zusammen ein passendes Programm, so individuell wie möglich: Beim Baden sind nur

>>



In der Wohngruppe Mühlestock sind die Beeinträchtigungen weniger einschränkend und die Möglichkeiten dementsprechend grösser: Hier Bewohnerinnen und Bewohner arbeiten teils selbstständig in Haus und Garten: Beim Rasenmähen, beim Salat-Zubereiten oder beim Weben

jene dabei, die das offensichtlich gerne tun, so wie Anna Weber, die etwas später im warmen Wasser planschen und fröhlich Fontänen rings um sich spritzen wird.

Und immer wieder ist der Versuch spürbar, so viel Selbstbestimmung, Selbständigkeit und Partizipation wie möglich einzubauen: Mit einem Tagesbericht beispielsweise, der möglichst im Austausch verfasst wird – ein gemeinsamer Bericht statt ein Rapport über jemanden. Weil ihre verbale Kommunikation sehr eingeschränkt ist, teilen die Betreuenden den Bewohnerinnen und Bewohnern mit, was sie gerne notieren würden, und versuchen anhand von Mimik, Lauten oder Kopfbewegungen herauszufinden, ob das dem Willen der jeweiligen Person entspricht.

Anna Weber, die sich mit unterstützter Kommunikation ausdrücken kann, arbeitet mit einem Sprechgerät, auf das Michelle Moser, Fachfrau Betreuung im 3. Lehrjahr, soeben draufspricht: «Guten Morgen, ich habe gut geschlafen. Gestern war ich in Konstanz und es wurde sehr spät. Jetzt bin ich noch ein wenig müde, aber es geht mir gut.» Sie blickt zur Bewohnerin.

Ein gemeinsam verfasster Tagesbericht statt eines Rapports über die Bewohnenden.

«So würde ich das formulieren, ist das für dich auch in Ordnung?» Anna Weber macht eine zustimmende Kopfbewegung, brummt «hmmhmm», sie ist einverstanden. Nach der Aufnahme hören beide den Text gemeinsam ab, die Bewohnerin nickt und legt das Gerät in einen kleinen Korb, den sie später ins

Atelier hinunterträgt. Dort hört Valerie Gfeller, Lernende FaBe im 1. Lehrjahr, den Bericht, lächelt und spricht Anna Weber noch einmal auf ihren Ausflug an.

Das Team «Topaz» besteht grossteils aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die schon seit vielen Jahren dort arbeiten. «Das ist sehr hilfreich», sagt Doris Kipfer, die selber seit 15 Jahren dabei ist: «Dadurch kennen wir unsere

Bewohnerinnen und Bewohner gut und können häufig verstehen, was sie uns zeigen möchten. Und gleichzeitig bringen die jungen Lernenden frischen Wind hinein.» Aber Erfahrung ist wichtig, zum Beispiel beim Erkennen von Schmerzen. Diese können die Mitarbeitenden oft nur anhand von körperlichen Veränderungen feststellen, Weinen beispielsweise, einer Nackenverkrampfung oder einem veränderten Verhalten.



ist ein eigenes Malatelier samt Verkaufsladen möglich, und die acht im Webatelier.

Monika Linder*, 38 Jahre alt, liegt in ihrem Rollstuhl, die Augen blicken wach, und ab und zu dreht sie den Kopf oder drückt sich mit ihrer Mimik aus. «Dies verlangt eine genaue Beobachtung», sagt Wohngruppenleiterin Doris Kipfer. Soeben hat sie mit ihr das Erlebnistagebuch angeschaut und dabei die Ferienfotos bewundert: In der Woche zuvor hatte eine kleine Gruppe ein paar Tage im Jura verbracht. Auch das ist ein Teil Freiheit: Nicht mehr alle reisen in der Grossgruppe für zwei Wochen in die Gruppenferien, sondern kleine Gruppen verreisen tageweise und wohnen im Hotel. «Monika, dir gefiel es offenbar extrem gut unter diesem riesigen Baum», erzählt Doris Kipfer und zeigt auf ein Foto. Eine passende Unterkunft zu finden ist allerdings immer wieder eine Herausforderung, die für so grosse und schwere Rollstühle mit einem tiefhängenden Motor wie ihren eingerichtet sind. Doris Kipfer schüttelt den Kopf. «Mobilität ist schwierig.» Nicht einmal einen Hautarzt konnte sie in der Region ausfindig machen, der einen genügend grossen Lift bietet. Deshalb müssen die Betreuerinnen mit Monika Linder ins Berner Inselspital fahren.

Im Mühlestock erarbeiten die Bewohnenden auf ihrem Gebiet auch Kompetenzen.

Inzwischen ist es draussen wärmer geworden, Doris Kipfer steuert Monika Linder in ihrem Rollstuhl aus dem Zimmer durch den breiten Gang. Die Bewohnerin, das wissen inzwischen alle, liebt es über alles, draussen auf dem Balkon zu liegen, den Wind und die Sonne zu spüren und die Geräusche der Umgebung zu hören. Als ihr die Wohngruppenleiterin ein warmes Tuch um die Schultern legt, blickt sich Monika Linder um und verzieht ihr Gesicht zu einem breiten, strahlenden Lächeln. Ein kleines Stück Glück. Wohnen, Arbeit, Freizeit: In der Wohngruppe Topaz sind Selbstbestimmung, Selbständigkeit und Partizipation trotz allen Einschränkungen sehr wichtig und werden täglich im ganz Kleinen gelebt, mit viel Fantasie und Einfühlungsvermögen.

Geringere Beeinträchtigung ermöglicht mehr Freiheiten

Ein paar Autominuten weiter, im Emmentaler Dorf Zollbrück, befindet sich die Aussenwohngruppe Mühlestock. Sie beherbergt acht Bewohnerinnen und Bewohner mit einer mittleren oder mehrfachen Beeinträchtigung und gehört ebenfalls zur Stiftung BWO. Das wunderschöne alte Gebäude steht zwischen Hauptstrasse und Mühlebach, daneben das Stöckli, winzig und heimelig, und hinter dem Haus ein lauschiger Garten mit Sitzplätzen unter grossen Bäumen und kleinen Gemüsebeeten. Eine Holzterrasse führt in das Atelier im ersten Stock des Mühlestocklis. Rollstuhlgängig sind die Gebäude nicht, dafür mitten im Dorf, und einzelne Bewohnerinnen und Bewohner können per Velo oder zu Fuss zum Shoppen in das nahegelegene Einkaufszentrum gehen. «Oft haben sie allerdings lieber, wenn jemand vom Team mitfährt», sagt Wohngruppenleiterin Regula Schmidt. «Sie fühlen sich dann entspannter, sicherer oder finden es einfach unterhaltsamer.»

Am Webstuhl im Stöckli sitzt Franziska Meier* und webt konzentriert an einem grünen Tuch, aus dem später Küchentücher genäht werden. Sie ist ein bisschen ärgerlich, irgendetwas läuft heute nicht, wie sie es gerne wollte. «Muss auflassen», sagt sie mehrmals und rümpft die Nase, sodass ihre Brille hochrutscht. «Habe Fehler gemacht.» Darum ist sie froh, als Lorenz Hostettler, Sozialpädagoge in Ausbildung, sie fragt, ob sie den Rasen mähen möchte, weil jener Mitbewohner, der sonst für den Garten zuständig ist, heute voll konzentriert am Kochen ist.

Im Vergleich zur Wohngruppe Topaz ist den Bewohnerinnen und Bewohnern im Mühlestock schon wesentlich mehr Selbst-

bestimmung möglich, da ihre Beeinträchtigungen sie weniger einschränken: Drei der acht Personen arbeiten auswärts in der ADW, der Werkstatt mit angepassten Arbeitsplätzen der Stiftung BWO. Die anderen arbeiten in der WG in einer der fünf Gruppen «Kreativ Atelier», «Weberei», «Garten», «Haushalt» oder «Küche» – die Bewohnerinnen und Bewohner haben ein Recht auf Arbeit, und sie dürfen

auszuwählen, in welcher Gruppe sie arbeiten möchten. «In diesem Bereich erarbeiten sie auch Kompetenzen», sagt Wohngruppenleiterin und Sozialpädagogin Regula Schmidt, während sie in die Küche geht. Dort steht Caroline Tanner* am Tisch und drückt sorgfältig Mayonnaise in einen Saucenbecher. Die Bewohnerin mit Trisomie 21 hat soeben im Garten Tomaten geholt, jetzt wird sie selbstständig einen bunten Salat samt

>>



HUGENTOBLER
Schweizer Kochsysteme®

*Wir wollen unsere
eigene Küche
rentabel führen –
auch in Zukunft.*

ZAGG

Besuchen Sie uns in Luzern,
Halle 1, Stand 134

www.hugentobler.ch



Wasch- und Bügeltechnik · Ladeneinrichtungen

Bügeltechnik in Perfektion!

swiss VAP Professional



- Jederzeit Wasser nachfüllen – ohne Arbeitsunterbruch
- Boiler, Heizkörper und Reservoir aus rostfreiem Stahl
- Energieeffizient dank direkter Beheizung
- Automatik garantiert, dass immer genügend Wasser im Boiler ist
- Professionelles Dampfbügeln
- Gerät auf vier Lenkrollen montiert

swiss VAP FUTURA



- Boiler und Heizkörper aus rostfreiem Stahl
- Energieeffizient dank direkter Beheizung
- Visuelle Wasserstandsanzeige mit Beleuchtung
- Professionelles Dampfbügeln
- Gerät auf vier Lenkrollen montiert (auf Wunsch)

CH-6340 Baar · Falkenweg 11b · T 041 768 00 50 · www.prochema.ch

careCoach
Die mobile Pflegedokumentation

Für Heime und Spitex

IFAS 2018
Besuchen Sie uns am
Stand 7.152 (Halle 7)

Mobilität = Zeitgewinn & Arbeitsfreude

- Praxisorientierte Pflegedokumentation stationär und mobil (offline)
- Spitex- und Langzeitdokumentation in einem System
- Sie haben die Wahl: BESA, RAI-NH oder RAI-HC
- Unterstützung für nationale Qualitätsindikatoren
- Abbildung komplexer Medikamentenprozesse
- Individuell konfigurierbare Module und Formulare
- Schulung und Beratung durch qualifiziertes Fachpersonal mit Praxisbezug
- Support im Wartungsvertrag inbegriffen



Rufen Sie uns an,
wir beraten Sie gerne.
Tel. 044 360 44 24

20 Jahre
topCare
Management AG

Stampfenbachstrasse 68 · 8006 Zürich
www.topcare.ch · info@topcare.ch



Selbstbestimmung und Partizipation im Rahmen einer Institution

Die Stiftung BWO in Langnau bietet Menschen mit leichter bis schwerer kognitiver und mehrfacher Beeinträchtigung in acht verschiedenen grossen Wohngruppen mit unterschiedlichen Konzepten ein Zuhause. Im Atelier in Langnau können neben Bewohnerinnen und Bewohnern der Wohngruppen auch extern wohnende Personen mit geistiger und/oder mehrfacher Beeinträchtigung arbeiten. Ausserdem bestehen verschiedene Therapieangebote von Physiotherapie bis Reittherapie. Auch Freizeitangebote bestehen inner- und ausserhalb der BWO, von Turnen und Schwimmen über Snoezelen, Musik machen, Kultur geniessen bis hin zu geselligen Anlässen. In der Werkstätte ADW finden rund 150 Menschen mit und ohne

Beeinträchtigung einen Arbeitsplatz im Bereich Verpackung und Montage, Metallverarbeitung, Logistik und beruflicher Integration.

Ausserdem unterrichtet die BWO an der Heilpädagogischen Schule Langnau Kinder und Jugendliche mit einer Beeinträchtigung. Die Grösse der Institution hilft mit, immer wieder die bestmöglichen Angebote hinsichtlich Selbstbestimmung, Selbständigkeit und Partizipation für die Bewohnerinnen und Bewohner zu finden.

www.bwo-langnau.ch

Sauce zubereiten. Salat, Birchermüesli und Toast Hawaii hat sie im Repertoire, das bereitet sie ganz selbstständig und ohne Hilfe zu. Sie kann sich die Zeit selber einteilen, jeweils bis zur Essenszeit muss ihr Menü bereit sein.

Im Mühlestock sind Themen wie Wohnen, Freizeit, Arbeit und Weiterbildung aktuell, aber auch Freundschaft, Liebe und Sexualität. Geschäftsleiterin Kathrin Wanner: «Wenn es für die Bewohnerinnen und Bewohner aktuell ist, besprechen wir mit ihnen auch Themen wie Liebesbeziehungen oder Selbstbefriedigung.» Solche Grundbedürfnisse werden ermöglicht und soziale Kontakte gefördert: Sowohl innerhalb der Wohngruppe wie nach aussen sind Beziehungen erlaubt. «Allerdings achten wir darauf, dass beide zu ihrem Recht kommen und nicht die eine Partei völlig vereinnahmt oder ausgenutzt wird.» Die Regeln sind wie in irgendeiner Wohngemeinschaft, wer beispielsweise jemanden zum Abendessen mitbringt, meldet das an. Immer wieder lautet das Motto: «Ermöglichen, so weit es geht.» Das bedeutet aber, dass ein Wohnen ganz allein aufgrund der Beeinträchtigungen nicht möglich wäre. «Sie und ihr Umfeld wären damit überfordert», sagt Kathrin Wanner.

Wunsch und Wirklichkeit, das müssen die Bewohnerinnen und Bewohner immer wieder merken, lassen sich oft nicht vollständig angleichen. Wie bei Esther Schneider*, der stolzen Besitzerin der beiden Meerschweinchen Schnüfeli und Schneeflöckli, der es im Haus manchmal zu laut wird. Zu viel Lärm macht sie sehr ärgerlich, und das kommt aufgrund der Gruppenzusammensetzung immer wieder mal vor. Oder wenn sie das Gefühl hat, jemand greife in ihren Freiraum ein, wie letzthin eine Betreuerin, die sie dazu ermuntern wollte, ihr Zimmer im Dachstock ein wenig aufzuräumen. Seither stehen Esther Schneiders Fransen aufmüpfig in die Höhe: Sie hat sie sich vor lauter Ärger kurz abgeschnitten.

Freiraum im eigenen Atelier

Damit sie auch in der Gruppe genügend Freiraum und Ruhe erhält, durfte sie sich im Erdgeschoss des Mühlestocks ein Atelier samt Verkaufsladen einrichten. Stolz zeigt sie auf ihre Kunstwerke, ausdrucksstarke Bilder von Katzen, Elefanten und Pflanzen in kräftigen Farben. Eines Tages, erwartet sie, werden die Leute sich drängen, um hier einzukaufen. Deshalb hängt die 46-Jährige mittags das «Geschlossen»-Schild vor die Tür,

das sie gegen ein Schild mit Öffnungszeiten tauscht, wenn sie im Atelier arbeitet. «Schade einfach, dass noch niemand kommt», sagt sie und lacht. «Ein paar Bilder kosten richtig viel.» Bis es so weit ist, will sich Esther Schneider allerdings nach einer Arbeit umschauen. Ein Schnuppertag in der Werkstätte ADW hat ihr gut gefallen: «Ich mag es, Schokolade und andere Sachen sauber zu verpacken, ich glaube, dort würde ich gerne arbeiten.» Auch punkto Arbeit suchen die Betreuenden gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern immer wieder, wie sich Hindernisse umschiffen lassen: Christian Müller* beispielsweise wollte unbedingt Pöstler werden. Eine Ausbildung kam nicht in Frage, aber das Team nahm seinen Wunsch ernst und versuchte mit ihm zusammen herauszufinden, welchen Teil des Berufs er am liebsten mag. Dabei zeigte sich, dass er einfach so gerne Briefe verteilen möchte. Also wurde er zum Postboten zwischen dem Mühlestock Zollbrück und den Zentralen Diensten der BWO in Langnau. Seither trägt er einmal pro Woche mit viel Begeisterung die interne Post aus.

Geburtsfeier in der Jurte

Solche Lösungen beweisen: Wenn die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner ernst genommen werden und das Team viel Einfallsreichtum beweist, lässt sich stets ein gemeinsamer Weg finden. Ein grosser, plattgedrückter Kreis auf dem Rasen hinter dem Haus zeugt von einem anderen solchen Kompromiss: Bewohner Rolf Bühler* wollte zu seinem 50. Geburtstag möglichst viele Leute aus Familie und Bekanntenkreis in ein Restaurant einladen. Sein Wunsch scheiterte an den Finanzen. Am Ende half ihm das Team, eine grosse Jurte zu organisieren und diese unter die grossen Bäume im Garten zu stellen. «Rolf's Geburtsfeier wurde ein voller Erfolg», sagt Wohngruppenleiterin Regula Schmidt. Solche Erlebnisse sind auch für das Team sehr befriedigend, und sie bestätigen immer wieder, was sehr viel zählt bei der Unterstützung von Selbstbestimmung, Selbständigkeit und Partizipation der Bewohnerinnen und Bewohner: Neugier, Offenheit und Fantasie.

Das Jahresthema 2018 der BWO Langnau lautet deshalb: «Mutig sein.» Geschäftsleiterin Kathrin Wanner ist selber erfreut: «Es ist immer wieder erstaunlich, wie viel möglich ist, wenn man gemeinsam Lösungen sucht, mit Ressourcen arbeitet und dem Gegenüber etwas zutraut.» ●