

# Konzept



**Wir pflegen.  
Den Austausch.**

Bewohnende von Pflegezentren im Dialog mit der (Quartier-)Bevölkerung

**Auftraggeber:**

Pflegezentrum Käferberg  
Emil-Klöti-Strasse 25  
8037 Zürich

**Autorinnen:**

Jill Keiser und Sylvia Landolt  
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Studienrichtung Sozialarbeit



Dieses Werk ist lizenziert unter einer  
[Creative Commons Namensnennung-Nicht kommerziell 4.0 International Lizenz.](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	4
2	Methode Erzählcafé.....	4
3	Nutzen von Erzählcafés in Pflegezentren .....	5
4	Ziele.....	5
5	Voraussetzungen für die Durchführung von Erzählcafés .....	6
5.1	Moderation.....	6
5.2	Inter-Institutionelle Zusammenarbeit.....	6
5.3	Teilnehmende und Akquise .....	6
5.4	Kommunikation und Flyer .....	6
6	Rahmenbedingungen.....	7
6.1	Durchführungsart.....	7
6.2	Zeitlicher Rahmen .....	7
6.3	Personalbedarf und Aufgabenteilung .....	7
6.4	Finanzierung .....	8
7	Qualitätssicherung und Evaluation .....	8
8	Perspektiven und Empfehlungen .....	8
9	Literaturverzeichnis .....	10
10	Anhang .....	11

## 1 Einleitung

«**Wir pflegen.** Den Austausch» will den Bewohnenden von Pflegezentren einen nachhaltigen Dialog mit der Bevölkerung erschliessen. Es werden Bewohnende und Personen aus der Bevölkerung für die Teilnahme an Erzählcafé-Anlässen gewonnen, die sich gegenseitig aus ihrem Leben erzählen. Es begegnen sich dabei verschiedene Lebenswelten, die ein Verständnis füreinander entwickeln und es werden eigene Ressourcen entdeckt und erschlossen. Dadurch wird nicht nur die Gesundheit der Bewohnenden der Pflegezentren gefördert, sondern auch die Teilhabe an der Gesellschaft erweitert. Der gesetzliche Auftrag, den Bewohnenden abwechslungsreiche und vielfältige Kontakte auch ausserhalb der Pflegeinstitution zu ermöglichen, wird somit gefördert.

«**Wir pflegen.** Den Austausch» wurde von den zwei Studierenden Jill Keiser und Sylvia Landolt an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit im Rahmen des Studiums entwickelt und als Projekt im Pflegezentrum Käferberg in Zürich Wipkingen zwischen Mai bis Dezember 2019 umgesetzt. Dieses Konzept dient als Grundlage für die nachhaltige Implementierung solcher Erzählcafés in Pflegezentren.

## 2 Methode Erzählcafé

Während den Erzählcafés treffen sich Bewohnerinnen und Bewohner des Pflegezentrums mit Menschen aus der Bevölkerung. Sie erzählen sich zu einem vorgegebenen Thema Erfahrungen und Erinnerungen und werden dabei von einer ausgebildeten Moderatorin oder einem ausbildeten Moderator begleitet. Kern der Gespräche ist das gegenseitige, respektvolle Zuhören ohne Diskussionen über die Inhalte des Erzählten. Die Teilnehmenden werden dabei überrascht, berührt, erinnert, bewegt und natürlich wird auch gelacht (Netzwerk Erzählcafé, ohne Datum a).

Bei anschliessendem Kaffee und Kuchen wird der Austausch in ungezwungenen Kleingruppen weitergeführt. Alles was erzählt wird, bleibt im Vertrauen. Das Erzählcafé bereichert und verbindet die Menschen durch Geschichten (Ursula Caduff, 2002).

Die partizipative Methode Erzählcafé bietet der Zielgruppe den geeigneten Rahmen aus dem eigenen Leben zu erzählen und in Kontakt mit anderen Lebenswelten zu kommen. Insofern eignet sich diese Methode gut für Bewohnende von Pflegezentren und insbesondere auch für den lebensweltenübergreifenden Aspekt, da auch Personen von ausserhalb der Institution teilnehmen. Diese Methode zielt auf die soziale Teilhabe und Kohäsion der Gesellschaft ab (Netzwerk Erzählcafé, ohne Datum a).

Durch eine Kooperation soll nebst der Teilnahme von Bewohnenden auch diejenige von Menschen aus der Bevölkerung nachhaltig gesichert werden. Im Pilotprojekt «**Wir pflegen.**

Den Austausch» im Pflegezentrum Käferberg wurde eine Kooperation mit der reformierten Kirche, Kirchenkreis zehn angestrebt und durchgeführt.

### **3 Nutzen von Erzählcafés in Pflegezentren**

Vision von «**Wir pflegen.** Den Austausch» ist es, dass sich die Bewohnenden der Pflegeinstitution als selbstverständlichen Teil der Gesellschaft erleben und den Zusammenhalt der Gesellschaft zu stärken.

Als permanentes Angebot innerhalb von Institutionen befindet sich das Erzählcafé in der Schweiz noch in den Startlöchern, wie die Dozentin Soziale Arbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz und Mitbegründerin des Netzwerkes Erzählcafé Johanna Kohn, in einem Telefonmeeting im April 2019 mit den Autorinnen erwähnte. Der Einsatz der Methode in Pflegezentren birgt somit das Potential deren langfristigen institutionellen Implementierung und damit der weiteren Verbreitung und Verankerung. Erzählcafés sind eine Möglichkeit, Bewohnende eines Pflegezentrums zu stärken und den Austausch und Dialog mit der Gesellschaft zu fördern (Netzwerk Erzählcafé, ohne Datum a), was Teilhabe und Inklusion bewirkt.

Teilnehmende profitieren von Erzählcafés, weil sie sich über erzählte Geschichten und die Umwelt definieren. Durch soziale Interaktionen, wie dem gemeinsamen Erzählen, kreieren sie ihre soziale Identität und positionieren sich zwischen sich und den Zuhörenden (Gabriele Lucius-Hoene & Arnulf Deppermann, 2004, S.177; Cecilia Castillo Ayometzi, 2007, S.42).

Für die Gesundheit im hohen Alter sind die soziale Unterstützung und Ressourcen aus der Umgebung sowie die Förderung der individuellen Stärken und des psychischen Wohlbefindens wichtig. Wenn Menschen physischen und psychosozialen Veränderungen ausgeliefert sind, wie dies in einem Pflegezentrum der Fall ist, sollten sie wieder Bezüge mit resilienten Ressourcen herstellen können, also mit dem gelebten Leben als eine gute Erinnerung und dem Sinnstiftenden im aktuellen Leben (Thomas Kobi, 2012, S.12-14).

Das gegenseitige Geschichtenerzählen hilft bei der Selbstkonstitution (Wolfram Fischer, 2010, S.20). Es ermöglicht, Ressourcen und Fähigkeiten selber zu entdecken und dadurch Identität zu bilden (Johanna Kohn & Ursula Caduff, 2010, S.202).

### **4 Ziele**

Dieses Konzept verfolgt folgende zwei Zielrichtungen:

1. Der Dialog und Austausch zwischen Bewohnenden vom Pflegezentrum und der (Quartier-) Bevölkerung findet durch Erzählcafés regelmässig statt.
2. Aufgaben und Rahmenbedingungen zur nachhaltigen Implementierung von «**Wir pflegen.** Den Austausch» sind definiert und geklärt.

## **5 Voraussetzungen für die Durchführung von Erzählcafés**

Für die erfolgreiche Durchführung von Erzählcafés im Rahmen von «**Wir pflegen.** Den Austausch» benötigt es einige wichtige Voraussetzungen.

### **5.1 Moderation**

Es ist notwendig eine für Erzählcafés ausgebildete Moderation zu finden oder eine daran interessierte Person auszubilden, denn die Moderation eines Erzählcafés ist anspruchsvoll (Bianca Kurz, 2010, S.43). Eine moderierende Person generiert eine schützende Atmosphäre, damit die Teilnehmenden sich wohl fühlen und sich so zutrauen aus ihrem Leben zu erzählen (Kohn & Caduff, 2010). Die Moderation definiert das Gesprächsthema im Voraus und berücksichtigt dabei die Bedürfnisse der Bewohnenden. Auf das vorgegebene Thema bereitet sich die Moderation vor, bringt die passenden Impulsfragen ein, begleitet das Erzählcafé mit einer wertschätzenden Haltung, sorgt für einen respektvollen Austausch in der Gruppe und nimmt nicht nur die Gruppe wahr, sondern auch die einzelnen Teilnehmenden (Netzwerk Erzählcafé, ohne Datum b). Idealerweise ist die Moderation an eine mit der Bevölkerung vernetzten Institution gebunden.

### **5.2 Inter-Institutionelle Zusammenarbeit**

Um die lokale Verankerung zu sichern und Teilnehmende aus dem Quartier sowie der näheren Umgebung gewinnen zu können, ist eine Kooperation des betreffenden Pflegezentrums mit einer jeweils lokal gut vernetzten Institution von zentraler Bedeutung. Ist eine solche Institution gefunden, werden die Erzählcafés im Rahmen dieser Kooperation gemeinsam organisiert, finanziert und durchgeführt.

### **5.3 Teilnehmende und Akquise**

Besucht werden die Erzählcafés von Bewohnenden des Pflegezentrums sowie Teilnehmenden aus der Bevölkerung. Idealerweise nehmen aus beiden Gruppierungen je drei bis acht Personen teil. Kriterien für die Teilnahme an Erzählcafés sind: Freude am Zuhören und Erzählen, die Bereitschaft zur Mitwirkung, eine adäquate Kognitionsfähigkeit und eine angemessene Hör- und Sprechfähigkeit. Für die Akquise der Bewohnenden ist das Pflegezentrum zuständig, für diejenige der Teilnehmenden aus der Bevölkerung die Kooperations-Institution.

### **5.4 Kommunikation und Flyer**

Da Erzählcafés seitens Pflegezentrum und Kooperations-Institution beworben werden, findet die Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit statt. Deshalb sprechen sie die Inhalte und Gestaltung der Flyer sowie allfälliger Zeitungsartikel oder anderweitiger externer Werbung für

die Erzählcafés miteinander ab. Die Flyer werden Pflegezentrumintern verteilt sowie der Kooperations-Institution für die Bewerbung der Anlässe ausserhalb des Pflegezentrums übergeben. Die Daten und Themen werden in den Veranstaltungstagenden des Pflegezentrums sowie von der Kooperations-Institution veröffentlicht. Bezuglich der Pflegezentruminternen Kommunikation empfehlen die Autorinnen Absprachen zwischen der Kommunikationsabteilung und der für die Durchführung der Erzählcafés verantwortlichen Person.

## **6 Rahmenbedingungen**

Im folgenden Abschnitt wird auf die wichtigen Punkte im Bereich der Rahmenbedingungen eingegangen damit gute Voraussetzungen für die Durchführung geschaffen werden können.

### **6.1 Durchführungsort**

Die Erzählcafés finden im Pflegezentrum statt. Für die Durchführung eignet sich ein störungsfreier, gemütlicher Raum, welcher der Anzahl Teilnehmenden entspricht. Das heisst, der Raum soll gross genug sein und die Möglichkeit bieten sich im Anschluss an die Erzählrunde gemütlich bei Kaffee und Kuchen zusammenzufinden. Zu beachten sind auch die Lichtverhältnisse. Gegenlicht ist zu vermeiden, denn alle Teilnehmenden sollen sich während der Erzählrunde gut sehen und hören können.

### **6.2 Zeitlicher Rahmen**

Erzählcafés dauern in der Regel anderthalb bis zwei Stunden, wovon der moderierte Teil und der Austausch bei Kaffee und Kuchen je die Hälfte der Zeit in Anspruch nehmen. Für die Durchführungshäufigkeit von solchen Anlässen empfehlen die Autorinnen drei bis vier Erzählcafés im Jahr zu planen und am Ende des Turnus den Durchführungsintervall auszuwerten.

### **6.3 Personalbedarf und Aufgabenteilung**

Innerhalb des Pflegezentrums ist zu klären, wer für die Planung und Durchführung der Erzählcafés verantwortlich ist sowie wer den Kontakt und die Koordination mit der Moderation übernimmt. Insgesamt benötigt es drei Personen für die Umsetzung von «**Wir pflegen.** Den Austausch». Seitens Pflegezentrum wird empfohlen, dass je eine Person aus dem Bereich Soziokultur/Aktivierung und Kommunikation benannt wird, seitens Kooperations-Institution wirkt die Moderatorin bzw. der Moderator mit. Für die Organisation von Erzählcafés benötigt das zuständige Personal entsprechende Zeitressourcen. Dabei ist der Zeitaufwand für die Koordination mit der Kooperations-Institution sowie der Akquise der internen Teilnehmenden Bewohnerinnen und Bewohnern, das Organisieren des Raumes mit entsprechender Bestuhlung und bestellen von Kaffee und Kuchen zu berücksichtigen. Die Abteilung

Kommunikation ist wichtig im Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit und Produktion von Flyern. Hierfür sowie für den Austausch mit der Moderation benötigt sie Zeitressourcen. Sollte die Moderation von der Aktivierung übernommen werden, müssten hierfür ebenfalls entsprechende Zeitressourcen zur Verfügung stehen.

## **6.4 Finanzierung**

Folgende Kostenpunkte sind für die Vorbereitung und Durchführung von Erzählcafés zu berechnen: Personal aus den Bereichen Soziokultur und Kommunikation mit entsprechenden Zeitressourcen, Flyer und anderweitige Kommunikationsmittel, ein geeigneter Raum, Kaffee und Kuchen sowie während der Aufbauphase allenfalls die Kosten für eine Projektleitung. Sollte die Moderation von einer privaten Person oder der Aktivierung übernommen werden, müssten hier ebenfalls entsprechende Personalkosten berücksichtigt werden.

## **7 Qualitätssicherung und Evaluation**

Die Reflexion über die Anlässe wird durch die Moderation und im Austausch mit den involvierten Personen vorgenommen. Vorschlag der Autorinnen zu den Reflexionskriterien sind: Gefühle, Geschehnisse, Eindrücke, Stimmung und Atmosphäre an den Erzählcafés sowie die Anzahl und Durchmischung der Teilnehmenden zu berücksichtigen.

Im Anschluss an die ersten drei bis vier Anlässe findet eine Sitzung zwischen dem Pflegezentrum und der Kooperations-Institution statt. Dabei werden die Veranstaltungen ausgewertet und das weitere Vorgehen besprochen. Die Autorinnen empfehlen folgende Evaluationskriterien: Verhältnis interner und externer Teilnehmenden, Veranstaltungsraum, Anzahl und Verteilung der Erzählcafé Anlässe über das Jahr, Zusammenarbeit in der Kooperation, Akquirierung Teilnehmende und Organisationsabläufe.

## **8 Perspektiven und Empfehlungen**

In Pflegezentren, in denen diese Form von Erzählcafés implementiert werden soll, sollte aus Sicht der Autorinnen für die Aufbauphase ein Projekt lanciert und eine Projektleitung eingesetzt werden. Diese könnte von internen Fachkräften oder von dafür qualifizierten Fachkräften übernommen werden. Dabei zu berücksichtigen ist der zeitliche Aufwand während der Projektphase.

Eine Herausforderung kann sein, dass eine mit der Bevölkerung gut vernetzte Institution Interesse an einem Kooperationsprojekt hat. Sollte sich keine solche Institution finden lassen, könnte mittels intensiver Werbung auf verschiedenen Kanälen versucht werden, Teilnehmende aus der Bevölkerung zu akquirieren.

Sollte beim Kooperationspartner keine ausgebildete Moderatorin bzw. kein ausgebildeter Moderator arbeiten, kann über die Homepage vom Netzwerk Erzählcafé nach ausgebildeten

Personen gesucht werden (Netzwerk Erzählcafé, ohne Datum c). Denkbar wäre auch, eine vom Pflegezentrum angestellte Person aus der Aktivierung oder Soziokultur für die Moderation von Erzählcafés auszubilden. Dafür könnte sie am Fachseminar: „Wir sind, was wir erzählen: Erzählcafé professionell moderieren“ der FHNW teilnehmen (Fachhochschule Nordwestschweiz, ohne Datum).

## 9 Literaturverzeichnis

Caduff, Ursula (2002). «*Erzählcafé Weisst Du noch, das waren Zeiten...*» *Geschichten erzählen und hören aus früherer Zeit*. Unveröffentlichte Diplomarbeit der Schule für angewandte Gerontologie SAG.

Castillo Ayometzi, Cecilia (2007). Storying as becoming. Identity through the telling of conversion. In Michael G. W. Bamberg, Anna De Fina, & Deborah Schiffrian (Hrsg.), *Selves and Identities in Narrative and Discourse* (S. 41 – 70). Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Fachhochschule Nordwestschweiz (ohne Datum). *Weiterbildung Soziale Arbeit*. Gefunden unter <https://www.fhnw.ch/de/weiterbildung/soziale-arbeit/9323604>

Kobi, Thomas (2012). Psychosoziale Gesundheit im hohen Alter. *Fachmagazin NOVAcura*, 9 (12), 12-14.

Kohn, Johanna & Caduff, Ursula (2010). Erzählcafés leiten: Biografiearbeit mit alten Menschen. In Bernhard Haupert, Sigrid Schilling & Susanne Maurer (Hrsg.), *Biografiearbeit und Biografieforschung in der Sozialen Arbeit. Beiträge zu einer rekonstruktiven Perspektive sozialer Professionen* (1. Aufl., S. 193 - 216). Bern: Lang.

Kurz, Bianca (2010). *Die Macht des Erzählens - Erzählcafés im Spannungsfeld zwischen Soziokultureller Arbeit und Biographiearbeit*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften.

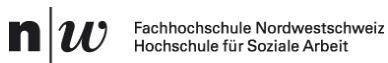
Lucius-Hoene, Gabriele, & Deppermann, Arnulf (2004). *Narrative Identität und Positionierung. Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 5 (5), 166–183. Gefunden unter <http://www.gespraechsforschung-online.de/fileadmin/dateien/heft2004/ga-lucius.pdf>

Netzwerk Erzählcafé (ohne Datum a). *So funktioniert ein Erzählcafé*. Gefunden unter <https://www.netzwerk-erzaehlcafe.ch/erzaehlcafe/>

Netzwerk Erzählcafé (ohne Datum b). *Erzählcafé veranstalten, Leitfaden und Materialien für Einsteigerinnen und Einsteiger*. Gefunden unter [https://www.netzwerk-erzaehlcafe.ch/wp-content/uploads/2019/06/Leitfaden\\_zweite-Auflage\\_06\\_2019.pdf](https://www.netzwerk-erzaehlcafe.ch/wp-content/uploads/2019/06/Leitfaden_zweite-Auflage_06_2019.pdf)

Netzwerk Erzählcafé (ohne Datum c). *Moderatoren-Liste*. Gefunden unter <https://www.netzwerk-erzaehlcafe.ch/mediathek/moderatoren-liste/>

## 10 Anhang



### **Wir sind, was wir erzählen: Erzählcafés professionell moderieren** Fachseminar

M40



**Persönliche Geschichten aus dem Leben von Betroffenen sind ein Ausgangspunkt für Soziale Arbeit, Gesundheits- und Kulturförderung. Eine Methode der Arbeit mit Biographien ist das Erzählcafé, das in der Schweiz seit einigen Jahren zunehmend Verbreitung findet.**

<b>Inhalt</b>	Ziel des Fachseminars ist die Qualifikation zur seriösen und sicheren Leitung eines Erzählcafés. Hierfür wird in die Theorie und Praxis der Erzählcafés eingeführt. Theoretisch werden die wissenschaftlichen Hintergründe und die Einordnung der Methode aufgezeigt. Praktisch werden wir im Fachseminar Erzählcafés durchführen, um zum einen die Methode erleben zu können und zum anderen, um durch diese Praxis – in Verbindung mit dem theoretischen Wissen – die Qualifikation zur Leitung eigener Erzählcafés zu erlangen.
<b>Zielgruppen</b>	Anwenderinnen und Anwender von Erzählcafés und Geschichtswerkstätten, Fachpersonen aus den Bereichen Soziale Arbeit, Generationenarbeit und Gesundheits- und Kulturförderung.
<b>Daten</b>	7. und 8. September 2020, 9:15 – 17:00 Uhr Praxisphase ausserhalb des Fachseminars: 1 Tag Zeit einplanen! 4. November 2020, 9:15 – 17:00 Uhr
<b>Ort</b>	Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW Hochschule für Soziale Arbeit, Olten
<b>Kosten</b>	CHF 950