

Bachelor Arbeit zur Erreichung des Fachhochschuldiploms  
,Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit HES-SO‘

HES-SO Wallis Hochschule für Soziale Arbeit

---

# **Die Pro Senectute Valais/Wallis und ihre Klientenbedürfnisse**

**Eine Untersuchung unter  
den Mitarbeitenden  
der Pro Senectute im Oberwallis**

Erarbeitet von: Dolores Vizzini

Studienanfang: BAC14/Sozialarbeit

Begleitende Dozentin: Stefanie Kurt

Ayent, 12.11.18

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit versichere ich, dass ich die Bachelorarbeit selbständig verfasst und keine andern als die angegebenen Quellen benutzt habe. Alle Ausführungen, die anderen Texten wörtlich oder sinngemäss entnommen wurden, sind kenntlich gemacht. Die Arbeit war noch nie in gleicher oder ähnlicher Fassung Bestandteil einer Studien- oder Prüfungsleistung. Die Bachelor Thesis respektiert den Ethik-Kodex für die Forschung.

Unterschrift der Verfasserin:

Dolores Vizzini

Ayent, den 12.11.2018

## Danksagung

Zu dieser Arbeit haben mehrere Personen beigetragen. Bei diesen möchte ich mich speziell bedanken:

- Frau Astrid Mathis und Frau Barbara Waldis, die als Dozentinnen des Bachelormoduls der Hes-so Valais/Wallis punktuelle Unterstützung beim Erarbeitungsprozess gaben sowie ihre wertvollen Erfahrungen teilten.
- Frau Dr. jur. Stefanie Kurt, Assistenzprofessorin der Hes-so Valais/Wallis, die mich als Begleitdozentin mit ihrem grossen Fachwissen und ihrer kompetenten Art beim Verfassen dieser vorliegenden Arbeit unterstützte.
- Meinen drei Interviewpartnerinnen und -partnern, welche ausführlich erzählten und mir so einen Einblick in ihre spannende Tätigkeit ermöglichten.
- Den verschiedenen Mitarbeitenden der Berner Klinik Montana, die mir erlaubten, ihren Arbeitsplatz und das Transkribierprogramm zum Abtippen der Interviews zu benutzen und mir während des Transkribierens gelegentlich beim Übersetzen des Oberwalliser Dialektes halfen.
- Meinen Verwandten, Bekannten und den Mitarbeitenden der Berner Klinik Montana, welche dieses Werk gegengelesen haben und Verbesserungsvorschläge machten.
- Meiner Familie, welche während der Erarbeitung dieses Werkes etwas in den Hintergrund treten musste, mich aber immer motivierte.

## **Abstract**

Ziel der vorliegenden Arbeit ist zu eruieren, mit welchen Bedürfnissen der Seniorinnen und Senioren die Mitarbeitenden der Pro Senectute im Oberwallis konfrontiert werden.

In der Grundlagenforschung wird auf die 100-jährige Geschichte der Pro Senectute eingegangen. Bewusst wird die Stiftung im Oberwallis detailliert präsentiert, welche seit ihrem Bestehen für ihr über 60-jähriges Klientel viele verschiedene Angebote und Dienstleistungen im Bereich der Sozialberatung, Animation, des Sportes und der Bildung schuf. Da die Pro Senectute Mandate im Erwachsenenschutz führt, werden die verschiedenen Formen der Beistandschaften und das Erwachsenenschutzrecht kurz erklärt. Des Weiteren werden die vier Phasen der älteren Personen nach Höpflinger vorgestellt sowie die politische und rechtliche Lage der älteren Bevölkerung. Ebenso wird die Bezeichnung Klientel diskutiert. Da die Forschungsfrage auf die Bedürfnisse der Klientel ausgerichtet ist, werden diese nach Grawes Konsistenztheorie und Staub-Bernasconis Systemtheorie beleuchtet.

Im empirischen Bereich wird der methodische Vorgang beschrieben. Anhand der Grundlagenforschung wurde ein Interviewleitfaden zur Forschungsfrage und Hypothese verfasst. Eine Frau und ein Mann aus dem Sozialberatungsteam und eine soziokulturelle Animatorin der Pro Senectute im Oberwallis stellten sich für das Interview zur Verfügung. Der Prozentanteil der beauftragten Mandatsführung bei Beistandschaften betrug bei der Frau 50% und beim Mann 30%.

Durch die Interviews wurde klar, dass die Sozialarbeitenden der Pro Senectute viel Fingerspitzengefühl und ein umfangreiches Fachwissen benötigen, um kompetent auf ihre Klientinnen und Klienten eingehen und sie beraten zu können. Ein Hauptbedürfnis der Klientel in der Sozialberatung sowie im Pensionierungskurs ist die materielle Sicherheit. Die Pensionierung löst bei vielen eine gewisse Angst bezüglich der Sinnfindung und des Zeitmanagements aus. Auch Hemmungen sind bei gewissen älteren Personen da, wenn sie als externe Person eine Aktivität mit einer unbekanntenen Personengruppe machen möchten. Grundsätzlich ist das Bedürfnis nach sozialen Kontakten aber stark vorhanden. Die kontaktfreudigen Seniorinnen und Senioren unternehmen gerne etwas, was Spass macht. Sie versuchen selbständig ihre Probleme zu lösen, schätzen ihre Autonomie und suchen meist erst in einer Notlage die Stiftung auf. Bezüglich administrativer Belange sind sie aber froh um Entlastung.

Alle drei Fachpersonen beraten Personen mit wenig Sozialkontakten. Es gibt auch Situationen, bei welchen ältere Menschen bewusst Aktivitäten vermeiden, weil sie nicht die finanziellen Mittel dazu haben.

Die Forschungsergebnisse werden schlussendlich diskutiert, ein Bezug zur Sozialarbeit geschaffen sowie der Lernprozess geschildert.

## **Schlüsselbegriffe**

Klientel, Sozialberatung, Alterspolitik, Erwachsenenschutzrecht, Beistandschaft, Alter, Recht, demografischer Wandel, Bedürfnisse, Dienstleistungsangebot, Pro Senectute
--

## Résumé

L'objectif de ce travail de Bachelor est d'identifier les besoins des seniors lorsqu'ils cherchent de l'aide auprès des professionnels de Pro Senectute dans le Haut-Valais.

L'introduction porte sur l'histoire centenaire de la fondation Pro Senectute. Depuis sa création, Pro Senectute offre de nombreux services dans le domaine du conseil social, de l'animation, du sport ou de l'éducation à des membres âgés de 60 ans et plus. (Comme Pro Senectute a des mandats de curatelle d'adulte, les différentes formes de curatelles et la loi sur la protection des adultes sont brièvement expliquées.) Une brève présentation des différentes formes de curatelles ainsi que de la loi sur la protection des adultes font partie de ce rapport puisque Pro Senectute est mandaté pour des curatelles auprès de personnes majeures. Les aspects politiques et juridiques ainsi que les quatre phases du cycle de vie des personnes âgées selon Höpflinger sont ensuite décrits. Puisque la question de recherche est axée sur les besoins de la "clientèle", ce terme y est également débattu. Finalement, la théorie de la cohérence de Grawe puis celle de Staub-Bernaconi sur la systémique sont aussi expliquées.

Le processus méthodologique est décrit dans la partie empirique du travail de Bachelor. Un guide d'entretien, axé sur la question de recherche et l'hypothèse a été élaboré. Une femme et un homme du service social ainsi qu'une animatrice socioculturelle ont donné leur accord pour être interrogés. L'échantillon sur lequel sont basées mes recherches est composé de 50% de mandats de curatelles pour les femmes et de 30% pour les hommes.

Les interviews ont clairement démontré que les travailleurs sociaux de Pro Senectute doivent faire preuve d'une grande sensibilité et de connaissances spécifiques et pointues afin de répondre avec compétence aux besoins toujours plus complexes de leurs "clients". Envisager sa retraite et la sécurité financière qui en découle, sont les principales inquiétudes soulevées par les personnes âgées quand elles se rendent au service social. En effet, la retraite suscite une certaine crainte chez de nombreux clients surtout en ce qui concerne la gestion de leur temps. Des inhibitions sont également déclenchées chez certaines personnes lorsqu'elles souhaitent débiter une activité avec un groupe de personnes inconnues. Le travailleur social observe que ces craintes sont réduites si la personne est accompagnée par une personne qui fait déjà partie du groupe. Le besoin de contacts sociaux est fondamental. Les personnes âgées sociables aiment faire des activités amusantes. Les trois professionnels de la fondation sont sensibles aux personnes n'ayant pratiquement aucun contact social. Il existe aussi des situations où les personnes âgées évitent consciemment de pratiquer des activités faute de moyens financiers. L'enquête a aussi mis en lumière qu'en général les personnes âgées souhaitent rester autonome et essaient le plus possible de résoudre leurs problèmes de manière indépendante. En effet, ils ne font appel à la fondation qu'en cas d'extrême urgence mais elles ont souvent un grand besoin de soutien administratif.

Pour conclure je peux dire que je sais maintenant ce que signifie mener une enquête et les défis que cela comporte. J'ai fait beaucoup de recherche de fond et cela m'a énormément motivée. Très vite, j'ai amélioré ma gestion des entrevues. Ce n'est qu'après avoir moi-même mené des interviews que j'ai observé les journalistes mener les leur. Ainsi et je n'ai donc plus pu mettre en œuvre les conclusions que j'en avais tirées. Le plus grand défi pour moi a été le codage des résultats. Effectivement, dans

la phase initiale du codage, j'avais le sentiment que je n'étais pas parvenue à un résultat satisfaisant et que j'avais posé les mauvaises questions à mes interlocuteurs. Cependant, les résultats finaux prouvent que mes craintes étaient infondées. Cela m'a aussi permis d'avoir un aperçu intéressant du travail des professionnels et des besoins de la population âgée. J'ai trouvé particulièrement intéressant de pouvoir comparer les résultats de ma recherche avec ceux de recherches plus scientifiques. Ainsi, j'ai été surprise de constater des similitudes dans les résultats des recherches de Gasser, Knöpfel, Seifert avec les résultats de mon travail. Cela m'a encouragée dans la suite de mon mémoire.

### **Mots-clès**

clients, service social, politique de la vieillesse, droit de la protection de l'adulte, assistance, âge, droit, évolution démographique, besoins, prestations, Pro Senectute
---

## Inhaltverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Forschungsbereich</b> .....	<b>6</b>
2.1.	Die Pro Senectute .....	6
2.1.1.	Rechtlicher Rahmen .....	6
2.1.2.	Institutionelle Entwicklung .....	8
2.1.3.	Politisches Engagement der Pro Senectute .....	11
2.2.	Die Pro Senectute Valais/Wallis.....	13
2.2.1.	Soziale Dienstleistungen .....	13
2.2.2.	Soziokulturelle und sportliche Angebote .....	14
2.3.	Das Alter.....	15
2.3.1.	Erste Phase: Spätes Berufsleben, Auszug der Kinder, nahende Pensionierung.....	15
2.3.2.	Zweite Phase: Autonomes Rentenalter.....	15
2.3.3.	Dritte Phase: Phase erhöhter Gefährdung bzw. fragiles Rentenalter .....	15
2.3.4.	Vierte Phase: Abhängiges Alter (Pflegebedürftigkeit).....	16
2.4.	Die Alterspolitik.....	16
2.5.	Erwachsenenschutzrecht.....	17
2.5.1.	Allgemeine Grundsätze der behördlichen Massnahmen .....	17
2.5.2.	Die Beistandschaft .....	17
2.6.	Vom Adressat zum Klientel.....	17
<b>3.</b>	<b>Theoretischer Teil</b> .....	<b>19</b>
3.1.	Bedürfnisse nach der Systemtheorie von Silvia Staub-Bernasconi .....	19
3.1.1.	Physische Bedürfnisse .....	19
3.1.2.	Psychische Bedürfnisse.....	20
3.1.3.	Soziale Bedürfnisse .....	21
3.2.	Bedürfnisse nach der Konsistenztheorie von Klaus Grawe .....	21
3.3.	Die Fragestellung .....	22
3.4.	Die Hypothese .....	23
3.5.	Fazit zu den Bedürfnissen und dem theoretischen Bereich.....	23
<b>4.</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>25</b>
4.1.	Anfang des methodischen Vorgehens .....	25
4.2.	Das Leitfadeninterview .....	25
4.3.	Auswahl der Forschungsgruppe .....	26
4.4.	Transkribieren .....	26
4.5.	Erhebungsmethode .....	26
4.6.	Ethische Gesichtspunkte .....	27
<b>5.</b>	<b>Präsentation der empirischen Ergebnisse</b> .....	<b>28</b>
5.1.	Hauptkode „Psychische Bedürfnisse“ .....	28
5.1.1.	„Orientierung“ .....	28
5.1.2.	„Stimulation“ .....	29
5.1.3.	„Soziale Zugehörigkeit“ .....	30
5.1.4.	„Soziale Anerkennung“ .....	31
5.1.5.	„Empathische Zuwendung“ .....	31
5.1.6.	„Freiheit oder relative Autonomie“ .....	32
5.2.	„Administrative Bedürfnisse“ .....	33
5.2.1.	„Administrative und organisatorische Entlastung“ .....	33
5.3.	„Finanzielle Bedürfnisse“ .....	34
5.3.1.	„Materielle Sicherheit“ .....	34

<b>6.</b>	<b>Diskussion der Forschungsergebnisse .....</b>	<b>36</b>
6.1.	Verbindung der Grundforschung mit den erhobenen Interviewdaten .....	36
6.2.	Interpretation der erhobenen Interviewdaten.....	37
6.3.	Beantwortung der Forschungsfrage .....	38
6.4.	Stellungnahme zur Hypothese .....	39
<b>7.</b>	<b>Schlussfolgerung .....</b>	<b>41</b>
7.1.	Konsequenzen der Forschungsergebnisse für die Praxis der sozialen Arbeit .	41
7.2.	Weiterführende Fragestellungen.....	42
7.3.	Grenzen der Forschungsarbeit .....	42
7.4.	Lernprozess.....	43
7.5.	Persönliche Stellungnahme .....	43
<b>8.</b>	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>44</b>
<b>9.</b>	<b>Materialienverzeichnis.....</b>	<b>46</b>
<b>10.</b>	<b>Quellen der Abbildungen .....</b>	<b>47</b>
<b>Anhang 1 .....</b>	<b>49</b>	
<b>Anhang 2 .....</b>	<b>50</b>	
<b>Anhang 3 .....</b>	<b>52</b>	

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Grafik der Altersklassen, Stand 31.12.2016 aus dem BSF (2017, online)	2
Abbildung 2: Demografische Entwicklung nach KASF (2017, online) .....	3
Abbildung 3: Statistik der Hilfe und Pflege zu Hause nach BFS (2016, online).....	3
Abbildung 4: Eigens zusammengestelltes Tripelmandat .....	4
Abbildung 5: Das neue Logo .....	7
Abbildung 6: Erstausgabe der Zeitschrift Pro Senectute .....	8
Abbildung 7: Eigens entworfene Grafik der Spendengelder .....	9
Abbildung 8: Sonderbriefmarke zum 50-jährigen Bestehen.....	9
Abbildung 9: Selbst erstelltes Diagramm der Beratungsstellenanzahl .....	10
Abbildung 10: Sonderbriefmarke zum 100-jährigen Jubiläum.....	11
Abbildung 11: Organigramm der Stiftung Pro Senectute Valais/Wallis im Oberwallis.	13
Abbildung 12: Eigens erstellte Übersicht der Freizeitangebote 2017-18.....	14
Abbildung 13: Leistungsdreieck nach Kolhoff (2002, 18) mit eigenen Ergänzungen...	18
Abbildung 14: Das konsistenztheoretische Modell nach Grawe (2004, 189) .....	22

## 1. Einleitung

Im September 2014 begann ich mein Studium als Sozialarbeiterin in deutscher und französischer Sprache. Einen Monat später trat ich meine jetzige Stelle in der Sozialberatung der zweisprachigen Berner Klinik Montana an. Dort führe ich in Zusammenarbeit mit dem interdisziplinären Team Austrittsabklärungen durch. Ich berate die Patientinnen und Patienten entsprechend ihren Bedürfnissen und Anliegen und organisiere mit ihnen die nötigen Interventionen um einen reibungslosen Klinikaustritt zu gewährleisten. Dafür arbeite ich mit verschiedenen Partnergesellschaften und Organisationen des Gesundheitswesens zusammen.

Um die bedürftigen Personen professioneller informieren zu können, legte ich als Lernziel meiner praktischen Ausbildung eine Datenbank über die verschiedenen Partnergesellschaften und Organisationen des Gesundheitswesens an, welche für die Sozialberatung der Berner Klinik relevant sind. Zudem setzte ich mich mit deren Dienstleistungsangebot auseinander. Seither ist es für mich wichtig, die über 60-jährigen Personen auf das vielseitige Angebot und die Dienstleistungen der Pro Senectute aufmerksam zu machen. Falls diese die Angebote ihrer Region noch nicht kennen, stelle ich sie ihnen selbstverständlich vor und knüpfe bei Bedarf Kontakt mit den jeweiligen Regionalstellen. In meinen Gesprächen mit den zu beratenden Personen erkannte ich, dass die Pro Senectute für die meisten ein Begriff ist, u.a. auch wegen des 100-jährigen Jubiläums im Jahr 2017. Die Pro Senectute Schweiz liess nämlich im Laufe des Jubiläumsjahres witzige TV-Sports ausstrahlen und organisierte in verschiedenen Kantonen diverse Veranstaltungen, um die Bevölkerung auf ihr Jubiläum aufmerksam zu machen.

Durch meine Tätigkeit in der Klinik habe ich den Eindruck bekommen, dass manchen Seniorinnen und Senioren eine Lebensaufgabe fehlt. Einige sagen mir dies sogar explizit. Unter Umständen ist es schwierig, den Bedürfnissen der älteren Personen gerecht zu werden, da die gewünschten Dienstleistungen zum Teil nicht angeboten werden oder ungenügend sind. Durch meine Arbeit in der Klinik stelle ich häufig fest, dass in gewissen Regionen ein Mangel an altersgerechten Wohnungen, Besuchsdiensten, Aktivitätsangeboten sowie Tages- und Nachtbetreuung herrscht. Eine bewusste Alterspolitik kann solchen Mängeln entgegenwirken, indem sie Themen fokussiert und Projekte zu deren Verbesserung ausarbeitet. Neu können zum Beispiel pflegebedürftige Walliserinnen und Walliser seit dem 1. Januar 2017 für einen Tagestarif von fünfzig Franken ein subventioniertes Ferienbett in einem Alters- und Pflegeheim beziehen. Ich glaube, dass diese Massnahme schweizweit einmalig ist.

Der demografische Wandel war schon länger ein Thema und durch die Volksabstimmung zur Rentenreform 2020 vom 23. September 2017 wurde die Alterspolitik landesweit brandaktuell. Da jeder Kanton seine eigenen Kompetenzen innehat und somit die Situation der älteren Personen von Kanton zu Kanton unterschiedlich ist, fokussierte ich mich auf den Kanton Wallis. Ich fand heraus, dass der Walliser Staatsrat sich intensiv mit der älteren Bevölkerung auseinandersetzte. In der Medienmitteilung der Ausarbeitung des Legislaturprogramms 2017 des Kantons Wallis (2017, pdf), beschrieb er seine politischen Handlungsrichtungen wie folgt: „Es geht darum, dem demografischen Wandel entgegenzuwirken, den sozialen Zusammenhalt und das Wohlbefinden der Bevölkerung zu bewahren, (...) die Handlungsfähigkeit der Institutionen zu optimieren (...)“ Diese politische Stossrichtung bestätigte mir die Relevanz meines Themas und steigerte auch mein Interesse an meinem Vorhaben zu arbeiten. Um mir

ein möglichst umfassendes Bild meines ausgesuchten Themas zu machen, recherchierte ich im rechtlichen Rahmen weiter. Dabei stiess ich auf die aufschlussreiche Vorstudie des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte (2016, online), welche im Jahr 2016 veröffentlicht wurde. Diese Studie stellt die Menschenrechtssituation der älteren Personen in der Schweiz dar. „Obwohl alle Menschen die gleiche Würde und die gleichen Menschenrechte haben, sind sie nicht gleich in der Anfälligkeit, Opfer von Menschenrechtsverletzungen werden zu können“, so Fritzsche (2009, 127). Auch wenn es laut Humanrights Schweiz (2017, online) für diese Altersgruppe keine spezifischen Schutzrechte auf internationaler und staatlicher Ebene gibt, so existieren doch internationale Soft-Law Instrumente, welche aus Resolutionen und Deklarationen bestehen. Diese Instrumente sind Empfehlungen an die Staaten. Sie haben aber keine rechtliche Wirksamkeit. Ferner zitiert Humanrights Schweiz (2017, online) Art. 25 Abs. 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der Folgendes beinhaltet:

„Jeder Mensch hat Anspruch auf eine Lebenshaltung, die seine und seiner Familie Gesundheit und Wohlbefinden einschliesslich Nahrung, Kleidung, Wohnung, ärztlicher Betreuung und der notwendigen Leistungen der sozialen Fürsorge gewährleistet; er hat das Recht auf Sicherheit im Falle von Arbeitslosigkeit, Krankheit, Invalidität, Verwitwung, Alter oder von anderweitigem Verlust seiner Unterhaltsmittel durch unverschuldete Umstände.“

Die medizinischen Möglichkeiten und der Lebensstandard haben sich in den letzten Jahren stetig verbessert. Dies ermöglicht den Menschen heute noch im hohen Alter ein gesundes und vitales Leben zu führen und in ihrem angestammten Heim zu bleiben. Gemäss dem schweizerischen Bundesamt für Statistik (2017, online) betrug die durchschnittliche Lebenserwartung bei der Geburt im Jahre 2015 für die Frauen 84.9 Jahre und für die Männer 80.7 Jahre. Die folgende Grafik ist in fünf Altersklassen unterteilt. Die über 65-jährige Bevölkerung macht zurzeit fast einen Fünftel der Schweizer Bevölkerung aus. In den nächsten zehn Jahren wird sich diese Statistik durch den Eintritt der Babyboomer ins Rentenalter stark verändern.



Abbildung 1: Grafik der Altersklassen, Stand 31.12.2016 aus dem BSF (2017, online)

Im Kanton Wallis wird dieser demografische Wandel sehr ausgeprägt sein. Laut der folgenden amtlichen Quelle, die vom kantonalen Amt für Statistik und Finanzausgleich (KASF) (2014, 33) veröffentlicht wurde, ist das mittlere Szenario das wahrscheinlichste. Die Anzahl der 80-Jährigen wird sich demnach bis ins Jahr 2040 verdreifachen und die Anzahl der 65- bis 79-Jährigen verdoppeln.

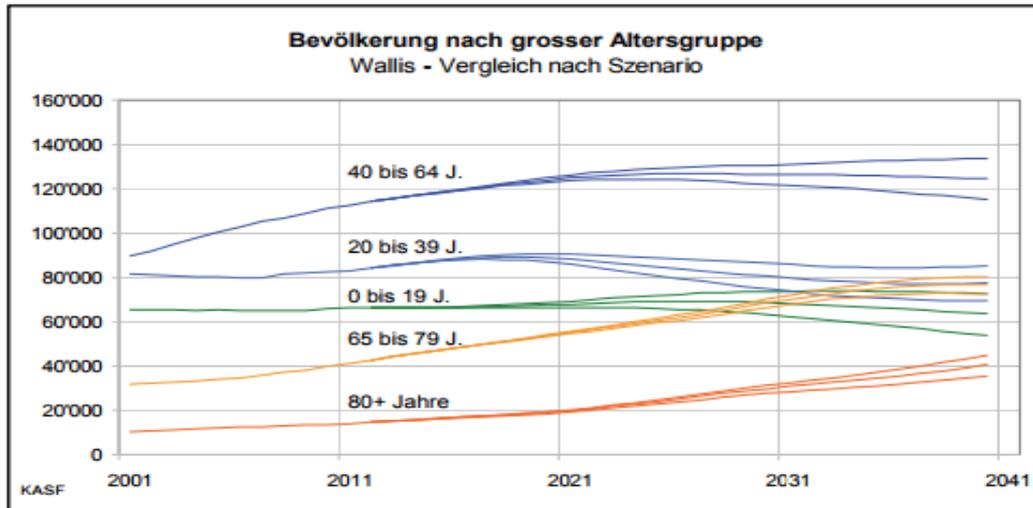


Abbildung 2: Demografische Entwicklung nach KASF (2017, online)

Dieser demografische Wandel wird höchstwahrscheinlich auch eine höhere Anzahl von öffentlichen Dienstleistungsangeboten erfordern. Anhand der folgenden Statistik ist ersichtlich, dass die über 80-Jährigen im Jahr 2015 am meisten Spitex-Dienste beanspruchten. Durch meine frühere Tätigkeit für die Spitex erhielt ich einen detaillierten Einblick in das Leben der Betagten. Sie erzählten mir ihre spannenden und beeindruckenden Lebensgeschichten und vertrauten mir zuweilen ihre Wünsche an. Ihr soziales Umfeld bestand oft nur aus dem Pflegepersonal und einzelnen Familienangehörigen, welche ihre Grundbedürfnisse abdeckten. Hier stellt sich die Frage, ob es für das Wohlbefinden der betroffenen Personen ausreicht, wenn nur die Grundbedürfnisse abgedeckt werden.

### Von Spitex-Diensten betreute Fälle, 2015

Anzahl nach Art der Leistung und Alter

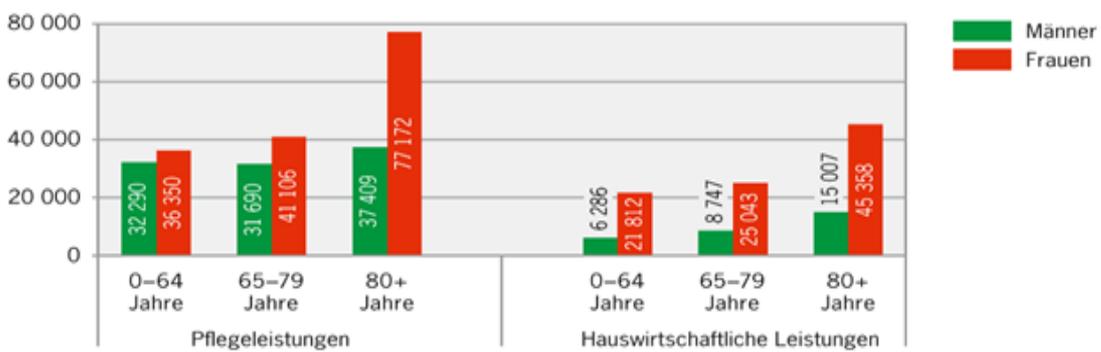


Abbildung 3: Statistik der Hilfe und Pflege zu Hause nach BFS (2016, online)

Der Kontakt mit älteren Personen hat mein Leben sehr bereichert. Ich sehe es als Glück an, dass ich schon jetzt in der Berner Klinik Montana auch ältere Patientinnen und Patienten beraten und unterstützen darf. Ich weiss, dass ältere Menschen zur besonders verletzbaren Gruppe gehören. Dementsprechend erachte ich es als wichtig, dass ein sorgfältig ausgewählter Kommunikationsstil, das nötige Wissen und Einfühlungsvermögen für die Anliegen der Personen bedeutend ist und auch ihr Vertrauen in mich als Sozialarbeiterin fördert. Durch meine Tätigkeit in der Klinik erkannte ich, dass es für die Sozialarbeit Handlungsbedarf gibt. Die Position der Sozialarbeitenden ist in der Alterspolitik zukunftsorientiert und kann eine bedeutende Wende herbeiführen.

ren. So stellen sich mir die Fragen: Sind die Sozialarbeitenden nicht aufgefordert, umfassender für die ältere Bevölkerung einzustehen? Wäre es deshalb nicht wichtig, sich das nötige Fachwissen, das Bewusstsein für die menschlichen Bedürfnisse und speziell für die Bedürfnisse der älteren Bevölkerung anzueignen und dies in der Ausbildung auch umfangreicher zu thematisieren?

Die Sozialarbeit wird - vor allem, wenn sie sich am Tripelmandat von Staub-Bernasconi orientiert und sich als Menschenrechtsprofession sieht - mit Herausforderungen konfrontiert sein und muss dynamisch bleiben. Ich bin mir bewusst, dass die folgende Definition der Sozialen Arbeit den Massstab sehr hoch setzt. Avenir Social - Soziale Arbeit Schweiz (2017, online) übersetzte die Definition der Sozialen Arbeit von International Federation of Social Workers:

Unterstützung für die Klientinnen und Klienten

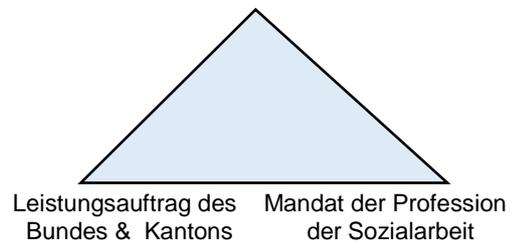


Abbildung 4: Eigens zusammengestelltes Tripelmandat

„Soziale Arbeit fördert als Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen und Entwicklungen, den sozialen Zusammenhalt und die Ermächtigung und Befreiung von Menschen. Dabei sind die Prinzipien der sozialen Gerechtigkeit, der Menschenrechte, der gemeinschaftlichen Verantwortung und der Anerkennung der Verschiedenheit richtungsweisend. Soziale Arbeit wirkt auf Sozialstrukturen und befähigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens angehen und Wohlbefinden erreichen können. Dabei stützt sie sich auf Theorien der eigenen Disziplin, der Human- und Sozialwissenschaften sowie auf das Erfahrungswissen des beruflichen Kontextes. Diese Definition kann auf nationaler und/oder regionaler Ebene weiter ausgeführt werden.“

Wenn ich mich nach der obengenannten Definition in meinem Berufsalltag richte, so werde ich interessante, spannende aber auch herausfordernde Berufsjahre vor mir haben. Um diesen Herausforderungen gewachsen zu sein, bietet mir diese Bachelorarbeit eine exzellente Gelegenheit, mein Fachwissen über die Altersthematik und meinen Beruf zu vertiefen. Ich werde professioneller auf ältere Menschen eingehen und sie besser beraten können. Ich kann mir nämlich gut vorstellen, später nur mit dieser Altersgruppe zu arbeiten und ihre Unterstützerin und Repräsentantin zu werden. Vielleicht wird sich mein Wunsch, eine Arbeitsstelle anzutreten, welche nur diese Klientengruppe anspricht, durch diese Bachelorarbeit noch mehr verstärken.

Dass die Bedürfnisse älterer Menschen ein Hauptbestandteil meiner Arbeit sein werden, war für mich von Anfang an klar. Da die Anlaufstelle für die über 60-Jährigen die Pro Senectute ist, war es für mich selbstverständlich, dass ich mich auch mit dieser Stiftung befasse. Dieses Vorhaben führte dazu, dass ich mir Ziele in den drei Bereichen setzte.

### **Theoretisch**

Ich eigne mir ein fundiertes Fachwissen über die Altersthematik an.

### **Empirisch**

Ich erkenne die Bedeutung der Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten für die Sozialarbeit.

Ich liste mögliche Optimierungsmöglichkeiten auf, damit die Pro Senectute im Oberwallis die Bedürfnisse der Seniorinnen und Senioren noch gezielter und umfangreicher aufnehmen kann.

### **Praktisch**

Ich erhalte einen differenzierten Einblick in die Tätigkeit der Pro Senectute im Oberwallis und kann diesen von wissenschaftlichen Erkenntnissen und Alltagswissen unterscheiden.

Um den Gegenstand dieser Arbeit umfassend darzustellen, werden im nächsten Kapitel die verschiedenen Themen, die mit den Bedürfnissen, dem Alter und der Pro Senectute in Verbindung stehen, dargestellt. Danach werden die ausgewählten Theorien präsentiert. Nachdem die Leserinnen und Leser Kenntnis vom Forschungs- und Theoriebereich nehmen konnten, wird die Forschungsfrage und entsprechende Hypothese präsentiert. Um die Forschungsfrage angemessen zu bearbeiten, wurde ein empirisches Vorgehen gewählt. Dafür wurden drei Interviews durchgeführt. Der Vorgang des empirischen Arbeitens ist im vierten Kapitel nachzulesen. Anschliessend werden die Forschungsergebnisse vorgestellt und in Bezug zur Sozialarbeit gebracht und diskutiert. Schlussendlich werden weiterführende Fragen formuliert, die Grenzen der Forschungsarbeit aufgezeigt und der Lernprozess geschildert. Auf diesen letzten Teil wird in der mündlichen Präsentation intensiver eingegangen.

## 2. Forschungsbereich

Um dem Forschungsbereich gerecht zu werden, behandelt er verschiedene Themen. Da die Pro Senectute in dieser Arbeit eine zentrale Rolle spielt, wird sie umfangreich dargestellt. Nebst deren Präsentation wird aber auch auf die Alterspolitik, das Erwachsenenschutzrecht, die Beistandschaften und das Thema Alter im Allgemeinen eingegangen. Abschliessend wird die Bezeichnung „Klientel“ aus verschiedenen Perspektiven betrachtet.

### 2.1. Die Pro Senectute

Der Sozialwissenschaftler Kurt Seifert war sieben Jahre für die Pro Senectute tätig. In seinem Buch „Eine Jahrhundertgeschichte, Pro Senectute und die Schweiz 1917-2017“ dokumentiert Seifert (2017, 7-133), dass während des Ersten Weltkrieges die Deutschschweizer mit dem Deutschen Reich und die Westschweizer mit Frankreich sympathisierten, wodurch ein Konflikt zwischen den Landesteilen entstand. Da die Schweizer Wirtschaft schlecht auf die anhaltende Dauer des Ersten Weltkrieges vorbereitet war, sanken die Löhne bis Kriegsende bis zu 30%, die Lebensmittelpreise hingegen schnellten in die Höhe. Dadurch verarmten viele Familien und die konträr ausgerichtete Gesinnung der Romands und der Deutschschweizer Bevölkerung geriet in den Hintergrund. Bis Kriegsende waren bis ein Sechstel der Schweizer Bevölkerung von der Notunterstützung des Landes abhängig. Im Gegenzug bereicherten sich die Unternehmen durch ansehnliche Gewinne, was gewissen Familien einen hohen Lebensstandard verschaffte. Maurice Champod, der Propagandachef der Winterthurer Firma Maggi erkannte die Misslichkeit der verwaisten Jugendlichen und wollte eine Sammlung für sie machen. Die Pfarrer Reichen und Wild ermahnten Champod 1917, dass sich die Pro Juventute um die Jugendlichen kümmere und er besser etwas für die bedürftigen alten Menschen machen solle. Diese lebten zu jener Zeit in Armenhäusern und waren gesellschaftlich abgestempelt. So gründete Champod am 23. Oktober 1917 im reformierten Kirchgemeindehaus in Winterthur mit den beiden Pfarrern und Anton von Schulthess, Arzt und Präsident der Schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft (SGG) sowie sechs weiteren Männern die Stiftung „Für das Alter“, die heutige Pro Senectute. Die formelle Gründung wurde am 10. Juli 1918 in Bern vollzogen.

#### 2.1.1. Rechtlicher Rahmen

Das Schweizerische Zivilgesetzbuch (ZGB) beschreibt in vier grundlegenden Teilen das Privatrecht. Es enthält das Personen-, das Familien-, das Erb- und das Sachenrecht. Das Obligationenrecht ist der fünfte Teil des ZGB. Da es aber so umfangreich ist, wird es als eigenes Gesetzbuch behandelt. Das Personenrecht besteht aus den natürlichen und juristischen Personen. Juristische Personen sind laut Mösch Payot, Schleicher und Schwander (2016, 126-137) die aus Mitgliedern zusammengesetzten Körperschaften oder Einrichtungen, welche bestimmte Ziele verfolgen. Eine Stiftung wird aufgrund eines Testaments, eines Erbvertrags oder durch eine öffentliche Urkunde gegründet und setzt das gestiftete Vermögen gezielt ein. In der Stiftungsurkunde werden die klar definierten Zwecke der Vermögenseinsetzung, die Organisation der Stiftung und Art der Verwaltung definiert. Die staatlichen Ebenen wie Bund, Kantone und Gemeinden beaufsichtigen die Stiftungen. Im Folgenden werden die wörtlich zitierten Zwecke der Stiftung „Für das Alter, der schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft für bedürftige Greise“ von 1917 aus Seifert (2016, 19) wiedergegeben:

### **Stiftungsurkunde Art. 2 - Zweck der Stiftung ist,**

1. In unserem Lande die Teilnahme für Greise beiderlei Geschlechts ohne Unterschied des Bekenntnisses wecken und stärken.
2. Die nötigen Mittel zur Fürsorge für bedürftige Greise und zur Verbesserung ihres Loses sammeln.
3. Alle Bestrebungen zur Förderung der Altersversicherung, und insbesondere auch der gesetzlichen, unterstützen.

Die aktuelle Stiftungsurkunde der Pro Senectute (2015, 4-16) wurde in den Jahren 1990, 2007 und 2014 revidiert. Gemäss Seifert (2017, 90-127) bildeten die Geschäftsleiter von sieben Kantonalkomitees Mitte der 70er Jahre einen Koordinationsausschuss um die Zusammenarbeit zu verbessern. Mit der neunten AHV-Revision im Jahr 1978 wurden die Subventionen, welche die Stiftung erhielt, gesetzlich verankert und somit nicht mehr von den Bundesräten beschlossen. Dies machte eine stärkere Koordination zwischen dem Direktionskomitee und den Kantonalkomitees notwendig, was durch ein Weisungsrecht geregelt wurde.

1978 wechselte der Stiftungsname „Für das Alter“ zu „Pro Senectute; Für das Alter“. Im Oktober 1981 wurde zudem ein neues Leitbild vom Koordinationsausschuss vorgestellt. Es enthielt bedeutende Richtlinien und Kernziele, wie Verbesserung der Lebensqualität, Erhaltung der Selbständigkeit, Entwicklung der Fähigkeiten, Förderung der Selbsthilfe, Verbesserung der gesellschaftlichen Position, Sicherstellung der finanziellen Mittel und Vertretung der Bedürfnisse durch die Öffentlichkeitsarbeit. Die Stiftung wurde so zu einer modernen Institution mit ca. 300 Angestellten und ungefähr 14'000 Freiwilligen.

1982 organisierte sie erste Seminare für ihre Geschäftsleiter. Regelmässige Sitzungen unter den Geschäftsführern der Kantonalkomitees und dem Zentralsekretär werden seit 1984 durchgeführt. 1987 bestand das Zentralsekretariat, welches sich in einem Reorganisationsprozess befand, aus 36 Personen und die Stiftung registrierte gegen 400 Angestellte. Ab 1991 ersetzte ein elfköpfiger Stiftungsrat die 45 Personen des Direktionskomitees. Zudem wurden auch Änderungen bei den Kompetenzen vorgenommen und ein zusätzliches Stiftungsorgan geschaffen. Durch diese Änderungen konnten die Kantonalkomitees als eigene Stiftungen wirken. 2001 steckte die Stiftung in einem mehrjährigen Reorganisations- und Rollendefinitionsprozess. Weder das neue «Leitbild 2007 plus» noch der Schlussbericht vom Jahr 2010 von der speziell geschaffenen Arbeitsgruppe konnten diesen Prozess beenden. Erst unter der Leitung des Stiftungsdirektors Schärer fand dieses Arbeitsgremium eine zufriedenstellende Lösung zwischen Pro Senectute Schweiz, den kantonalen und interkantonalen Organisationen.

Im Jahr 2013 befürworteten die Teilnehmenden der Stiftungsversammlung die neue Stiftungsvision und die Strategie 2017. Die Vision fördert den Generationenzusammenhalt und deren Solidarität und fokussiert zudem ihre Dienstleistungen auf die Angehörigen von Armutsbetroffenen, die Seniorinnen und Senioren mit Migrationshintergrund und Personen im vierten Lebensabschnitt. 2014 verschaffte sich die Stiftung mit ihrem neuen Logo und Slogan „Gemeinsam stärker“ ein modernes Image. Die Aufhebung des Arbeitsgremiums im Jahr 2015 verkleinerte die Stiftung wieder strukturell. Der Stiftungsrat mit der ehemaligen Bundesrätin Widmer Schlumpf als Präsidentin bildete das oberste Organ von Pro Senectute Schweiz.



Abbildung 5: Das neue Logo

Die Inhalte der heutigen Stiftungsurkunde und des Stiftungsreglements werden nachfolgend wörtlich zitiert:

#### **Stiftungsurkunde Art. 2 - Zweck**

1. Zweck der Stiftung ist, das Wohl der älteren Menschen in der Schweiz zu erhalten und zu heben.
2. Zusammen mit anderen privaten oder mit öffentlichen Institutionen kann die Stiftung auch zum Wohl anderer Bevölkerungsgruppen beitragen.

#### **Stiftungsreglement I. - Zweck Art. 1**

Um das Wohl der älteren Menschen zu erhalten und zu heben, strebt die Stiftung insbesondere an,

- a) die Lebensqualität der älteren Menschen durch zeitgemässe und bedarfsgerechte Dienstleistungen, durch Förderung der Selbsthilfe sowie der körperlichen und geistigen Fähigkeiten und durch Gewährung materieller Hilfe im Bedarfsfall zu verbessern,
- b) die Selbstständigkeit und das Selbstbewusstsein der älteren Menschen zu stärken und die Prävention zu fördern,
- c) die gesellschaftliche Stellung der älteren Menschen durch Förderung des Dialogs und des Verständnisses zwischen den Generationen zu verbessern und
- d) den Anliegen der älteren Menschen vor Behörden und in der Öffentlichkeit zum Durchbruch zu verhelfen.

#### 2.1.2. Institutionelle Entwicklung

Seifert (2017, 19-79) erklärt, dass von Schulthess als Präsident des Direktionskomitees der Stiftung „Für das Alter“ während seiner Amtszeit von 1917-1919 den Ausbau der kantonalen Organisationen förderte. Die erste Sammelaktion ergab 226'000 Franken. Einige Kantonalkomitees unterstützten die Bedürftigen monatlich mit fünf bis zwanzig Franken. Bis 1920 gab es in allen Gemeinden von elf Kantonen bereits eine Stiftungsververtretung. Zu jener Zeit war ungefähr jede zehnte über 60-jährige Person auf finanzielle Hilfe angewiesen. Mehrheitlich unterstützten die Kantonalkomitees verwitwete Frauen oft einmalig in Form von Mietzinszuschüssen, Naturalleistungen oder Kostgeld, wenn diese in Armenhäusern lebten. Ausser im Kanton Obwalden und den bilinguischen Kantonen Freiburg und Wallis waren ab 1922 überall Kantonalkomitees vorhanden. Der Kanton Thurgau hatte sogar bis 1966 eine evangelische und eine katholische Sektion. 1923 wurde die dreisprachige Zeitschrift Pro Senectute, die später vom Magazin Zeitlupe abgelöst wurde, als wohl weltweit unvergleichbare Literatur für Altersfürsorge, -pflege und -versicherung zum ersten Mal aufgelegt.

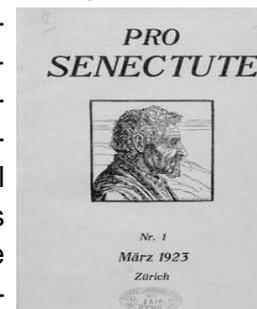


Abbildung 6: Erstausgabe der Zeitschrift Pro Senectute

Die Spendensammlung vom 1929 diente 16'000 Personen. Die finanziellen Mittel (inkl. Staatsbeitrages) der Stiftung ermöglichten zu jenem Zeitpunkt eine jährliche Unterstützung von 97 Franken. Um die Lage der älteren Menschen zu verbessern, ermöglichte das Genfer Kantonalkomitee im Jahr 1932 den Bezug der schweizweit ersten Alterssiedlung in ihrer Hauptstadt. Eine angestellte Krankenschwester und mehrheitlich alleinstehende Frauen, die ihren Haushalt noch selbst erledigen konnten, wohnten in den 165 1½-Zimmerwohnungen.

Wie aus der untenstehenden Grafik zu entnehmen ist, unterstützte das Spendenergebnis von 1942 bereits 40'000 Personen. Auch wenn die ältere Bevölkerung ab 1949 geringe AHV-Renten bezog, mussten weiterhin über 100'000 Personen zusätzlich von den Kantonen und der Stiftung materiell unterstützt werden.

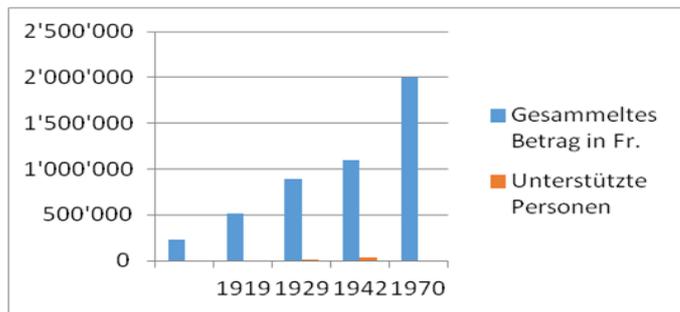


Abbildung 7: Eigens entworfene Grafik der Spendengelder

1952 berichtete die Zeitschrift Pro Senectute über englische Altersclubs. Diese Idee wurde als erstes von den Zürchern aufgenommen. An ihren regelmässig organisierten Veranstaltungen nahmen oft über 100 ortsansässige Personen teil.

1953 erteilte der Bundesrat der Stiftung den Auftrag, sich um die sozioökonomischen Problematiken und die Gerontologie zu kümmern. Daraufhin förderte die Stiftung im Sommer desselben Jahres die Gründung der Schweizerischen Gesellschaft für Gerontologie (SGG). Einige Verantwortliche der Stiftung „Für das Alter“ übernahmen auch Aufgaben darin.

In den 50er Jahren etablierte sich ein gewisser Wohlstand, die ersten Fernseher und Haushaltsgeräte nahmen Einzug in die Haushalte. So bot die Stiftung im Kanton Zürich ab 1953 Hauspflegedienste an. Später wurde dieser Freiwilligendienst auch ausserkantonale geleistet; gegen Ende der fünfziger Jahre wurden die meisten Haushaltshilfen dann entlohnt.

Zu jener Zeit wurde die erste Turngruppe der Stiftung in Thalwil ins Leben gerufen und die aus San Francisco stammende Idee der Beratungsstellen 1960 in der Stadt Bern und 1963 in der Stadt Fribourg umgesetzt. Anfangs der sechziger Jahre bis 1988 vermittelte die Stiftung durch die „Aktion P“ in einigen Kantonen arbeitswillige Seniorinnen und Senioren. Laut einer Untersuchung im Jahr 1964 hatte ein Drittel der älteren Schweizer Bevölkerung, d.h., ca. 200'000 Personen, nebst der AHV-Rente keine oder unzulängliche Nebeneinkünfte. So war es sehr positiv, dass durch die Einführung der Ergänzungsleistung (EL) im Jahr 1966 die Stiftung neu anstatt zwei nun jährlich drei Millionen Bundesbeiträge erhielt.

Zum 50-jährigen Jubiläum wurde die Stiftung mit einer Sonderbriefmarke gewürdigt. 1969 profitierten rund 110'000 Personen von den Dienstleistungen der Stiftung. Zwei Jahre später waren es bereits doppelt so viele. Ebenso nahmen die Angebote an Haushaltshilfen und Mahlzeitendiensten zu. Die Stiftung unterstützte nun gegen 19'000 Notleidende materiell. 1970 konnten erstmals interessierte 55- bis 60-jährige Personen - zuerst in Genf und danach auch in Zürich - Informationsanlässe betreffend der Pensionierung besuchen, welche überall grossen Anklang fanden.



Abbildung 8: Sonderbriefmarke zum 50-jährigen Bestehen

Bis 1971 ermöglichten die Bundessubventionen in allen Kantonalkomitees, dass mindestens eine Beratungsstelle über entlohnte Professionelle verfügte. Die u.a. zu beratenden Witwen waren meist grau gekleidet, hatten eine demütige Haltung und berichteten leise über ihre Anliegen. Die Schweizer Bundeskanzlei (2015, online) erinnert sich, dass sich das Bewusstsein der Frauen am 7. Februar 1971 durch die Annahme des Frauenstimmrechtes in allen Kantonen ausser in Appenzell Ausserrhoden und

Appenzell Innerrhoden, Glarus, Obwalden, Schwyz, St. Gallen, Thurgau, Uri, definitiv änderte. Seifert (2017, 77- 152) dokumentiert, dass das weibliche und männliche Wahlvolk das Drei-Säulen-System im Dezember 1972 annahm. Deshalb wurde die Altershilfe danach durch die AHV-Kassen finanziert. In diesen Jahren begann die Stiftung ihren Angestellten gerontologische Schulungen anzubieten. 1975 nahm die Stiftung erstmals an der Basler und später auch an der Lausanner Messe teil, weil eine Studie aufgezeigt hatte, dass nur 28 von 100 Personen die Institution kannten.

Die untenstehenden Grafik verrät, dass 1978 ca. 35'000 professionelle Beratungsgespräche in den 72 Beratungsstellen stattfanden. 1983 bis zum Jahr 2012 erschien in

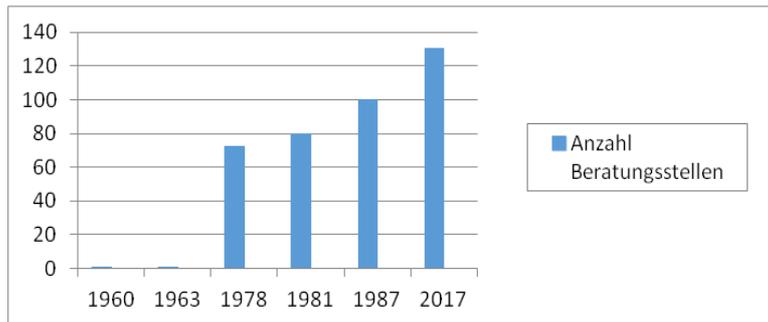


Abbildung 9: Selbst erstelltes Diagramm der Beratungsstellenanzahl

Zusammenarbeit mit dem deutschen Zentrum für Altersfragen und der Bibliothek der Pro Senectute monatlich eine gerontologische Literatur, welche in Deutschland verbreitet wurde. Die Stiftung publizierte durch ihren eigenen, heute nicht mehr

existierenden Verlag weitere Dokumentationen. 1987 wurde zum ersten Mal der jährliche Pro Senectute Preis für herausragende Bemühungen im Zusammenhang mit Altersfragen verliehen.

In den 80er Jahren ging es in den Beratungsgesprächen hauptsächlich um die Finanzen, das Wohnen und das gemeinsame Leben. Fast drei Viertel der 20'000 Beratern im Jahr waren weiblich. Das Verhalten der Klientinnen hatte sich seit den 70er Jahren stark verändert. Sie erkundigten sich selbstsicher und geschickt bei den Sozialarbeitenden über ihre Rechte und Chancen. So war es nicht erstaunlich, dass die Pro Senectute die Aufgabe der Sozialarbeit wie folgt definierte:

„Fördert das Gefühl von Würde und Verantwortung beim Menschen, indem sie an die persönlichen Fähigkeiten, die zwischenmenschlichen Beziehungen und die Hilfsquellen der Gesellschaft appelliert.“ Seifert (2017, 96)

Durch das Entstehen erster Selbsthilfegruppen half die Stiftung 1988 bei der Organisation einer Konferenz zum Thema „Selbsthilfegruppe“, an welcher 300 Personen Ideen zur Gründung einer Dachorganisation der Selbsthilfegruppen sammelten. Zwei Jahre später unterstützte die Pro Senectute die Gründung der Vereinigung aktiver Senioren- und Selbsthilfe-Organisationen.

Zu dieser Zeit begann sich die Stiftung auf die eingewanderten Personen zu fokussieren und bot speziell für italienische Personen Pensionierungsveranstaltungen an. Zusammen mit der eidgenössischen Ausländerkommission wurde 1999 eine nationale Fachtagung zu Alter und Migration organisiert. Die Pro Senectute förderte die Entstehung des Forums für Alter und Migration im Jahr 2003, in welches sie bis heute involviert ist. Die Stiftung beteiligte sich aber auch im Schulungsbereich. 1995 übernahm sie die seit vier Jahren bestehende Schule für angewandte Gerontologie. Da sich der Bildungsbedarf in den darauffolgenden Jahren massiv veränderte, schloss sie diese Schule aus finanziellen Gründen im Jahre 2010. Dafür erweiterte sie das Weiterbildungsangebot im Bereich der Gerontologie und der Fach- und Sozialkompetenzen. Heute bietet sie pro Jahr mehr als 100 Schulungen an. Um das europäische Jahr des

Alters und der Generationensolidarität zu unterstreichen, organisierte die Stiftung 2012 eine diesbezügliche Fachtagung. Zusammen mit den Landeskirchen startete die Pro Senectute 2013 die dreijährige Kampagne „Alles hat seine Zeit“. Währenddessen organisierte die Stiftung 2014 die nationale Fachtagung, „die Zukunft des 4. Lebensalters“. Im Jahr 2016 änderte sie ihr Thema der Hochbetagtheit und hielt eine nationale Tagung zur zukünftigen Sorgearbeit im Alter ab.

Zum 100-jährigen Bestehen wurde die Pro Senectute wieder mit einer Sonderbriefmarke geehrt. Die Stiftung veröffentlichte lustige TV-Spots und organisierte verschiedenste Anlässe, Konzerte und eine Strassen-show in bekannten Schweizer Städten, um so ihr Jubiläum gebührend zu feiern. Am 23. Oktober 2017 wurde in Winterthur die Schlussfeier abgehalten. Mit 130 Beratungsstellen ist heute die Pro Senectute schweizweit die grösste Anlaufstelle für die Hilfesuchenden und verfügt über eine Dachorganisation. 1'600 Festangestellte und 15'000 freiwillige Mitarbeitende engagieren sich im Namen der Stiftung. Ihr Angebot beinhaltet nun soziale, soziokulturelle und sportliche Dienstleistungen. Zudem berät und informiert die Pro Senectute (s.d., online) die älteren Menschen über ihre Rechte und die Alterspolitik, wie die Ergänzungsreform und die Altersvorsorge 2020. Drei interessante Studien sind von ihr ebenfalls erschienen: „Erst agil, dann fragil“, „Leben mit wenig Spielraum“ und „Digitale Senioren“.



Abbildung 10: Sonderbriefmarke zum 100-jährigen Bestehen

### 2.1.3. Politisches Engagement der Pro Senectute

Die Stiftung setzte sich auf politischer Ebene stets stark für die Altersanliegen ein. Seifert (2017, 10-119) erklärt aber, dass nicht die Pro Senectute als erste eine Altersversicherung verlangte, sondern der Grütliverein<sup>1</sup>. Dieser forderte bereits 1886 eine Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung an seiner Delegiertenversammlung. Aber erst im Jahre 1913 wurde eine Motion für eine Altersversicherung eingereicht. Durch eine Abstimmung wurde der Bund 1925 einer AHV pflichtig, doch deren Umsetzung liess auf sich warten. Da ohne AHV die finanzielle Unterstützung der Notleidenden prekär war, suchte das Direktionskomitee der Pro Senectute 1926 den Bundesrat auf. Nach Prüfung der Lage und direkten Beziehungen zu den Bundesebenen wurde ein jährlicher Bundesbeitrag von einer halben Million Franken gesprochen und ab 1929 ausbezahlt um die ältere, bedürftige Bevölkerung zu unterstützen. Gegner der AHV reichten 1931 eine Initiative ein, welche die Altersfürsorge kantonalisiert hätte. Deshalb setzte sich die Stiftung stark dagegen ein. 1939 wurde der jährliche eidgenössische Beitrag von 500'000 Franken durch einen Bundesbeschluss auf 1.5 Millionen Franken und im Jahr 1942 auf 2.5 Millionen Franken erhöht.

1947 konnte die Stiftung nach jahrelangem Kampf für die AHV-Einrichtung endlich aufatmen. Gegen das AHV-Gesetz hatten nämlich verschiedene Rechtsliberale, Katholisch-Konservative und Personen der Exportindustrie erfolgreich ein Referendum ergriffen, was eine neue Abstimmung nötig machte. Die Volksabstimmung wurde mit einer 84% Stimmbeteiligung<sup>2</sup> deutlich angenommen. Die ersten dürftigen AHV-Renten wurden aber erst 1949 ausbezahlt. Einzelpersonen erhielten eine jährliche Mindestrente von 480 Franken und Ehepaare 770 Franken. Da die Renten tief ausfielen,

<sup>1</sup> Grütliverein = Dieser Arbeiterverein war einer der Ersten in der Schweiz

<sup>2</sup> Stimmbeteiligung = Diese bestand dazumal ausschliesslich aus Männern

waren weiterhin viele ältere Personen von der Armenunterstützung abhängig. Auch konnten zwei Seniorengruppen nicht von der Rente profitieren, ausländische Personen ohne bestehendes Sozialversicherungsabkommen mit ihren Heimatländern und ehemalige Schweizerinnen, welche ihre Schweizer Staatsangehörigkeit durch die Heirat mit einem Ausländer aufgeben mussten. Um diese zwei Gruppen und die arbeitsunfähigen Invaliden, welche noch nicht das Rentenalter erreicht hatten, besser unterstützen zu können, wendete sich das Direktionskomitee wieder an den Bundesrat. Anstatt die jährlichen Bundessubventionen zu erhöhen, wurden sie ab 1948 auf 2 Millionen Franken reduziert, weil die Kantonalkomitees auch von den Kantonen materielle Hilfe verlangen konnten. Die Zeitschrift Pro Senectute informierte über die verschiedenen Petitionen zur Rentenerhöhung. Die durchgeführten AHV-Revisionen waren stets höchst politische Themen.

Der Bundesrat verlangte zum 50-jährigen Bestehen der Stiftung einen Abschlussbericht, weshalb 1961 eine nationale Kommission für Altersfragen gegründet wurde und einen dreisprachigen Lagebericht des Landes ausarbeitete. Dieser Bericht präsentierte die Schweizer Vertretung 1982 an der ersten UNO-Weltkonferenz über das Altern. Ein Jahr später plädierte die Stiftung für eine Erweiterung der EL, denn verschiedene Studien der 80er Jahre hatten aufgezeigt, dass das Armutsrisiko bei der älteren Bevölkerung höher lag, als dasjenige der Gesamtbevölkerung und sich viele Personen im AHV-Alter in prekärer finanzieller Situation befanden. Durch den Bundesbeschluss im Jahr 1984 verbesserte sich die Lage hauptsächlich bei den Heimbewohnerinnen und -bewohnern, welche EL bezogen. Um die materielle Sicherheit der älteren Bevölkerung zu fördern, war die Pro Senectute 1993 für die Erhöhung der Mehrwertsteuer. Zum Abschluss eines Leistungsvertrags zwischen dem Bund und der Stiftung kam es erst 1997, wodurch die Lohnkostenbeteiligung ab 1998 nicht mehr subventioniert wurde. Um die Leistungsverträge abzurechnen, entwickelte sie zusammen mit dem Bundesamt für Sozialversicherungen ein spezifisches Abrechnungsinstrument.

Die Stiftung wehrte sich ab 1997 erfolgreich gegen die drohende Kantonalisierung der Alters- und Spitexhilfen sowie EL, so dass der Bundesrat schlussendlich nur die Spitexhilfen kantonalisierte. Durch den Bundesrat beauftragt, half die Pro Senectute 1999 bei der Realisierung der Anlässe „alle Generationen - eine Gesellschaft“. Während diesen Veranstaltungen kam der Wunsch nach einem Schweizerischen Seniorenrat auf, welcher zwei Jahre später gegründet und anfänglich von der Stiftung geleitet wurde. 2002 vertrat der Stiftungspräsident Egli die Schweiz an der zweiten UNO-Weltkonferenz zur Altersfrage in Madrid. Dazu hatte die Pro Senectute ganz bewusst bei der Redaktion der Broschüre „Langlebigkeit - gesellschaftliche Herausforderung und kulturelle Chance“ beigetragen. 2002 bis 2005 waren die Tätigkeiten der Stiftung ebenfalls durch einen Leistungsauftrag gedeckt. Während dieser Zeit stimmte das Volk gegen die 11. AHV-Revision. Das Resultat veranlasste die Pro Senectute dazu, für eine zweite Auflage der 11. AHV-Revision zu werben, welche zwar bereits vom Parlament 2010 abgelehnt wurde. Ab 2004 versuchte die Stiftung einen gemeinsamen Nenner in der Pflegefinanzierung zu erwirken. Zudem organisierte sie 2004 und 2005 je eine Tagung mit Themen aus der Gesundheitspolitik. In der Herbstsession 2006 zahlte sich das jahrelange Engagement der Stiftung gegen einen weitgehenden Abbau der Altershilfen aus. Laut Pro Senectute (s.d., online) gestaltet die Stiftung seit 2009 mit Curaviva die Treffen der parlamentarischen Gruppe für Fragen im Alter. Seifert (2017, 123) macht deutlich, dass die Stiftung eine Umfrage bezüglich der vom Bundesrat verabschiedeten Gesundheitsreform 2020 in Auftrag gab. Diese Umfrage er-

zielte positive Ergebnisse, auch wenn die Reform beim Urnengang durch das Stimmvolk abgelehnt wurde. Als Direktor der Pro Senectute verkündete Schärer, dass die Stiftung sich gegen allfällige AHV-Kürzungen einsetzen würde.

## 2.2. Die Pro Senectute Valais/Wallis

Die nicht gewinnorientierte private Stiftung Pro Senectute Valais/Wallis (s.d., online) existiert seit 1929. Sie ist konfessionell und politisch unabhängig. 1000 Freiwillige und 30 Mitarbeitende bieten je nach Funktion Dienstleistungen in verschiedenen Bereichen wie Sport, Freizeit, Sozialberatung und Bildung an. Die Stiftung hat neun Standorte im Kanton. Im Oberwallis kann sich die Klientel, welche sich hauptsächlich aus älteren Menschen und deren Angehörigen zusammensetzt, in Brig, Visp und Susten beraten lassen. Pro Senectute-Mitarbeitende machen aber auch Beratungen zu Hause, in Heimen und Spitälern. Die Stiftung setzt sich aus verschiedenen Organen zusammen. Das höchste Organ ist der Stiftungsrat. Das abgebildete Organigramm zeigt den genauen Aufbau.

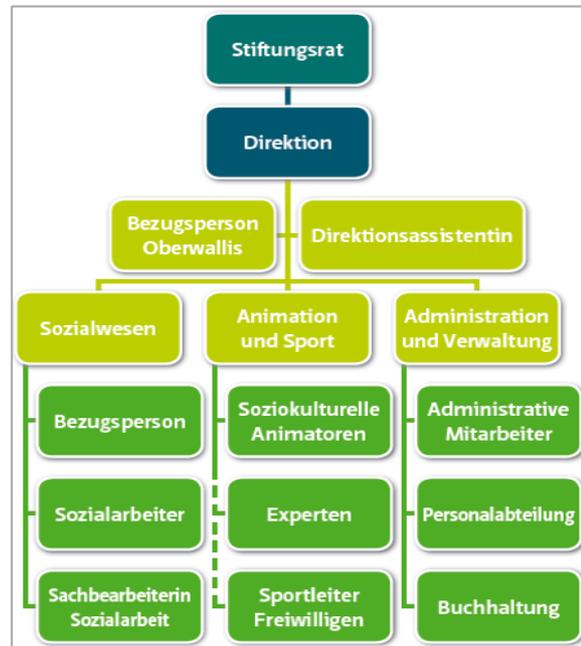


Abbildung 11: Organigramm der Stiftung Pro Senectute Valais/Wallis im Oberwallis

### 2.2.1. Soziale Dienstleistungen

Das Jahresprogramm 2017 der Pro Senectute Valais/Wallis (2017, 3) ermöglicht einen klaren Überblick über die angebotenen Dienstleistungen im Oberwallis. Die Sozialberatung ist nebst dem Animations-, Bildungs-, Sport- und Bewegungsprogramm ein wichtiger Bestandteil der bestehenden Angebote. Das Oberwalliser Sozialberatungsteam eruiert die verschiedenen Bedürfnisse ihrer Klientel. Auf Wunsch unterstützen sie bei administrativen Aufgaben, führen Mandate in Beistandschaften und zeigen Entlastungsangebote auf, damit die Bedürftigen möglichst lange zu Hause leben können. Falls das Daheim nicht mehr den Bedürfnissen angepasst ist, beraten die Sozialarbeitenden gerne auch über einen eventuellen Wohnungswechsel oder Heimeintritt und unterstützen die Personen bei diesen Vorhaben. Zudem informieren sie über Patientenverfügungen und Vorsorgeaufträge und bieten durch Krisenberatungen Hand bei schwierigen Lebensphasen. Sie analysieren zudem die finanzielle Lage und wenn nötig führen sie Anspruchsabklärungen bei den spezifischen Sozialversicherungen durch und machen Fondanfragen bei sozialen Institutionen. Um die Finanzausgaben übersichtlich zu machen, stellen sie bei Bedarf ein Budget auf und beraten die Hilfesuchenden bez. ihren Ausgaben.

Pro Senectute Valais/Wallis (2016, 1) schrieb in ihrem Tätigkeitsbericht 2016, dass sie durch Information und Beratung der Klientel und deren Angehörigen die Autonomie sichern und die Bedürftigsten stärken will. 2016 unterstützte die Stiftung mit ihren sozialen Dienstleistungen 2250 Personen, indem freiwillige Mitarbeitende 618 Steuererklärungen ausfüllten, das Sozialberatungsteam 129 Beistandschaften betreute und 9500 Sozialberatungsstunden geleistet wurden. Im Vergleich zum Vorjahr haben die

Sozialberatungsstunden um fast 7% zugenommen. Dies zeigt, wie wichtig und zukunftsorientiert die Beratung ist. Die häufigsten Themen der Sozialberatung waren die Finanzen, die Gesundheit und Förderung der Lebensqualität, die Wohnsituation und rechtliche Fragen. 316 bedürftige Personen erhielten eine Finanzhilfe, welche der Bund im Rahmen der Art. 17 und 18 des Bundesgesetzes über EL zur Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung der Pro Senectute zur Verfügung stellte.

### 2.2.2. Soziokulturelle und sportliche Angebote

Entsprechend ausgebildete Personen kümmern sich um die Freizeitgestaltung in den Bereichen „Animation und Bildung“ und „Sport und Bewegung“ im Oberwallis. Das vielseitige Angebot adressiert sich an die über 60-jährige Oberwalliser Bevölkerung.

Bereiche	Angebote						
<b>Bildung</b>	Englisch	Phones & Tablets	PC-Support	SBB Mobil	Gehirntraining	Ausstellung Mediathek	Kino
<b>Bildung</b>	Alles übers Hören	Malen & Zeichnen	Tipps zum Mobil sein	Projekt innovage	Forum 60+		
<b>Sich Treffen</b>	Jassen	Farben Stil & Make up 60+	Mittags-tisch	Hand-arbeiten	Rhythmik 60+	Stimmbil-dung 60+	Sing-chor
<b>Reisen</b>	Tages-ausflüge	Mehr-Tagesreisen	Persönliche Reise-begleitung	Betreute Senioren-ferien			
<b>Bewegen</b>	Wandern	Aqua-rückenfit	Sturz-Prävention	Tanzen	Velo fahren	Stand Up Paddling	FitGym
<b>Bewegen</b>	Sporttage	Notfall-management	Skitouren	Langlauf	Pilates	Schwimmen	BeBo

Abbildung 12: Eigens erstellte Übersicht der Freizeitangebote des Jahresprogrammes 2017-18

Die aufgeführte Übersicht widerspiegelt das Freizeitangebot des Jahresprogramms September 2017-2018 der Pro Senectute im Oberwallis (2017, 5-56). Es umfasst Angebote in den Bereichen Bildung, sich Treffen, Reisen und Bewegen. Im Programm ist ebenfalls ersichtlich, dass fast jedes Oberwalliser Dorf über eine verantwortliche Person für den Seniorenclub verfügt und wann die Jassmeisterschaften und die Mittagstische stattfinden. Die Lebensqualität ihrer Klientel ist für die Pro Senectute sehr wichtig. Der Tätigkeitsbericht 2016 der Pro Senectute Valais/Wallis (2016, 2-6) verriet, dass fast 300 Sportgruppen und 208 Clubs und Seniorengruppen existierten und 118 Kurse stattfanden. Von diesen vielseitigen Angeboten profitierten fast 10'250 Teilnehmende. Alle diese Dienstleistungen förderten die Gesundheit, die Aktivität, die Begegnung und die soziale Bindung. Im Jahr 2016 waren fast 65% der Klientel über 70 Jahre alt. Der Direktor der Pro Senectute, Yann Tornare, betont im Editorial dieses Berichtes, dass aufgrund der demografischen Entwicklung im Jahr 2040 ein Drittel der Walliser Bevölkerung über 65 Jahre alt sein wird. Dieser Wandel bringt mit sich, dass die Pro Senectute Valais/Wallis mehr potenzielle Klientel haben wird.

### 2.3. Das Alter

Wie der Tätigkeitsbericht 2016 der Pro Senectute Valais/Wallis aufzeigt, ist die Klientel der Stiftung hauptsächlich über 70 Jahre alt. Deshalb wird hier in Erinnerung gerufen, wie die über 70-Jährigen aufwuchsen. Gemäss Höpfling (2004, 23-24) wuchsen die Personen in den 1930er Jahren mit der Wirtschaftskrise auf. Während ihrer Schulzeit spürten sie die Folgen des Zweiten Weltkrieges. In ihrer Jugend erlebten sie zum Beispiel die amerikanischen Einflüsse durch die Jeanshosen und Elvis Presley. Gleichzeitig machte sich ein Wirtschaftsaufschwung spürbar und somit begann eine Friedens- und Wohlstandsperiode. Dieser Wohlstand ermöglichte ihnen eine frühere Familiengründung als bei ihren Eltern, die in der Wirtschaftskrise der 30er Jahre ihre Familien gründeten. Die sicheren Arbeitsverhältnisse und der damit verbundene Wohlstand führten dazu, dass es heute vielen Seniorinnen und Senioren gut geht. Durch die kulturellen Einflüsse von dazumal sind sie auch offener gegenüber Neuem.

Der Soziologe François Höpflinger (2004, 29-49), spricht von vier Phasen im Leben der älteren Bevölkerung. Die folgenden Titel der Phasen wurden wörtlich von ihm übernommen:

#### 2.3.1. Erste Phase: Spätes Berufsleben, Auszug der Kinder, nahende Pensionierung

Die Personen sind berufstätig. Zwischen dem 50. bis 65. Lebensjahr ziehen ihre Kinder normalerweise aus dem Elternhaus aus und der Haushalt verkleinert sich wieder auf ein oder zwei Personen. Damit fängt die nacherlerliche Lebensphase und Umgestaltung der Wohnform an. Zum Beispiel benutzen die einen die ehemaligen Kinderzimmer für andere Zwecke und die anderen ziehen in eine kleinere, aber modernere Wohnung um. Die Pensionierung rückt näher und oft dürfen die ersten grosselterlichen Erfahrungen gemacht werden.

#### 2.3.2. Zweite Phase: Autonomes Rentenalter

Der Eintritt ins Rentenalter erlaubt eigenen Bedürfnissen und vernachlässigten Freizeitaktivitäten nachzugehen. Die gut erhaltene Gesundheit und die verschiedenen Kompetenzen ermöglichen die Pflege der sozialen Kontakte. Die Beständigkeit dieser aktiven Phase ist von den finanziellen und psychischen Ressourcen sowie der gesundheitlichen Verfassung abhängig. Auch in dieser Phase wechseln einige Personen zu einer anderen Wohnform.

#### 2.3.3. Dritte Phase: Phase erhöhter Gefährdung bzw. fragiles Rentenalter

Der Eintritt in diese Lebensphase ist sehr individuell. Probleme beim Gehen, Schwierigkeiten mit dem Gleichgewicht, dem Sehen und Hören erzwingen einen neuen Lebensrhythmus anzunehmen. Zum Beispiel können auch rheumatische und arthritische Beschwerden die Tätigkeiten erschweren und beanspruchen deshalb mehr Zeit. Für Frauen im hohen Alter stellen vor allem Sturzunfälle eine markante Gefahr dar. Die Aktivitäten fokussieren sich auf den eigenen Wohnbereich und deren Umgebung und oft wird auf anspruchsvolle Reisen verzichtet. Erste Wohnungsanpassungen müssen vorgenommen werden. Sie sind am erfolgreichsten, wenn die hilfsbedürftigen Personen selbstbestimmt und frühzeitig in die Anpassung einbezogen werden können. Körperliche Einschränkungen erschweren das eigenständige Leben und die Führung des Haushaltes. Die Personen sind zum Beispiel auf Handreichungen bei grösseren Einkäufen und beim Fensterputzen angewiesen. In dieser Phase stellt sich der betagte Mensch oft die Frage: Wie lange kann ich noch selbständig sein?

#### 2.3.4. Vierte Phase: Abhängiges Alter (Pflegebedürftigkeit)

Zu diesem Zeitpunkt wird oft von „Alter“ gesprochen. Die Pflegebedürftigkeit nimmt im hohen Alter zu. In dieser Phase können die meisten Betagten wegen körperlicher Defizite oder Demenz den Haushalt und die Körperpflege nicht mehr selbständig machen. Die Pflegebedürftigkeit ist oft der Grund, weshalb in ein Alters- und Pflegeheim umgezogen wird. Ein anderer Grund kann die Förderung der sozialen Kontakte nach dem Tod des Partners sein. Ein Heimeintritt ist eine grosse Lebensumstellung. Deshalb ist es wichtig, dass die Möglichkeit besteht, sein Zimmer selbst einzurichten. Die Herausforderung jedes Heimes liegt darin, Öffnungs- und Rückzugs-, Aktivitäts- und Ruhemöglichkeiten in Balance zu halten. Eine Erhöhung des Wohlbefindens kann erzielt werden, wenn sich die Person vor dem Eintritt gut informiert. Es ist aber auch zu erwähnen, dass Menschen des vierten Altersabschnittes zum Teil noch selbständig sein können.

Gemäss Cavalli (2002, online) zeigt eine Analyse von Genfer und Walliser Alterseinrichtungen, dass Menschen zu Hause zweimal weniger von depressiven Störungen betroffen sind, als gleichaltrige Personen in stationären Einrichtungen.

#### 2.4. Die Alterspolitik

Im folgenden Abschnitt habe ich mich mit der Alterspolitik befasst, weil sie für die Ausarbeitung meiner Bachelorarbeit von Bedeutung ist und sie direkt die Pro Senectute beeinflusst. Laut Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2017, online) beinhaltet die Alterspolitik zum Beispiel Themen wie die soziale Sicherheit, die Raumplanung, das Erwachsenenschutzrecht, die Gesundheit und die Freizeit. Des Weiteren schreibt das BSV (2017, online) Folgendes:

„Unter Alterspolitik werden Massnahmen des Staates (Bund, Kantone und Gemeinden) verstanden, die Einfluss auf die Lebenssituation der älteren Bevölkerung haben. Wichtig sind insbesondere die Sicherung eines angemessenen Einkommens und die Förderung der gesellschaftlichen Partizipation und Integration der älteren Menschen.“

Auf Bundesebene beinhaltet die Alterspolitik die finanzielle Alters- und Gesundheitsvorsorge. Mit Letzterer ist die Krankenversicherung und Finanzierung der Langzeitpflege gemeint. Für die Unterstützung und die ambulante bzw. stationäre Pflege der Seniorinnen und Senioren sind die Kantone und Gemeinden zuständig.

Das Recht älterer Menschen auf sozialen Schutz ist in der revidierten europäischen Sozialcharta in Art. 23 verankert. Der diesbezügliche Bericht vom Bundesrat (2014, online) ergab, dass die laufenden Reformen der Sozialversicherungen die Charta in diesem Punkt bereits erfüllen. Der Bundesrat hat diesen Bericht im Juli 2014 genehmigt.

Die Studie von Gasser, Knöpfel und Seifert (2015, pdf) zeigt jedoch auf, dass eine Abneigung besteht, staatliche Leistungen zu beziehen und die z.T. ungenügenden häuslichen Dienstleistungsangebote und deren Preise für die sozial und ökonomisch geschwächten Seniorinnen und Senioren ebenfalls ein Problem darstellen. Zudem erschweren die verschiedenen Veranstaltungsorte und die Transportmöglichkeiten dorthin die Nutzung.

Der Bericht der kantonalen Konsultativkommission für Alterspolitik des Kantons Wallis (2017, online) dokumentiert, dass vier Kantone Altersrechte in ihrer Verfassung aufweisen. Von diesen hat sich die Kommission inspirieren lassen und zwei Altersartikel

entworfen. Diese nachfolgend aufgeführten Artikel sowie auch vier Handlungsachsen hat sie dem Walliser Staatsrat empfohlen:

„Ältere Menschen haben Anspruch auf soziale Integration und Mitwirkung, Autonomie, Lebensqualität und Achtung ihrer Persönlichkeit.“

„Staat und Gemeinden fördern im Rahmen ihrer Zuständigkeiten und Mittel die Solidarität zwischen den Generationen und das Wohlergehen aller Gesellschaftsmitglieder.“

## 2.5. Erwachsenenenschutzrecht

Gemäss Häfeli (2016, 317-327) gab es in der Schweiz ca. 1400 Vormundschaftsbehörden, bevor das neue Kinder- und Erwachsenenenschutzrecht am 1. Januar 2013 in Kraft trat und diese auflöste. Seither gibt es nur noch ca. 150 Kinder- und Erwachsenenenschutzbehörden (KESB). Unter dem Erwachsenenenschutzrecht sind neu ein Vorsorgeauftrag und die Patientenverfügung definiert worden. Dieser Auftrag, die Patientenverfügung und die „Massnahmen von Gesetzes wegen“<sup>3</sup> sind den behördlichen Massnahmen, d.h., den diversen Beistandschaften sowie der fürsorglichen Unterbringung vorangestellt.

### 2.5.1. Allgemeine Grundsätze der behördlichen Massnahmen

Die Hauptanliegen der behördlichen Massnahmen sind das Wohl, die Erhaltung der Selbstbestimmung und die Subsidiarität der behördlichen Massnahmen. Eine Massnahme kann gefordert werden, wenn die ausreichende Unterstützung eines urteilsunfähigen oder bedürftigen Menschen im vornhinein nicht gewährleistet werden kann oder die Hilfestellung der Familie, der Vertrauten, der privaten und öffentlichen Dienste nicht ausreicht (vgl. Art. 388-389 ZGB).

### 2.5.2. Die Beistandschaft

Kann eine Person infolge gesundheitlicher Beeinträchtigungen, vorübergehender Urteilsunfähigkeit oder Abwesenheiten ihre Angelegenheiten nicht genügend erfüllen und hat sie keine Stellvertretung ernannt, so kann eine Beistandschaft errichtet werden. Bei der Errichtung einer Beistandschaft werden die Belastungen und der Schutz der Angehörigen und Drittpersonen berücksichtigt. Der Antrag, eine Beistandschaft zu errichten, wird von der hilfsbedürftigen Person, eines Nahestehenden oder vom Amt gestellt. Den Bedürfnissen entsprechend verfasst die KESB die Aufgabenbereiche der Beistandschaft. Es gibt vier verschiedene Arten von Beistandschaften. Damit sind die umfassende Beistandschaft und die untereinander kombinierbaren Begleit-, Vertretungs- und Mitwirkungsbeistandschaften gemeint. Ausführlicheres zu den Arten der Beistandschaften kann unter den Art. 393-398 ZGB nachgelesen werden.

## 2.6. Vom Adressat zum Klientel

Jede Fachrichtung besitzt ganz spezifische Bezeichnungen für ihre Zielgruppe. In der juristischen Literatur spricht man von Mandanten, der verbeiständeten oder bedürftigen Person. In der medizinischen Literatur liest man von der Patientin bzw. dem Patienten oder der pflegebedürftigen Person. Im Buch „Sozialmanagement in der Sozialen Arbeit“ ist von der Kundin/vom Kunden oder der Konsumentin/dem Konsumenten zu

<sup>3</sup> Massnahmen von Gesetzes wegen = Gesetzliches Vertretungsrecht von urteilsunfähigen Partnerinnen und Partnern bei administrativen, medizinischen oder unterbringungsbedingten Angelegenheiten.

lesen und in den Büchern der Sozialarbeit von der Adressatin/vom Adressaten, der Antragstellerin/dem Antragsteller, der Sozialhilfeempfängerin/des Sozialhilfeempfängers und der Klientin/dem Klienten. Stimmer (2000, 386) schreibt im Lexikon der Sozialarbeit und Sozialpädagogik, dass durch die Professionalisierung der sozialen Berufe der Begriff Klient zur etablierten Bezeichnung für den Adressaten wurde. Sein ethnologischer Ursprung hat der Begriff „Klient“ im Lateinischen „Cliens“, was der Hörige, der Abhängige bedeutet.

Ist das Sprichwort „Der Kunde ist König.“ auch in der Sozialarbeit anzuwenden? In der Sozialarbeit kann nicht wie in einem Geschäft unter den verschiedenen Produkten ausgewählt und eingekauft werden. Nein, die Klientin respektive der Klient der Sozialberatung muss sich zum Beispiel meist erst bei seiner Anlaufstelle melden um einen Termin zu vereinbaren. Während des Termins wird sie/er über seine Rechte und zu beantragenden Leistungen orientiert und kann Fragen stellen. Je nachdem wird ihr/ihm bei der Antrag-/Gesuchstellung geholfen. So gesehen besteht zwischen der Pro Senectute und der Klientel ein Dienstleistungsverhältnis.

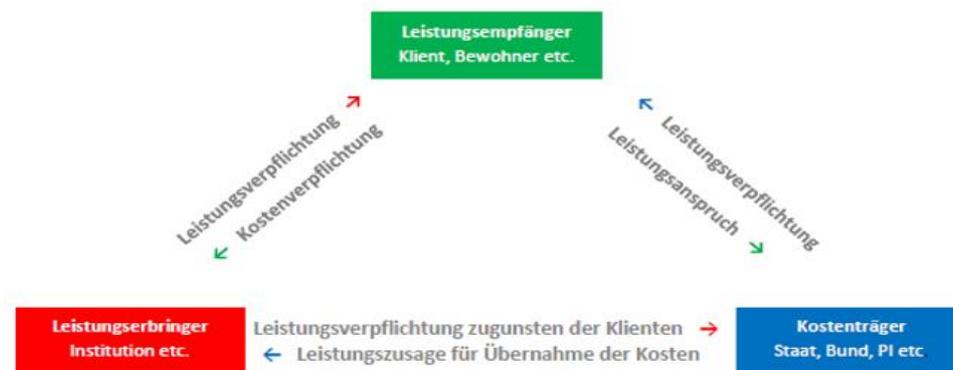


Abbildung 13: Leistungsdreieck nach Kolhoff (2002, 18) mit eigenen Ergänzungen

### 3. Theoretischer Teil

In dieser Forschungsarbeit spielen die Bedürfnisse eine zentrale Rolle. Deshalb werden sie in diesem Teil anhand der Systemtheorie von Staub-Bernasconi und der Konsistenztheorie nach Grawe beleuchtet. Diese Theorien bilden die Grundlage im Studium der Sozialarbeit und bereiten die zukünftigen Fachpersonen auf ihren Berufsalltag vor.

#### 3.1. Bedürfnisse nach der Systemtheorie von Silvia Staub-Bernasconi

Diese Theorie unterliegt einem humanistischen Menschenbild und hat einen bedürfnisorientierten Ansatz. Frau Staub-Bernasconi (2007, 115) umschreibt Bedürfnisse wie folgt:

„Im Rahmen dieser Theorietradition sind menschliche Bedürfnisse von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen sowie die unterschiedlichen Chancen zu ihrer Befriedigung im Rahmen gesellschaftlicher Kontexte theoretischer und praktischer Ausgangs- und Angelpunkte Sozialer Arbeit.“

Mit den menschlichen Bedürfnissen meint Staub-Bernasconi (1995, 129-130) folgende Bedürfnisse. Diese beschreibe ich u.a. auch anhand meiner eigenen Erfahrungen. Die unterstrichenen Untertitel stammen von Staub-Bernasconi.

##### 3.1.1. Physische Bedürfnisse

###### Physische Bedürfnisse

Mit diesen sind die Nahrung, der Sauerstoff und das Wasser gemeint. Im Alter nimmt das Bedürfnis nach Nahrung und auch nach Flüssigkeit ab. Jedoch bleibt das Bedürfnis nach Sauerstoff über das ganze Leben konstant bestehen.

###### Sensorische Bedürfnisse

Unsere Sinne stimulieren unser Verhalten und sind ausschlaggebend für unsere Lebensqualität. Die Sinne verschlechtern sich aber meistens im Laufe des Lebens und dadurch verändern sich automatisch auch die sensorischen Bedürfnisse der Personen. Ernsthafte Verschlechterungen dieser Sinne können zu Beeinträchtigungen im alltäglichen Leben, der Ausübung der Aktivitäten und im schlimmsten Fall zur Lebensgefährdung führen.

###### Bedürfnis nach physischer Integrität und Unversehrtheit

Jeder Mensch hat, gemäss Art. 25 Abs. 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, ein Recht auf körperliche Unversehrtheit. Als ich in der Pflege arbeitete, bedeutete dies, mich betreffend pflegerischen Gewohnheiten anzupassen, damit die bedürftigen Personen sich wohl und unversehrt fühlten. Die Unversehrtheit fängt schon bei ganz kleinen Handlungen an. Wie reinigt man einer älteren Person die Zähne, damit sie das Gefühl hat, sie seien richtig geputzt? Das Pflegepersonal wird sie nämlich nicht so putzen können, wie die bedürftige Person selbst. In gewissen Situationen werden schwerpflegebedürftige Menschen aus Sicherheitsgründen manchmal festgehalten oder -gebunden. Es ist bekannt, dass ältere Menschen auch häusliche Gewalt durch die Überforderung ihrer betreuenden Familienangehörigen und durch das Fachpersonal erfahren oder selbst häusliche Gewalt ausüben.

### Bedürfnis nach sexueller Aktivität

Auch ältere Menschen haben ein Bedürfnis nach und Anrecht auf sexuelle Aktivität. Durch meine Tätigkeit als Fachfrau Betreuung während der Nachtschicht in einem Alters- und Pflegeheim erkannte ich zum Beispiel, dass die Pensionärinnen und Pensionäre in diesem Punkt durch mangelnde Privatsphäre eingeschränkt waren.

### Bedürfnis nach Identität und Unverwechselbarkeit

Hat nicht jeder Mensch jeden Alters ein Bedürfnis nach Identität und Unverwechselbarkeit? Der Art. 7 Abs. 1 der Kinderrechtskonvention (KRK) richtet sich an Menschen unter 18 Jahren und garantiert ihnen das Recht auf einen Namen von Geburt an. Dank dieser Identität kann jede Person, egal welchen Alters, ihre übrigen Rechte geltend machen. Die Kinderrechtskonvention bildet seit ihrem Inkrafttreten am 26.3.1997 ein Bestandteil der schweizerischen Rechtsordnung. Sie hat die innerstaatliche Gesetzgebung und einige Rechtsanwendungsakte geprägt. In diesem Sinne ist der Art. 7. der KRK in Verbindung mit dem Persönlichkeitsschutz des Art. 27ff. ZGB zu lesen.

## 3.1.2. Psychische Bedürfnisse

### Bedürfnis nach emotionaler Zuwendung

Zeichen von Liebe und Freundschaft benötigen alle Menschen. Das Erhalten von emotionaler Zuwendung spielt eine wichtige Rolle für das Wohlbefinden einer Person. Durch das Wegsterben des Partners, der Partnerin und Nahestehenden wird dieses Bedürfnis im Alter weniger genährt.

### Bedürfnis nach Abwechslung und Stimulation

Abwechslung stimuliert. Jedoch müssen Personen manchmal auch stimuliert werden um gewisse Handlungen ausführen zu können. Dies ist vor allem bei Personen mit neurologischen oder kognitiven Problemen der Fall.

### Bedürfnis nach Orientierung in der Welt/Umwelt

Für ältere Menschen ist es sehr wichtig, dass sie sich an ihrem Tagesrhythmus und den Normen ihres Soziallebens orientieren können. Im weiteren Sinne beinhaltet dies auch das Erhalten von Informationen, die ihrem Leben dienen.

### Bedürfnis nach Regeln und Normen

Um wiederkehrende Situationen wirksam und effizient zu meistern, ist der Mensch darauf angewiesen, Kenntnis von den Regeln und Normen zu haben.

### Bedürfnis nach Sinn

Was im eigenen Leben oder demjenigen anderer als sinnvoll erachtet wird, verändert sich im Laufe des Lebens ständig.

### Bedürfnis nach Freiheit oder relativer Autonomie

Wie in der dritten Altersphase von Höpflinger beschrieben, stellen sich viele Personen in diesem Lebensabschnitt die Frage, wie lange sie noch selbständig sein können. Dies zeigt, dass Autonomie für jeden Menschen sehr wichtig ist. Vor allem für die älteren Menschen ist es wichtig, ihre Autonomie so lange wie möglich zu erhalten und so ihre Unabhängigkeit geniessen zu können.

### Bedürfnis nach Gleichgewicht

Die Fähigkeiten nehmen durch das Alter ab und Geben und Nehmen kann nicht mehr auf die gleiche Weise stattfinden wie früher. Oft entsteht aber ein Austausch auf anderer Ebene. So können ältere Menschen zum Beispiel durch ihre reiche Lebenserfahrung viel weitergeben.

### 3.1.3. Soziale Bedürfnisse

#### Bedürfnis nach sozialer Zugehörigkeit

Für das Wohlbefinden ist es wichtig soziale Zugehörigkeit zu verspüren. Deshalb versucht die Pro Senectute mit ihren Angeboten die sozialen Kontakte zu verbessern, um das Bedürfnis nach sozialer Zugehörigkeit zu befriedigen. Dieses Bedürfnis unterstreicht der vorgeschlagene Altersartikel der kantonalen Konsultativkommission für Alterspolitik (2017, online) mit den Worten: „Ältere Menschen haben Anspruch auf soziale Integration und Mitwirkung (...).“

#### Bedürfnis nach sozialer Anerkennung

Für jeden Menschen ist es wichtig, seine Stellung in der Familie und in der Gesellschaft zu kennen und dementsprechend behandelt zu werden. Der vorgeschlagene Altersartikel der kantonalen Konsultativkommission für Alterspolitik (2017, online) hebt das Bedürfnis der sozialen Anerkennung sogar hervor, indem er vom Anspruch auf Achtung der Persönlichkeit spricht.

Während des ganzen Lebens hat der Mensch Bedürfnisse. Ich denke, dass das kulturelle, soziale und ökologische Umfeld sowie die Lebensbedingungen dazu führen, dass die Bedürfnisse eines jeden Menschen anders sind.

Staub-Bernasconi (2007, 171) unterscheidet des Weiteren zwischen elastischen und unelastischen Bedürfnissen:

*Unelastisches Bedürfnis* = Der Organismus kollabiert durch Verzögerung der Bedürfnisbefriedigung. Zum Beispiel: Das Bedürfnis nach Nahrung.

*Elastisches Bedürfnis* = Der Organismus kollabiert nicht durch Verzögerung der Bedürfnisbefriedigung. Zum Beispiel: Das Bedürfnis nach Anerkennung.

Die Bedürfnisse beeinflussen das Leben und werden je nach Situation mehr, weniger oder gar nicht befriedigt. Durch die Tätigkeit in der Klinik sehe ich immer wieder, dass die Patientinnen und Patienten, je nach Alter und gesundheitlicher Konstitution, auf mehr oder weniger Hilfe bei der Bedürfnisabdeckung angewiesen sind.

Weiter betont Staub-Bernasconi (1995, 216), dass die Menschen unabhängig vom ökonomischen Zweck ein Anrecht auf legitime Bedürfnisse haben. Sie wollen etwas tun, was in der Gesellschaft einen Stellenwert hat. Die Bedürfnisse können durch fehlende Möglichkeiten, Kompetenzen und Zukunftspläne wie auch armselige Lebensbedingungen zerstört werden.

### 3.2. Bedürfnisse nach der Konsistenztheorie von Klaus Grawe

In seiner Konsistenztheorie interessierte sich der deutsche Psychologe Klaus Grawe logischerweise nicht für die biologischen Grundbedürfnisse wie zum Beispiel Sauerstoff, Nahrungsmittel, Wärme und Schlaf, sondern für die psychologischen Grundbedürfnisse. Diese definiert Grawe (2004, 185) wie folgt:

„Unter psychischen Grundbedürfnissen verstehe ich Bedürfnisse, die bei allen Menschen vorhanden sind und deren Verletzung oder dauerhafte Nichtbefriedigung zu Schädigung der psychischen Gesundheit und des Wohlbefindens führen.“

Grawe (2004, 186) hat sich von den vier psychischen Grundbedürfnissen der Theorie von Seymour Epstein inspirieren lassen. Es sind die Bedürfnisse nach Orientierung und Kontrolle, nach Lustgewinn, Bindung und Selbstwerterhöhung.

Er sieht die Konsistenz als ein Grundprinzip des psychischen Funktionierens oder anders gesagt, als eine Anforderung oder Bedingung für eine gute Befriedigung der Grundbedürfnisse. Um seine Grundbedürfnisse zu befriedigen, entwickelt der Mensch annähernde motivationale Schemata und um sich vor Verletzungen der Grundbedürfnisse zu schützen, sog. vermeidende motivationale Schemata. Folglich hat es für das Wohl des Menschen Folgen, wenn diese stark verletzt werden.

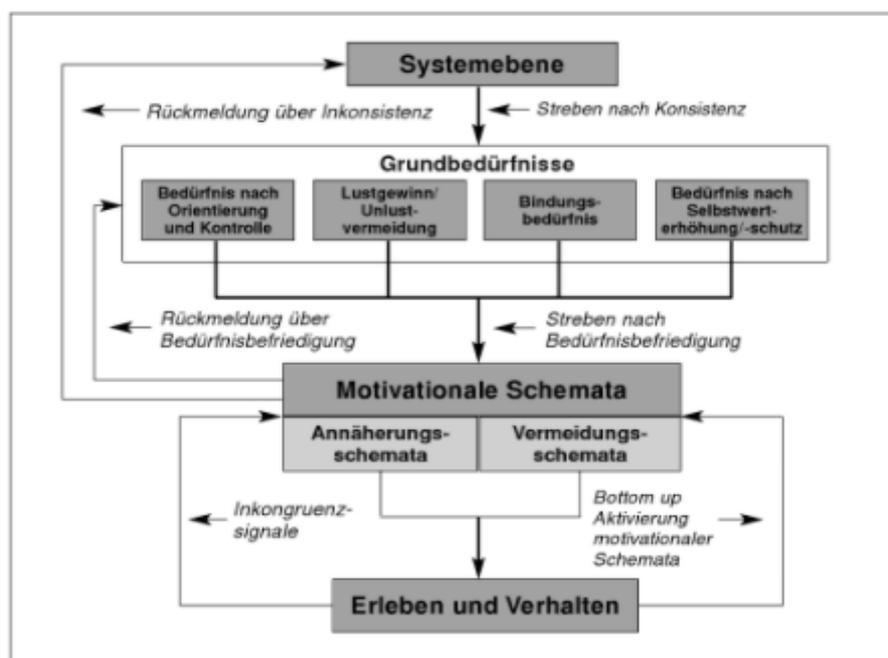


Abbildung 14: Das konsistenztheoretische Modell nach Grawe (2004, 189)

### 3.3. Die Fragestellung

In den Gründungsjahren der Pro Senectute lag die Lebenserwartung etwas über 50 Jahre. Zu jener Zeit mussten die Personen bis zu ihrem Tod hart arbeiten, um ihren Lebensunterhalt zu verdienen. Die verschiedenen Generationen lebten oft unter einem Dach und alle Familienmitglieder versuchten oder stärker ausgedrückt mussten sich gegenseitig unterstützen. Die Seniorinnen und Senioren hatten ständig eine Aufgabe und sozialen Kontakt. Durch die Sozialversicherungen können die älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger heute ihren Lebensabend genießen. Sie wohnen aber nur noch selten mit den anderen Generationen unter einem Dach und haben so weniger familiäre Kontakte. Vielleicht sind dies die Faktoren, die manchen älteren Menschen das Gefühl geben, keine Lebensaufgabe mehr zu haben, weniger generationsübergreifende Aufgaben zu tragen und von der Gesellschaft weniger gebraucht zu werden, als dies früher noch der Fall war. Diese Beobachtungen machten mich nachdenklich. Welche Bedürfnisse haben ältere Menschen? Können die Bedürfnisse nach emotionaler Zuwendung, nach Sinn und Gleichgewicht, nach sozialer Zugehörigkeit und Anerkennung nicht mehr in gleichem Ausmass befriedigt werden wie dazumal im Generatio-

nenhaushalt? Als ich Staub-Bernasconis (1995, 216) Aussage las, dass die Bedürfnisse durch fehlende Möglichkeiten, Kompetenzen und Zukunftspläne wie auch armselige Lebensbedingungen zerstört werden können, zeichnete sich eine Verbindung zu den gemachten Beobachtungen heraus. Ist es nicht genau deshalb wertvoll, dass die Pro Senectute existiert und mit ihren vielseitigen Dienstleistungsangeboten die ältere Bevölkerung in ihren Anliegen bestmöglich versucht zu unterstützen? Demzufolge war es für mich wesentlich, meine Untersuchung der Klientel-Bedürfnisse auf ihre altersbedingte Anlaufstelle, die Pro Senectute, auszurichten. So ergab sich letztlich folgende Fragestellung:

Mit welchen Bedürfnissen konfrontiert die Klientel die Fachpersonen der Pro Senectute im Oberwallis?

### 3.4. Die Hypothese

Das Oberwallis erstreckt sich über ein weites Gebiet. Sicherlich ist es für die Klientel nicht immer einfach, die Standorte oder Aktivitätssorte von Pro Senectute aufzusuchen. Zusätzlich halten die Wetterverhältnisse manche älteren Menschen von ihren Vorhaben ab. Wie fühlen sich diese Klientinnen und Klienten in solchen Momenten? Werden ihre Bedürfnisse durch eine andere Variante abgedeckt? Kann das Auslassen der Aktivitäten zu einer sozialen Ausgrenzung führen?

Ich weiss, dass einzelne Stiftungsmitarbeitende ihre Klientel auch zu Hause aufsuchen um die im Voraus besprochenen Anliegen zu bearbeiten. Ich kann mir vorstellen, dass man vor Ort nur eine Momentaufnahme der Lage des hilfesuchenden Menschen erhält. Vielleicht kann dadurch sogar die eine oder andere zusätzliche Intervention vorgeschlagen werden. Aber wie sieht es mit den persönlichen Bedürfnissen der Bedürftigen aus? Nennen sie diese? Werden sie von den Pro Senectute Mitarbeitenden darauf angesprochen? Inwiefern entsprechen die angebotenen Dienstleistungen ihren Bedürfnissen? Was wird unternommen um diese abzudecken?

Da die Pro Senectute die Anlaufstelle für die ältere Bevölkerung ist, setzte ich voraus, dass die Stiftung ressourcenorientiert ist und die Bedürfnisse ihrer Klientel als Chance für Veränderungen sieht. Dies kann zu einer Verbesserung der gesundheitlichen, sozialen oder finanziellen Lage der Klientel führen. Deshalb notierte ich folgende Hypothese:

Die Pro Senectute im Oberwallis nimmt die Bedürfnisse der Klientel wahr, um ihre Angebote und Dienstleistungen zu überdenken und anzupassen.

Um meine Aussage zu unterstreichen, zitiere ich Staub-Bernasconi (2007, 149): „Die Ressourcen sind das, was der Klient trotz seiner Probleme und fehlender Ressourcen zu ihrer Lösung hat; ergänzt durch das, was in seinem sozialen Umfeld, Familien, Nachbarschaft, Peers usw. zu erschliessen ist.“

### 3.5. Fazit zu den Bedürfnissen und dem theoretischen Bereich

Das Alter der älteren Person wird in vier verschiedene Phasen unterteilt. Je nach gesundheitlicher Verfassung durchläuft der Mensch die jeweiligen Phasen langsamer oder schneller. In der dritten Phase stellen sich viele Personen die Frage, wie lange kann ich noch selbständig sein? Dieses Anliegen wusste die Pro Senectute gut aufzunehmen. So setzt sie sich seit ihrer Gründung für das Wohl und die Bedürfnisbefriedigung ihrer Klientel ein und kämpft auf politischer Ebene für deren Anliegen. Der Fokus der Stiftung ist heute u.a. auf das vierte Alter ausgerichtet. Die Stiftung bietet ihrer Kli-

entel über verschiedene Medien vielseitige Dienstleistungsangebote und diverse Weiterbildungen an.

Auch der Kanton Wallis bemüht sich mit seinen vorgeschlagenen Altersartikeln um soziale Integration und Mitwirkung, Autonomie, Lebensqualität und Achtung der Persönlichkeit. Die Aufgabendefinition der Sozialarbeit der Pro Senectute unterstreicht diese vorgeschlagenen Artikel:

„Fördert das Gefühl von Würde und Verantwortung beim Menschen, indem sie an die persönlichen Fähigkeiten, die zwischenmenschlichen Beziehungen und die Hilfsquellen der Gesellschaft appelliert.“ Seifert (2017, 96)

So gesehen trägt die Sozialarbeit Verantwortung und deren Tätigkeitsfeld ist gross. Es reicht von Organisieren von häuslichen Dienstleistungen bis hin zu Beistandschaften im Zwangskontext. Letztere Situationen sind anspruchsvoll.

Die verschiedenen Bedürfnisse wie z.B. Identität, Freiheit, Autonomie und Unversehrtheit sind ineinander verflochten. Deren Elastizität sind bei jeder Person unterschiedlich dehnbar und zudem sind die Bedürfnisse komplex. Dies lässt erahnen, dass die Klientel ihre Bedürftigkeit nicht immer preisgeben möchte und die Bedürfnisbefriedigung nicht immer gewährleistet werden kann.

## 4. Methodisches Vorgehen

Dieses Kapitel besteht aus sechs Bereichen. Um den Ablauf des methodischen Vorgehens verständlich und nachvollziehbar zu machen, werden die einzelnen Vorgänge klar erläutert.

### 4.1. Anfang des methodischen Vorgehens

Von Anfang an war es für mich klar, dass die Bedürfnisse älterer Menschen und die Pro Senectute als Anlaufstelle der älteren Bevölkerung ein Hauptbestandteil meiner Arbeit sein werden. Da jeder Kanton seine eigenen Gesetze und Pro Senectute-Vertretungen hat, beschränkte ich mich auf den Kanton Wallis. So konsultierte ich mit grossem Interesse wissenschaftliche Literatur zum Thema Alter, Bedürfnisse und zur Pro Senectute. Die Grundlagenforschung bestätigte die Wahl meiner Theorien und es war leicht, eine Fragestellung und Hypothese zu bilden. Um den Zusammenhang der Theorien, Forschungsfrage, Hypothese und Ziele zu überprüfen, wurde zuerst eine Bachelorskizze gemacht und danach ein Bachelorprojekt eingereicht. Entsprechend den Rückmeldungen der evaluierenden Dozentinnen wurden Änderungen vor allem im theoretischen Teil vorgenommen.

### 4.2. Das Leitfadeninterview

Nach dem Aneignen des Fachwissens bildete ich eine Fragestellung und Hypothese. Auf deren Basis erarbeitete ich einen Interviewleitfaden. Dies schien mir die effektivste Form zur Datensammlung zu sein. Die guten Vergleichsmöglichkeiten bei der Auswertung und, dass die Befragten ausführlich erzählen können, waren weitere überzeugende Punkte, die meine Methodenwahl beeinflussten. Zudem strukturierte das leitfadengestützte Interview mein Vorgehen. Entsprechend den Verbesserungsvorschlägen der Dozentin wurde der Interviewleitfaden dann überarbeitet. Nach einem Probeinterview richtete ich den Leitfaden (sh. Anhang Nr. 1) noch mehr auf die psychischen Bedürfnisse aus. Bewusst wurden die ersten Fragen in Hochdeutsch gesprochen und die folgenden im Dialekt. Da das Probeinterview verdeutlichte, dass die Durchführung in Mundart für die Interviewpartnerinnen und -partner einfacher ist, wurden die weiteren Interviews ebenfalls im Dialekt durchgeführt. Zudem erstellte ich für meine zukünftigen Interviewpartnerinnen und -partner eine kurze Übersicht über die Interviewfragen (sh. Anhang Nr. 2). Meine Probeinterviewerin versuchte nämlich, die Fragen auf meinem Leitfaden abzulesen, damit sie sich auf die kommende Frage vorbereiten konnte. Mit der Übersicht wollte ich bewusst ein solches Verhalten vermeiden und den Interviewpartnerinnen und -partnern Sicherheit geben.

Hussy, Schreier und Echterhoff (2013, 230) weisen darauf hin, dass eine vertrauensvolle Situation hilft, damit sich die Befragten wohl fühlen und gerne von sich erzählen, was ein gutes Interview ausmacht.

Mir war es ein Anliegen, dass ich das Vertrauen der Befragten gewinnen konnte, um so möglichst viel über die verschiedenen Bedürfnisse der Klientel zu erfahren. Deshalb wurden die Forschungsergebnisse anonymisiert. Ich traf mich mit den Interviewpartnerinnen und -partnern an einem von ihnen vorgeschlagenen Ort. Ein Interview fand zu Hause statt, zwei am jeweiligen Arbeitsort.

#### 4.3. Auswahl der Forschungsgruppe

Am Anfang war ich unsicher, ob ich die Klientel oder die Fachpersonen interviewen soll. Hätte ich erstere befragt, hätte ich nur Kenntnis über ihre Anliegen erhalten, was lediglich zu einem kleinen Einblick in die Bedürfnisvielfalt aller Klientinnen und Klienten der Pro Senectute geführt hätte. Aus diesem Grund interviewte ich Mitarbeitende der Pro Senectute im Oberwallis. Sicherlich wäre es interessant gewesen, Aussagen der französisch- und deutschsprechenden Angestellten miteinander zu vergleichen. Der Rahmen der vorliegenden Arbeit war dafür aber zu klein.

Die Mitarbeitenden sind in ihrem Berufsalltag täglich mit den verschiedensten Bedürfnissen ihrer Klientel konfrontiert. Da die Pro Senectute verschiedene Angebote und Dienstleistungen anbietet, interviewte ich eine soziokulturelle Animatorin und einen Mann und eine Frau aus dem Beratungsteam, was meine Auswertung im Beratungsbereich gendergerecht machte. Weitere Auswahlkriterien wurden aufgrund der kleinen Mitarbeiterzahl im Oberwallis nicht definiert. So nahm ich Kontakt mit einer Animatorin und dem verantwortlichen Teamleiter des Sozialberatungsteams auf (sh. Anhang Nr. 3) und letzterer vermittelte mir interviewfreudige Berufstätige.

#### 4.4. Transkribieren

Mit einem Diktaphon nahm ich die drei Interviews auf und tippte sie mit dem Transkribierprogramm der Berner Klinik Montana ab. Dies hatte den Vorteil, dass ich die Geschwindigkeit und die Lautstärke des Gesprochenen einstellen konnte. Zudem verfügte ich über zwei Fusspedale, um die Interviews an beliebiger Stelle abzuspielen.

Da ich selbst nicht im Wallis aufgewachsen bin und den hiesigen Dialekt nicht spreche, war es für mich eine grosse Herausforderung, die in verschiedenem Dialekt gesprochenen Interviews zu transkribieren. Um möglichst viele Daten auswerten zu können, bat ich mein Umfeld bei speziellen oberwalliser Ausdrücken um Hilfe. Den gesprochenen Dialekt schrieb ich Wort für Wort in Hochdeutsch auf. Damit die deutsche Satzstellung korrekt war, erlaubte ich mir sprachliche Anpassungen bei den zitierten Interviewaussagen in der Bachelorarbeit zu machen. Natürlich stellte ich auch Transkribierregeln auf, um das Vorhaben zu vereinfachen und zu strukturieren. Während des Transkribierens bemerkte ich, dass ich in den ersten beiden Interviews wenige offene Fragen stellte; im letzten gelang mir dies besser. Gläser und Laudel (2010, 131) bringen es bez. Offenheit sehr auf den Punkt:

„Die Forderung nach Offenheit steht in einem gewissen Widerspruch zu der Aufgabe des Leitfadeninterviews, in begrenzter Zeit spezifische Informationen zu mehreren verschiedenen Themen zu beschaffen.“

#### 4.5. Erhebungsmethode

Das geschlossene Kodieren, was auch axial Kodieren genannt wird, hätte sich nur auf die Themen der Forschungsfrage und Hypothese bezogen und deshalb wurde diese Erhebungsmethode nicht gewählt. Um mehr Ergebnisse zu erhalten, wurde das auswertende Material bewusst offen nach Mayring (2015, 25-72) kodiert. Dies ermöglichte nämlich, dass jedes Interview einzeln anhand der Forschungsfrage und Hypothese sowie spontan auftkommender Themen des Interviews nach Schlüsselwörtern, d.h., nach Codes, untersucht werden konnte. Danach wurden die Ergebnisse der drei Interviews miteinander verglichen und nach gemeinsamen Codes untersucht. Diese wurden wiederum in Hauptcodes und Unterkodes unterteilt. Aus den 110 Min.-, 71

Min.- und 57 Min.-Interviews ergaben sich die Hauptkodes: psychische, administrative und finanzielle Bedürfnisse. Die Unterkodes des Hauptkodes psychische Bedürfnisse lehnen sich alle an die Bedürfnisse nach Staub-Bernasconi an.

Ich bemerkte, dass es besser gewesen wäre, drei Personen aus dem gleichen Team zu interviewen, um eine grösstmögliche Übereinstimmung der Kodes und Unterkodes zu gewährleisten. Die Animatorin wurde mit anderen Bedürfnissen der Klientel konfrontiert. Dementsprechend gab es weniger Übereinstimmungen und somit Kodes. Die Auszüge aus den Interviews sind umrahmt. Die ausschlaggebendste Aussage wurde immer als erste bei der Präsentation der empirischen Ergebnisse vorgestellt.

#### 4.6. Ethische Gesichtspunkte

Um der Präsentation der Ergebnisse einen humanen Charakter zu geben und Anonymität zu garantieren, wurden die Namen der interviewten Personen in Hans, Petra und Martha abgeändert. Hans und Petra arbeiten beide im Sozialberatungsteam und sind einem Teamleiter unterstellt. Der Prozentanteil der beauftragten Mandatsführung bei Beistandschaften beträgt bei Petra 50% und bei Hans 30%. Martha ist soziokulturelle Animatorin und ist keinem Teamleiter unterstellt. Um die Anonymität der Personen zu gewährleisten, stelle ich die Personen nicht weiter vor. Zudem wurden Ausdrücke und Bezeichnungen, welche auf ihre Identität hätten hinweisen können, anonymisiert. Selbstverständlich orientierte ich mich bei diesem Vorhaben am Datenschutzgesetz des Kantons Wallis sowie den Richtlinien des wissenschaftlichen Arbeitens.

Es ist für mich klar, dass meine Interviews nur die Sichtweisen der interviewten Personen wiedergeben und ich ihre Aussagen nicht **verallgemeinern** darf. Meine Ergebnisse sollen als anregende Auseinandersetzungen betrachtet werden.

## 5. Präsentation der empirischen Ergebnisse

Um die Forschungsfrage angemessen zu beantworten, wurde ein empirisches Vorgehen ausgewählt. Dafür wurden die drei durchgeführten Interviews ausgewertet. Die erhaltenen Ergebnisse werden in diesem Kapitel präsentiert. Die Aussagen geben einen kleinen Einblick in die Tätigkeit der Sozialarbeitenden.

### 5.1. Hauptkode „Psychische Bedürfnisse“

Im Kapitel drei wurden die 14 Bedürfnisse nach Staub-Bernasconi beschrieben. Es gelang mir, die sechs Unterkodes „Orientierung“, „Stimulation“, „soziale Zugehörigkeit“, „soziale Anerkennung“, „empathische Zuwendung“ und „Freiheit oder relative Autonomie“ diesen Bedürfnissen zuzuordnen.

#### 5.1.1. „Orientierung“

Die Bevölkerung wird von allen Seiten mit Informationen versorgt. So war es interessant herauszufinden, welche Orientierung die älteren Menschen diesbezüglich benötigen. Die Interviewantworten fielen unterschiedlich aus. Martha meinte, dass das Bedürfnis nach Orientierung unterschiedlich sei. Es sei aber wichtig, die Angebote anhand verschiedener Medien zu veröffentlichen, damit die grosse Mehrzahl der Bevölkerung diese zur Kenntnis nehmen könne. Martha sieht jedoch auch Gefahren, indem heutzutage viele Angebote nur noch über das Internet angeboten werden und für Non-User nicht zugänglich sind.

„(...) einige sind so darauf angewiesen, dass sie so etwas<sup>4</sup> haben. Andere: „Schauen wir einmal. Ist etwas da, was mich interessiert. Dann mache ich es oder dann mache ich es nicht.“ Das ist sehr unterschiedlich. Was wichtig ist, ist, dass wir unsere Angebote auf verschiedenen Kanälen veröffentlichen. Wir haben jetzt das Glück, dass wir mit dem Walliser Bote jeden Tag das „Alter aktiv“ veröffentlichen. Wir haben die gedruckte Broschüre. Wir sind natürlich auch im Internet präsent und das braucht es weiterhin: unterschiedliche Quellen! Dass diese Personen unsere Angebote kennenlernen können, (...).“ (Martha, Zeile 707-715)

„(...) die Gefahr ist, dass die Non-User abgehängt werden, z.B. SBB-Sparbillette > Internet. Viele Wohnungen > nur noch Internet. Viele Angebote, Dienstleistungen > Internet. Da muss man aufpassen, dass da nicht eine ganze Bevölkerungsgruppe abgehängt wird. (...), dass man nicht diese aus den Augen verliert, auch wenn sie einen kleinen Anteil von der Bevölkerung sind, dass man allen versucht gerecht zu werden.“ (Martha, Zeile 721-729)

Der Sozialarbeiter Hans versicherte, dass das Thema „Wohnen“ viele Fragen aufwirft. Er fand, dass es wichtig sei, der Klientel auch diejenigen Informationen weiterzugeben, welche in einem weiteren Zusammenhang mit der Fragestellung stehen.

„Was auch noch ein sehr ausgeprägter Bereich ist, ist das Wohnen im Alter und da beraten wir immer hinsichtlich der verschiedenen Wohnformen, (...) das andere Extrem zum eigenständigen Wohnen, das diametral gegenüberliegt, ist das Wohnen in einem Alters- und Pflegeheim. Das natürlich auch Thema ist und gleich auch diverse Fragestellungen mit sich bringen kann.“ (Hans, Zeile 451-461)

<sup>4</sup> Etwas = Damit ist das Programmheft der Pro Senectute gemeint, welches sie während des Interviews hochhieb.

„(...) ein Anspruch, den ich an mich in den Beratungen habe, ist, dass ich nicht nur den Leuten das erzähle, wozu sie die konkreten Fragen haben, sondern ich finde, es gehört zu der professionellen Betreuung, dass man vielleicht auch weiterdenkt und vielleicht noch andere relevante Punkte mit ins Spiel bringt (...) den Personen auch eine gewisse Orientierung biete, um sich zu Recht zu finden.“ (Hans, Zeile 932-939)

Seine Teamkollegin Petra bestätigte ebenfalls, dass viele praktische Informationen während punktueller Hilfestellung eingeholt werden.

„Was kann ich wo nutzen?“ Ganz pragmatisch. „Wo kann ich für dieses Anliegen hingehen? Wie mache ich dieses? Hat sich das verändert?“ Eigentlich viele praktische Informationen (...).“ (Petra, Zeile 440-442)

### 5.1.2. „Stimulation“

Zur Frage, mit welcher Motivation die Klientel die Stelle aufsucht, wurde von allen Interviewten von intrinsischen und extrinsischen Motivationen gesprochen. Im Bereich der Animation-Sport stand die intrinsische Motivation im Vordergrund. Deren Umsetzung ermöglicht einen Defizitgleich.

„Die Motivation ist, weil es Spass macht, weil es Freude macht, weil es meine Lebensqualität verbessert. Es ist nicht in dem Sinne ein Defizitgleich. Im Sinne, wie bei der Sozialberatung. Klar ist es auch vielfach ein Defizitgleich, wenn jemand an den Mittagstisch kommt, weil er sonst alleine zu Hause wäre. Aber es ist nicht in dem Masse, wie bei der Sozialberatung.“ (Martha, Zeile 748-752)

Im Beratungsbereich stand hingegen vor allem die extrinsische Motivation im Vordergrund. Hans gab zu verstehen, dass die meisten Personen wegen eines finanziellen oder psychischen Drucks oder inneren Bedürfnisses zu ihnen kämen. Dazu nannte er verschiedene Beispiele:

„(...) bei vielen von unseren Klienten ist auch schon ein rechter Druck da. Genau aus diesem Grund, weil viele wirklich zuwarten, bis es nicht mehr geht und es ist für uns dann natürlich auch nicht mehr so einfach, denn wir handeln dann vielfach schon in Notsituationen. Was ich meine ist, wenn jemand zu mir kommt mit einem sehr schlechten Renteneinkommen und nichts mehr auf der Seite hat und sagt: „Können sie EL anmelden.““ (Hans, Zeile 943-948)

„(...) dass eine Person vielleicht eine schwierige Lebenssituation durchgemacht hat. Aber von sich aus wirklich bemerkt: „Okay, ich brauche Hilfe.“ Oder auch bemerkt: „Ich möchte jemanden, der mit mir spricht! Ich möchte vielleicht einen Betreuungsdienst avisieren.“ Dann ist das ein inneres Bedürfnis oder so und der Wunsch, zum Beispiel mit jemandem zu kommunizieren. (...) Ich habe auch schon das Beispiel erwähnt von jemandem, der den Partner verlor und deswegen viele Formalitäten regeln und in dieser schwierigen Situation funktionieren musste, (...).“ (Hans, Zeile 956-966)

„(...) irgendeinmal hat die Person Begleitung dazu gehabt und danach ist die Hemmschwelle überhaupt alleine hinzugehen, genommen worden.“ (Hans, Zeile 1003-1005)

Petra bestätigte, dass die Klientel motiviert sein muss ihre Lebenssituation zu bewältigen und Hilfe anzunehmen. Dass es manchmal aber auch eine äussere Stimulation brauche, damit die Seniorinnen und Senioren sich nicht gehen lassen.

„Die Bewältigung ihrer Lebenssituation einfach, die muss da sein und die Bereitschaft, das zu bewältigen. Die Bereitschaft auch Hilfe annehmen zu können, (...).“ (Petra, Zeile, 449-450)

„(...) wenn sie nicht motiviert sind, dann wird auch nichts gemacht und dann lässt man es auch schlittern und dann braucht es dann irgendeinmal den Input von aussen und sei das jetzt von Ärzten (...).“ (Petra, Zeile, 456-458)

### 5.1.3. „Soziale Zugehörigkeit“

Eine weitere Frage war, welche sozialen Kontakte die Klientel wünscht. Alle drei Personen erwiderten, dass die Kontaktpflege innerhalb der Familie wichtig sei, es aber auch noch andere Kontakte benötige. Petra erinnerte sich, dass die ältere Generation zum Beispiel auch generationenübergreifende Kontakte benötige, die Bereicherung schenke.

„Den Kontakt innerhalb der Familie auch, wohl verstanden. Bei gleichaltrigen Menschen auch, aber auch andere Kontakte, die ihnen auch etwas geben, vielleicht generationenübergreifend.“ (Petra, Zeile 477-479)

„Es gibt Altersheime, die haben die Kitas in den gleichen Lokalitäten und die essen einmal in der Woche miteinander und dann wird gemischt gegessen und auch ab und zu miteinander gebastelt und von den Personen, die noch die Fähigkeiten und den Zugang haben, wird das schon geschätzt, (...).“ (Petra, Zeile 483-487)

Hans beobachtete, dass sein monatlicher Besuch bei gewissen Klientinnen und Klienten fast der einzige soziale Kontakt sei. Er beobachtete, dass manche Personen eine Hemmschwelle haben, das Angebot zur Förderung der Sozialkontakte in Anspruch zu nehmen, weil sie die Personen an diesen Aktivitäten nicht kennen. Er würde es gut finden, wenn die Klientel am Anfang eine Begleitung zu den Aktivitäten hätte.

„(...) ich weiss zum Beispiel, dass bei gewissen Personen mein monatlicher Besuch fast den einzigen sozialen Kontakt darstellt, welche diese Personen haben. (...) Aber ich finde, dass die Bedürfnisse für Personen, die über kein gutes soziales Netz verfügen, durchaus da wären. (...).“ (Hans, Zeile 973-986)

„(...) da bemerke ich, auf der einen Seite ist das Bedürfnis nach Kontakten da. Auf der anderen Seite ist die Hemmschwelle da, die es verunmöglicht einen ersten Schritt zu machen (...). Ich habe jemanden gehabt, dem habe ich zum Beispiel das Angebot vom Seniorentreff genannt und irgendeinmal hat die Person Begleitung dazu gehabt und danach ist die Hemmschwelle überhaupt alleine hinzugehen, genommen worden.“ (Hans, Zeile 997-1005)

Martha äusserte, dass es wichtig sei, dass die alten Kontakte gepflegt werden und dass die einen Personen bewusst neuen Kontakt suchen und die anderen dies nicht benötigen. Zudem bemerkte sie, dass gewisse Personen auf soziale Kontakte verzichten, weil ihnen das nötige Kleingeld für einen Kaffee nach der gemeinsamen Aktivität fehle.

„Es ist individuell. Also sicher, dass die bestehenden Kontakte, die Guten, weiter gepflegt werden und dann gibt es Menschen gleich wie in allen Altersgruppen, welche sagen: „Super, ich lerne gerne neue Personen kennen. (...) und andere die sagen: „Nein, lieber nicht. Für mich stimmt es so.“ Das muss man auch respektieren, so wie

andere sagen: „Das ist flott, dass ihr dieses Angebot habt, aber ich will das nicht machen.““ (Martha, Zeile 755-761)

„Hier ist Armut, wenn man nicht an gesellschaftlichen Aktivitäten teilnehmen kann (...). Die älteren Personen ziehen sich zurück. „Also, ich gehe nicht ins Turnen. Es würde mir zwar guttun ins Seniorenturnen zu gehen, aber die gehen danach immer noch einen Kaffee trinken und ich kann mir das nicht jede Woche leisten! Also bleibe ich zu Hause.““ (Martha, Zeile 780-786)

#### 5.1.4. „Soziale Anerkennung“

Der vorgeschlagene Walliser Altersartikel spricht von der Achtung der Persönlichkeit. So wurde das Bedürfnis nach sozialer Anerkennung bei der älteren Bevölkerung diskutiert. Zwei Personen sprachen davon, dass diese Generation Wertschätzung benötige und, dass sich die Anerkennung durch die Pensionierung ändere.

„(...) die Anerkennung ist nachher von der Gesellschaft nicht mehr die gleich, einfach so als Gesamtes. Man muss sie, diese Generation anerkennen, genau gleich wie die Erwerbstätigen und die Bevölkerung. Die haben ihre Arbeit gemacht und ihre Arbeit ist jetzt Rentner zu sein.“ (Petra, Zeile 518-521)

Zudem meinte Hans, dass ihrer Lebenserfahrung und ihren Ressourcen auch Achtung geschenkt werden müsse und man sie immer noch als eigenständige Personen ansehen solle, auch wenn ihre Fähigkeiten abnehmen.

„Ich habe mit sehr höflichen, anständigen Personen zu tun, die Wertschätzung nur zum Teil bekommen.“ (Hans, 414-416)

„Also ich finde, dass die Personen vielleicht auch als Menschen mit grosser Lebenserfahrung, als Menschen mit vielen Fähigkeiten, sogar teils mit Ressourcen betrachtet werden müssen. (...) es sind gleichwohl Menschen, die in unserem Zentrum von der Beratung stehen und darum finde ich, brauchen sie auch dementsprechend Anerkennung.“ (Hans, Zeile 1023-1030)

Martha teilte die Ansicht, dass die ältere Generation Anerkennung im allgemeinen Sinn benötige und der soziale Status nach der Pensionierung nicht mehr der gleiche sei. Es sei eine Aufgabe der Pro Senectute, die älteren Personen sichtbar zu machen.

„Was er vorher gewesen ist, in dieser Firma. Chef oder Chefin. Ist man danach einfach der Herr XY und die Frau X.“ (Martha, Zeile 64-66)

„Anerkennung, also schon einmal grundsätzlich. „Es ist gut, dass es dich gibt. So wie du bist, ob du jetzt mitmachst oder nicht. Ich sehe dich, ich nehme dich wahr.“ Schon das ist eine Anerkennung und das ist auch eine von den Aufgaben, dass wir die älteren Menschen in der Gesellschaft sichtbar machen. Nicht der topfitte Jungsenior. Der ist in der Gesellschaft, aber gerade die alten Menschen, die sich zurückziehen, die sich nicht freiwillig zurückziehen.“ (Martha, Zeile 771-777)

#### 5.1.5. „Empathische Zuwendung“

Sorgen zu haben belastet die Psyche. So war es interessant herauszufinden, welche Sorgen die Klientel den Pro Senectute-Mitarbeitenden anvertraut. Bei allen drei Personen werden verschiedenste Sorgen deponiert. Hans wurden finanzielle, gesundheitliche und familiäre Sorgen anvertraut. Er empfand, dass es den Hilfesuchenden guttue, wenn er zuhöre.

„Beispielsweise habe ich das letzte Mal jemanden bei mir gehabt, welche nur für die Anmeldung für EL gekommen ist, und die nachher auch noch Sachen zu ihrer gesundheitlichen Situation geäußert oder anvertraut hat und/oder auch beispielsweise ihr problematisches Verhältnis mit der Tochter erzählt hat. Ich bin da eigentlich sehr offen, was das betrifft. Ich denke immer, dass es vielleicht schon gut ist, dass die Personen ihre Sorgen, die sie haben, irgendwo platzieren können. Das tut auch gut, wenn jemand zuhören kann, wo für sie da ist.“ (Hans, Zeile 532-539)

Petra entgegnete zu diesem Thema, dass sie nicht immer die richtige Ansprechperson für jede Sorge sei. Zudem bemerke sie in der Beratung, dass manchmal nachgefragt werden müsse, wenn eine Sorge angetönt werde.

„Ja, eigentlich können sie mir alles anvertrauen. Sie können auch das sagen, ob ich dann die richtige Person bin, das muss man natürlich schauen und dort ist dann die Triage. Wo kann man die Unterstützung, das Angebot finden? Aber es ist sehr schön, wenn deponiert wird. Das wo wirklich drückt, auch die Sachen dahinter. Vielleicht braucht es auch wie ein Nachfragen.“ (Petra, Zeile 89-93)

Martha, die soziokulturelle Animatorin, spürte, dass alleinstehende Personen gern Kontakt suchen um ihre Sorgen und Nöte zu teilen. Ihr wurden auch finanzielle oder gesundheitliche Sorgen anvertraut. Des Weiteren bemerkte sie, dass der Eintritt ins Rentenalter bei vielen Personen Angst auslöse und diese den Austausch suchen.

„(...) Personen, wo zum Beispiel allein sind, suchen Kontakt. Diese haben gerne eine andere Art von Kontakten: Gemeinsam etwas machen mit älteren Personen, Sorgen und Nöte. (...) Die Gesundheit, wenn die Gebresten kommen. Das sind Sorgen. Materielle Sorgen tauchen auch hier auf.“ (Martha, Zeile 254-259)

„Eine gewisse Angst stelle ich bei sehr vielen Leuten fest. Vor allem was Sinngebung vom Leben nachher angeht und das Zeitmanagement. „Was fange ich dann mit mir an?“ Und ich habe immer Rückmeldungen von Personen.“ (Martha, Zeile 114-117)

#### 5.1.6. „Freiheit oder relative Autonomie“

Alle drei Personen stellten fest, dass es für die ältere Generation nicht einfach sei, Hilfe anzunehmen. Martha äusserte, dass viele in unvorstellbaren Zuständen wohnen würden, aber sich keine Hilfe suchen oder auch nicht holen können.

„Durch das, dass es ältere Menschen sind und in Zuständen leben, die man sich fast nicht vorstellen kann. Jeder von denen hätte das Recht ein materiell besseres Leben zu führen, aber weil sie nicht können und wollen Hilfe und Unterstützung anfragen. Das stellt man schon auch fest. (Martha, Zeile 638-642)

Hans gab zu verstehen, dass das Bedürfnis nach Autonomie und Freiheit gross sei. Er fand es gut, dass die Personen möglichst lange versuchen würden, so zu leben, wie sie wollen und können. Zuerst versuche die Klientel allein das Problem zu lösen. Erst wenn sie nicht mehr weiterwisse, werde Hilfe gesucht. Ältere Personen möchten möglichst niemandem und speziell keinen Familienmitgliedern zur Last fallen.

„(...) ich bemerke natürlich bei den betagten Leuten ist es schon so, dass sie hin und da zuerst einmal alles andere ausprobieren und dann, wie am Schluss, als letzte Möglichkeit zu mir kommen und Hilfe suchen, weil sie zuerst alles andere probieren auszuschöpfen und erst dann, wenn sie bemerken: „Jetzt komme ich nicht weiter. Jetzt geht es wirklich nicht mehr. Jetzt muss ich!““ (Hans, Zeile 239-244)

„(...) ich erlebe das wirklich so, dass die Personen möglichst lange, und das finde ich eigentlich noch sehr gut, so leben können und leben wollen, wie das der eigene Wille ist und darum denke ich mir, das Bedürfnis nach Selbstbestimmung ist sicher auch hoch. Ja genau, eigentlich Autonomie und Freiheit.“ (Hans, Zeile 890-893)

„Aber das Bedürfnis von vielen älteren Personen, die ich in der Beratung habe, ist wirklich so, möglichst nicht zur Last zu fallen (...) „Ich will aber nicht meinen Angehörigen zur Last fallen!““ (Hans, Zeile 898-899)

Petra schilderte, dass es bei Mandatsaufträgen schwierig sei den älteren Menschen zu helfen, wenn sie selbst abgelehnt werde und ein Misstrauen vorhanden sei.

„Ja, schwierig ist da, wo man komplett abgelehnt wird und zwar sowohl die Sachen, wo du willst. Das ist auch wieder im Bereich Erwachsenenschutz, wo das wie aufge-drängt ist. Du wirst als Person abgelehnt. Du wirst quasi, deine Arbeit will nicht angenommen werden und auch das Misstrauen: „Ja, ihr wollt mir sowieso nur das Geld nehmen!“ So das tiefe Misstrauen und einfach die Ablehnung.“ (Petra, Zeile 45-49)

## 5.2. „Administrative Bedürfnisse“

Administrative Bedürfnisse können verschiedener Art sein. Die Auszüge aus den Interviews ermöglichten einen Einblick in deren Vielfalt. Nachfolgend wird näher darauf eingegangen.

### 5.2.1. „Administrative und organisatorische Entlastung“

In Kapitel zwei wurde die Pro Senectute mit ihren verschiedenen Dienstleistungen vorgestellt. Deshalb befasst sich eine Frage mit den Anliegen der Klientel.

Alle Interviewten bieten Hilfestellung im administrativen und organisatorischen Bereich an. Sie bestätigten, dass die Anliegen unterschiedlicher Natur seien. Petra machte deutlich, dass die finanziellen Angelegenheiten im Vordergrund stünden und andere Themen, wie zum Beispiel die soziale Isolation oder ein möglicher Wohnungswechsel, erst später auftauchen würden.

„Also, wenn man die freiwillige Sozialberatung anschaut, sind es vielfach schon auch finanzielle Fragen. Die Finanzen spielen eine grosse Rolle, weil da tut es dir irgendwo weh, wenn es nicht reicht und dann sind natürlich Erschliessungen von EL-Leistungen, zum Beispiel die Pensionskasse und AHV und so weiter und am Rande kommt dann vielfach auch noch anders, also die soziale Isolation zum Beispiel: „Ich habe niemanden mehr und so.“ Das kommt irgendwie wie so hinterher und dann auch administrative Unterstützung. Und dann gibt es aber auch Leute, die in einer Entscheidungsfindung sind: „Ja, sollte ich wohl in eine kleinere Wohnung?“ (Petra, Zeile 74-82)

Hans entlastete eingeschränkte Personen organisatorisch, indem er sie zu Hause besuchte. Wenn er Personen längere Zeit begleitete, half er ihnen im Rahmen der freiwilligen Einkommens- und Vermögensverwaltung bei administrativen Belangen. Zudem organisierte er auch Mediationen bei Krisen- und Konfliktsituationen.

„Was ich mir aber denke, ist, was auch unsere Stelle bei der Pro Senectute so speziell macht, dass wir gleichwohl, wenn die Personen nicht mobil sind, auch Hausbesuche machen.“ (Hans, Zeile 770-772)

„Primär sind das Leute, denen wir auch administrativ helfen, teils auch Verwaltungen machen, wie beispielsweise freiwillige Einkommens- und Vermögensverwaltung. Das

ist natürlich dann etwas, was sich über einen längeren Zeitraum erstreckt.“ (Martin, Zeile 303-306)

„Im Weiteren beraten wir auch noch hinsichtlich Krisen-/Konfliktsituationen. Das heisst, eine Krisensituation kann beispielsweise auch der Verlust von einem Partner sein, der meist schwierig ist und man parallel noch funktionieren und alles regeln müsste und auch da können wir unterstützend tätig sein. Aber auch, wenn zum Beispiel familiäre Situationen ein bisschen belastend sind. Vielleicht sich Konflikte ereignet haben, bei welchen man probieren müsste eine Art Mediation anzustreben. (Hans, Zeile 442-448)

Martha gab zu verstehen, dass sie individuell auf die Wünsche ihrer Klientel eingehen müsse. Beim Organisieren müsse sie auf die zeitlichen und topografischen Verfügbarkeiten ihrer Klientel Rücksicht nehmen. Einmal wünschten sich ein paar Seniorinnen eine Singwoche, bei welcher Martha beim Organisieren unterstützend beriet. Ein anderes Mal ermöglichte sie einer Person, dass diese an einem Kurs teilnehmen konnte, indem sie von Marthas Netzwerk profitierte.

„(...) vor ein paar Jahren sind ein paar Damen von diesen Seniorenchören auf mich zugekommen und haben gesagt, sie hätten gerne einmal eine Singwoche und dann habe ich zuerst gedacht: „Singwoche, ja wie?“ Sie würden gerne einmal so eine Art Sängerlager mit singen, Kontakten und ich weiss nicht, was alles zusammen machen und dann habe ich dies organisiert, aber mit ihnen zusammen. (...) Sie haben mich nur als Beratung und Unterstützung gebraucht und das wäre eigentlich das Ideal.“ (Martha, Zeile 216-225)

„(...) dass ich weiss, hier oben sind diese Freiwilligen oder ich kenne diese privat, dass ich da etwas organisieren kann. „Bringst du mir diese Frau bitte auf das Postauto oder komm doch auch in den Kurs?“ (Martha, Zeile 276-279)

„Einerseits diese Kurse anbieten und andererseits eben auch die Sachen anbieten, dass sie rein zeitlich und topographisch erreichbar sind und andererseits auch das Netzwerk nutzen.“ (Martha, Zeile 290-293)

### 5.3. „Finanzielle Bedürfnisse“

Das Dienstleistungsangebot im Finanzbereich der Stiftung ist wie in Kapitel zwei beschrieben gross. Es erstreckt sich von Fondanfragen über das Aufstellen eines Budgets bis zur Vermögensverwaltung. So war es absehbar, dass sich ein Hauptkern den finanziellen Bedürfnissen widmet.

#### 5.3.1. „Materielle Sicherheit“

Mit der Einführung der AHV und EL verbesserte sich die finanzielle Lage der älteren Bevölkerung. Alle drei Personen bestätigen, dass die Finanzen die Klientel beschäftige. Martha erwähnte, dass bei vielen Personen, welche in den Pensionierungskurs kommen, die materielle Sicherheit im Vordergrund stehe.

„Im Vordergrund stehen bei den meisten die Finanzen und das ist auch verständlich, dass die materielle Sicherheit da ist, (...).“ (Martha, Zeile 54-55)

Hans unterstrich, dass der Bereich der Finanzen das Bedürfnis der Existenzabsicherung betrifft. Nachdem die hilfeschuchenden Personen oft alle finanziellen Ressourcen ausgeschöpft haben, suchen sie die Stiftung auf. Hans berät sie, indem er schaut, wie sie mit ihren finanziellen Mitteln noch ein würdiges Leben führen können.

„(...) was der Bereich von den Finanzen/Sozialversicherungen betrifft, auch das Bedürfnis von der Absicherung von der Existenz. (...). Klar die Personen schauen möglichst alles zuerst auszuschöpfen, aber viele kommen dann gleichwohl zu uns, bei denen man dann zusammen schauen muss: Wie kann man mit diesen Mitteln, die man zur Verfügung hat auch noch ein würdiges Leben im Alter führen?“ (Hans, Zeile 908-911)

Petra meinte, dass zur Existenzsicherung ein Antrag an die Ergänzungsleistung gemacht werden könne.

„(...) die Finanzen spielen eine grosse Rolle, weil es dir da irgendwo wehtut, wenn es nicht reicht und dann sind natürlich Erschliessungen von EL-Leistungen nötig (...).“ (Petra, Zeile 75-77)

## 6. Diskussion der Forschungsergebnisse

Die ausgewerteten Daten werden in diesem Kapitel mit der theoretischen Grundforschung in Verbindung gebracht. Danach werden die Forschungsfrage und die Hypothese ebenfalls mit den erhobenen Daten verknüpft, diskutiert und fortgesetzt.

### 6.1. Verbindung der Grundforschung mit den erhobenen Interviewdaten

In der Grundlagenforschung beleuchtete ich verschiedene Themen, welche mit Alter, der Pro Senectute und den Bedürfnissen von älteren Personen in Verbindung stehen. Gasser, Knöpfel und Seifert zeigen mit ihrer Studie (2015, pdf) auf, dass ältere Personen eine Abneigung haben staatliche Leistungen zu beziehen. Diese Feststellung machten auch Martha, Petra und vor allem Hans. Er betonte, dass die älteren Personen zuerst selbständig versuchen, Lösungswege zu finden, damit sie nicht staatliche Leistungen beantragen müssen. Die Stiftung wird oft erst als letzter Ausweg aus der prekären Situation aufgesucht und deshalb müssen die Fachpersonen dementsprechend kompetent in einer Art Notlage handeln.

Grawes Theorie macht deutlich, dass der Mensch nach Konsistenz strebt und unter anderem ein Bedürfnis nach Kontrolle hat. Dieses Kontrollbedürfnis kann ein Grund sein, weshalb die älteren Personen versuchen selbständig das Problem zu lösen. So behalten sie die Kontrolle über ihre Angelegenheiten und können den Lösungsprozess selbst steuern und bestimmen. Dieses Bedürfnis kann nach dem Aufsuchen der Stiftung jedoch nicht mehr komplett gewährt werden. Die Sozialarbeitenden erhalten dadurch nämlich einen Einblick in die Situation und beraten die Hilfesuchenden. Auf Wunsch leiten die Fachpersonen die weiteren Schritte zur Problemlösung in die Wege. Ein zweiter Grund der Leistungsablehnung könnte sein, dass sich die älteren Personen durch das Aufsuchen der Stiftung eingestehen müssen, dass sie nicht mehr fähig sind, ihre Aufgaben selbständig zu erledigen und dies das Selbstwertgefühl schwächt. Das Streben nach Bedürfnisbefriedigung löst in beiden Fällen motivationale Schemata, wie das Annäherungsschemata und das Vermeidungsschemata, aus. Wenn die Klientel erkennt, dass sie aussenstehende Hilfe benötigt, kann dies bei ihnen ein Inkongruenzsignal auslösen. Dieses Signal veranlasst die Seniorinnen und Senioren zu einem Annäherungsschemata, was ihnen hilft, ihre Abneigung gegenüber staatlichen Leistungen zu überwinden und die Stiftung um Unterstützung zu bitten.

Wollen die Bedürftigen jedoch nicht wahrhaben, dass sie auf staatliche Hilfe angewiesen sind, kann dieses Verhalten bei ihnen ein Vermeidungsschemata aktivieren. So versuchen sie mit ihren begrenzten vorhandenen Mitteln auszukommen und vermeiden bewusst finanzielle Ausgaben, auch wenn sie dafür auf Lebensqualität verzichten müssen. Dieses Vermeidungsschemata wurde zum Beispiel in zwei sehr eindrücklichen Beispielen von Martha gefunden. Sie erzählte, dass manche ältere Menschen in Zuständen leben, die man sich kaum vorstellen könne und dass jede/jeder von diesen Seniorinnen und Senioren ein Anrecht auf ein materiell besseres Leben hätte. Dieses Recht wird auch im Art. 25 Abs. 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte gefordert. In ihrem zweiten Beispiel schilderte Martha, wie eine Person bewusst auf das Altersturnen und den damit verbundenen sozialen Kontakt verzichtet, weil sie nicht die nötigen finanziellen Mittel besitzt, um sich anschliessend an der gemeinsamen Aktivität, dem Kaffeetrinken, zu beteiligen. Genau solches soziales Teilhaben soll durch den vorgeschlagenen Altersartikel gefördert werden. Anhand des im letzten Beispiel beschriebenen Verhaltens gelingt es Bezüge zu Staub-Bernasconis Bedürfnissen

zu machen. Da die Person auf die sportliche Aktivität verzichtete, gab sie gleichzeitig auch ihren sensorischen Bedürfnissen sowie den Bedürfnissen nach Abwechslung und Sinn weniger Raum. Das Gleiche gilt für die Bedürfnisse nach Freiheit oder relativer Autonomie, nach Gleichgewicht sowie nach sozialer Zugehörigkeit, weil sie auf das Austauschen beim gemeinsamen Kaffee verzichtete. Wie elastisch sind wohl die Bedürfnisse dieses Menschen? Besteht für ihn die Gefahr, dass, wie Staub-Bernasconi (1995, 216) schreibt, die Bedürfnisse durch armselige Lebensbedingungen zerstört werden können? Diese Frage kann nicht beantwortet werden, da die Bedürfnisse bei jedem Menschen unterschiedlich ausgeprägt und individuell sind. Jedoch ist anhand dieses Beispiels ersichtlich, dass diese Person sich isoliert. Auch Hans gab zu verstehen, dass die Isolation bei gewissen Seniorinnen und Senioren vorhanden ist. Wie Höpflinger (2004, 40-49) beschreibt, fokussiert sich die ältere Bevölkerung in der dritten Phase auf ihre Wohnung und Wohnungsumgebung, was automatisch einen Abbau der sozialen Kontakte verursacht. Hans bestätigte, dass das Wohnen ein entscheidender Bereich in der Beratung sei. Er versucht den Hilfesuchenden möglichst lange das Leben zu Hause zu ermöglichen. Dieses Handeln kann befürwortet werden, da Cavalli (2002, online) aufzeigt, dass Menschen zu Hause zweimal weniger von depressiven Störungen betroffen sind als gleichalterige Personen in stationären Einrichtungen.

Petra findet es interessant zu beobachten, wie ihre Klientel sich in einem Entscheidungsfindungsprozess befindet, wenn es um das Thema Wohnen geht. Auch Höpflinger (2004, 29-49) betont, dass in allen vier Phasen im Leben der älteren Bevölkerung das Wohnen thematisiert wird.

## 6.2. Interpretation der erhobenen Interviewdaten

„Aber das Bedürfnis von vielen älteren Personen, wo ich in der Beratung habe, ist wirklich auch so, möglichst nicht zur Last zu fallen, (...) Es ist bei vielen Älteren aber auch so: „Ich will aber nicht meinen Angehörigen zur Last fallen!“ (Hans, Zeile 898-903)

Martha hatte ein ähnliches Beispiel. Beide geben damit zu verstehen, dass ältere Personen ihre Angehörigen nicht belasten wollen. Dieses Verhalten der älteren Menschen kann auf Rücksicht basieren, denn die Kinder der älteren Bevölkerung sind oft noch in die Arbeitswelt eingebunden. Sie haben somit Verpflichtungen gegenüber ihrem Arbeitgeber und ihrer eigenen Familie, was oft ein volles Tagesprogramm und wenig Freizeit mit sich bringt. Deshalb wollen die Seniorinnen und Senioren ihre Kinder nicht noch mit zusätzlichen häuslichen Aufgaben wie dem Einkaufen, Putzen oder administrativen Aufgaben wie dem Erledigen der Post, der Zahlungen und der Steuererklärung oder organisatorischen Aufgaben wie dem Begleiten zu Arztbesuchen oder zur Physiotherapie belasten. Vielleicht wollen die hilfesuchenden Personen ihren Kindern auch einfach ein besseres und sorgenloseres Leben ermöglichen, als sie es hatten. Andere Gründe, weshalb die älteren Personen nicht zur Last fallen wollen, könnten ihre Erziehung, ihr Stolz oder ihr Bedürfnis nach Selbstständigkeit sein. Deshalb kann davon ausgegangen werden, dass es für diese Hilfesuchenden eine Erleichterung ist, wenn sie externe Hilfe, zum Beispiel durch die Pro Senectute, die Spitex und den Fahrdienst erhalten und ihnen die Fachpersonen ihre Aufmerksamkeit und Anerkennung schenken.

Alle drei Befragten bestätigten, dass Anerkennung wichtig ist. Hans und Martha erklärten zudem, dass die Anerkennung durch den Austritt aus der Berufswelt nicht mehr die gleiche sei. Aber weshalb nicht? Nur weil sie nicht mehr berufstätig sind? Die Seniorinnen und Senioren sind zum Beispiel ehemalige kaufmännische Angestellte und besitzen immer noch ihr Fachwissen und können zudem auf ihre Berufs- und Lebenserfahrung zurückgreifen. Somit wäre es eine Bereicherung, wenn sie ihr Wissen weitergeben könnten. Dieses ist aber in der Arbeitswelt nicht mehr so sehr gefragt, weil es zum Teil inaktuell ist und sich die Arbeitstätigen nicht mehr dafür interessieren. Deshalb ist die Haltung von Hans sehr bemerkenswert, weil er sagte, dass die Klientinnen und Klienten als Menschen mit grosser Lebenserfahrung, vielen Fähigkeiten und Ressourcen betrachtet werden müssen. Würde eine solche Haltung nicht den Selbstwert der älteren Bevölkerung erhöhen und sich positiv auf ihre psychische Befindlichkeit und ihre Bedürfnisse auswirken? Martha betonte, dass es eine der Aufgaben der Stiftung sei, die älteren Menschen sichtbar zu machen. Könnte die Pro Senectute mit einem schweizweiten Projekt zu einem Umdenken und mehr Wertschätzung verhelfen?

Martha gab zu verstehen, dass die Pensionierung ein sehr entscheidender und einschneidender Prozess sei. Sie stellte bei vielen Klientinnen und Klienten fest, dass eine gewisse Angst bezüglich der Sinnggebung vom Leben und des Zeitmanagements vorhanden sei.

Dieser Prozess bedingt eine Neuausrichtung der persönlichen Aufgaben und Ziele. Aber weshalb löst er Ängste aus? Ist es die Angst vor dem Unbekannten oder plötzlich einfach „nur“ als Mensch ohne wertgeschätzte Aufgabe und beruflichen Sozialkontakt dazustehen? Kontrolle und Autonomie abzugeben ist ein schmerzvoller Prozess. Es ist auch ein Bewusstwerden darüber, was verloren gehen wird. So hoffe ich, dass möglichst viele Personen sich frühzeitig mit der Thematik auseinandersetzen, Angebote wie Pensionierungskurse in Anspruch nehmen und damit eine Brücke bauen können zu einem Neuanfang.

### 6.3. Beantwortung der Forschungsfrage

Mit welchen Bedürfnissen konfrontiert die Klientel die Fachpersonen der Pro Senectute im Oberwallis?

Alle drei Befragten setzten sich mit den Bedürfnissen der Klientel auseinander. Ihre Antworten waren vielfältig und ergänzten sich, weil sie zum Teil unterschiedliche Tätigkeiten für die Stiftung wahrnahmen und jede Person ihre persönlichen Erfahrungen schilderte. Es wurde ersichtlich, dass im Bereich der Sozialberatung und der soziokulturellen Animation die Fachpersonen vor allem mit psychischen Bedürfnissen der Klientel konfrontiert waren. Die Sozialarbeiterin und der Sozialarbeiter bestätigten, dass die Hilfsbedürftigen ein Bedürfnis nach Orientierung hatten und hauptsächlich konkrete und praktische Informationen, die ihren Lebenssituationen dienten, einholten. Diese Gelegenheiten nutzte Hans jeweils geschickt, um auch über zusammenhängende Themen zu informieren. Die soziokulturelle Animatorin fand es besonders wichtig, dass das Dienstleistungsangebot der Stiftung über verschiedene Medien an die Bevölkerung gelangt, damit sich die Personen einen Überblick über die vorhandenen Angebote verschaffen können.

Anhand der Aussagen aller drei Personen wurde festgestellt, dass die Klientel einen sozialen und finanziellen Defizitausgleich bei der Stiftung sucht. Es war für die Hilfsesu-

chenden stimulierend, gemeinsame Aktivitäten mit anderen Personen ausüben zu können. Beide Stiftungsbereiche wurden aber auch mit der sozialen Isolation konfrontiert, mit welcher sie sich intensiv auseinandersetzten. Hans beobachtete, dass gewisse Personen Hemmungen hatten neue soziale Kontakte zu knüpfen und es diese gemeinsam zu überwinden galt.

Ein weiteres Bedürfnis, mit welchem alle drei Fachpersonen konfrontiert wurden, war das Bedürfnis nach sozialer Anerkennung. Die Seniorinnen und Senioren möchten als autonome und wertvolle Menschen wahrgenommen werden. Die Sozialarbeiterin und der Sozialarbeiter berichteten, wie sie stark gefordert waren und es viel Einfühlungsvermögen benötigte, als sie Personen in schwierigen Lebenssituationen begleiteten. Petra betonte bewusst, dass es vor allem im Erwachsenenschutzbereich schwierig war und gewisse Personen ihr gegenüber misstrauisch waren.

Die Seniorinnen oder Senioren benötigten im Allgemeinen Fachpersonen, die ihnen empathisch gegenübertraten, zuhörten und denen sie ihre Sorgen anvertrauen konnten. Dies spürten vor allem die zwei Personen aus dem Sozialberatungsteam. Petra fand es sehr schön, wenn Sorgen bei ihr deponiert wurden, auch wenn sie nicht immer die richtige Person dafür war. Sie bemerkte auch, dass die Ratsuchenden ein Anliegen manchmal nur antönten und es ein behutsames Nachfragen benötigte, damit die belastende Situation preisgegeben werden konnte.

Zudem machte die Untersuchung deutlich, dass das Bedürfnis nach Freiheit und relativer Autonomie bei den älteren Personen gross war. Sie wollten entscheiden, zu welchem Zeitpunkt sie Hilfe benötigten und ob sie diese annehmen wollten. Grundsätzlich wollten sie selbst über ihr Leben in all seinen Facetten entscheiden oder wenigstens mitentscheiden.

Vor allem die Personen aus dem Sozialberatungsbereich wurden mit administrativen Bedürfnissen konfrontiert. Diese waren finanzieller, rechtlicher, wohnbedingter oder organisatorischer Natur. Hans erzählte, dass es für die Betroffenen schwierig sei nach einem Partnerverlust noch zu funktionieren und sich um die verschiedenen administrativen Aufgaben zu kümmern. Alle drei Fachpersonen bestätigten, dass das Bedürfnis nach materieller Sicherheit bei allen Seniorinnen und Senioren eines der wichtigsten war und vor allem die Pensionierung die meisten finanziellen Ängste auslöste.

#### 6.4. Stellungnahme zur Hypothese

Die Pro Senectute im Oberwallis nimmt die Bedürfnisse der Klientel wahr, um ihre Angebote und Dienstleistungen zu überdenken und anzupassen.

Die Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen war in der Grundforschung sowie in den durchgeführten Interviews zentral. Gemäss Staub-Bernasconi (1995, 216) ist die Bedürfnisbefriedigung sehr wichtig, weil sie zu einem erfüllten Leben beiträgt. Die Fachpersonen der Pro Senectute nehmen mit ihrer Tätigkeit deshalb eine bedeutende Rolle im Leben der Hilfesuchenden ein und können deren Zukunft positiv beeinflussen.

Aus den Interviews geht hervor, dass alle interviewten Personen die Bedürfnisse der Klientel aus dem momentanen Sachverhalt herausfiltern und Lösungsvorschläge unterbreiten. Ich stellte fest, dass die soziokulturelle Animatorin flexibel auf die Bedürfnisse der Klientel einging und das Jahresprogramm entsprechend ausrichten konnte. Die zwei Personen aus dem Sozialberatungsteam haben jedoch nicht dieselbe Kom-

petenz und können die Angebote und Dienstleistungen der Pro Senectute im Oberwallis nicht anpassen. Sie können ihrem Vorgesetzten höchstens signalisieren, dass das Bedürfnis nach sozialem Kontakt vorhanden ist, so wie Hans es zum Beispiel feststellte, aber gewisse Personen Hemmschwellen haben allein als externe Person einer bestehenden Aktivitätsgruppe beizutreten. Hans sah hier das Bedürfnis nach einer vertrauenswürdigen Begleitperson.

Durch die gewonnenen Erkenntnisse dieser wissenschaftlichen Arbeit würde ich für eine zukünftige Arbeit folgende Hypothesen formulieren und eine davon auswählen:

1. Die Mitarbeitenden der Pro Senectute im Oberwallis nehmen die Fähigkeiten und Ressourcen der Klientel wahr und fördern diese situationsgerecht.
2. Die Mitarbeitenden der Pro Senectute im Oberwallis bereiten sich gezielt auf die Gespräche im Zwangskontext vor und reflektieren die Bedürfnisse der Klientel.
3. Die Mitarbeitenden der Pro Senectute im Oberwallis erkennen die Ängste der Klientel und können diese durch ihr Handeln verringern.

## 7. Schlussfolgerung

In diesem Kapitel werden die aus den Forschungsergebnissen abgeleiteten Konsequenzen für die Praxis der sozialen Arbeit erläutert. Weiterführende Fragen und die Grenzen der Forschungsarbeit werden formuliert. Der Lernprozess, der während dieser Arbeit durchgemacht wurde, wird kurz beschrieben und eine persönliche Stellungnahme rundet die Arbeit ab.

### 7.1. Konsequenzen der Forschungsergebnisse für die Praxis der sozialen Arbeit

Die erste Beratungsstelle der Pro Senectute wurde in Bern vor 58 Jahren eröffnet. Seither hat sich ihr Dienstleistungsangebot, wie im Kapitel zwei beschrieben wurde, stetig vergrössert. Es war mir ein grosses Anliegen, dass ich mich mit der Pro Senectute intensiv auseinandersetzte. So wurde mir bewusst, dass die Stiftung sich sehr für die ältere Generation auf politischer Ebene einsetzte und ihre Bekanntheit durch Lobbyarbeit vergrösserte. Auch Hans leistete Öffentlichkeitsarbeit.

„(...) ich habe jetzt gerade Ende (Monat XY) eine Vorstellung im (Dorf XY) gehabt, wo ich gefunden habe, vom (Dorf XY) habe ich relativ wenig Klienten; wie mir das in den letzten zweieinhalb Jahren aufgefallen ist und dadurch gefunden: „Doch da braucht es einmal, dass wir uns vorstellen, dass die Leute auch über das Angebot von der Pro Senectute informiert sind.“ Und wenn wir so eine Präsentation machen, dann verknüpfen wir das gewöhnlich auch mit einem Referat. Das heisst, ich habe zum Beispiel einen Teil, einen Extrakurs Sozialversicherungen auch noch mit reingenommen, dass man wie noch etwas Wichtiges mitgeben kann. Das heisst, Öffentlichkeitsarbeit gehört eigentlich auch zu unserer Tätigkeit bei der Pro Senectute.“ (Hans, Zeile 80-89)

Deshalb ist es wertvoll, wenn die Fachpersonen der Sozialarbeit ein Bewusstsein für die Wichtigkeit der Öffentlichkeitsarbeit haben und dieses Thema im Unterricht nicht nur am Rand angeschnitten wird, sondern durch ein Projekt vertieft wird. Denn durch die Öffentlichkeitsarbeit wird die Bevölkerung sensibilisiert und es fällt den betroffenen Personen höchstwahrscheinlich einfacher eine Stelle aufzusuchen, wenn ihr Umfeld sie dazu aufmuntert und sie selbst die Stiftung kennen.

Die Bachelorarbeit fokussiert sich vor allem auf das Thema Alter, die Bedürfnisse der älteren Bevölkerung und der Pro Senectute im Oberwallis. Drei Mitarbeitende dieser Stiftung mit Bachelorabschluss ermöglichten mir einen Einblick in ihre Tätigkeiten anhand der gemachten Interviews. Somit komme ich zum Schluss, dass es für die Sozialarbeitenden wichtig ist die vier Phasen der älteren Bevölkerung von Höpflinger zu kennen und diese im Unterricht thematisiert werden. Dies ermöglicht den Studierenden die Seniorinnen und Senioren besser zu verstehen und dort abzuholen, wo sie sich psychisch und physisch befinden. Wenn sich die Lernenden mit diesen Phasen auseinandersetzen, ist es für sie sogar erkennbar, dass ein Kontrollverlust sowie auch eine gewisse Angst ein normaler Prozess im Leben der älteren Personen sind. Dies bedeutet immer ein Abschiednehmen von Gewohntem, was verarbeitet werden muss. Leben ist Veränderung. Wenn die Person auf fremde Hilfe angewiesen ist, kann dies als Schwäche empfunden werden, was sich negativ auf das Selbstwertgefühl auswirkt.

Der Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz von Avenir Social (2010, 5-10) bezieht sich auf die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte von 1948. Der Kodex beinhaltet unter anderem den Grundsatz der Selbstbestimmung und Partizipation sowie die Verpflichtung zur gerechten Verteilung von Ressourcen. Somit tragen die Fachperso-

nen der Sozialen Arbeit eine Verantwortung, sich für die ältere Generation einzusetzen und einzugreifen, wo die Unterstützung benötigt wird. Die Forschungsergebnisse zeigen nämlich, dass die Klientel versucht ihre Probleme selbständig zu lösen und die staatlichen Leistungen ablehnt, bis sie sich in einer Notsituation wiederfindet. Deshalb suchen die bedürftigen Personen oftmals mit einem gewissen Druck die Mitarbeitenden der Sozialberatung auf. Zudem wollten die Seniorinnen und Senioren vor allem ihren Familienmitgliedern gegenüber nicht zur Last fallen. Einzelne Personen waren gegenüber der Sozialarbeiterin der Stiftung misstrauisch, wenn sie für sie ein Mandat des Erwachsenenschutzrechts hatte.

„Was kann man tun, dass ihr mich sobald wie möglich wieder loswerdet?“ Und das geht dann in dieser Altersklasse nicht mehr, weil die Realität anders ist. Also Motivation quasi im Zwangskontext im Bereich vom Erwachsenenschutz. Du kannst es nicht gleich angehen wie bei Jüngeren. Du kommst quasi nicht mehr dahinaus (...).“ (Petra, Zeile 460-464)

Dieses Beispiel macht es sehr gut deutlich, dass die Beistandschaftsmandate bei älteren misstrauischen Menschen nicht gleich angegangen werden können, wie bei jüngeren Personen. Deshalb sehe ich einen deutlicheren Handlungsbedarf zur Thematisierung dieser Problematik während des Studiums der Sozialarbeit. Ebenso würde ich es begrüßen, wenn Mediationsgespräche im Unterricht geübt werden könnten, da die Pro Senectute solche Gespräche anbietet und sicherlich auch andere Institutionen solche Gespräche führen.

## 7.2. Weiterführende Fragestellungen

Mit dem Einblick in die Tätigkeit der Fachpersonen konnten erste Fragen geklärt werden. Doch während der Auswertung der Interviews kamen weitere Fragen auf, welche in einem zweiten Treffen hätten thematisiert werden können. Besonders der obenstehende Auszug des Interviews löste bei mir Fragen und Neugier aus. Wie handelt die Sozialarbeiterin in solchen Situationen? Wie kann sie die verbeiständeten Personen zur Kooperation motivieren? Wie bereitet sie sich auf diese Gespräche vor? Ich mag mich auch an den Austausch nach dem geführten Interview mit Hans erinnern. Mit einem Satz gab er mir zu verstehen, dass zurzeit gewisse ältere Personen freiwillig eine Beistandschaft beantragen aus Angst, dass eine externe Person ihnen eine Beistandschaft aufzwingt. Dazu konnte ich gleich wieder eine Brücke zur Erklärung von Petra machen, welche sagte:

„(...) wenn sie nicht motiviert sind, dann wird auch nichts gemacht und dann lässt man es auch schlittern und dann braucht es dann irgendeinmal den Input von aussen und sei das jetzt von Ärzten (...).“ (Petra, Zeile, 456-458)

Anhand dieser Beispiele erkenne ich, dass eine Angst bezüglich der Beistandschaften bei der älteren Bevölkerung vorhanden ist. Diese Ängste könnte die Stiftung aufnehmen und Informationsveranstaltungen bezüglich des Erwachsenenschutzrechts durchführen, damit die ältere Bevölkerung bezüglich dieses Themas aufgeklärt wird und Ängste gemindert werden können. Ich glaube, dies wäre eine ideale Ergänzung zu ihrem bestehenden Dienstleistungsangebot.

## 7.3. Grenzen der Forschungsarbeit

Da die interviewten Personen in verschiedenen Aufgabenbereichen mit den Bedürfnissen der Klientel konfrontiert wurden, limitierte die Zusammensetzung der beteiligten

Personen automatisch die gemeinsamen Forschungsergebnisse. Somit können meine Ergebnisse nicht als allgemeingültig angesehen werden.

Wie ich oben erwähnt habe, traten in der Auswertung der Interviews verschiedene Fragen auf, welche ein zweites Interview benötigt hätten. Eine Durchführung eines zweiten Interviews hätte mir einen detaillierteren Einblick in den Tätigkeitsbereich der interviewten Personen und in die Bedürfnisse ihrer Klientel ermöglicht.

#### 7.4. Lernprozess

Durch meine detaillierte Rechercharbeit konnte ich ein fundiertes Fachwissen über die Altersthematik aneignen, was mir erlaubt wissenschaftliche Erkenntnisse vom Alltagswissen zu unterscheiden. Die Auseinandersetzung mit den Altersphasen war für mich sehr interessant und vieles war mir neu. Mir wurde bewusst, dass der Wandel der Phasen und deren Auswirkungen einschneidende Ereignisse im Leben der Personen bedeuten. Ich bemerkte, dass ich seither den Begriff „Alter“ oder das Adjektiv „alt“ bewusster und gezielter einsetze. Das Wissen über diese verschiedenen Phasen hilft mir, mich besser in die Personen einzufühlen und ihre Bedürfnisse zu ergründen. Ich beobachte, dass ich ältere Menschen im Allgemeinen nun besser verstehe und mich mit ihnen auch besser über die Herausforderungen des jeweiligen Lebensabschnittes austauschen kann, was vertrauensfördernd während meinen Beratungsgespräche in der Berner Klinik Montana ist.

Das Studieren des Berufskodex von avenir social verstärkte das Verständnis für meine Aufgabe als Sozialarbeiterin. Ich führe sie bewusster aus.

Da ich mich intensiv mit der Geschichte der Stiftung auseinandersetzte, habe ich heute eine andere Haltung ihre gegenüber als früher. Heute verspüre ich mehr Respekt gegenüber ihrer geleisteten Arbeit. Ich bin sehr dankbar, dass die Stiftung existiert und sie sich nach wie vor sehr für die Anliegen der älteren Bevölkerung einsetzt.

#### 7.5. Persönliche Stellungnahme

Durch die Bachelorarbeit bin ich gewachsen. Ich weiss jetzt, was es heisst eine Untersuchung durchzuführen und welche Herausforderungen diese mit sich bringt. Die Grundlagenforschung machte ich sehr ausgiebig und ich war sehr motiviert dabei. In der Handhabung der Interviews konnte ich mich verbessern. Doch erst nach den Interviews fing ich an die Medienschaffenden zu beobachten, wie sie Interviews durchführten und so konnte ich meine daraus gezogenen Erkenntnisse nicht mehr umsetzen. Das Kodieren war für mich die grösste Herausforderung. In der Anfangsphase hatte ich das Gefühl zu keinem befriedigenden Ergebnis zu kommen und dass ich die falschen Interviewfragen gestellt habe. Die Forschungsergebnisse zeigen jedoch, dass meine Befürchtungen falsch waren und erlauben einen interessanten Einblick in die Tätigkeit der Fachpersonen und die Bedürfnisse der älteren Bevölkerung. Besonders spannend fand ich das Vergleichen der Forschungsergebnisse mit der Grundlagenforschung. Ich war erstaunt, als ich Übereinstimmungen zu den Forschungsergebnissen von Gasser, Knöpfel, Seifert und meiner Arbeit feststellte. Dies ermutigte mich in der Fortsetzung meiner Arbeit. In der Auseinandersetzung meiner Forschungsergebnisse in Bezug zur Sozialen Arbeit war ich kritisch. Ich hoffe, dass meine Gedanken Fragen aufwerfen und positiv aufgenommen werden können.

## 8. Literaturverzeichnis

Avenir Social - Soziale Arbeit Schweiz (Hrsg.). *Revidierte Definition der Sozialen Arbeit* [online]. Bern: 10.12.2015.

URL: <http://www.avenirsocial.ch/de/p42014537.html> (09.08.2017).

Avenir Social - Soziale Arbeit Schweiz (Hrsg.). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Eine Argumentation für die Praxis der Professionellen*. Bern: Avenir Social - Professionelle soziale Arbeit Schweiz, 2010.

Büchler, Andrea. *ZGB. Schweizerisches Zivilgesetzbuch und Nebenerlasse*. 7. Auflage. Basel: Helbing Lichtenhahn, 2015.

Cavalli, Stefano. *Vieillards à domicile, vieillards en institutions, une comparaison*. Lausanne: Réalités Sociales, 2002.

Fritzsche, Karl Peter. *Menschenrechte: Eine Einführung mit Dokumenten*. 3. erweiterte und aktualisierte Auflage. Paderborn: Ferdinand Schöningh, 2016.

Gasser, Nadja. Knöpfel, Carlo. Seifert, Kurt. *Erst fragil, dann agil. Übergang vom «dritten» zum «vierten» Lebensalter bei vulnerablen Menschen*. Zürich: Pro Senectute, 2015.

Gläser, Jochen. Laudel, Grit. *Experteninterview und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaft, 2010.

Höpfling, François. *Age Raport 2004. Traditionelles und neues Wohnen im Alter*. Zürich: Seismo, 2004.

Humanrights Schweiz (Hrsg.). *Menschenrechtsschutz für ältere Menschen*. [online]. Bern: 2017.

URL: <https://www.humanrights.ch/de/menschenrechtsthemen/alter/menschenrechtsschutz-fuer-aeltere-menschen/> (06.08.17).

Hussy, Walter. Schreier, Margrit. Echterhoff, Gerald. *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor*. 2. überarbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer, 2013.

Mösch Payot, Peter. Schleicher, Johannes. Schwander, Marianne. *Recht für die Soziale Arbeit: Grundlagen und ausgewählte Aspekte*. 4. aktualisierte Auflage. Bern: Haupt, 2016.

Pro Senectute Valais/Wallis. (Hrsg.). *Tätigkeitsbericht 2016*. Sion: Pro Senectute Valais/Wallis, 2017.

Pro Senectute Schweiz. (Hrsg.). *Für das Alter engagiert - auch in der Politik*. [online]. Zürich: Pro Senectute, 2017.

Pro Senectute Valais/Wallis. (Hrsg.). Präsentation [online]. Zürich: Pro Senectute Valais/Wallis, 2017.

URL: <http://www.vs.prosenectute.ch/kurze-ausbildung/prasentation-63.html> (24.10.2017).

Pro Senectute Schweiz. (Hrsg.). *Die Geschichte von Pro Senectute* [online]. Zürich: Pro Senectute, 2017.

URL: <https://www.prosenectute.ch/de/jubilaeum/geschichte.html> (24.10.2017).

Schweizerisches Kompetenzzentrum für Menschenrechte. (Hrsg.). *Teilprojekt Juristische Bestandsaufnahme der Hindernisse für die Umsetzung und Inanspruchnahme der Menschenrechte von älteren Personen*. [online]. Bern: 2017.

URL: <http://www.skmr.ch/de/schwerpunkte/verletzliche-gruppen/alter/teilprojekt1.html> (07.08.2017).

Staub-Bernasconi, Silvia. *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft: Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis. Ein Lehrbuch*. Stuttgart: UTB, 2007.

Staub-Bernasconi, Silvia. „Soziale Probleme - Soziale Berufe - Soziale Praxis“. In: Schilling, Klaus. *Soziale Arbeit. Geschichte - Theorie - Profession*. 6, vollständige überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt, 2015.

Staub-Bernasconi, Silvia. *Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit*. Bern: Haupt, 1995.

Stimmer, Franz. *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. 4. Auflage. Wien: Oldenbourg, 2004.

## 9. Materialienverzeichnis

Bundesamt für Sozialversicherungen. (Hrsg.). *Alterspolitik*. [online]. Bern: 2017.  
URL: <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/alters-und-generationenpolitik/altersfragen.html> (08.08.17).

Bundesamt für Statistik. *Allgemeiner Gesundheitszustand*. [online]. Neuchâtel: 2015.  
URL: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitszustand/allgemeiner.html> (06.08.17).

Schweizerische Bundeskanzlei. *Warum konnten die Frauen in der Schweiz erst ab 1971 abstimmen, wählen und gewählt werden?* [online]. Bern: 2013.  
URL: <https://www.ch.ch/de/wahlen2015/zum-50-mal/warum-konnten-die-frauen-in-der-schweiz-erst-ab-1971-abstimmen/> (13.9.2018).

Eidg. Departement ETD, Departement für Sozialversicherung, *Bericht des Bundesrates über die revidierte Europäische Sozialcharta vom 2. Juli 2014*. [online]. Bern: 2014.  
BBI 2014 5611 (-5670) (08.08.2017).

Kantonales Amt für Statistik und Finanzausgleich. *Bevölkerungsstatistik; Demografische Perspektiven bis 2040; Wallis und seine Regionen* [online]. Sion: 2014.  
URL: <https://www.vs.ch/documents/189618/792467/Bericht.pdf/803d0eb0-2c4a-4178-860c-fd7856b4f838> (24.10.2017).

Kanton Wallis (Hrsg.). *Bericht Kantonale Konsultativkommission für Alterspolitik*. [online]. Sion: 23.02.2017. URL: <https://www.vs.ch/documents/529400/2950937/Abschliessender+Bericht+22.03.2017/3e68f672-31dc-433c-ba68-9e74eed82fb6> (09.08.17).

Kanton Wallis (Hrsg.). Ausarbeitung des Legislaturprogramms, Zusammenkunft mit politischen und institutionellen Partnern. pdf. Sion: 23.08.2017.

## 10. Quellen der Abbildungen

### Abbildung 1

Bundesamt für Statistik. *Altersaufbau der Bevölkerung nach Geschlecht und Staatsangehörigkeit* [online]. Neuchâtel: 2016. URL:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung.assetdetail.3302641.html> (24.10.2017).

### Abbildung 2

Kantonales Amt für Statistik und Finanzausgleich. *Bevölkerungsstatistik Demografische Perspektiven bis 2040 Wallis und seine Regionen* [online]. 2014.

URL: <https://www.vs.ch/documents/189618/792467/Bericht.pdf/803d0eb0-2c4a-4178-860c-fd7856b4f838> (24.10.2017).

### Abbildung 3

Bundesamt für Statistik. *Hilfe und Pflege zu Hause. Klient/innen*. [online]. Neuchâtel, 2015. URL:

[https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitswesen/hilfepflege-hause.html#par\\_text](https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitswesen/hilfepflege-hause.html#par_text) (06.08.17).

### Abbildung 4

Eigens zusammengestelltes Tripelmandat.

### Abbildung 5

Pro Senectute Wallis/Valais. *Jahresprogramm. September 2016 bis August 2017*. [online]. Wallis: 2016. URL:

[https://www.vs.prosenectute.ch/data/documents/Pro\\_Senectute\\_Jahresprogramm\\_16-17\\_de.pdf](https://www.vs.prosenectute.ch/data/documents/Pro_Senectute_Jahresprogramm_16-17_de.pdf) (12.5.18).

### Abbildung 6

ETH Zürich. Pro Senectute: *Schweizerische Zeitschrift für Altersfürsorge, Alterspflege und Altersversicherung*. Pro Senectute Band 1. [online]. Zürich, ETH-Bibliothek.

URL: <https://www.e-periodica.ch/digbib/volumes?UID=zlp-001> (20.02.18).

### Abbildung 7

Eigens entworfenen Diagramm der Spendengelder.

### Abbildung 8

PicClick DE. Briefmarke. Helvetia. Sonne und Sand laufen Jahr 1967. [online].

URL: [https://www.picclickimg.com/d/l400/pict/322627893161\\_/Briefmarke-Helvetia-Sonne-und-Sand-laufen.jpg](https://www.picclickimg.com/d/l400/pict/322627893161_/Briefmarke-Helvetia-Sonne-und-Sand-laufen.jpg) (20.02.18).

### Abbildung 9

Selbst erstelltes Diagramm mit Anzahl der Beratungsstellen.

### Abbildung 10

Pro Senectute Schweiz. (Hrsg.). *Archiv Medienmitteilungen 2017. 100 Jahre Pro Senectute - fit für die Zukunft* [online]. Zürich: Pro Senectute, 2017. URL:

<https://www.prosenectute.ch/de/medien/newsroom/archiv-medienmitteilungen.html> (18.02.18).

Abbildung 11

Pro Senectute Wallis/Valais. *Organisation*. [online]. Wallis. URL:  
<http://www.vs.prosenectute.ch/data/documents/PSVSorganigrammeDE.pdf>  
(12.5.18).

Abbildung 12

Eigens erstellte Übersicht der Freizeitangebote des Jahresprogrammes 2017-18.

Abbildung 13

Kolhoff, Ludger. *Finanzierung sozialer Dienste und Einrichtungen*. Augsburg: Ziel.  
2002.

Abbildung 14

Grawe, Klaus. *Neuropsychotherapie*. Göttingen: Hogrefe, 2004.

## 11. Anhang 1

Sehr geehrte Herr

Erlauben Sie mir bitte, mich kurz an Sie zu wenden. Ich studiere an der Fachhochschule Hes-so Valais/Wallis in Siders Sozialarbeit in deutscher und französischer Sprache und befasse mich im Moment intensiv mit meiner Bachelorarbeit. Neben meiner Studententätigkeit arbeite ich in der Sozialberatung der Berner Klinik Montana. Dort berate ich seit 2014 Patientinnen und Patienten und bemühe mich, ihnen damit beim Meistern ihres Alltages zu helfen. Die verschiedenen Angebote Ihrer Institution sind dabei eine grosse Hilfe. Dies hat mich inspiriert, den Fokus meiner Bachelorarbeit auf die Bedürfnisse der Klientel der Pro Senectute zu legen um herauszufinden, mit welchen Anliegen die Pro Senectute konfrontiert wird, welche befriedigt werden können und wo es wünschenswert wäre, weitere Angebote für die Klientel zu schaffen.

Um meine Bachelorarbeit zu vertiefen möchte ich gerne fragen, ob eine männliche und weibliche Person Ihres Teams mit abgeschlossener Ausbildung in Sozialarbeit bereit wären, mir ein 1-1,5 stündiges Interview zu obigem Hintergrund zu geben. Das Interview wird Fragen zu Ihrem beruflichen Werdegang, Ihrem Berufsalltag, zur Stiftung Pro Senectute, zum Dienstleistungsangebot der Pro Senectute Oberwallis sowie der Abklärung der Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten beinhalten. Die Zitate der Interviews werde ich selbstverständlich für meine Bachelorarbeit anonymisieren.

Über eine positive Antwort würde ich mich sehr freuen.  
Sollten Sie Fragen haben, so stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

**Dolores Vizzini**  
Studentin Bac 14 Hochschule für Soziale Arbeit  
**HES-SO Wallis**  
Rte de la Plaine 2  
3960 Siders

## 12. Anhang 2

### Leitfaden mit Fragen für das Interview

#### **Beruflicher Einstieg und Alltag bei der Pro Senectute**

1. Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus?
2. Weshalb wollten Sie für die Pro Senectute tätig werden?
3. Wie sieht Ihr beruflicher Alltag aus?
4. Welchen Herausforderungen begegnen Sie in Ihrer Tätigkeit?
5. Was war das schönste oder eindrucklichste Erlebnis, das Sie im Zusammenhang mit Ihrer Tätigkeit erfahren durften?
6. Und welches war das schwierigste Erlebnis?
7. Über welche Zeitspanne begleiten Sie im Durchschnitt eine Person?
8. Mit welchen Organisationen und Netzwerken arbeiten Sie zusammen?
9. Was schätzen Sie am Kontakt mit Ihrer Klientel?
10. Mit welchen Anliegen werden Sie in Ihrem Arbeitsbereich seitens Ihrer Klientel konfrontiert?
11. Welche Sorgen darf Ihre Klientel Ihnen anvertrauen?
12. Welchen physischen, psychischen und sozialen Anliegen Ihrer Klientel können Sie gerecht bzw. nicht gerecht werden?
13. Welche Ergänzungen am Dienstleistungsangebot der Pro Senectute braucht es, damit alle Anliegen Ihrer Klientel abgedeckt werden können?

#### **Pro Senectute als Institution**

14. Welche Eigenschaften zeichnen die Pro Senectute aus?
15. Wie berücksichtigen Sie die Ressourcen/Fähigkeiten der Klientel in Ihrer Tätigkeit?
16. Welche Auswirkungen hatte das 100-jährige Jubiläum auf das Erscheinungsbild der Pro Senectute?
17. Welchen Eindruck/welches Erscheinungsbild der Pro Senectute vermitteln Sie?
18. Wie werden sich die Aufgabenbereiche der Pro Senectute in den nächsten zehn Jahren entwickeln?

#### **Alterspolitik**

19. Was denken Sie über die Wohnsituation der älteren Menschen im Oberwallis?
20. Wie gedenkt die Pro Senectute Ihr Dienstleistungsangebot an den demographischen Wandel anzupassen?
21. Welche Vorschläge können Sie diesbezüglich der Pro Senectute unterbreiten?
22. Werden sich die physischen, psychischen und sozialen Anliegen Ihrer Klientel durch den demographischen Wandel verändern?

#### **Ältere Menschen**

23. Welche Orientierung und Kontrolle braucht Ihre Klientel?
24. Welche Motivation muss Ihre Klientel haben um Ihre Stelle aufzusuchen?
25. Weshalb ist Motivation wichtig für ältere Menschen?
26. Welche sozialen Kontakte wünscht Ihre Klientel?
27. Welche Anerkennung brauchen ältere Menschen?
28. Welche Bedeutung hat das Selbstwertgefühl für ältere Menschen?

#### **Schluss**

29. Wie lange arbeiten Sie schon für die Pro Senectute?
30. Wie hat sich Ihre Arbeit in dieser Zeit verändert?

31. Was gefällt Ihnen an Ihrer Tätigkeit?
32. Zum Schluss übergebe ich Ihnen das Wort. Möchten Sie noch gerne etwas zu den obigen Themen sagen?

## 13. Anhang 3

### Stichworte zur Orientierung für die zu interviewende Person

#### **Beruflicher Einstieg und Alltag bei der Pro Senectute**

1. Ihr beruflicher Werdegang
2. Beweggründe zur Tätigkeitsaufnahme
3. Ihr beruflicher Alltag
4. Herausforderungen Ihrer Tätigkeit
5. Schönstes oder eindrucklichstes Erlebnis
6. Schwieriges Erlebnis
7. Zeitspanne der Begleitung
8. Zusammenarbeit mit Organisationen und Netzwerken
9. Wertschätzung des Kontaktes mit Ihrer Klientel
10. Aufgabenbereiche
11. Sorgen Ihrer Klientel
12. Physische, psychische und soziale Anliegen Ihrer Klientel erfüllen
13. Anliegen Ihrer Klientel abdecken

#### **Pro Senectute als Institution**

14. Eigenschaften der Pro Senectute
15. Ressourcen/Fähigkeiten Ihrer Klientel berücksichtigen
16. Auswirkungen des 100-jährigen Jubiläums auf das Erscheinungsbild
17. Vermittlung des Erscheinungsbildes der Pro Senectute
18. Zukünftige Entwicklung der Aufgabenbereiche

#### **Alterspolitik**

19. Wohnsituation der älteren Menschen
20. Anpassung des Dienstleistungsangebotes an den demographischen Wandel
21. Vorschläge zur Anpassung des Dienstleistungsangebotes
22. Veränderungen der physischen, psychischen und sozialen Anliegen Ihrer Klientel durch den demographischen Wandel

#### **Ältere Menschen**

23. Orientierung und Kontrolle Ihrer Klientel
24. Motivation Ihrer Klientel
25. Wichtigkeit der Motivation für ältere Menschen
26. Soziale Kontakte Ihrer Klientel
27. Anerkennung der älteren Menschen
28. Bedeutung des Selbstwertgefühls der älteren Menschen

#### **Schluss**

29. Ihre Dienstzeit bei der Pro Senectute
30. Veränderungen Ihrer Arbeit
31. Gefallen an Ihrer Tätigkeit
32. Schlusswort