

Oliver Koenig, Anna Schachner (Hg.)
Hilfreiche Beziehungen gestalten

Forum Psychosozial

Oliver Koenig, Anna Schachner (Hg.)

Hilfreiche Beziehungen gestalten

**Wahrnehmungen, Wirkungen
und Theorieentwicklung
in der ambulanten Begleitung
von erwachsenen Menschen
mit psychischen Erkrankungen**

Mit Beiträgen von Michaela Amering, Petra Derler,
Christine Eggenhofer, Yvonne Kahl, Oliver Koenig,
Gertraud Kremsner, Werner Lausecker, Robert Mittermair,
Daniel Öhlinger, Stefan Prochazka, Anna Schachner,
Maria Schernthaner, Reiner Schwalbe und Alain Topor

Psychozial-Verlag

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Originalausgabe

© 2020 Psychosozial-Verlag, Gießen

E-Mail: info@psychosozial-verlag.de

www.psychosozial-verlag.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form
(durch Fotografie, Mikrofilm oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung
des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet,
vervielfältigt oder verbreitet werden.

Umschlagabbildung: Thomas Schmierer, *Spirale des Lebens*, 2013

Umschlaggestaltung & Innenlayout nach Entwürfen von Hanspeter Ludwig, Wetzlar

Satz: metiTec-Software, me-ti GmbH, Berlin

www.me-ti.de

ISBN 978-3-8379-3039-9 (Print)

ISBN 978-3-8379-7735-6 (E-Book-PDF)

Inhalt

Vorwort 7

Teil I: Historische Perspektiven

Zur Historie der psychiatrischen Versorgung in Österreich 19
Kontinuitäten und Gegenbewegungen
Gertraud Kreamsner

**Sozialpsychiatrische Schritte auf dem Weg
zu gelingender Hilfe** 33
Was geschaffen ist und welche Berge es zu erklimmen gilt
Yvonne Kahl

**30 Jahre Verein LOK Leben ohne Krankenhaus –
ein Entwicklungsbericht** 47
Ein Blick auf die Geschichte der Psychiatrie in Wien
Maria Scherthner

Teil II: Fachliche Diskurse

**Der Beitrag von Fachkräften zu Recovery-Prozessen:
(Wieder-)Aufbau von Sozialkapital** 61
Alltäglichkeit, etwas tun (»doings«) und Wechselseitigkeit
Alain Topor

Recovery – mehr als Genesung 99
Michaela Amering

Professionelle Beziehungsgestaltung im Spannungsfeld von Nähe und Distanz	107
Beziehungsarbeit als Aspekt beruflicher Selbstkonzepte von Fachkräften in der Persönlichen Betreuung <i>Daniel Öhlinger</i>	
Teil III: Einblicke	
Verbunden in Verschiedenheit	127
Reflexionen über Geschichte, Trauma, Psychotherapie und die Betreuung durch den Verein LOK Leben ohne Krankenhaus <i>Werner Lausecker, Reiner Schwalbe & Christine Eggenhofer</i>	
Expert*innen durch Erfahrung	153
Sichtweisen und Wahrnehmungen von EX-IN-Mitarbeiter*innen im Verein LOK <i>Anna Schachner, Petra Derler, Stefan Prochazka & Robert Mittermair</i>	
Teil IV: Das Forschungsprojekt	
Hintergrund, Forschungsfragen und Studiendesign	173
<i>Anna Schachner & Oliver Koenig</i>	
Wirkungen der Persönlichen Betreuung und Begleitung	185
<i>Oliver Koenig</i>	
Wirkfaktoren der Persönlichen Betreuung und Begleitung	213
<i>Oliver Koenig</i>	
Annäherung an eine Theorie hilfreicher Beziehungen	241
<i>Oliver Koenig</i>	

Vorwort

Infolge des Abschlusses des EU-Projektes New Paths to InclUsion Network sowie zeitgleicher Debatten im Feld der österreichischen Behindertenhilfe und Politik um die Verarbeitung der Ergebnisse der ersten österreichischen Staatenprüfung zur Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen war eine*r der Herausgeber*innen an den Vorbereitungen für ein Projekt beteiligt: »Lass uns über Veränderung sprechen! – ein personen- und organisationsübergreifendes Dialog- und Aktionsforschungsprojekt«, so der damalige Arbeitstitel. Intention dieses Projektes war es, mit Personen, die historisch und/oder gegenwärtig Schlüsselpositionen in den Systemen der Arbeit mit Menschen mit Behinderung eingenommen haben bzw. einnehmen und dabei die Ausgestaltung, Entwicklung und Veränderung des Systems der Behindertenhilfe und psychosozialen Versorgung beeinflusst haben, generative Gespräche zu führen. Auf der Suche nach Interviewpartner*innen und spannenden organisationalen Beispielen wurde dabei von vielen Insider*innen und Kenner*innen der Szene immer wieder die Empfehlung geäußert, sich den *Verein LOK Leben ohne Krankenhaus* anzusehen, da dort über viele Jahre ein konsequent beziehungsorientiertes Begleitungs- und Unterstützungssystem für erwachsene Menschen mit psychischen Erkrankungen aufgebaut worden sei. Die damalige Interviewanfrage überlagerte sich mit internen Überlegungen des Vorstands, die Arbeit des Vereins extern wissenschaftlich beforschen zu lassen. Etwa ein halbes Jahr später erging dann der Auftrag, eine partizipative Vorstudie zur Erstellung eines Forschungsdesigns durchzuführen, an die sich zwischen März 2017 und April 2019 die für dieses Buch grundlegende Hauptstudie »Wirkungen & Theorieentwicklung der Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag für und mit Menschen mit psychischen Erkrankungen« anschloss.

Warum sind die Erkenntnisse dieses Forschungsprojektes für die größere Leser*innenschaft, die dieses Buch ansprechen will, interessant? Zum einen war der Gegenstand des Forschungsprojektes das Arbeitsfeld der ambulanten Betreuung und Begleitung von erwachsenen Menschen mit psychischen Erkrankungen, untersucht anhand des Dienstleistungsangebots der »Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag« (PB) des Vereins LOK. Ein Blick in die deutschsprachige Forschungsliteratur offenbart eine gewisse Schiefelage zwischen der Bedeutung, die ambulanten Dienstleistungen zur Begleitung von Menschen mit psychischen Erkrankungen zugesprochen wird, und den wenigen systematischen Studien zu den Wirkungen und Wirkungsweisen dieses Handlungsfeldes im deutschsprachigen Raum (vgl. Steinhart & Wienberg, 2017), wozu nunmehr eine weitere vorliegt. Des Weiteren muss die vorliegende Studie jedoch auch vor dem Hintergrund und den Wechselwirkungen einer konsequenten organisationalen Umsetzung einer beziehungsorientierten und -ermöglichenden Aufbau- und Ablauforganisation verstanden werden (vgl. Nandram, 2014). Im Unterschied zu bislang veröffentlichten Umsetzungsbeispielen mit einem bewusst konzeptiven Beziehungsfokus (vgl. Runte, 2001) verfolgt der Verein LOK in seinem Handlungskonzept weder therapeutische Zielsetzungen noch stellen die Begleitung durch Fachärzt*innen der Psychiatrie bzw. die Einnahme von Medikamenten Aufnahmekriterien für die Betreuung dar. Zumindest im österreichischen Kontext extramuraler Unterstützungsangebote kommt dem Verein LOK damit eine exponierte Stellung zu. Mit seiner organisationskulturell gewachsenen non-direktiven Haltung einer »absichtsvollen Absichtslosigkeit« bietet der Arbeitsbereich der Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag einen idealen Rahmen, um sowohl die Wirkungsweisen der relationalen Dimension von Betreuung und Begleitung zu erforschen als auch diejenigen organisationalen Strukturen, Prozesse und Praktiken in den Blick zu nehmen, die einen derart konsequenten Fokus, abseits individueller Professionsauslegungen, überhaupt erst möglich machen. Die hier portraitierten Beispiele sowie die abgeleiteten Wirkfaktoren und Mechanismen, die hilfreiche Beziehungsgestaltung ermöglichen, bieten somit auch ein Beispiel für ein humanisierendes (vgl. Trevithick, 2014) und befreiendes (vgl. Pickren, 2020) Gegennarrativ zu fachlichen Entwicklungen im größeren Feld der psychosozialen Arbeit in Richtung einer auf Managerialismus und Standardisierung setzenden Organisationsentwicklung und Praxis (vgl. Mohr, 2018). Auch mit Blick auf die internationale Forschungsliteratur hat diese Studie versucht, Akzente zu setzen, dies insbesondere, als der Versuch unternommen wird, die Betreuungsdynamik und die Entwicklung einer als unterstützend erlebten Beziehung konsequent sowohl aus der Perspektive der Nutzer*innen als auch aus der

Perspektive der Mitarbeiter*innen in den Blick zu nehmen und diese zu einem möglichen theoretischen Betrachtungsmodell des Gegenstandsbereichs zu verbinden.

Um den Leser*innen die Möglichkeit zu geben, die Erkenntnisse dieser Studie in weitere historische, fachliche, (professions-)theoretische und geografische Kontexte einzuordnen, wurde dieses Buch um zahlreiche Perspektiven und Einblicke erweitert und ergänzt, die auch für sich genommen, so die Hoffnung, dieses Buch zu einer wichtigen Ressource, fachlichen Inspirationsquelle und/oder einem Nachschlagewerk machen werden.

Der vorliegende Sammelband gliedert sich in vier Teile: Der *erste Teil* umfasst *historische Perspektiven*, die den Weg und die Entwicklungen der psychiatrischen Versorgung kontextuell einordnen. Der erste Beitrag von *Gertraud Kremsner* nimmt – ausgehend von der Dis/Ability History – die Historie psychiatrischer Versorgung von Personen mit psychiatrischer Diagnose in Österreich in den Blick. Im Sinne eines Nachzeichnens einer »Gesellschaftsgeschichte« durch Bezugnahme auf Exklusionsmechanismen beginnt der Beitrag mit Einblicken in erste Reformen im »Roten Wien«, zeichnet schließlich die Entwicklungen infolge des nationalsozialistischen Regimes nach, um schließlich zivilgesellschaftliches Engagement – insbesondere im Kontext der »Antipsychiatrie-Bewegung« –, das letztlich in der österreichischen »Psychiatriereform« mündete, zu skizzieren.

Ergänzt werden die Einblicke zur Historie der psychiatrischen Entwicklung in Österreich durch eine Aufbereitung der historischen Entwicklung und bisherigen Ausgestaltung sozialpsychiatrischer Angebote in Deutschland. *Yvonne Kabl* arbeitet bestehende Herausforderungen auf dem Weg zu gelingender Hilfe heraus. Vor dem Hintergrund historischer Entwicklungen werden aktuelle Fachdiskurse zur Relevanz und Bedeutung sozialpsychiatrischer Angebote beleuchtet. Unter Bezugnahme auf Forschungsbefunde werden Konsequenzen für die künftige Gestaltung gelingender Hilfe abgeleitet.

Mit einer Übertragung der historischen Entwicklungen im deutschsprachigen Raum in die gelebte Praxis eines Vereins, der sich zum Ziel setzte, Menschen, die jahrzehntelang hospitalisiert gelebt hatten, eine Unterstützung und Begleitung im Alltag anzubieten, schließt der dritte Beitrag den ersten Teil. *Maria Schernt-haner*, selbst Vorstand des Vereins LOK Leben ohne Krankenhaus, beschreibt in ihrem Beitrag – unter Bezugnahme auf die Entwicklungen und Auswirkungen der Antipsychiatrie-Bewegungen, Deinstitutionalisierungstendenzen und der Psychiatriereform in Österreich – die Entstehungsgeschichte und aktuelle Entwicklung des Vereins LOK.

Der *zweite Teil* des Sammelbandes widmet sich *fachlichen Diskursen* – beginnend mit einem Einblick in den internationalen Forschungsstand. *Alain Topor* diskutiert in seinem Beitrag unter Bezugnahme quantitativer Studien die hilfreichen Faktoren und Bedingungen zur Unterstützung eines Recovery-Prozesses und verdeutlicht die Notwendigkeit eines Paradigmenwechsels weg von einem biomedizinischen Modell hin zu einem Modell, welches das soziale Umfeld einer Person und damit den (Gesamt-)Kontext einbezieht. Hierbei werden auf Basis einer Sekundäranalyse drei Kernthemen identifiziert und mit dem Konzept des »Recovery-Kapitals« in Verbindung gesetzt: Alltäglichkeit, »etwas tun« sowie Wechselseitigkeit.

Der zweite fachliche Diskurs widmet sich den Modellen und Konzepten zu Recovery und deren »Übersetzung« und Einbettung in den deutschsprachigen Raum sowie der Beurteilung dieses Prozesses. *Michaela Amering* führt in ihrem Beitrag in die Entwicklungen von Recovery im deutschsprachigen Raum ein und macht dabei die zentrale Rolle der Nutzung von Erfahrungswissen der Menschen mit gelebter Erfahrung von psychiatrischen Gesundheitsproblemen und Recovery-Geschichten deutlich. Die Potenziale von »Trialogen« und die Etablierung von EX-IN-Angeboten hinsichtlich einer Veränderung in Richtung einer recovery-orientierten und menschenrechtsbasierten psychiatrischen und psychosozialen Praxis, Forschung und Lehre werden aufgezeigt.

Der Perspektive professioneller Fachkräfte in der Persönlichen Betreuung und Begleitung widmet sich schließlich der dritte Beitrag im zweiten Teil des Sammelbandes. *Daniel Öblinger* untersucht die Konstruktion beruflicher Selbstkonzepte von Betreuer*innen und diskutiert in seinem Beitrag im Sinne strukturtheoretischer Professionsverständnisse Spannungsfelder der professionellen Beziehungsgestaltung zwischen Fachkräften und ihren Klient*innen.

Der *dritte Teil* des Buches ergänzt die fachlichen Diskurse um *Einblicke, Perspektiven und Erfahrungen* aus der gelebten Praxis. Im ersten der beiden Beiträge schildern der Betreuer *Werner Lausecker*, der Klient *Reiner Schwalbe* und die Psychotherapeutin *Christine Eggenhofer* in einer Variante des »trialogischen Konzepts« Reflexionen zur Geschichte des Klienten, der seine Sicht auf eine Phase seines Lebens in *seiner* Sprache zum Ausdruck bringt. Dabei wird auch eindrücklich auf die Konflikterfahrung in der gemeinsamen Erarbeitung dieses Beitrags Bezug genommen. Der Beitrag und dessen Konzeption möchte den Leser*innen die Inhalte der Erfahrung und Reflexion der von allen am Prozess der Unterstützung Beteiligten zugänglich machen.

Diesen Ausführungen folgt ein Beitrag von *Anna Schachner*, *Petra Derler*, *Stefan Prochazka* und *Robert Mittermair* zu den Sichtweisen und Wahrnehmungen

von EX-IN-Mitarbeiter*innen im Verein LOK – basierend auf einer Fokusgruppe mit sechs EX-IN-Mitarbeiter*innen. Im Zentrum dieses Beitrags stehen die Schilderungen von EX-IN-Mitarbeiter*innen hinsichtlich ihrer Beweggründe, als Expert*innen durch Erfahrung Unterstützung anzubieten, deren professionelles Selbstverständnis, Rollenwahrnehmung sowie Erfahrungen mit Ausbildung und Beruf. Im Vordergrund steht zudem die Perspektive der EX-IN-Mitarbeiter*innen selbst, die durch Zitate und Textausschnitte direkt zu Wort kommen.

Inhaltlich geschlossen wird dieser Sammelband mit der Darlegung des Forschungsprojekts, mit dem er seinen Anfang nahm. Im vierten Teil geben *Oliver Koenig* und *Anna Schachner* einen tieferen Einblick in die Studie »Wirkungen und Theorieentwicklung der Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag für und mit Menschen mit psychischen Erkrankungen«. In einem ersten Schritt werden der Hintergrund und die Ausgangslage sowie die Forschungsfragen und das zugrunde liegende Forschungsdesign umrissen. Folgend werden in einem zweiten Schritt die Spezifika des Angebots der Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag, dessen zugrunde liegende Charakteristika sowie die Betreuungs- und Begleitungsphilosophie des Vereins LOK beschrieben, bevor in den folgenden Beiträgen die Wirkung, die zentralen Wirkfaktoren und Mechanismen der Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag herausgearbeitet werden. Der Sammelband schließt mit der im Rahmen des Forschungsprojekts gegenstandsbezogenen und praxisrelevanten Theorie professioneller Beziehungsarbeit: dem theoretischen Modell der gemeinsamen Suche nach »Guter Form«.

Wir möchten uns an dieser Stelle beim Verein LOK, dessen Geschäftsführung und dem Vorstand für die Beauftragung zur Durchführung der Studie sowie die gute und wertschätzende Zusammenarbeit auf Augenhöhe bedanken. Besonders hervorheben wollen wir unseren großen Dank gegenüber den Klient*innen und Mitarbeiter*innen des Vereins, die uns für Interviews zur Verfügung gestanden haben und so tiefgehende Einblicke in die Möglichkeiten und Potenziale einer Gestaltung hilfreicher Beziehungen geben konnten. Ein besonderer Dank für die Unterstützung im Fertigstellen dieses Buches gilt darüber hinaus Rosa Strasser und Tina Obermayr, die beide mit großer Genauigkeit und Sorgfalt einzelne Passagen bzw. das gesamte Buch gelesen und dabei sowohl sprachlich als auch orthografisch zu dessen besserer Lesbarkeit beigetragen haben.

Im Wesentlichen liegt hier also ein weiteres Buch über die Bedeutung reflektierter und strukturell unterstützter Beziehungsarbeit (vgl. Dix et al., 2019; Gahleitner, 2017; Howe et al., 2018) – vor dem Hintergrund historischer und fachlicher Entwicklungen des Feldes psychosozialer Begleitung – als Grundlage für die Konstitution als hilfreich wahrgenommener Beziehungen vor. Die

Fertigstellung des Bandes fiel in die Hochphase der globalen Covid-19-Pandemie und der damit einhergehenden Kontakt- und Begegnungseinschränkungen. Als Teil der sogenannten »kritischen Infrastruktur« leisten in diesem Kontext weltweit Mitarbeiter*innen in psychosozialen Feldern systemrelevante Arbeit in der Unterstützung besonders vulnerabler Personengruppen: so auch die Mitarbeiter*innen der Persönlichen Betreuung und Begleitung im Alltag des Vereins LOK. Um dies sichtbar zu machen, haben wir stellvertretend einen Mitarbeiter, *Werner Lausecker* (der auch mit einem Beitrag in diesem Band vertreten ist), darum gebeten, einen persönlichen Erfahrungsbericht zur Verfügung zu stellen, der verdeutlicht, unter welchen herausfordernden Bedingungen aktuell nun Beziehungsarbeit geleistet wird:

Persönliche Betreuung und Begleitung im Alltag durch den Verein LOK Leben ohne Krankenhaus in Zeiten der COVID-19-Pandemie: Einige persönliche Gedanken und Wahrnehmungen Ende April 2020¹

Wenn ich versuche, nach den ersten sechs Wochen Ausnahmezustand aufgrund der Corona-Krise in der Vielzahl von Informationen meine Gedanken zu sammeln und zu sortieren, tritt recht schnell eines ins Zentrum meiner Überlegungen: die Bedeutungen von Beziehungen und persönlichen Begegnungen. Ich möchte meine Erfahrungen anhand eines Betreuungstages in der Corona-Zeit exemplifizieren. Heute Vormittag findet die Wochenbesprechung mit Teamleiter und Teamkolleg*innen als Videokonferenz von zu Hause aus statt. In »normalen« Zeiten würden wir einander persönlich im Büro treffen. Danach die Fahrt mit dem Fahrrad oder dem Auto (kaum jemand von den Kolleg*innen verfügt über ein Auto) zu der ersten Betreuung des Tages. Manche Kolleg*innen benutzen weiter die öffentlichen Verkehrsmittel, eine Frage der Zeit, Wegstrecken, Möglichkeiten und der Risikoabwägung. Wir sind viel in der Stadt unterwegs. Ich selbst nutze heute ein Auto. Mit der Klientin spreche ich dann in ihrer Wohnung, die sie in den letzten sechs Wochen nur einmal verlassen hat – mit Maske, in großem Sicherheitsabstand und bei geöffnetem Fenster. Wir sprechen über erfüllte und unerfüllte Lebenswünsche, Sorgen und Ängste der Klientin. Die Corona-

1 Ich danke Georg Christoph Heilingsetzer und den Kolleg*innen in dem von ihm geleiteten Team, Johanna Greifeneder, Sophia Papoulis, Silvia Magdalena Schröcker, Julia Seppi und Simon Trummer für Beobachtungen und Wahrnehmungen, die in diesen Text eingeflossen sind. Ebenso danke ich Johannes Hofmayr, Sándor Ivády und Andreas Lehrner. Georg Christoph Heilingsetzer danke ich auch für wertvolle Anmerkungen und Ergänzungsvorschläge zu diesem Text!

Krise lässt ja bei vielen von uns existenzielle Gedanken in den Vordergrund treten. Ein Einkauf für die Klientin ist heute nicht notwendig. Nach dem Gespräch unterstütze ich sie beim Baden, wobei es situationsbedingt nicht möglich ist, den Sicherheitsabstand einzuhalten. Ein banges Gefühl stellt sich bei mir trotz aller Sicherheitsvorkehrungen ein. Es ist *ein*, wenn nicht *das* Paradoxon dieser seltsamen Zeit: Wem die Gesundheit eines Mitmenschen am Herzen liegt, der sollte um diese Person einen weiten Bogen machen. Jemandem aber aus der Ferne, etwa beim Baden, behilflich zu sein, ist schlicht ein Ding der Unmöglichkeit.

Wir sind zu Recht gefordert, uns selbst als LOK-Mitarbeiter*innen durch Einhaltung der im Verein von Anfang an klar kommunizierten Sicherheitsvorkehrungen zu schützen. In gleichem Maß geht es aber natürlich auch darum, die Klient*innen vor einer möglichen Ansteckung durch uns Betreuer*innen zu schützen. Wir bewegen uns weit mehr im öffentlichen Raum und in persönlichen Begegnungen als die allermeisten unserer Klient*innen, die manchmal, gerade in dieser Zeit, sehr sozial zurückgezogen leben. Betreuungen in der Wohnung finden derzeit nur dann statt, wenn sie zur Versorgung und Unterstützung notwendig oder geboten sind, um Eskalationen in Richtung psychischer Krisenzustände und möglicher stationärer Aufenthalte zu vermeiden. Ansonsten gehen wir in den Betreuungen viel mehr als früher spazieren oder führen Gespräche auf Innenhof- oder Parkbänken, immer im gebotenen Sicherheitsabstand – Betreuer*innen mit Maske, Klient*innen wird eine Maske angeboten, sofern sie nicht selbst über eine verfügen. Das Atmen durch die Maske beim Spaziergehen und Sprechen fällt nicht immer leicht, es überwiegt aber bei einigen Klient*innen sowie manchen Betreuer*innen das Gefühl eines verbesserten körperlichen Wohlbefindens durch die gesteigerten Frischluftaktivitäten. Aber was wird im Herbst oder Winter sein, sollte eine zweite oder dritte Infektionswelle kommen?

Nach der Betreuung bei dieser Klientin fahre ich zwei Bezirke weiter zu einem Klienten, den ich zu einem Arztbesuch begleite. Die Praxis liegt im dritten Stock ohne Lift, den Klienten hat das Treppensteigen mit Maske sehr angestrengt. In der Praxis ist kein Fenster geöffnet, bei mir stellt sich trotz Maske und Sicherheitsabstand angesichts des Schnaufens des Klienten wieder ein banges Gefühl ein. Der Arzt ist bemüht, das Gespräch freundlich und vor allem kurz zu halten. Aber er findet bei diesem Erstkontakt abschließend anerkennende Worte für die Kooperation des Klienten und von mir und für die Betreuungsarbeit durch LOK. Auch eine Erfahrung dieser eigenartigen Zeit, die unsere Mitmenschlichkeit und Solidarität ansprechen kann: Freundlichkeit und Wertschätzung in Momenten, in denen man sie nicht erwartet. Ich hoffe, dass auch andere durch mich diese Erfahrung machen.