

# Sprache pflegen – Gesundheit stärken

Über den achtsamen Umgang mit Wörtern als wirksamer Beitrag zur Gesundheitsfürsorge und Gesundheitsförderung

Christine Jahn

**ZUSAMMENFASSUNG.** In Studien konnte nachgewiesen werden, dass Wörter (poetisch auch „Worte“) Reaktionen im Körper erzeugen. So können Wörter, die im Zusammenhang mit Schmerzerfahrungen stehen, die gleiche Wirkung wie der Schmerz selbst haben. Negativ besetzte Wörter werden mit unangenehmen Bildern und Gefühlen in Verbindung gebracht, positiv besetzte Wörter setzen wohltuende und stärkende Impulse. Neben der Schlussfolgerung, dass den Mitgliedern der Berufsgruppen im Gesundheitswesen damit neue Wege und Möglichkeiten der eigenen Gesundheitsfürsorge eröffnet werden, ist der Sprache auch besondere Bedeutung in der Kommunikation mit Patienten und Kollegen beizumessen. Es liegt im Gestaltungsspielraum aller an einer Therapie Beteiligten, durch die bewusste Auswahl von Wörtern positiv auf das Befinden der Patienten und auch auf die Stimmung im Team einzuwirken. Dieser Beitrag gibt einen Einblick in Untersuchungen und Sprachgewohnheiten, die sich innerhalb der Berufsgruppen und in den Institutionen des Gesundheitswesens entwickelt haben, und regt dazu an, sich die eigenen Sprachgewohnheiten bewusst zu machen und neue Sprachmuster in den Alltag zu integrieren. Schlüsselwörter: Sprache – Wörter – Kommunikation – Gesundheit – Gesundheitsförderung – Gespräch – Achtsamkeit

## Einleitung

Kennen Sie das auch? Sie haben einiges an der Backe oder einen Dorn im Auge, stolpern über etwas, machen einen Rundumschlag, lassen jemanden hängen oder würgen ihn am Telefon ab? Ist in Ihrer Praxis oder auf der Station auch ständig die Hölle los und hat Ihnen die Kollegin gerade eine neue Patientin auf den Schreibtisch gelegt? Werfen Sie mal eben ein Auge auf die Stimmbänder und kauen Sie am Mittag in der Besprechung alle Patienten durch?

Jeder kennt und nutzt diese Redewendungen im privaten und beruflichen Alltag, und kaum jemand macht sich Gedanken um ihre tatsächliche Bedeutung – noch seltener um ihre Wirkung. Nimmt man diese sogenannten Sprachbilder einmal wörtlich, hat man bereits den ersten Schritt getan: bewusst wahrgenommen, was gesagt wird.

Beim Thema Kommunikation wird häufig das Augenmerk auf das *Wie* gelegt, also: Wie wird etwas gesagt; gemäß dem Motto „Der

**Christine Jahn** kennt durch ihre Führungstätigkeiten in der Krankenpflege, Altenhilfe sowie Werkstätten für Menschen mit körperlicher, seelischer und geistiger Behinderung die täglichen Herausforderungen für Mitarbeiter in Gesundheitsberufen. Sie befasst sich seit drei Jahren mit dem Thema „Wirkung von Sprache“ und hat im Rahmen von leitenden Aufgaben in der Pflege an einem Frankfurter Krankenhaus die Initiative und die Steuerung des Projekts dazu übernommen. Seit Januar 2017 ist sie als Leiterin des Referats Personalwesen im Caritasverband Frankfurt tätig. Qualifikationen: Krankenschwester, Dipl.-Pflegerin (FH), Fachkraft für betriebliches Gesundheitsmanagement, Mediatorin, Coach, Teilnehmerin der Qualifizierung „Mentorin für Sprachkompetenz“ an der SprachGUT®-Akademie.



Ton macht die Musik“. Dieser Artikel widmet sich hingegen der Frage nach dem *Was*. Also: Was wird gesagt, welche Wörter werden benutzt. So werden negativ besetzte Wörter wie „Stress“ oder „Konflikt“ mit unangenehmen Bildern und Gefühlen in Verbindung gebracht, die Unmut, Unzufriedenheit und Belastungen schaffen oder erhöhen können. Positive Wörter wie „Aufmerksamkeit“ oder „Heilung“ hingegen setzen wohltuende und stärkende Impulse.

Diese Erkenntnisse konnten einerseits im Rahmen einer wissenschaftlichen Arbeit an der Hochschule Neubrandenburg gewonnen werden, andererseits existieren an medizinischen Fakultäten durchgeführte Studien, in denen u.a. mittels bildgebender Verfahren Reaktionen des menschlichen Körpers auf bestimmte Wörter nachgewiesen wurden. Dennoch: Wörter sind nicht per se gut oder schlecht, falsch oder richtig. Sie haben aber eine Wirkung, die über den Inhalt hinausgeht, dessen sollte man sich bewusst sein. Und jeder weiß aus eigener Erfahrung: Ein nachtsam gewähltes Wort kann tief verletzen oder den ganzen Tag in Hochstimmung versetzen!



Sprachbilder (Zeichnungen: Joachim Klenner-Henrich)

## Physiologische Wirkung von Wörtern

Der Mensch verfügt über ein sogenanntes Zellgedächtnis. So werden immer wieder persönliche Gefühle mit bestimmten Wörtern in Verbindung gebracht, da sie gemeinsam abgespeichert sind. Wird ein solches Wort benutzt, kommt es erneut zur Aktivierung der gespeicherten Gefühle (Braun 2014).

Beim Sprecher selbst und beim Zuhörenden werden innere Bilder ausgelöst, die auf seinen bisherigen Lebenserfahrungen, Erinnerungen, Assoziationen und seiner momentanen Gemütslage beruhen. Infolgedessen führen die Sprach- oder Wortbilder sowie einzelne Wörter zu angenehmen oder unangenehmen und immer individuellen Empfindungen bei den Gesprächspartnern. Wörter transportieren also Emotionen.

Die gespeicherten Erinnerungen haben damit auch die Macht, die vom Sprecher beabsichtigte Botschaft zu verändern, zu belasten oder zu irritieren. So ist es möglich, mit jedem Wort immer wieder eine neue Wirklichkeit zu erschaffen (Scheurl-Defersdorf 2014).

Bei einer Untersuchung an der Friedrich-Schiller-Universität Jena konnte mittels bildgebender Verfahren nachgewiesen werden, dass Wörter wie „quälend“, „zermürbend“, „plagend“ oder auch die Ankündigung von Schmerz („das wird mal kurz pieksen“) das Schmerzgedächtnis aktivieren und somit die gleiche Wirkung wie der Schmerz selbst auslösen können (o.V. 2010).

An der Freien Universität Berlin wird seit einigen Jahren erforscht, inwieweit emotionale Vorgänge bei der Worterkennung eine Rolle spielen (Schrott & Jacobs 2011). Hierzu wurden Probanden aufgefordert, Wörter auf einer Skala zu verschiedenen Reizdimensionen einzuschätzen. Zu den Nomina, Verben und Adjektiven, die einen negativen Gefühlswert aufweisen, gehören z.B. „Krieg“, „zerstören“ und „herzlos“. Bei den positiven Wörtern stehen u.a. „Liebe“, „Paradies“, „lachen“, „freuen“, „topfit“ und „brillant“ an erster Stelle.

Ergänzend zu dieser Erhebungsmethode konnten durch Messungen peripher-physiologischer Indikatoren wie Pupillengröße, Herzrate oder Hautleitungs-widerstand emotionale Reaktionen in Körper und Gehirn der Probanden nachgewiesen werden. Dabei bestätigte sich die seit längerem bekannte Erkenntnis, dass die Pupillen des Menschen durch negative Wörter verengt werden, positive Wörter zu einer Erweiterung führen.

Die im Rahmen dieser Forschungsarbeit erstellte Wortliste enthält rund 4000 Wörter und wird als „Berlin Affective Word List“ bezeichnet.

## Wirkung von Sprachbildern auf Patienten

Es ist häufig unbewusst an der Tagesordnung, dass Therapeuten und Mitglieder anderer Gesundheitsberufe sich zu Diagnose, Behandlungsverlauf und auch zu persönlichen Einschätzungen über Patienten an Orten austauschen, die keinen geschützten Rahmen bilden. Auch Äußerungen, die sich auf die Arbeitssituation beziehen, finden immer wieder im öffentlichen Raum statt, wo Patienten und Angehörige Zeugen des Gesprächs werden. „Hier geht es heute drunter und drüber“, „Es ist der Teufel los“, „Die Patientin liegt auf deinem Schreibtisch“, „Wir werden mit Patienten zugeknallt...“. So oder so ähnlich klingt es häufig – sei es in der Praxis, bei Hausbesuchen im Seniorenheim, bei der Fallbesprechung auf Station.

Hier stellt sich nun der Bezug zum zuvor erläuterten Zellgedächtnis dar: Wenn es „drunter und drüber geht“ und „der Teufel los ist“, werden beim Zuhörer – also Patienten oder Angehörigen – innere Bilder aktiviert. Bilder, die sie aufgrund ihrer Erfahrungen z.B. mit Chaos, mangelnder Organisation, langer Wartezeit oder womöglich sogar dramatischen Notfällen in Verbindung bringen. Diese bildlichen Vorstellungen sind mit negativen Gefühlen abgespeichert, sodass die gehörten Äußerungen zu Unsicherheit, Aufregung oder Misstrauen führen können.

Die Aussage „wir werden mit Patienten zugeknallt“ führt bei Patienten höheren Alters darüber hinaus zu einer Assoziation, die in Kriegszeiten entstanden ist. Das Wort „zugeknallt“ dominiert, lässt den eigentlichen Inhalt des Satzes vollkommen in Vergessenheit geraten und führt möglicherweise zu Angst und Panik und Fluchtreaktionen.

Vorsicht geboten ist auch bei vermeintlich positiven und durchaus wohlwollend gemeinten Aussagen: „Das ist kein Problem.“ Hier ist das „Phänomen“ der Negation anzutreffen. Das Unterbewusstsein ist nicht in der Lage, eine Verneinung wie „nicht“, „nie“, „kein“ oder „ohne“ zu deuten. Es kennt keine Verneinung und nimmt nur wahr, was ohne diese Worte übrig bleibt (Kühne de Haan 2013). Und so registriert das Unterbewusstsein bei „kein Problem“ oder „das ist nicht schlimm“ lediglich das „Problem“ und „schlimm“ – verbunden mit dem entsprechenden inneren Bild und dem dazugehörigen Gefühl. Auch die

Bezeichnungen „unproblematisch“, „komplikationslos“ und „sorgenfrei“ gehören übrigens – trotz ihrer guten Absicht – nicht in die Kategorie der bejahenden Worte.

Wenn also „das ist kein Problem“ die gute Nachricht ist, was ist dann die schlechte? Wenn etwas nicht ist, was ist es dann? Was spricht dagegen, das zu benennen, was gemeint ist?

Dabei geht es nicht darum, die Dinge „schönzureden“ oder die Augen vor der Realität zu verschließen, sondern darum, Position zu beziehen und um eine eindeutige Beschreibung dessen, was ist.



©Marcel A. Hasübert – Fotolia.com

Wenn „der Teufel los ist“, ist viel zu tun, wenn die Praxis „mit Patienten zugeknallt wird“, gibt es viele Anrufe von Patienten mit neuen Verordnungen, wenn die Patientin „auf dem Schreibtisch des Kollegen liegt“ handelt es sich vermutlich um das Rezept oder die Patientenakte, wenn es keine Absicht war, dann war es anscheinend gut gemeint, und wenn es „kein Problem“ ist – wie schön, dann läuft ja alles wie geplant!

## Wörter machen Stimmung

Berufsspezifische Redewendungen haben sich etabliert und werden nicht infrage gestellt. Schnell übernehmen neue Kollegen und Berufsanfänger den Jargon am Arbeitsplatz. Dabei wird vielfach nicht bemerkt, dass durch die benutzten Wörter und Äußerungen Stimmungen entstehen. Oft leider schlechte Stimmung – und die ist ansteckend.

So haben die Aussagen auch ihre Wirkung auf das persönliche Erleben von Arbeitssituationen und die Atmosphäre in Teams. „Das ist heute wieder ein hektischer Tag, die Arbeit ist kaum zu schaffen, das macht echt keinen Spaß mehr“ usw. Diese negativen Stimmungsbilder übertragen sich in Sekundenschnelle auf die Anwesenden, hinterlassen Unlust und Frustration und verhindern eine Problemlösung und notwendige Entwicklungen.

Viel wohltuender und stimmungserhellender wären da doch Beschreibungen eines gelungenen Arbeitstages: „Wir haben es heute gut geschafft, alles lief rund, ging Hand in Hand, wir waren super organisiert, wir sind halt ein eingespieltes Team...“ – Wetten, dass der Tag so mit einem zufriedeneren Gefühl endet?

### Verletzende Randbemerkungen

Es gibt Sätze, die sich scheinbar unbeabsichtigt und zufällig in einer Bemerkung wiederfinden: „Das ist hier wohl so üblich“, „wenn das so gewünscht ist“, „das kann so nicht weitergehen“, „so kann man nicht arbeiten“, „wie immer“, „wieder mal“, „wird ja auch mal Zeit“ usw. Aber diese zunächst so scheinbaren Bemerkungen „stechen“ und verfehlen ihre (beabsichtigte?) Wirkung nicht.

Auch diese Sätze sind es, die mit ihren negativen, teils vernichtenden Sprachmustern Kraft und Energie abziehen, die an anderer Stelle dringend gebraucht werden. Durch sie entstehen Kränkungen – und Kränkungen können krank machen.

Häufig wird die Sprache als Ventil benutzt, um Anspannung zu reduzieren und mit Stress, Druck und anderen belastenden Situationen umzugehen. Eine Sprache der Ironie scheint manches Mal zu helfen, den Alltag mit all seinen wachsenden Herausforderungen und Erwartungen zu bewältigen.

Sprache ist dabei Ausdruck innerer Haltung, von Gedanken, die häufig tatsächlich krank-

machend sein können. So spielt auch die Qualität der Gedanken eine bedeutende Rolle. Denn sie haben eine mit den ausgesprochenen Worten vergleichbare Wirkung.

### Sprache als Instrument der Gesundheitsförderung

In einer Befragung von Gesundheitspersonal, die im Rahmen einer Masterarbeit an der Hochschule Neubrandenburg durchgeführt wurde, konnte der positive Effekt der Qualifizierung zum sogenannten „Sprachbegleiter im Gesundheitswesen“ festgestellt werden (Paul 2014, Mantz 2015).

Während der zehntägigen Maßnahme erfuhr die Teilnehmer ein Basistraining in Kommunikation, Gesprächsführung und Sprachtraining. Darüber hinaus wurden u.a. die Themen „Ursachen und Wirkungen von Missverständnissen in Gesprächen“, „wertschätzende Besprechungs- und Sprachkultur“ sowie „gesund bleiben im Beruf“ vermittelt.

60% der Befragten gaben vor der Bildungsmaßnahme an, sich durch die Belastungen des Berufsalltags gesundheitlich gefährdet zu fühlen. 30% sahen sogar die Gefahr eines Burnouts. Über 70% gingen davon aus, dass sich die Belastungen durch die Teilnahme an der Qualifizierung abbauen lassen.

Nach Abschluss der Maßnahme wurden die Teilnehmer erneut befragt. Auch hier bestä-

tigten fast 90% diese Auffassung. Die gleiche Anzahl der Befragten vertritt die Ansicht, dass sich die Maßnahme positiv auf die Gesundheit auswirkt.

Dies wird unterstützt von den Antworten auf die Frage, ob so ebenfalls einem Burnout vorgebeugt werden kann. Bereits vor der Teilnahme an der Qualifizierung wurde dies mehrheitlich durch die Teilnehmenden vermutet; im Anschluss daran stieg der Anteil der Befragten, die diese Auffassung vertreten, signifikant.

Diese Ergebnisse lassen den Schluss zu, dass das Trainieren einer wertschätzenden Sprache vorhandenen Belastungen positiv entgegenwirkt und möglicherweise auch einen Stellenwert in der Burnout-Prophylaxe erhalten kann.

Die Pflege einer gesundheitsfördernden Sprache ist also eine Investition, die sich lohnt!

### Gesund sprechen – sich gesund sprechen

Ein sorgsamer Einsatz von Sprache scheint aufgrund der bisherigen Erfahrungen und Erkenntnisse eine wertvolle Ressource für die eigene Gesunderhaltung zu sein. Sowohl berufliche als auch persönliche gesundheitsbeeinträchtigende Faktoren können damit in ein Gleichgewicht gebracht werden. So dürfte es gelingen, einen unmittelbaren Beitrag zur Reduzierung von erlebten Belastungen bzw. zur Aufrechterhaltung der eigenen Gesundheit zu leisten.

Es ist möglich, dass mit einer Veränderung des Sprachgebrauchs auch eine Veränderung der Körperhaltung einhergeht und sich Verspannungen lösen. Gerade verneinende Formulierungen, mit denen sich der Körper auseinanderzusetzen hat, führen vermehrt zu Stress. Die Umkehr in eine positive Sprache baut Belastungen ab und erzeugt Gelassenheit (Braun 2014).

Sprache, die den Sprechenden selbst gut tut, wirkt auch in das Praxisteam und in interdisziplinäre Teams hinein. Denn: Negativ besetzte Worte stecken zwar an – positiv besetzte aber zum Glück auch! Sprache kann schlechte Stimmung machen, aber eben auch gute Laune!

Menschen umgeben sich gerne mit Menschen, die positive Sprachmuster und Sprachgewohnheiten einsetzen. Das hat einen wertvollen Nebeneffekt: Durch das eigene Vorbild wird gleichzeitig auch die Sprache des Gesprächspartners geschult, „denn Sprachgewohnheiten werden besonders durch Nachahmung geprägt“ (Braun 2014). Nimmt man zudem das Gesetz der Anziehung in Anspruch, ist davon auszugehen, dass positives Sprachverhalten auf das Um-

### Ein Projekt – ein möglicher Anfang

In einem Krankenhaus der Schwerpunktversorgung in Frankfurt am Main wurden in einer Projektgruppe die Grundsteine zu einem achtsamen Umgang mit der Sprache gelegt. Definiertes Ziel war es, den Teilnehmern zunächst die Wirkung der eigenen Sprache bewusst zu machen und Raum für Reflexion und Übung zu schaffen. Dieser Raum stand in den regelmäßigen Projektgruppen zur Verfügung, aber auch – und das ist das wirklich Wirksame – im beruflichen Alltag.

In jeder Situation gibt es im Arbeitsablauf, bei Besprechungen, in unzähligen persönlichen Kontakten, Gelegenheiten, sich und andere in ihrem Sprachgebrauch zu reflektieren, wachsam zu sein, darauf (behutsam!) aufmerksam zu machen und alternative Wörter auszuprobieren. Die Projektgruppenteilnehmer dienen dabei als wertvolle Multiplikatoren – und stecken an.

Sie stecken an mit ihren eigenen Aha-Erlebnissen, die sie aus der Projektgruppe mitbringen, sie stecken an mit ihrer Freude an diesem Thema, sind mit Spaß bei der Sache, und sie transportieren ihren immer aufmerksamer werdenden Umgang in ihr berufliches und auch privates Umfeld.



Buttons zum „Pflegetag 2015“ am Krankenhaus Nordwest in Frankfurt/M.

feld wirkt und Resonanz erzeugt. Wer also sein eigenes Sprachmuster einem Wandel unterzieht, kann damit rechnen, dass seine Mitmenschen zukünftig ebenfalls ihre Worte mit Sorgfalt wählen und eine wohltuende Sprache anwenden.

Logopäden haben somit in ihrem Arbeitsalltag über ihre Sprache ein großes Potenzial in der Gestaltung des Miteinanders und sind damit Dreh- und Angelpunkt für eine positive und gesunde Entwicklung.

Und die gute Nachricht dabei ist: Der zunächst bewusste und aktive Prozess des Sprachwandels wird nach einiger Zeit der Übung selbstverständlich und die „neue“ Sprache ganz unbewusst genutzt werden.

Neue Sprachmuster zu entwickeln, braucht Übung. Einfache Übungen, die in den Alltag integriert werden und damit nach und nach zu einer neuen Sprachgewohnheit beitragen, können ein Anfang sein. So sind zum Beispiel etliche Wörter, die die Endung „sam“ besitzen, positiv belegt, geben Zuversicht, spenden Trost und haben möglicherweise sogar eine heilende Kraft. Ein erster Schritt wäre es,

#### Heilsame Wörter

Balsam – erholsam – einfühlbar – aufmerksam – geruhsam – wirksam – achtsam – gemeinsam – heilsam – bedeutsam – sorgsam – behutsam

eines oder mehrere dieser Wörter in den eigenen Wortschatz aufzunehmen, im Gespräch auszuprobieren und damit angenehme Impulse bei sich selbst und dem Gesprächspartner setzen und vielleicht sogar ihre heilsame Wirkung zu erleben.

#### SUMMARY. Healing effects of words: On careful handling of words as an effective contribution to health care and health support

Studies have shown that words evoke whole-body reactions. For example words connected with experience of pain may provoke the same effects like the pain itself. Negatively occupied words are connotated with unpleasant images and emotions, positively occupied words have a pleasant and strengthening impact.

Therefore language offers the chance for professionals in the healthcare system to benefit from new ways and possibilities oriented towards their own health care and it also has a significant meaning in their communication with patients and colleagues. Whoever is involved in therapy interventions should use his/her considerable freedom to ensure a positive impact on the patients' state of health and a good team atmosphere. This article gives an insight in studies and customs of language evident in the health-care system and it makes suggestions to get aware of them and to think of a change.

KEYWORDS: language – words – communication – health – health support – talk – carefulness

## Durch Sprache eine Hand reichen – sich selbst und anderen

Bei der Bearbeitung des Themas „Sprache im Setting des Gesundheitswesens“ sollen die tägliche Leistung der Berufsgruppen sicher nicht in Zweifel gestellt oder jedes Wort auf die Goldwaage gelegt werden. Vielmehr ist es Ziel, sich mit Bedacht und auch mit Freude dem eigenen Sprachgebrauch zu widmen.

Der Einsatz einer gesundheitsfördernden Sprache ist eine wesentliche Kernkompetenz aller im Gesundheitswesen Tätigen und gelingt, wenn der Zugang und das Bewusstsein dafür geschaffen werden.

Sich immer wieder selbst zuhören, das Gesagte reflektieren, einzelne Wörter durch andere ersetzen und deren Wirkung bei sich selbst und seinen Mitmenschen erfahren, ist ein verhältnismäßig kleiner Einsatz mit großem Erfolg. Der positive Reiz, der mit dem überlegten gesprochenen Wort gesetzt wird, hat Auswirkung auf das eigene und fremde (Wohl-)Befinden, unterstützt Genesung, bietet Sicherheit und schafft darüber hinaus eine wertschätzende und gesunde Sprachkultur im Umfeld und ein Klima, in dem sich Menschen gerne aufhalten.

Für seine Sprache kann jeder (nur) selbst die Verantwortung übernehmen und hat damit die Wahl, sich selbst und seinen Mitmenschen Gutes zu tun und im besten Fall, Lichtblicke und Wohlbefinden zu schenken.

Wer einmal „angesteckt“ und „entflammt“ ist, gibt das Feuer weiter – und das im positivsten Sinne des Wortbildes! Lassen Sie sich „anstecken“! Und stecken Sie Ihre Kollegen und Mitmenschen an!

## LITERATUR

- Braun, S.T. (2014). *Achte auf das, was du sagst. Das Geheimnis der richtigen Wortwahl*. Petersberg: Via Nova
- Kühne de Haan, L. (2013). *Ja, aber. Die heimliche Kraft alltäglicher Worte und wie man durch bewusstes Sprechen selbstbewusster wird*. München: Nymphenburger
- Mantz, S. (2015). *Arbeitsbuch Kommunizieren in der Pflege. Mit heilsamen Worten pflegen*. Stuttgart: Kohlhammer
- o. Verf. (2010). Worte können weh tun. *Ärzte Woche* 15, [www.springermedizin.at/artikel/16448-worte-koennen-weh-tun](http://www.springermedizin.at/artikel/16448-worte-koennen-weh-tun) (12.01.17)
- Paul, M. (2014). *Kommunikationsweiterbildung für Gesundheitspersonal. Evaluation einer Selbsteinschätzung zur Weiterbildung als „Sprachbegleiter“ im Klinik-Konzern Vivantes*. Unveröffentlichte Master-Arbeit an der Hochschule Neubrandenburg
- Schrott, R. & Jacobs, A. (2011). *Gehirn und Gedicht. Wie wir unsere Wirklichkeiten konstruieren*. München: Hanser
- von Scheurl-Defersdorf, M.R. (2014). *In der Sprache liegt die Kraft! Klar reden, besser leben*. Freiburg im Breisgau: Herder

#### DOI dieses Beitrags ([www.doi.org](http://www.doi.org))

10.2443/skv-s-2017-53020170206

#### Autorin

Christine Jahn  
Caritasverband Frankfurt e.V.  
Alte Mainzer Gasse 10  
60311 Frankfurt a.M.  
[christine.jahn@caritas-frankfurt.de](mailto:christine.jahn@caritas-frankfurt.de)