

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

HES-SO Valais - Wallis - Hochschule für Soziale Arbeit

---

**Das Beziehungsdreieck von Klient, Beiständin und  
Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB):  
Erleben und Handlungsstrategien der involvierten Akteure**

Erarbeitet von: Fabienne Perren

Studienanfang: BAC 16 / Vertiefung Sozialarbeit

Begleitender Dozent: Prof. Dr. Peter Voll

Naters, 13.09.2019

## Danksagung

Ich möchte mich bei allen Personen bedanken, die mich während der Erstellung der Bachelorarbeit unterstützt haben. Besonderer Dank gilt folgenden Personen:

- Meiner Tante Chantale und ihrem Freund Julius, die mich während des ganzen Prozesses begleitet und unterstützt haben.
- Den zwei Männern, die sich zu einem Interview bereit erklärt und mir einen Einblick in einen persönlichen Teil ihres Lebens gewährt haben.
- Der Beiständin, die mir die beiden Klienten vermittelt und in einem Interview Auskunft gegeben hat.
- Der KESB-Präsidentin, die sich ebenfalls zu einem Interview bereit erklärt hat.
- Herrn Prof. Dr. Voll, der diese Bachelorarbeit betreut hat. Durch seine Begleitung und fachlichen Inputs konnte ich mich mit dem Thema kritisch auseinandersetzen und diese Bachelorarbeit erstellen.

## Eidesstattliche Erklärungen

„Hiermit versichere ich, dass der Text der Bachelorarbeit maximal 100'000 bzw. 120'000 Zeichen umfasst (ohne Inhaltsverzeichnis, Anhang, Literaturliste, Kopf- und Fusszeilen, Fussnoten und Leerschläge).“

„Hiermit versichere ich, dass ich die Bachelorarbeit selbständig verfasst und keine anderen 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:

Fabienne Perren

## Abstract

In vorliegender Bachelorthesis geht es um das Beziehungsdreieck Klient-Beiständin-KESB. Das Ziel ist es herauszufinden, wie dieselbe Situation von den verschiedenen Beteiligten interpretiert wird und welche Strategien in der Zusammenarbeit angewendet werden.

Da das Erwachsenenschutzrecht die Grundlage für die Arbeit der Beiständin und der KESB ist, wurden die wichtigsten Gesetzesartikel in Bezug zur Forschungsfrage erläutert. Auch die Selbstbestimmung der Klienten nimmt im neuen Erwachsenenschutzrecht einen grossen Stellenwert ein, weshalb auch diese thematisiert wurde. Im Theorieteil erfolgte die Auseinandersetzung mit der Sozialarbeit im Zwangskontext, dem Berufskodex der Sozialen Arbeit und der Interaktion im Dreieck Klient-Beiständin-KESB.

Um die Forschungsfrage zu beantworten, wurden vier narrative Interviews geführt: je eines mit zwei Klienten, die eine Vertretungsbeistandschaft mit Vermögensverwaltung ohne Einschränkung der Handlungsfähigkeit nach ZGB Art. 394 und 395 haben, sowie eines mit der Beiständin und eines mit einer KESB-Präsidentin.

Aus den Interviews ging hervor, dass die Situationsdeutung vor allem dann auseinander geht, wenn Zwang oder Druck zu Grunde liegt. Je nach Interpretation einer Situation, wenden die Beteiligten verschiedene Strategien an, um darauf zu reagieren. Alle haben gemeinsam, dass sie sich als Akteure behaupten und dabei ihre Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen wollen, wenn diese bedroht scheint.

## Schlüsselbegriffe

Erwachsenenschutz - Beistandschaft – Selbstbestimmung – Zwangskontext – Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde – Beiständin – Klient
---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Eingrenzung des Themas.....	1
1.2 Ziel der Arbeit.....	2
1.3 Aufbau der Arbeit.....	2
<b>2. Rechtliche Grundlagen – Das Erwachsenenschutzrecht.....</b>	<b>3</b>
2.1 Allgemeine Grundsätze .....	3
2.2 Die Handlungsfähigkeit .....	3
2.3 Das Anhörungsverfahren .....	4
2.4 Arten von Beistandschaften .....	5
2.5 Selbstbestimmung.....	7
2.5.1 Selbstbestimmung im neuen Erwachsenenschutzrecht .....	7
2.5.2 Selbstbestimmung auf behördlicher Ebene .....	8
2.5.3 Selbstbestimmung in der Mandatsführung .....	8
2.6 Fazit zum rechtlichen Teil.....	9
<b>3. Theoretischer Rahmen .....</b>	<b>9</b>
3.1 Sozialarbeit im Zwangskontext .....	9
3.1.1 Was ist ein Zwangskontext?.....	9
3.1.2 Druck und Zwang in der Sozialen Arbeit .....	10
3.1.3 Auswirkungen von Zwang .....	11
3.1.4 Methoden für die Zusammenarbeit mit Pflichtklienten .....	13
3.2 Berufskodex der Sozialen Arbeit .....	14
3.2.1 Doppel- und Tripelmandat.....	14
3.2.2 Macht in der Sozialen Arbeit.....	14
3.3 Interaktion im Dreieck Klient–Beiständin–KESB.....	14
3.3.1 Fallanalysen von Mey.....	15
3.3.2 Verbindung zur Bachelorarbeit .....	15
<b>4. Methodik .....</b>	<b>16</b>
4.1 Fragestellung.....	16
4.2 Hypothesen .....	16
4.3 Die Fallstudie als Forschungsansatz .....	17
4.4 Auswahl der Interviewpartner .....	17
4.5 Datenerhebungsmethode .....	18
4.6 Datenauswertungsmethode .....	19
<b>5. Ergebnisse der empirischen Untersuchung .....</b>	<b>19</b>
5.1 Hypothese 1: Situationswahrnehmung.....	19
5.1.1 Klient A: Zwangsmassnahmen der KESB .....	20
5.1.2 Klient B: Kontaktabbruch zur Beiständin .....	24
5.1.2.1 Diskussion der Ergebnisse.....	25
5.2 Hypothese 2 .....	27

5.2.1	Klienten .....	28
5.2.1.1	Diskussion der Ergebnisse .....	30
5.2.2	Beiständin .....	32
5.2.2.1	Diskussion der Ergebnisse .....	34
5.2.3	KESB .....	37
5.2.3.1	Diskussion der Ergebnisse .....	39
<b>6.</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>40</b>
6.1	Stellungnahme zur Forschungsfrage .....	40
6.2	Erkenntnisse für die Praxis der Sozialen Arbeit .....	42
<b>7.</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>44</b>
<b>8.</b>	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>46</b>
<b>9.</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>46</b>
9.1	Transkriptionsregeln .....	47
9.2	Interviewleitfäden .....	48
9.3	Auswertungstabellen .....	53

## 1. Einleitung

In der Schweiz lebten im Jahr 2017 8'484'130 Menschen (vgl. Bundesamt für Statistik 2018, online). Die aktuellsten Zahlen der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES, 2018, online) zeigen, dass per 31.12.2017 schweizweit 90'719 Personen (1%) eine Schutzmassnahme hatten, davon 72'532 Personen (80%) eine Vertretungsbeistandschaft. Somit ist die Vertretungsbeistandschaft die am meisten angeordnete Erwachsenenschutzmassnahme. Die Frage, wie die Betroffenen die Hilfestellung erleben, bleibt dabei jedoch unbeantwortet.

Klienten der Sozialen Arbeit werden oftmals professionell in ihren Anliegen begleitet und unterstützt. Eine Beistandschaft sorgt dafür, dass die Klienten mit ihren Alltagsaufgaben nicht auf sich alleine gestellt sind. Erwachsenenschutzmassnahmen werden zum Wohl und Schutz der Betroffenen errichtet, werden aber nicht immer als Stütze angesehen. Was für manche eine Entlastung ist, nehmen andere als aufgezwungen und einschränkend wahr. Die Beiständin muss Wege finden, um den Schutzauftrag gegenüber den Klienten wahrnehmen zu können, ohne dass sich diese in ihrer Selbstbestimmung zu stark eingeschränkt fühlen. Sie übernimmt zwei Aufgaben: den Schutzauftrag der KESB und den Auftrag der Sozialen Arbeit, die Selbstbestimmung der Klienten zu fördern. Die Beiständin kann die Selbstbestimmung der Klienten aber nicht vollständig wahren, wenn sie zum Wohl der Klienten Entscheidungen treffen muss, die nicht in deren persönlichen Interesse sind. Es kann vorkommen, dass sich ein Klient von der Beiständin zu sehr in der Autonomie eingeschränkt fühlt und dadurch Konflikte entstehen. Die Schwierigkeit, die sich den Professionellen hierbei bietet, ist die Arbeit mit Pflichtklienten.

### 1.1 Eingrenzung des Themas

Das Thema dieser Bachelorarbeit ist in den Erwachsenenschutz eingebettet. Zu einer Massnahme gehören immer drei Parteien: der Klient, die Beiständin und die KESB. Die Massnahme kann von einer Privatbeiständin oder einer Berufsbeiständin übernommen werden. Diese Bachelorarbeit handelt jedoch vom Zusammenwirken von Klient, Berufsbeiständin und KESB (siehe Abb. 1).

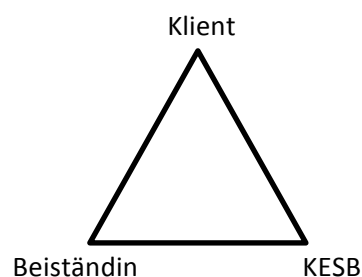


Abb. 1: Beziehungsdreieck Klient-Beiständin-KESB (eigene Darstellung)

Es gibt vier Arten von Beistandschaften. Diese Arbeit handelt um Klienten mit einer Vertretungsbeistandschaft ohne Einschränkung der Handlungsfähigkeit nach ZGB Art. 394 und 395. Deswegen, weil diese Art von Beistandschaft grundsätzlich keine Einschränkung der Handlungsfähigkeit mit sich bringt. Doch wie nehmen die Betroffenen die Beistandschaft wahr? Wie wird die Zusammenarbeit mit der Beiständin und der KESB wahrgenommen? Und wie nehmen die Fachpersonen die Beistandschaft wahr?

## **1.2 Ziel der Arbeit**

Das Ziel ist ein Einblick in das Zusammenwirken von Klient, Beiständin und KESB zu erhalten. Alle Beteiligten haben unterschiedliche Rollen, wodurch jeder die Beistandschaft anders erlebt. Um die Dynamik innerhalb des Dreiecks zu verstehen, werden Interviews mit zwei Klienten, deren Beiständin und einer KESB-Präsidentin geführt. Im Zentrum steht die Frage wie die Beistandschaft wahrgenommen wird. Dazu gehört sowohl das Erleben der Zusammenarbeit als auch von schwierigen Situationen. Zudem werden die Strategien der drei Akteure in ihrer Zusammenarbeit thematisiert.

Keiner kann besser Auskunft über das Erleben einer Beistandschaft geben, als die Betroffenen selbst. Deshalb ist diese Bachelorarbeit eine Chance, um anhand zweier Fallstudien die Gefühle, Wahrnehmungen und Ängste von Klienten rund um das Thema kennenzulernen. Die Fallgeschichten können zum besseren Nachempfinden der Situation der Klienten beitragen und einen tieferen Einblick in ihr Denken und Erleben geben. Das Wahrnehmen einer Beistandschaft ist auch stark von der Beiständin abhängig. Als angehende Sozialarbeiterin interessiert mich, wie mit Klienten gearbeitet werden kann, ohne dass sie sich eingeschränkt fühlen. Eine weitere Bereicherung ist es, die Sichtweise der Behörde zu erfahren, welche oftmals schwierige Entscheidungen treffen muss. Der multiperspektive Zugang bietet die Chance, alle Sichtweisen kennenzulernen und miteinander in Verbindung zu setzen.

## **1.3 Aufbau der Arbeit**

Diese Bachelorarbeit ist in fünf Kapitel aufgeteilt:

1. Die rechtlichen Grundlagen mit den wichtigsten Gesetzesartikeln in Bezug zur Thesis sowie die Selbstbestimmung im neuen Erwachsenenschutzrecht und in der Mandatsführung.
2. Der Theorieteil mit einer Auseinandersetzung mit der Sozialarbeit im Zwangskontext, dem Berufskodex der Sozialen Arbeit und der Interaktion im Dreieck Klient-Beiständin-KESB.
3. Der Methodikteil, in dem das Vorgehen für die empirische Forschung beschrieben wird.
4. Die Auswertung der Interviews in Bezug zu den zwei Hypothesen mit Einbezug der Theorie.
5. Das Fazit mit der Stellungnahme zur Forschungsfrage und den Erkenntnissen für die Soziale Arbeit.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die Verwendung beider Geschlechtsformen verzichtet. Da die Interviews mit zwei Frauen als Fachpersonen und zwei männlichen Betroffenen geführt wurden, werden diese Formulierungen beibehalten. Folglich wird von Fachpersonen in weiblicher und vom Klientel in männlicher Form gesprochen.

## **2. Rechtliche Grundlagen – Das Erwachsenenschutzrecht**

Das Erwachsenenschutzrecht dient als rechtliche Grundlage für die Arbeit der Behörden und Mandatsführenden. Um einen Überblick zu erhalten, werden die relevantesten Artikel hinsichtlich der Fragestellung in diesem Kapitel aufgeführt. Der Fokus liegt auf den allgemeinen Grundsätzen einer behördlichen Massnahme, der Handlungsfähigkeit, der Anhörung, den Arten von Beistandschaften und der Selbstbestimmung im neuen Erwachsenenschutzrecht. Das Erwachsenenschutzrecht ist in den Artikeln 360 – 456 des Schweizerischen Zivilgesetzbuchs (ZGB) geregelt.

### **2.1 Allgemeine Grundsätze**

Die Subsidiarität und die Verhältnismässigkeit sind allgemeine Grundsätze bei behördlichen Massnahmen. Eine Massnahme wird nur angeordnet, wenn diese zwei Grundsätze gegeben sind (vgl. Art. 389 ZGB).

#### Subsidiarität

Massnahmen des Erwachsenenschutzes kommen zur Anwendung, wenn der Schutz der Betroffenen auf keine andere Weise mehr gewährleistet werden kann (Art. 389 Abs. 1 ZGB). Mögliche Lösungen vor einer behördlichen Massnahme sind die Unterstützung durch Familie, nahestehende Angehörige oder private Dienste. Erst nachdem die Schutzbedürftigkeit mit diesen Lösungen nicht abgedeckt werden kann oder die Hilfestellung nicht ausreichend erscheint, werden behördliche Massnahmen verordnet. Somit erfolgt staatliches Handeln immer erst nach dem privaten Handeln (Rosch 2018, Rz. 16f.).

#### Verhältnismässigkeit

In ZGB Art. 389 Abs. 2 steht, dass jede behördliche Massnahme geeignet und erforderlich sein muss. Dies ist gegeben, wenn die Massnahme so stark wie nötig aber so wenig wie möglich in die Rechtsstellung der Betroffenen einschneidet (Hausheer, Geiser und Aebi-Müller 2014, 8).

### **2.2 Die Handlungsfähigkeit**

„Handlungsfähig sein“ heisst, durch sein Handeln Rechte und Pflichten begründen zu können (Art. 12 ZGB). Auf die Handlungsfähigkeit wird in diesem Kapitel genauer eingegangen, weil sie ein zentraler Begriff bei behördlichen Massnahmen ist. Je nach Beistandschaft wird sie mehr oder weniger eingeschränkt. Die Begleit- und die Vertretungsbeistandschaft können rechtlich gesehen auch ohne Einschränkung der Handlungsfähigkeit geführt werden. Die Handlungsfähigkeit wird in Art. 13 ZGB an die Volljährigkeit und die Urteilsfähigkeit geknüpft.



### Volljährigkeit

Nach erfülltem 18. Lebensjahr gilt eine Person als volljährig (Art. 14 ZGB), weil ab diesem Alter davon ausgegangen wird, dass sie die Konsequenzen ihres Handelns selbständig einschätzen kann (Mösch Payot und Caplazi 2013, 117).

### Urteilsfähigkeit

Nach Art. 16 ZGB ist jede Person urteilsfähig, die „nicht wegen ihres Kindesalters, infolge geistiger Behinderung, psychischer Störung, Rausch oder ähnlicher Zustände die Fähigkeit mangelt, vernunftgemäss zu handeln“.

Die Urteilsfähigkeit enthält zwei verschiedene Elemente: die Willensbildung und die Steuerungsfähigkeit. Das heisst, dass eine Person die Fähigkeit besitzen muss, den Sinn und die Tragweite ihrer Handlung zu erkennen und nach diesen Erkenntnissen zu handeln. Noser und Rosch (2016, 19) weisen darauf hin, dass die Urteilsfähigkeit nur an bestimmten Handlungen gemessen werden kann, da handlungsunfähige Personen nicht automatisch in allen Situationen und Lebensbereichen urteilsunfähig sind.

### Volle Handlungsunfähigkeit

Eine volle Handlungsunfähigkeit besteht, wenn eine Person urteilsunfähig ist. Das heisst, die Person kann keine rechtsgültigen Geschäfte abschliessen (Rosch und Fountoulakis 2018, Rz. 37).

### Beschränkte Handlungsfähigkeit

Eine beschränkte Handlungsfähigkeit ist gegeben, wenn eine volljährige Person urteilsfähig ist, aber in bestimmten Bereichen in ihrer Handlungsfähigkeit durch eine Erwachsenenschutzmassnahme eingeschränkt worden ist. Welche Bereiche eingeschränkt werden, muss von der KESB detailliert beschrieben sein (Hausheer et al. 2014, 12f.)

### Beschränkte Handlungsunfähigkeit

Beschränkt handlungsunfähig sind urteilsfähige Minderjährige oder Personen unter umfassender Beistandschaft. Die genannten Personen können Rechtsgeschäfte abschliessen, brauchen dazu aber die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters. Geringfügige Angelegenheiten des alltäglichen Lebens können trotzdem selbständig besorgt werden (Hausheer et al. 2014, 12).

## **2.3 Das Anhörungsverfahren**

Die Anhörung ist ein Teil des Abklärungsverfahrens. Nach Einreichung einer Gefährdungsmeldung muss die KESB den Sachverhalt von Amtes wegen abklären (Art. 446 Abs. 1 ZGB). Alle Personen, unabhängig ihrer Urteilsfähigkeit, besitzen das Melderecht und können sich an die KESB wenden, wenn ihnen jemand schutzbedürftig erscheint (Art. 443 Abs. 1 ZGB). Personen in amtlicher Tätigkeit hingegen müssen aufgrund der Meldepflicht solche Fälle der KESB melden (Art. 443 Abs. 2 ZGB).

Die verschiedenen Stationen sind die Verfahrenseröffnung, das Hauptabklärungsverfahren, das Erkenntnisverfahren und das Anhörungsverfahren mit dem Entscheid. Da die Behörde vor allem während der Anhörung mit den Klienten in Kontakt kommt, ist dieser Teil für die Bachelorarbeit relevant, weshalb nur auf die Anhörung genauer eingegangen wird.

#### Die Anhörung

Nachdem der Sachverhalt abgeklärt wurde, werden die Betroffenen durch das rechtliche Gehör in das Verfahren miteinbezogen (Fassbind 2018, Rz. 329). Die KESB kann die Anhörung nutzen, um die betroffene Person für die vorgesehene Massnahme zu sensibilisieren und auf deren Gefühle einzugehen. Durch die persönliche Anhörung hat die Person das Recht, sich zu dem ermittelten Sachverhalt sowie der vorgesehenen Massnahme zu äussern. Nach der Anhörung fällt die KESB einen Entscheid (Fassbind 2018, Rz. 346).

### **2.4 Arten von Beistandschaften**

Behördliche Massnahmen sollen das Wohl und den Schutz von hilfsbedürftigen Personen sicherstellen und deren Selbstbestimmung weitgehend erhalten und fördern (Art. 388 ZGB). Gemäss Art. 389 Abs. 1 ZGB wird eine Beistandschaft von der KESB angeordnet, wenn eine Massnahme subsidiär und verhältnismässig erscheint. Des Weiteren muss jede behördliche Massnahme erforderlich und geeignet sein (vgl. Art. 389 ZGB). Je nach Art der Beistandschaft betrifft das Mandat die Vermögenssorge, Personensorge und/oder den Rechtsverkehr (Art. 391 Abs. 1 und 2 ZGB).

Die Voraussetzungen für eine Beistandschaft sind in Art. 390 ZGB geregelt. Einer Person mit einer geistigen Behinderung, einer psychischen Störung oder eines anderen in der Person liegenden Schwächezustands wird eine Beistandschaft errichtet, wenn sie ihre Angelegenheiten nicht oder nur teilweise erledigen kann (Art. 390 Abs. 1 ZGB). Eine Beistandschaft wird nur angeordnet, wenn sowohl ein Schwächezustand, als auch eine Schutzbedürftigkeit bestehen. Einer dieser Gründe allein ist nicht ausreichend für eine Beistandschaft (Noser und Rosch 2016, 54).

Ziele der Mandatsführung sind gemäss Rosch (2017, 3):

- Eine Beistandschaft wird zum Schutz der schutzbedürftigen Person errichtet.
- Eine Beistandschaft wird nicht mit dem Gedanken errichtet, dass eine volljährige schutzbedürftige Person dauerhaft vertreten wird. Viel mehr gilt es die Person zu unterstützen, damit sie wieder alleine die Verantwortung für ihr Leben übernehmen kann.
- Die Mandatsführung ist sozialarbeiterisches Handeln, das stets die Lebensvorstellungen und Wünsche der Betroffenen zu berücksichtigen versucht. Dadurch kann ein Balanceakt zwischen Selbstbestimmung, Schutz und Kontrolle entstehen.

### Begleitbeistandschaft

Eine Begleitbeistandschaft kann nur mit Zustimmung der schutzbedürftigen Person errichtet werden. Die Beiständin nimmt hierbei eine begleitende Rolle zur Unterstützung von bestimmten Angelegenheiten ein. Die Handlungsfähigkeit der Betroffenen wird bei dieser Art von Beistandschaft nicht eingeschränkt (Art. 393 Abs. 1 und 2 ZGB).

### Vertretungsbeistandschaft

Wenn eine Person gewisse Angelegenheiten nicht selbständig erledigen kann, wird eine Vertretungsbeistandschaft eingesetzt. Die Handlungsfähigkeit kann entsprechend eingeschränkt werden (Art. 394 Abs. 1 und 2 ZGB). Eine Vertretungsbeistandschaft für die Vermögensverwaltung kann einen Teil des Vermögens und/oder des Einkommens oder das gesamte Vermögen und/oder Einkommen verwalten (Art. 395 Abs. 1 ZGB).

Die Aufgaben der Vertretungsbeistandschaft beziehen sich auf persönliche oder vermögensrechtliche Bereiche. Sie kann mit oder ohne Einschränkung der Handlungsfähigkeit einhergehen. Eingeschränkt wird die Person erst, wenn ihr ein Teil ihres Vermögens und Einkommens unter die Verwaltung der Beiständin gestellt wird. Über den anderen Teil kann die Person weiterhin frei verfügen und Rechtsgeschäfte abschliessen (Mösch Payot et al. 2013, 310).

### Mitwirkungsbeistandschaft

Eine Mitwirkungsbeistandschaft wird nach Art. 396 Abs. 1 ZGB verordnet, wenn eine hilfsbedürftige Person zu ihrem eigenen Schutz die Zustimmung der Beiständin für bestimmte Handlungen braucht. Auch die Beiständin kann nicht alleine verbindlich handeln. Um ein Geschäft abschliessen zu können, braucht es die Zustimmung beider Parteien (Mösch Payot et al. 2013, 310f.). Die Handlungsfähigkeit des Schutzbedürftigen wird in den entsprechenden Bereichen eingeschränkt (Art. 396 Abs. 2 ZGB).

### Kombination der Beistandschaften

Die Begleitbeistandschaft, Vertretungsbeistandschaft und Mitwirkungsbeistandschaft können miteinander kombiniert werden (Art. 397 ZGB). Um eine Beistandschaft individuell an die Bedürfnisse der Betroffenen anzupassen, muss erst abgeklärt werden, in welchen Bereichen bzw. Situationen und Handlungen die Person welche Unterstützung benötigt. Je nachdem ob es einer Begleitung, Vertretung oder Mitwirkung bedarf, werden die passenden Beistandschaften angeordnet (Noser und Rosch 2016, 63).

### Umfassende Beistandschaft

Nach Art. 398 ZGB wird eine umfassende Beistandschaft nur errichtet, wenn die betroffene Person andauernd urteilsunfähig und dadurch besonders hilfsbedürftig ist. Die Person wird in Personen- und Vermögenssorge sowie im Rechtsverkehr vertreten. Die Handlungsfähigkeit entfällt vollständig. Die umfassende Beistandschaft sollte hinsichtlich des Verhältnismässigkeitsprinzips nur verordnet werden, wenn keine der anderen drei Beistandschaften möglich sind (Mösch Payot et al. 2013, 311).

## 2.5 Selbstbestimmung

Für Rosch (2015, 216f.) ist klar: Den absolut freien Willen gibt es nicht. Jeden Tag werden wir von der Gesellschaft sozialisiert und geprägt, so dass Selbstbestimmung nur in einer gesellschaftlich vorgegebenen Struktur möglich ist. Die sogenannte reine Selbstbestimmung ist bereits für Menschen ohne Schwächezustand komplex, weshalb sich die Frage stellt, wie viel Selbstbestimmung für Menschen mit Schwächezustand förderlich ist. Rosch (2015, 218f.) ist diesbezüglich klarer Meinung, dass Menschen mit und ohne Schwächezustand nicht an den gleichen Kriterien, bezüglich selbstbestimmtem Handeln, gemessen werden können. Im Erwachsenenschutz sollte demnach versucht werden, den Betroffenen unter Berücksichtigung ihres Schwächezustands möglichst viel Selbstbestimmung zu ermöglichen.

Eine Auseinandersetzung mit dem Thema erscheint sinnvoll, da die Selbstbestimmung im neuen Erwachsenenschutzrecht einen grossen Stellenwert einnimmt. Zudem wirkt sie sich auf die Wahl der Beistandschaft und die Mandatsführung aus. Um zu sehen, wie die Selbstbestimmung im neuen Erwachsenenschutzrecht geregelt ist, wird auf einige Artikel im ZGB eingegangen, welche die Selbstbestimmung der Betroffenen gewährleisten sollen. Darauf folgend wird zwischen der Selbstbestimmung auf behördlicher Ebene und während der Mandatsführung unterschieden.

### 2.5.1 Selbstbestimmung im neuen Erwachsenenschutzrecht

Die Wahrung der Selbstbestimmung nimmt im neuen Erwachsenenschutzrecht einen wichtigen Platz ein. Bereits vor einer möglichen Urteilsunfähigkeit, haben handlungsfähige Personen nach Art. 360 ZGB die Möglichkeit eine Person zu bestimmen, die sie im Falle einer Urteilsunfähigkeit in Personen- und Vermögenssorge sowie im Rechtsverkehr vertritt. Die eigene Vorsorge umfasst den Vorsorgeauftrag und die Patientenverfügung.

In Art. 388 Abs. 2 ZGB ist festgelegt, dass jede behördliche Massnahme zum Erhalt und zur Förderung der Selbstbestimmung beitragen sollte. Mit der Möglichkeit der Kombination von Beistandschaften wird diesem Anliegen Rechnung getragen. Der schutzbedürftigen Person wird nur in jenen Bereichen Unterstützung geboten, in denen es Hilfestellung bedarf (Reusser 2016, 22).

Auch bei der Bestimmung der Beiständin wird versucht auf die Wünsche der Betroffenen einzugehen (vgl. Art. 401 ZGB). So hat die schutzbedürftige Person das Recht eine Vertrauensperson als Beiständin vorzuschlagen. Wenn diese den Anforderungen entspricht, wird die KESB dem Wunsch nachgehen. Des Weiteren kann der Betroffene eine Beiständin ablehnen. Auch hier wird die KESB, soweit möglich, den Wunsch berücksichtigen.

Im Weiteren wird in Art. 406 Abs. 1 ZGB verlangt, dass die Beiständin im Interesse der schutzbedürftigen Person handelt und auf deren Meinung, wenn möglich, Rücksicht nimmt. Zudem muss die Beiständin akzeptieren, dass die betroffene Person ihr Leben nach eigenen Vorstellungen und Wünschen gestaltet.

### 2.5.2 Selbstbestimmung auf behördlicher Ebene

Mit der Selbstbestimmung auf behördlicher Ebene sind die verschiedenen Möglichkeiten gemeint, die vom Staat zur Verfügung stehen, um eine Vertretung im Falle einer Handlungsunfähigkeit zu garantieren. Um zu erläutern, welche Formen von Selbstbestimmung auf behördlicher Ebene existieren, hat Rosch (2015, 219f.) folgende Formen beschrieben:

#### Die reine Selbstbestimmung und die selbstbestimmte Fremdbestimmung

Bei diesen Formen von Selbstbestimmung handelt es sich um eine Patientenverfügung oder einen Vorsorgeauftrag. Eine urteilsfähige Person bestimmt, wer sie im Falle einer Urteilsunfähigkeit in welchen Belangen vertritt. Je präziser der Vorsorgeauftrag oder die Patientenverfügung formuliert sind, desto reiner ist die Selbstbestimmung der betroffenen Person. Wenn die Aufgaben sehr schwammig festgehalten werden, wird später eher von einer selbstbestimmten Fremdbestimmung gesprochen.

#### Die hypothetische Fremdbestimmung

Wenn eine Urteilsunfähigkeit eintritt und die betroffene Person von keinen der oben genannten Vorsorgeinstrumenten Gebrauch gemacht hat, muss die Person trotzdem vertreten werden. So haben Ehegatten oder Personen in eingetragener Partnerschaft das Vertretungsrecht, wenn die Gattin oder der Partner urteilsunfähig wird. Wenn jemand nicht von ihrem Gatten oder seiner Partnerin vertreten werden will, muss dies in einem Vorsorgeauftrag oder einer Patientenverfügung festgehalten werden.

#### Die Fremdbestimmung mit Selbstbestimmungselementen

Mit der Fremdbestimmung mit Selbstbestimmungselementen sind die behördlichen Massnahmen gemeint, die beim Eintreten eines Schwächezustandes und der damit einhergehenden Schutzbedürftigkeit erlassen werden. Eine Beistandschaft wird aber erst errichtet, wenn das Wohl des Betroffenen durch andere Massnahmen nicht oder nicht ausreichend gewährleistet werden kann. Beim Errichten der Beistandschaft wird darauf geachtet, die Selbstbestimmung der Betroffenen so wenig wie möglich einzuschränken.

### 2.5.3 Selbstbestimmung in der Mandatsführung

Die Selbstbestimmung ist auch bei der Führung einer Beistandschaft ein zentraler Aspekt. Die Beiständin hat den Auftrag, die Selbstbestimmung des Klienten unter Berücksichtigung des Schwächezustands so weit als möglich zu erhalten und zu fördern. So sollte immer bestmöglich auf die Meinung des Klienten Rücksicht genommen und die Aufgaben in seinem Sinne erledigt werden, so dass er sein Leben nach seinen Wünschen und Vorstellungen gestalten kann (Rosch 2015, 220). Seit der Revision des neuen Kindes- und Erwachsenenschutzrechts 2013 wird die Selbstbestimmung der Klienten höher gewichtet, weshalb Rosch (2015, 221) von der modernen Mandatsführung spricht.

### Fremdbestimmte Selbstbestimmung

Der Begriff der modernen Mandatsführung bedeutet, die Mandatsführung an die Fähigkeiten und Ressourcen der Klienten anzupassen. Um zu bestimmen, in welchen Bereichen den Klienten wie viel Selbstbestimmung überlassen werden kann, benötigt es eine fachliche Einschätzung und eine Risikobereitschaft der Beiständin. Dies ist nur möglich, wenn die Beiständin über den Schwächezustand und die Schutzbedürftigkeit ihres Klienten genau Bescheid weiss. Wenn sie dem Klienten mehr Selbstbestimmung lässt, geht sie damit auch ein Risiko ein, mit der Einschätzung falsch zu liegen. Die Folge könnte sein, dass sich der Klient selbst schadet, weil er damit zu diesem Zeitpunkt noch nicht bewusst umgehen konnte. Dennoch sollten Mandatsführende ihre Klienten dabei unterstützen, selbstbestimmt Aufgaben zu übernehmen. Es liegt jedoch in der Einschätzung der Beiständin zu entscheiden, wie viel Selbstbestimmung sie den Klienten überlässt, weshalb in der Mandatsführung auch von einer fremdbestimmten Selbstbestimmung gesprochen werden kann (Rosch 2015, 221).

## **2.6 Fazit zum rechtlichen Teil**

Es lässt sich festhalten, dass das Ziel im neuen Erwachsenenschutzrecht die Selbstbestimmung ist, die Massnahmen aber zugleich zu einer Einschränkung der Handlungsfähigkeit führen können. Mandatsführende arbeiten täglich im Spannungsfeld zwischen Selbstbestimmung der Klienten und dem Schutzauftrag der KESB. Seit der Revision des Kindes- und Erwachsenenschutzrechts 2013, wird der Schwerpunkt vermehrt auf die Selbstbestimmung der Klienten gelegt.

## **3. Theoretischer Rahmen**

Als Einstieg in die Thematik wird die Sozialarbeit im Zwangskontext beschrieben. Danach folgt die Auseinandersetzung mit dem Berufskodex der Sozialen Arbeit. Zum Schluss wird noch die Studie von Eva Mey thematisiert, die sich mit dem Dreieck Klient-Beiständin-KESB beschäftigt hat.

### **3.1 Sozialarbeit im Zwangskontext**

In folgendem Kapitel wird die Sozialarbeit im Zwangskontext genauer betrachtet. Begonnen wird mit begrifflichen Definitionen, die den Einstieg ins Thema erleichtern. Weiter wird die Arbeit im Zwangskontext unter Berücksichtigung folgender Fragen beschrieben:

- Was bedeuten die Begriffe Druck und Zwang?
- Wie wirkt sich Zwang aus?
- Was ist wichtig in der Zusammenarbeit mit Pflichtklienten?

#### **3.1.1 Was ist ein Zwangskontext?**

Nicht alle Menschen erleben Zwang gleich. Zwei Personen mit einer Einschränkung in den gleichen Bereichen können eine Handlungseinschränkung unterschiedlich wahrnehmen.

Während die eine durch die Entscheidungsabnahme entlastet wird, nimmt die andere die Einschränkung als autonomieeinschränkend, sogar als Zwang, wahr (Zobrist und Kähler 2017, 98). Für ein besseres Verständnis von Zwang und Zwangskontext, wird mit Begriffsdefinitionen verschiedener Autoren begonnen:

Definition von Zobrist und Kähler (2017, 31): „Zwangskontexte sind strukturelle Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit, die zu eingeschränkten Handlungsspielräumen bei Klienten, Fachkräften und Zuweisern führen und durch institutionelle Sanktionsmöglichkeiten sowie asymmetrische Machtverhältnisse gekennzeichnet sind. Die Interaktionen zwischen Klienten und Fachkräften konstituieren sich aufgrund von rechtlichen Normen und finden i.d.R. fremdinitiiert statt. In Zwangskontexten werden teilweise Zwangselemente als Interventionen eingesetzt, welche die Autonomie der Klienten erheblich beschränken.“

Definition von Rosch (2012, 33): „Zwang im Kontext Sozialer Arbeit meint folglich durch das Berufsverständnis und die Berufsethik legitimatedes Handeln gegen den Willen der Klientin bzw. des Klienten. Dieses Handeln zielt auf die Verminderung bzw. Behebung der Problemlage der Klientin bzw. des Klienten ab unter Abwägung des Verhältnisses von Selbstbestimmung und Zwang im Einzelfall. Damit beginnt nach der hier vertretenen Auffassung der Zwangskontext dort, wo Zwang als Instrument im Einzelfall mittels der Berufsethik und des Berufsverständnisses legitimiert wird.“

Definition von Kaminsky (2015, 6): „Unter Zwangskontexten Sozialer Arbeit sind Kontexte zu verstehen, in denen konkrete Einzelne (von Dritten) dazu genötigt werden, bestimmte Lebensumstände zu erdulden und/oder bestimmte Handlungen zu vollziehen bzw. zu unterlassen; d.h. Kontexte, in denen die aus den Persönlichkeitsrechten erwachsenden Entscheidungs- und Handlungsfreiheiten eines konkreten Einzelnen eingeschränkt werden.“

#### Schlussfolgerung

Alle drei Definitionen beleuchten andere Aspekte und Sichtweisen. Die Begriffe ‚Zwang‘ und ‚Zwangskontext‘ aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten ist aus dem Grund sinnvoll, weil auch in einer Beistandschaft alle Beteiligten eine andere Sichtweise einnehmen. Jeder hat eine andere Rolle, was auch zu einem anderen Verständnis von Druck und Zwang führt.

### **3.1.2 Druck und Zwang in der Sozialen Arbeit**

Druck und Zwang können in der Sozialen Arbeit bereits mit der Kontaktaufnahme beginnen. Zobrist und Kähler (2017, 14) beschreiben drei Arten von Klienten in der Sozialen Arbeit:

- Klienten, die selbstinitiiert mit einer Fachstelle Kontakt aufnehmen,
- Klienten, die sich aufgrund von Einflüssen von Angehörigen, Freunden oder des Netzwerkes bei Beratungsstellen melden,
- Klienten, die durch rechtliche Vorgaben verpflichtet sind, sich an eine Fachstelle zu wenden.

### Differenzierung von Druck und Zwang

In diesem Kontext ist eine Unterscheidung von Druck und Zwang sinnvoll. Es gibt einen grossen Unterschied, ob Klienten die Leistungen der Sozialen Arbeit freiwillig, unfreiwillig, widerwillig oder gezwungenermassen in Anspruch nehmen (Kaminsky 2015, 6). Manche Klienten, die scheinbar „freiwillig“ Kontakt mit einer Fachstelle aufnehmen, werden durch Angehörigen oder Professionelle stark unter Druck gesetzt. Oft reicht dieser Druck bereits aus, damit die Betroffenen Hilfe suchen. Somit müssen nicht immer rechtliche Verordnungen gesprochen werden (Zobrist und Kähler 2017, 21f.).

Für Klug (2016, 16f.) gibt es im Prinzip keine Klienten, die selbstinitiiert Kontakt mit der Sozialen Arbeit aufnehmen, weil es immer Drucksituationen im Hintergrund gibt. Demzufolge wird eine fremdinitiierte Kontaktaufnahme noch nicht als Zwangskontext angesehen, da sich die Person „freiwillig“ an die Soziale Arbeit gewendet hat. Somit ist für Klug ein Zwangskontext an rechtliche Vorgaben gebunden.

### Zwang im engerem und im weiteren Sinne

Lindenberg und Lutz (2014, 117) sowie Kaminsky (2015, 7) sind gleicher Meinung, dass Zwang im engeren Sinne besteht, wenn Massnahmen gegen den Willen der Betroffenen angeordnet werden. Dies ist vor allem bei Zwangsmassnahmen wie Zwangsunterbringung oder Zwangsbehandlung der Fall. Beim Zwang im engeren Sinne ist nicht der Wille des Betroffenen entscheidend, sondern der Wille der Zwangsausübenden.

Bei der Definition von Zwang im weiteren Sinne haben die Autoren verschiedene Ansichten. Für Lindenberg und Lutz (2014, 116f.) unterstehen dem Zwang im weiteren Sinne bereits alle in kleinen Handlungen des täglichen Lebens. Bei diesem Zwangsbegriff besteht ein Eigeninteresse und es kann frei gewählt werden, sich dem Zwang zu unterwerfen. Während die Definition von Lindenberg und Lutz auf den Alltag bezogen ist, bezieht sich Kaminsky (2015, 7) auf das sozialarbeiterische Setting. Nach Kaminskys Verständnis besteht Zwang im weiteren Sinne erst in der Kontaktaufnahme mit der Sozialen Arbeit aufgrund von Androhen von Sanktionen oder rechtlichen Vorgaben.

### **3.1.3 Auswirkungen von Zwang**

Eine Einschränkung wird erst zum Zwang, wenn diese als solcher wahrgenommen und bewertet wird. Sobald die Autonomie der Klienten eingeschränkt und dies auch als Einschränkung wahrgenommen wird, reagieren diese darauf. Sie entwickeln Strategien, um die verlorene Autonomie zurückzugewinnen. Dieses Verhalten nennt man Reaktanz (vgl. Stangl 2019, online). Typische reaktante Verhaltensweisen können Desinteresse an der angebotenen Unterstützung oder Widerstand sein (Widulle 2012, 130).

Eine andere Möglichkeit dem drohenden Autonomieverlust entgegenzuwirken kann die strategische Selbstpräsentation sein. Diese Klienten wollen sich bei den Professionellen beliebt machen. Dennoch vergessen sie Termine und nehmen Vereinbarungen nicht wahr, da sie



keinen Unterstützungsbedarf sehen. Sie öffnen weder Haustüre noch die Post (Widulle 2012, 131).

Der Widerstand der Klienten äussert sich oftmals gegenüber den Professionellen mit Verweigerung, Drohungen und Gewalt, andererseits mit überangepasstem Verhalten oder mit dem Abstreiten von Gegebenheiten (Zobrist 2012, 6). Zobrist und Kähler (2017, 99, Tab. 7) haben eine Tabelle mit möglichen Formen von Widerstand erstellt, in der die vier Gruppierungen sowie mögliche Verhaltensweisen aufgeführt sind:

1. Probleme bei der Absprache und im Kontakt:
  - „Missverstehen“ oder Nichteinhalten von Vereinbarungen
  - Nichtöffnen der Haustüre, Briefe, Telefonate und/oder Termine ignorieren
  - Austesten, wie die Regeln sind
  - Vorgeben, nicht zu verstehen (sprachlich)
  - Abbruch der Behandlung androhen
  - Drohung des Beziehungsabbruchs, um Vorteile zu erlangen
  - Abbruch des Kontakts
2. Externalisierendes Verhalten
  - Eskalieren von Problemen in anderen Bereichen
  - Einbeziehen anderer, neuer Beteiligter, um von sich abzulenken
  - Ansprechen von Problemen, die allerdings nicht die wesentlichen sind
  - Rückfälle, um einer Therapie zu entgehen
  - „Ich kann doch gar nichts dafür“
  - „Ich wollte ja, aber dann ist folgendes passiert: ...“
  - „Ich kann nicht, weil“-Strategien
  - Reduktion des Problems auf bestimmte Personen, um selbst nicht mitarbeiten zu müssen
3. Abweichende Sichtweisen zum Problem oder Kontaktanlass
  - Fehlende Krankheitseinsicht, Selbstüberschätzung
  - Leugnen des Problems
  - Überraschung, dass es hier um einen selbst geht
4. Schwierigkeiten auf der Beziehungsebene
  - Verbergen von Vorbehalten hinter überschwänglicher Kooperation
  - Versuche, sich beliebt zu machen, schmeicheln
  - Der Fachkraft Kompetenz absprechen, Zweifel am Sinn und Zweck äussern
  - Anpassungen an die vermuteten Erwartungen der Sozialarbeiterinnen
  - Häufiges Androhen von Rechtsanwälten und Presse

Diese Verhaltensweisen können Ausdruck von Schuld- und Schamgefühlen sein oder ein Schutz vor einem drohenden Autonomieverlust. Widerstand kann auch ein Versuch sein, die Selbstachtung aufrecht zu erhalten und sich vor weiteren Enttäuschungen zu schützen. Das Motiv dieser Verhaltensweisen ist die Wiederherstellung der Selbstwirksamkeit und der eigenen Handlungsspielräume (Klug 2016, 85; Rosch 2018, Rz. 124; Widulle 2012, 131).

### **3.1.4 Methoden für die Zusammenarbeit mit Pflichtklienten**

Conen (2012, 14) ist der Ansicht, dass Zwang lediglich ein Mittel ist, damit ein Arbeitsverhältnis zwischen Klient und Sozialarbeiter entsteht. Zwang und Druck sind jedoch keine Methoden, um mit Klienten zu arbeiten. Es braucht spezielle Methoden, um das durch Zwang geschaffene Arbeitsverhältnis konstruktiv zu nutzen und positive Ergebnisse zu erzielen. Der Druck, den bereits die Behörden auf die Klienten ausüben, sollte von den Sozialarbeitenden nicht weitergeführt werden. Denn Conen und Cecchin (2016, 88) sind der Überzeugung, dass es zu zunehmendem Widerstand seitens der Klienten kommt, wenn Professionelle als Massnahme Druck und Zwang anwenden. Anstatt mit Widerstand zu reagieren, sollten sie versuchen die Gefühle, Wahrnehmungen und Aussagen der Klienten zu reflektieren (Rosch 2018, Rz. 125).

Die Arbeit mit Zwangsklienten hat nicht eine Vertrauensbasis als Grundlage, sondern Widerstand. Die Klienten selber sehen oftmals ihre Probleme nicht ein oder wollen sie nicht wahrhaben. Deshalb dürfen die Sozialarbeitenden nicht eine Problemeinsicht seitens der Klienten erwarten und bereits zu Beginn an der Einhaltung der Bedingungen appellieren. Sie müssen viel mehr die Hoffnung wecken, dass eine positive Veränderung möglich ist und die Erfüllung der Bedingungen zu einem positiven Endergebnis führen (Conen 2012, 13). Zirkuläre Fragen eignen sich hierzu gut, zum Beispiel: Was müsste die Behörde sehen, um die Massnahme aufzuheben? An den Sozialarbeitenden liegt es, die Ziele der Klienten mit den nötigen Verhaltensänderungen zu verbinden, damit die Massnahme bestenfalls aufgehoben wird (Widulle 2012, 133).

Aus einer Studie von Zobrist und Wider (2017, 135) ging hervor, dass für die Klienten die Klärung des Auftrags sowie der Rahmenbedingungen wichtig sind. Es ist sinnvoll, den Klienten den Unterschied zwischen den Rollen der Beiständin und der Behörde zu erklären und diese beiden Aufgaben voneinander zu trennen. Dennoch ist hinsichtlich der Transparenz notwendig, den Klienten auch den Kontrollaspekt offenzulegen. Durch diese klare Trennung wird es ihnen einfacher fallen, sich auf ein Arbeitsbündnis einzulassen (Widulle 2012, 132). Transparenz und Miteinbezug des Klienten sind wichtig um eine Vertrauensbasis zu schaffen (Stotz 2012, 15). Die Klienten denken, dass sie durch die aufgezwungene Massnahme keinen Einfluss auf das Geschehen haben. Das Aufzeigen von Handlungsspielräumen kann das Hilflosigkeitsgefühl der Klienten vermindern (Widulle 2012, 134). Professionelle sollten sich jederzeit bewusst sein, dass Reaktanz eine normale Reaktion auf eine abnormale Situation ist (Rosch 2018, Rz. 123).

## 3.2 Berufskodex der Sozialen Arbeit

Im Berufskodex von AvenirSocial<sup>1</sup> (2010, online) werden Richtlinien für das moralische und berufliche Handeln in der Sozialen Arbeit formuliert. Soziale Arbeit hat den Auftrag, „Menschen zu begleiten, zu betreuen oder zu schützen und ihre Entwicklung zu fördern, zu sichern oder zu stabilisieren“. Durch den Grundsatz der Selbstbestimmung werden die Sozialarbeitenden ermahnt, die Klienten eigene Entscheidungen treffen zu lassen. Der Grundsatz der Selbstbestimmung steht im Widerspruch zur Sozialen Arbeit im Zwangskontext. Aus diesem Grund legitimiert es der Berufskodex, die Selbstbestimmung der Klienten einzuschränken, wenn sie sich selbst oder anderen schaden (AvenirSocial 2010, 6-8).

### 3.2.1 Doppel- und Tripelmandat

Die Soziale Arbeit hat den Auftrag, die Interessen und Bedürfnisse der Klienten zu vertreten. Eine Beiständin muss nicht nur den Auftrag der Sozialen Arbeit erfüllen, sondern erhält von der KESB noch den Schutzauftrag gegenüber den Klienten. Diese Schutzmassnahmen können aber auch Einschränkungen der Selbstbestimmung zur Folge haben. Die Beiständin steht hierbei in einem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, was als doppeltes Mandat bezeichnet wird (Klug 2016, 22). Das dritte Mandat ist seitens der Sozialen Arbeit als Profession und hilft den Sozialarbeitenden bei Konflikten zwischen dem ersten und dem zweiten Mandat. Dieses Mandat orientiert sich an der Berufsethik, den Menschenrechten und der sozialen Gerechtigkeit (AvenirSocial 2010, 6).

### 3.2.2 Macht in der Sozialen Arbeit

Die Beiständin hat aufgrund ihrer Rolle gegenüber den Klienten eine Machtposition. Unter den Handlungsmaximen bezüglich der eigenen Person im Berufskodex (AvenirSocial 2010, 11) stehen folgende Aussagen:

- „Die Professionellen der Sozialen Arbeit gehen verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle zwischen ihnen und ihren Klientinnen und Klienten um und sind sich der Grenzen ihrer eigenen Kompetenz bewusst.“
- „Die Professionellen der Sozialen Arbeit sind sich ihrer Positionsmacht bewusst und gehen damit sorgfältig um.“

Durch das Machtgefälle sind die Klienten tiefer gestellt als die Beiständin. Dennoch ist es wichtig, dass die Beiständin ihre Macht nicht ausnutzt. In welcher Machtposition die Beiständin steht, ist abhängig vom jeweiligen Mandat. Da die KESB als Auftraggeberin fungiert und aufgrund ihrer Rolle mehr Entscheidungsmacht hat, ist sie der Beiständin überlegen.

## 3.3 Interaktion im Dreieck Klient–Beiständin–KESB

In folgendem Kapitel wird eine Analyse vorgestellt, die sich mit der Interaktion im Dreieck Klient-Beiständin-KESB beschäftigt.

---

<sup>1</sup> Berufsverband für die Soziale Arbeit

### 3.3.1 Fallanalysen von Mey

In dieser Bachelorarbeit geht es darum, die Sichtweisen der Klienten, der Beiständin und der KESB zu verstehen und diese miteinander in Bezug zu setzen. Dasselbe hat Mey 2008 im Kinderschutz mit Hilfe qualitativer Fallanalysen untersucht. Die wichtigsten Erkenntnisse aus den Fallstudien werden in diesem Kapitel kurz zusammengefasst und mit der Bachelorarbeit in Verbindung gebracht.

#### Perspektive der Eltern

Mey (2008, 148f.) beschrieb einen Fall, in dem die Eltern sehr grossen Widerstand zeigten, als ihre Kinder in ein Heim platziert wurden. Sie haben die Massnahmen als sehr drastisch und entmündigend erlebt und fühlten sich nicht wahr- und ernstgenommen. Das Schlimmste für die Eltern war, dass ihnen kein Entscheidungsspielraum geboten wurde und einfach für sie entschieden worden war. Sie fühlten sich übergangen und ohnmächtig.

Mey (2008, 150f.) stellte bei der Analyse der Ergebnisse ein wechselseitiges Rückzugsverhalten von Eltern und Mandatsführenden fest. Wenn diese etwas sagten oder machten, worauf die Eltern empfindlich reagierten, zogen sie sich zurück. Die Mandatsführenden nahmen die Unzufriedenheit der Eltern wahr und zogen sich ebenfalls zurück. Durch das wechselseitige Rückzugsverhalten entstand eine Dynamik, welche die Kommunikation allmählich verstummen liess.

#### Perspektive der Mandatstragenden

Eine der Strategien, die Mey (2008, 159f.) beschrieben hat, um mit komplexen Fällen umzugehen, ist ein Rückzug seitens der Mandatsführenden. Der Rückzug stellt eine dominante Strategie dar, die angewendet wird, wenn weitere Interventionen wenig Aussicht auf Erfolg versprechen. Gründe für den Rückzug beider Parteien können auch die unklare Zuteilung von Verantwortlichkeiten und unkonkrete Vereinbarungen für die künftige Kommunikation sein.

#### Perspektive der Behörde

Von Seiten der Behörde wurde die Verantwortung über die Zukunft der Klienten und die eingeschränkte Möglichkeit zur Hilfe als schwierig wahrgenommen. Als bereichernd wird ein positiver Verlauf einer Beistandschaft und das Verbessern der Lebenssituation der Klienten wahrgenommen (Mey 2008, 163f.).

### 3.3.2 Verbindung zur Bachelorarbeit

Obwohl die Ergebnisse bereits fünf Jahre vor der Revision des Kindes- und Erwachsenenschutzrechts präsentiert wurden und die Thematik in den Kinderschutz eingebettet ist, können einige Aspekte auf den Erwachsenenschutz von heute übertragen werden. Das gegenseitige Rückzugsverhalten wird zum Beispiel später in der Diskussion der Hypothese 2 nochmals aufgegriffen. Mey (2008, 148) hat zu Beginn die Ohnmacht der Eltern beschrieben, als die KESB eine Massnahme gegen deren Willen getroffen und die Kinder platziert hat. Auch dieses Gefühl der Entmündigung lässt sich in den Erwachsenenschutz

übertragen. Im Unterschied zum Erwachsenenschutz sind im Kinderschutz nicht nur die Kinder, sondern auch die Eltern von der Massnahme betroffen. Obwohl die Kinder die eigentlichen Klienten sind, nehmen die Eltern eine aktive Rolle ein, da sie sorgeberechtigt sind. Dadurch wird im Kinderschutz das Dreieck Klient-Beiständin-KESB noch mit einer vierten relevanten Sichtweise ergänzt, nämlich die der Eltern.

## 4. Methodik

In diesem Kapitel werden die Fragestellung und die daraus resultierenden Hypothesen vorgestellt. In einem zweiten Schritt wird das Vorgehen bei der Durchführung der vier Interviews beschrieben sowie die Auswahl der Interviewpartner und der Datenerhebungs- und Auswertungsmethode.

### 4.1 Fragestellung

Eine Situation wird von jeder Person anders wahrgenommen und erlebt. Je nachdem wie eine Situation wahrgenommen wird, reagieren die Menschen unterschiedlich darauf. Dies trifft auch in einer Beistandschaft zu. Innerhalb einer Beistandschaft nehmen alle Beteiligten eine andere Rolle ein und nehmen Situationen aus diesem Grund anders wahr. Im Zusammenspiel mit der Theorie hat sich folgende Forschungsfrage entwickelt:

Wie wird dieselbe Situation von der KESB, der Beiständin und der betroffenen Person interpretiert und welche Strategien werden von den Beteiligten in der Zusammenarbeit angewendet?

### 4.2 Hypothesen

Um die obenstehende Forschungsfrage beantworten zu können, wurden zwei Hypothesen gebildet:

Die erste Hypothese beschäftigt sich mit dem ersten Teil der Fragestellung: „Wie wird dieselbe Situation von der KESB, der Beiständin und der betroffenen Person interpretiert?“. Dadurch steht die Situationsdeutung im Mittelpunkt. Hypothese 1:

Die gegenseitige Wahrnehmung ist mit dem Zwangselement verknüpft.

Die zweite Hypothese beschäftigt sich mit dem zweiten Teil der Fragestellung: „Welche Strategien werden von den Beteiligten in der Zusammenarbeit angewendet?“. Als Akteur wird ein situationsbestimmender Handelnder beschrieben. Hypothese 2:

Alle Beteiligten im Dreieck Klient-Beiständin-KESB wenden Strategien an um sich gegenseitig als handlungsfähige Akteure zu präsentieren.

### 4.3 Die Fallstudie als Forschungsansatz

Diese Bachelorarbeit befasst sich mit dem Beziehungsdreieck Klient-Beiständin-KESB. Aufgrund des Themas drängte sich ein multiperspektiver Zugang auf, weshalb Interviews mit zwei Klienten, einer Beiständin und einer KESB-Präsidentin geführt wurden. Um die Dynamik nachzuvollziehen, wurde die Fallstudie als Forschungsansatz gewählt. Die Idee der Fallstudie ist, ein ganzheitliches und realistisches Bild der sozialen Welt zu erlangen, wobei jeder Befragte als Fachperson für die Deutung der eigenen Alltagswelt angesehen wird. Das Ziel einer Fallstudie ist es, einen Einblick in das Zusammenwirken mehrerer Faktoren zu erhalten (Lamnek und Krell 2016, 286-288). Daher eignet sich die Fallstudie besonders gut, um den ersten Teil der Fragestellung zu erforschen. Es geht darum herauszufinden, wie eine Situation von den Beteiligten wahrgenommen und interpretiert wird.

### 4.4 Auswahl der Interviewpartner

Da diese Bachelorarbeit vom Beziehungsdreieck Klient-Beiständin-KESB handelt, wurden Interviews mit allen Beteiligten geführt. Was die Kriterien bei der Suche nach Interviewpartnern waren und über welchen Zugang diese gefunden wurden, wird in diesem Kapitel beschrieben.

#### Klienten

Die Klienten sollten einen möglichst kleinen Altersunterschied und ähnlichen Schwächezustand aufweisen, um eine vergleichbare Ausgangslage und aussagekräftigere Resultate zu erhalten. Sie sollten in der Lage sein, die Fragen nachzuvollziehen und zu beantworten, weshalb sie nur eine leichte psychische oder geistige Behinderung aufweisen sollten.

Eine Beiständin konnte mir zwei Klienten vermitteln, die diesen Kriterien entsprachen. Nachdem die Klienten ihr Einverständnis gaben, schickte sie mir die Kontaktangaben, damit ich mit den Klienten das weitere Vorgehen besprechen konnte. Ich konnte zwei Männer interviewen, die 37 und 45 Jahre alt sind und beide von der Beiständin in Form einer Vertretungsbeistandschaft mit Vermögensverwaltung nach Art. 394 und Art. 395 ZGB vertreten werden. Bei beiden Klienten ist die Handlungsfähigkeit nicht eingeschränkt.

- Klient A ist 37 Jahre alt. Vor ungefähr sechs Jahren wurde bei ihm eine Schizophrenie diagnostiziert. Er erhielt eine Beiständin, die für ihn die finanziellen Angelegenheiten klärte. Auf Empfehlung seines Psychologen trat er in eine Institution ein und lebte dort zehn Monate. Dort gefiel es ihm nicht, weshalb er vermehrt Alkohol konsumierte. Weil er oft betrunken war und sich nicht an Regeln hielt, reichte die Institution bei der KESB eine Gefährdungsmeldung ein. Nach der Anhörung wurde er auf der Basis von Art. 426 ZGB fürsorgerisch untergebracht. Die Polizei überstellte ihn unmittelbar nach der Anhörung in eine psychiatrische Klinik. In dieser Zeit wechselte die Beiständin. Seit Sommer 2018 wird er nun von der jetzigen Beiständin in administrativen und finanziellen Belangen vertreten. Durch die fürsorgerische Unterbringung (FU) war er sechs Wochen stationiert. Herr A hatte mit dieser Entscheidung grosse Mühe und

trank innerhalb der Psychiatrie weiterhin Alkohol, weshalb er bald nicht mehr tragbar war und die KESB eine ausserkantonale Platzierung anstrebte. Da Herr A sich dagegen sträubte, entschied sich die Psychiatrie keine Empfehlung zur Platzierung auszusprechen. Die KESB konnte sich nicht mehr auf die Medizin stützen und trat von der Massnahme zurück. Seit Januar 2019 wohnt Herr A alleine.

- Klient B ist 45 Jahre alt und war aufgrund seiner Alkoholabhängigkeit die letzten Jahre immer wieder stationär in einer Institution. Er war an den Sozialdienst anhängig, da er ausgesteuert war und Sozialhilfe beziehen musste. Da noch weitere Sozialversicherungen ins Spiel kamen, wurde ihm die Errichtung einer Beistandschaft empfohlen. Vor ungefähr sechs Jahren willigte er in eine Beistandschaft ein und sieht diese als grosse Entlastung. Aufgrund einer Unstimmigkeit mit der Beiständin, brach er vor ungefähr vier Jahren den Kontakt ab. Er meldete sich bei der KESB mit der Absicht eine neue Beiständin zu beantragen. Herr B wurde zu einem Gespräch in die KESB eingeladen. Einige Zeit später entschied er sich mit der Beiständin das Gespräch zu suchen und die Wogen zu glätten. Seitdem läuft es gut.

#### Beiständin

Aufbauend auf den beiden Klienteninterviews führte ich ein Interview mit der Beiständin. Die Wahl war naheliegend, da beide interviewten Klienten von dieser Beiständin vertreten werden. Beide Klienten gaben die Einwilligung die Beiständin von ihrer Schweigepflicht zu entbinden, damit ein fallbezogenes Interview geführt werden konnte. Bei der Beiständin interessierte mich, wie sie sowohl ihre Situation als auch die der Klienten wahrgenommen hat und immer noch wahrnimmt. Zudem fragte ich nach den Strategien, die sie in bestimmten Situationen anwendet und was ihr in der Mandatsführung wichtig ist.

#### KESB

Um alle Beteiligten des Dreiecks Klient-Beiständin-KESB zu interviewen, führte ich noch ein letztes Interview mit der KESB. Geplant war, dass die gleiche KESB für beide Klienten zuständig ist. Da sich niemand mehr in derselben Region, wie der erste Klient finden liess, fielen die Klienten in den Zuständigkeitsbereich von zwei verschiedenen Behörden. Da die Behörden aus Datenschutzgründen nur allgemeine Fragen beantworten können, entschied ich mich nur die KESB von Herrn A zu interviewen. Die Entscheidung fiel auf Herrn A, da dieser mehr über die KESB erzählen konnte als Herr B. Die Präsidentin der betreffenden KESB erklärte sich zu einem Interview bereit. Da aufgrund des Datenschutzes kein fallbezogenes Interview mit der KESB geführt werden konnte, wurde nach dem Reagieren auf bestimmte Situationen gefragt. Durch die gewonnenen Erkenntnisse konnten trotzdem Rückschlüsse gezogen werden, da im Interview gezielt Fragen im Zusammenhang mit dem Fall von Herrn A gestellt wurden.

### **4.5 Datenerhebungsmethode**

Als Datenerhebungsmethode habe ich mich für das narrative Interview entschieden, welches aus drei Phasen besteht. Um das Interview zu beginnen, wird eine offene und dennoch

spezifische Eingangsfrage in Form einer Erzählaufforderung gestellt. Für meine Interviewpartner richtet sich die Eingangsfrage auf die Zeitspanne vom Eintreten der Schutzbedürftigkeit bis zum aktuellen Zeitpunkt. Die zweite Phase ist der narrative Nachfrageteil. Durch eine erneute Erzählaufforderung können nicht weitergeführte oder unklare Zusammenhänge nochmals zum Thema gemacht werden. Zum Schluss werden in der Bilanzierungsphase Fragen gestellt, die nach einer Beschreibung oder Argumentation fragen (Flick 2014, 228 - 230).

Alle Interviews wurden mit dieser Datenerhebungsmethode geführt. Das Ziel war es, dass alle Beteiligten frei ihre Wahrnehmung beschreiben können.

#### **4.6 Datenauswertungsmethode**

Nach der Durchführung der Interviews wurden diese nach zuvor festgelegten Regeln transkribiert (s. Anhang). Zur Auswertung der Ergebnisse wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewendet. Für jede Hypothese wurde ein eigener Codeplan mit Hauptkategorien und Unterkategorien (Codes) angefertigt. Die Kategorien wurden nach einer induktiven Vorgehensweise im Hinblick auf die jeweilige Hypothese erstellt. Das heisst die Kategorien wurden anhand des vorliegenden Materials erarbeitet. Die relevanten Textstellen wurden in die Kategorien eingetragen und anschliessend im Sinne der Hypothesen ausgewertet und zusammengetragen (Mayring 2015, 85-87).

### **5. Ergebnisse der empirischen Untersuchung**

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Interviews präsentiert. Die Interviews wurden in Bezug zur jeweiligen Hypothese analysiert. Im Anschluss der Auswertung werden die Ergebnisse diskutiert. Aussagen der Interviewpartner, welche in der Arbeit zitiert werden, wurden zum besseren Verständnis sprachlich leicht überarbeitet ohne dabei den Sinn der Aussagen zu verändern.

#### **5.1 Hypothese 1: Situationswahrnehmung**

Die Wahrnehmung ist mit dem Zwangselement verknüpft.

In den Klienteninterviews hat sich herausgestellt, dass die Wahrnehmungen vor allem dann auseinander gehen, wenn eine schwierige Situation zu Grunde liegt. Bei Klient A war dies die Geschichte von der Anhörung der KESB, wo er mit der Polizei per FU in die Psychiatrie gebracht wurde und anschliessend ausserkantonale platziert werden sollte. Bei Klient B gehen die Erzählungen von ihm und der Beiständin beim Kontaktabbruch vor fünf Jahren auseinander. Da diese zwei Situationen in den Interviews am konflikthaftesten waren, werden diese beschrieben und mit einigen Zitaten aus den Interviews untermauert. Da mit der KESB kein fallbezogenes Interview geführt werden konnte, wird hier vor allem mit den Situationswahrnehmungen der Klienten und der Beiständin gearbeitet.



### 5.1.1 Klient A: Zwangsmassnahmen der KESB

#### **Situationsbeschreibung**

Die Beschreibung basiert auf den Erzählungen der Beiständin und von Herrn A. Da diese nicht weit voneinander abwichen, wurden beide Erzählungen in einem Situationsbeschrieb zusammengefasst. Die Abweichungen werden anschliessend erläutert.

Die Institution, in der Herr A platziert war, habe bei der KESB eine Gefährdungsmeldung, aufgrund übermässigem Alkoholkonsum und Nichteinhalten der Regeln eingereicht. Daraufhin habe die KESB von Herrn A ein Gutachten machen lassen und habe ihn danach zu einer Anhörung eingeladen. Direkt nach der Anhörung sei er mit der Polizei per FU in die Psychiatrie eingewiesen worden. Zu dieser Zeit fungierte die jetzige Beiständin nur als Vertretung. Da Herr A aus Trotz auch dort weitergetrunken habe, hätte er ausserkantonale in eine Institution platziert werden sollen. Die Psychiatrie habe schliesslich keine Empfehlung für eine Platzierung ausgesprochen, weshalb sich die KESB zurückgezogen und auf die Massnahme verzichtet hat. Seitdem wohne er selbständig.

Abweichungen in den Erzählungen:

Vor allem in den Bereichen Selbst- und Fremdgefährdung und selbständige Lebensführung gingen die Wahrnehmungen auseinander.

- **Selbst- und Fremdgefährdung**

Die Beiständin erwähnte, dass nicht nur eine Selbstgefährdung bestand, sondern auch eine Fremdgefährdung, weil er andere in der psychiatrischen Klinik zum Trinken von Alkohol angestiftet habe.

„Er hat da getrunken, andere zum Trinken angestiftet und im Zimmer geraucht, was er nicht darf.“ (S 427-428)<sup>2</sup>

Herr A sieht ein, dass er sich durch den Alkoholkonsum selbstgefährdet hat. Die Fremdgefährdung erwähnt er nicht.

„Ich bin keine Gefährdung für die Gesellschaft, sondern habe mich selbst gefährdet.“ (A 64-65)<sup>3</sup>

- **Selbständige Lebensführung**

Herr A möchte keine Tagesbeschäftigung. Er geniesst sein Leben führen zu können, wie er es sich vorstellt.

„Ich bin der Meinung, dass ich mein Leben alleine führen kann.“ (A 92-93)

Die Beiständin sieht jedoch die Notwendigkeit einer Tagesbeschäftigung und zusätzlicher Unterstützung.

„Er hat das Gefühl, er brauche keine Beschäftigung und er habe das gut im Griff. Und

---

<sup>2</sup> Zitierweise für Aussagen von der Beiständin (Sozialarbeiterin)

<sup>3</sup> Zitierweise für Aussagen von Herrn A

man weiss aus Erfahrung, dass wenn keine Struktur da ist, die Leute irgendwie wieder „abdriften“.“ (S 89-91)

„Und sehe aber auch, dass er Unterstützung braucht, weil die Wahrnehmung, wie ich meine, verzerrt ist. Weil die Realität halt nicht so ist, wie er sie sieht. Er sieht eigentlich alles ein bisschen in einem rosaroten Bereich.“ (S 482-485)

Er kann sich vorstellen, die Unterstützung der Beiständin nicht mehr zu benötigen und die Beistandschaft aufzuheben.

„Wenn alles finanziell geklärt ist, kann ich mir das schon vorstellen. (...) Ich glaube in der Zukunft ist das der nächste Schritt.“ (A 205-208)

Die Beiständin allerdings sieht dies anders:

„Aber mit Herrn A ist es, glaub ich, eher so, dass das eine langfristige Beistandschaft gibt. Auch schon von der Diagnose her.“ (S 361-361)

„Meine Aufgabe ist auch, ihn wieder in ein Leben mit Struktur zu integrieren. Und dass er vielleicht auch einen eigenen Verdienst hat und sein Leben dann wirklich alleine meistern kann. Weil jetzt weiss man, die Eltern sind wirklich noch als Unterstützung da.“ (S 101-104)

### **KESB-Anhörung**

#### **Herr A:**

Wie sich Herr A während der Anhörung fühlte, zeigen folgende Äusserungen:

„Ich bin nüchtern gewesen, bin nicht alkoholisiert gewesen, habe auch nicht böse getan. Und dann haben sie mich einfach -, wirklich sozusagen gerade von einer Minute auf die andere, war die Polizei da und hat mich in die Psychiatrie gebracht.“ (A 43-46)

„Ich finde es einfach ein bisschen krass, dass man so mit den Leuten hantieren muss.“ (A 99-100)

„Ich hatte da keine Chance. Das war schon im Voraus entschieden, dass sie mich in die Psychiatrie bringen. Ich wäre ja freiwillig gegangen, (...) aber sie brachten mich mit der Polizei in die Psychiatrie.“ (A 95-98)

#### **Beiständin:**

Die Beiständin kann nachvollziehen, dass ein FU für einen jungen Mann nicht einfach zu akzeptieren ist.

„Aber ich kann verstehen, wenn man so vor den Kopf gestossen wird, dass das immer kontraproduktiv wirkt.“ (S 456-457)

„Die fürsorgerische Unterbringung für so einen jungen Mann -, kann ich mir vorstellen, wirkt natürlich schon eher negativ.“ (S 399-401)

**KESB:**

Die Präsidentin erzählte, dass die Äusserungen einer Person während der Anhörung keinen grossen Einfluss auf die Entscheidung haben.

Wir haben den Abklärungsbericht und die persönliche Anhörung als Grundlage und danach müssen wir entscheiden. Aber in der Regel eben ist das nicht abhängig, was eine Person sagt.“ (K 294-296)<sup>4</sup>

Die Präsidentin begründet eine Polizeipräsenz wie folgt:

„Wenn man das erste Mal mit der Person in Kontakt tritt und merkt, dass eine gewisse Aggressivität da ist, dann muss man sich natürlich auch selbst schützen und die Polizei anfordern.“ (K 179-182)

**Aufhebung der Massnahme****Herr A:**

Herr A ist stolz, dass er sich gegen die Massnahme der KESB wehren konnte. Da sich die Psychiatrie von der Empfehlung der Platzierung distanzierte, fühlte er sich in seinem Verhalten bestätigt.

Sie hatten keine Chance, weil die Psychologen von der Psychiatrie mir Recht gegeben haben (...). Ich war so offen und ehrlich und habe gesagt, dass ich meinen Alkohol weiter mit Mass trinke, wie jeder andere auch.“ (A 328-330)

„Und nach dem FU habe ich jetzt endlich wieder eine eigene Wohnung, weil ich im Prinzip so rebelliert habe, dass sie nicht mehr wussten -. Und ich hatte einfach immer gute Argumente, wieso sie mich nicht ausserkantonale platzieren dürfen.“ (A 290-293)

**Beiständin:**

Da Herr A allen Fachpersonen erklärte, dass er in der neuen Institution genau gleich weiter machen würde, hat sich die Psychiatrie von der Empfehlung einer Platzierung zurückgezogen.

„Er hat da erklärt: ‚Ich mache da genau gleich dumm, damit sie mich gehen lassen müssen.‘ Mit diesen Worten hat er es gesagt. (...) Aber weil sich danach die Psychiatrie zurückgezogen hat, hat sich die KESB nicht mehr darauf stützen können, dass er platziert werden sollte.“ (S 72-76)

**KESB:**

Die Präsidentin erzählt, dass sie eine Massnahme unter folgenden Bedingungen aufheben:

„Man kann schon mit einer Zwangsmassnahme Therapien anordnen. Aber wenn eine Person oder ein Arzt nach einer gewissen Zeit klar zum Schluss kommt ‚Der will die Hilfe gar nicht wahrnehmen, es ist eher kontraproduktiv.‘, dann müssen wir das halt aufheben.“ (K 137-142)

---

<sup>4</sup> Zitierweise für Aussagen von der KESB

**Wahrnehmung von Herrn A****Herr A nahm die Beiständin folgendermassen wahr:**

Der Erstkontakt fand in der Psychiatrie statt, als die Beiständin Herrn A besuchen ging. Von Anfang an hatte er volles Vertrauen zur Beiständin und sah sie als Unterstützung. In einer Beistandschaft ist ihm wichtig, dass man ehrlich miteinander ist und einander entgegenkommt. Was er auch mehrmals erwähnt hat, ist dass sie ihm zuhört und ihn ernst nimmt. Wie er die Beiständin beschreibt, zeigen die folgenden Zitate:

„Sie kam mich in die Psychiatrie besuchen und hat gefragt, wie es geht. Und war eigentlich auch auf meiner Seite.“ (A 168-170)

„(...) ist sehr sozial, sehr menschlich.“ (A 152)

„Meine Beiständin, muss ich ehrlich sagen, die bleibt dran, die ruft auch von sich aus an und fragt. (...) Sie hat sich um mich gekümmert.“ (A 515-519)

„Weil sie auf mich eingegangen ist und auch gesehen hat, dass ich die Wahrheit sage und nicht „Scheissdreck“ erzähle. Und dass sie mir zugehört hat und sagte: „Ja, das stimmt schon. Du hast eigentlich Recht, wir müssen schauen.“ (A 542-545).

**So nahm Herr A die KESB wahr:**

Als die Beistandschaft bei Herrn A errichtet wurde, war er bereits einmal in einer Anhörung. Da er aber freiwillig in die Beistandschaft einwilligte, gab es keine Probleme. An den zweiten Kontakt mit der KESB hat Herr A überwiegend negative Erinnerungen. Wie er die KESB wahrgenommen hat, beschreibt er folgendermassen:

„Es war schlimm, das ist wie eine Mauer, durch die man nicht -. Du hast etwas gesagt aber sie haben dich nicht -, sie haben dir nicht zugehört, es ist einfach -. Für sie war klar, der muss das, das, das, das.“ (A 348-350)

„Wenn man die Behörde im Nacken hat, ist es nicht einfach frei zu leben.“ (A 10-11)

„Mit der KESB, muss ich sagen, habe ich grosse Mühe, wie sie hantieren: ohne Menschlichkeit, ohne Nächstenliebe, ohne Barmherzigkeit.“ (A 219-221)

„Die KESB hat eine Massnahme gemacht, mich in die Psychiatrie zu bringen. Danach war ihnen egal, was mit mir -, ich habe nichts mehr von ihnen gehört.“ (A 126-127)

**Auf die Frage, was er sich stattdessen von der KESB gewünscht hätte, gab er zur Antwort:**

„Ich hätte mir von der KESB gewünscht, dass sie auch berücksichtigen, dass ich nicht jeden Tag trinke, sondern immer wieder Pausen mache.“ (A 139-140)

„Sie hätten mir zwei Tage vorher sagen können: „Hör zu, wir haben im Sinn dich in die Psychiatrie zu bringen. Dann wäre es ganz etwas anderes - aber nicht einfach einladen und nachher mit sechs Polizisten.“ (A 232-234)

„Mehr Menschlichkeit zeigen, das heisst auf die Leute eingehen und nicht einfach ihre Grundregeln befolgen. Sie haben ja auch ihre Regeln, aber dass sie trotzdem dem Menschen zuhören. Mir haben sie nicht zugehört, sie haben einfach reagiert.“ (A 225-227)

### **5.1.2 Klient B: Kontaktabbruch zur Beiständin**

Da der Kontaktabbruch von Herrn B und der Beiständin unterschiedlich beschrieben wurde, werden beide Versionen kurz einzeln beschrieben. Welche Gefühle dazu geäussert wurden, wird mit Zitaten unter dem Situationsbeschreibung festgehalten.

#### **Situationsbeschreibungen**

##### **Herr B:**

Herr B schildert, dass ihm von der IV rückwirkend Geld ausbezahlt wurde. Da er viele offene Rechnungen und Schulden hatte, hat die Beiständin diese mit dem Geld der IV bezahlt. Herr B hat danach etwas stur reagiert. Es war für ihn schwierig, jeden Tag 100% zu arbeiten, sich aber nichts leisten zu können. Er war unzufrieden und hat den Kontakt zur Beiständin abgebrochen. Er wandte sich an die KESB, um seine Unzufriedenheit auszudrücken und eine neue Beiständin zu beantragen. Irgendwann dachte er, dass es mit einer anderen Beiständin nicht besser laufen würde. Zudem stellte er fest, dass seit dem Kontaktabbruch vieles aus dem Ruder gelaufen war. Es entstanden neue Schulden. Aus diesem Grund hat er wieder mit der Beiständin Kontakt aufgenommen und hat sich entschuldigt.

„Klar lässt man dann irgendwo den Frust raus, wenn du tagtäglich arbeiten gehst und es kommt fast kein Geld rein. Und das wenige, das man erhält, muss ich zum Bezahlen von Rechnungen brauchen.“ (B 525-527)<sup>5</sup>

##### **Beiständin:**

Die Beiständin erzählte, dass die Chemie zwischen beiden von Anfang an passte, weshalb sie auch perplex war, als sich Herr B plötzlich bei der KESB über sie beschwerte. Sie suchte das Gespräch mit Herrn B, konnte ihn aber nicht mehr erreichen. Deshalb beschloss die Beiständin abzuwarten, bis sich die KESB der Angelegenheit annimmt. In der Zwischenzeit meldete sich Herr B wieder bei der Beiständin und erzählte ihr von den Schulden. Erst dann hat sie erfahren, dass Herr B Geld brauchte und sich deshalb bei zwei verschiedenen Banken eine Kreditkarte ausstellen liess, die er über das Limit hinaus belastete. Die Beiständin vermutet, dass bei Herrn B der Druck der Banken so gross geworden sei und er sich deshalb bei ihr wieder gemeldet habe.

„Die Situation, die ich dann als sehr schwierig empfunden habe, weil sie aus heiterem Himmel gekommen ist, war als er sich über mich bei der KESB beschwert hat. Dass es mit mir nicht geht, dass ich nicht professionell arbeite.“ (S 707-710)

„Er hat sich irgendwann wieder gemeldet und ich war sofort bereit ihn wieder zu empfangen.“ (S 758-759)

---

<sup>5</sup> Zitierweise für Aussagen von Herrn B

### **Wahrnehmung von Herrn B**

#### **So nimmt Herr B die Beiständin wahr:**

Herr B sieht den Vorteil einer Beistandschaft darin, dass seine finanziellen Angelegenheiten von der Beiständin geregelt werden und sie ihn stoppt, wenn er zu viel Geld ausgeben will. Wenn es die Beiständin gut begründet, kann er akzeptieren, dass einige Investitionen im Moment nicht möglich sind. Er versucht einige administrative Aufgaben alleine zu übernehmen, ist aber froh, dass die Beiständin da ist und ihn unterstützt.

„Dass alles geordnet und geregelt ist. Denn ich kann „hüere“ dumm reagieren, wenn es nicht alles seine Ordnung hat, da flippe ich fast aus. Es muss einfach alles gradlinig sein und so stimmt es. Das ist mein grosser Vorteil von einer Beistandschaft.“ (B 442-445)

Er hat volles Vertrauen in die Beiständin, will aber miteinbezogen werden. Er beschreibt die Beiständin wie folgt:

„Ich meine, sie ist auch menschlich gut. Ich muss sagen, sie ist nicht eine wo komplett auf Fakten und Theorien -. Man muss auch das Menschliche manchmal in den Vordergrund stellen.“ (B 378-380)

„Sie fragt auch immer, ‚Wie geht es? Wie läuft es in der Institution? Gibt es etwas Neues?‘. (...) Sie fragt auch nach, wie es mit der Therapie geht. Das ist schon noch wichtig irgendwie, von mir aus gesehen.“ (B 618-620)

„Sie hat den Vorteil, dass sie nicht immer sagt: ‚Du hast dann das gemacht, das falsch gemacht und dieses.‘. Sie schaut immer vorwärts, das schätze ich an ihr sehr.“ (B 590-592)

#### **So nimmt Herr B die KESB wahr:**

Klient B kann über die KESB nicht genauer Auskunft geben. Er äussert sich über die KESB nicht negativ, sondern sieht die Notwendigkeit dieser Instanz. Die KESB fungierte bei Klient B nur im Hintergrund. Weshalb die KESB da ist und was ihre Aufgaben sind, ist ihm nicht bewusst.

„Die KESB kam ja drin als -, wie soll ich sagen, damit es irgendwo beurkundet ist (...). Ich weiss auch nicht, ob das einen finanziellen Hintergrund hat.“ (B 18-20)

„Ich weiss ja nicht, was die alles in ihrem Aufgabenbereich machen. Ich kenne im Prinzip ja nur meinen Fall. Ja das wird schon seine Funktion haben.“ (B 549-550)

### **5.1.2.1 Diskussion der Ergebnisse**

#### **Wahrnehmung KESB**

Klient A hat die KESB bei der ersten Anhörung nicht negativ wahrgenommen. Da hatte sie aber noch nichts entschieden, womit er nicht einverstanden war. In der zweiten Anhörung wurde eine Zwangsmassnahme ausgesprochen. Die Autonomie des Klienten wurde eingeschränkt und seine Handlungsfähigkeit in Frage gestellt. Dies führte zur negativen Wahrnehmung der KESB. Die Verhaltensweisen, die bei Herrn A zu beobachten waren, wurden von Rosch (2018, 73) als normale Reaktion auf eine abnormale Situation beschrieben. Die KESB hat ihn vor

vollendete Tatsachen gestellt und mittels Polizei per FU stationiert. In der Studie von Mey (2008, 148) in Kapitel 3.2 wird erwähnt, dass Zwangsmassnahmen von den Betroffenen als sehr drastisch erlebt werden. Entscheidungen gegen den Willen der betroffenen Person zu treffen, kann zu einem Ohnmachtsgefühl bei dem Betroffenen führen. Deshalb empfiehlt Widulle (2012, 134) den Betroffenen bei aufgezwungenen Massnahmen Handlungsspielräume zu bieten. Diese sprach Herr A auch an, als er gefragt wurde, wie es hätte sein müssen, damit er mit der Situation besser hätte umgehen können. Die Tatsache, dass die KESB den FU bereits im Vorfeld entschieden hatte, erlebte er als sehr entmündigend. Er hatte keine Chance noch etwas daran zu ändern und war der Behörde machtlos ausgeliefert. Die Tatsache, dass er nichts tun konnte, um etwas an seiner Situation zu ändern, verlieh ihm ein starkes Ohnmachtsgefühl. Die Massnahme war ein drastischer Eingriff in sein Leben.

Herr B nimmt die KESB nicht negativ wahr, sondern sieht die Notwendigkeit dieser Institution. Bei Klient B kam es allerdings noch nie zu einer Situation, in der eine Massnahme gegen sein Einverständnis angeordnet wurde. Seine Autonomie wurde nicht eingeschränkt, weshalb es für ihn bis dahin keinen Grund gab, die KESB negativ wahrzunehmen. Wie bereits festgestellt werden konnte, ist die Wahrnehmung einer Fachperson oftmals an ein Zwangselement geknüpft. Ausgehend von dieser Tatsache liegt die Vermutung nahe, dass sich die Wahrnehmung von Herrn B über die KESB ändern würde, wenn diese eine Zwangsmassnahme aussprechen müsste.

### **Wahrnehmung Beiständin**

In Kapitel 3.2 wurde das Spannungsfeld der Sozialen Arbeit beschrieben. Es wurde die Doppelrolle der Beiständin angesprochen. Die Beiständin fungiert bei Herrn A nicht nur als Unterstützung, sondern muss auch den Schutzauftrag der KESB erfüllen. Seit dem Austritt aus der Psychiatrie liess man Herrn A so leben, wie er es wollte. Herr A ist mit der Beistandschaft zufrieden und fühlt sich nirgends eingeschränkt. Durch den Schutzauftrag der KESB ist die Beiständin dafür verantwortlich, Herrn A in ein geregeltes Leben zurückzuführen. Herr A ist der Meinung, dass er seinen Alltag alleine gestalten kann. Möglicherweise wird es zu Uneinigkeiten zwischen Herrn A und der Beiständin kommen, wenn sie ihn in eine Tagesbeschäftigung integrieren möchte. Die Konflikte, die dadurch entstehen könnten, stünden somit im Zusammenhang mit einer Einschränkung seiner Autonomie. Aus seiner Vergangenheit kann erwartet werden, dass er mit Auflehnung reagieren wird.

### **Situationsdeutung**

Die Erzählungen von Herrn A und der Beiständin stimmen in den meisten Punkten überein. Dennoch gibt es kleine Abweichungen betreffend der selbständigen Lebensführung und der Selbst- und Fremdgefährdung. Herr A findet, dass er ohne Unterstützung seinen Alltag bewältigen kann. Momentan bezeichnet er die Beistandschaft noch als Entlastung, kann sich aber gut vorstellen, diese nicht mehr zu benötigen, sobald seine finanziellen Angelegenheiten geregelt sind. Bei der Selbstgefährdung spricht er an, dass er damals übermässig Alkohol konsumierte und sich dadurch gefährdet hat. Nun habe er den Konsum im Griff. Dass er andere auch gefährdet hat, erwähnt er nicht. Bei den Abweichungen wird die Strategie der

Selbstpräsentation deutlich (vgl. Hypothese 2). Herr A versucht sich als handlungsfähigen Akteur zu präsentieren, indem er seine Selbstständigkeit hervorhebt.

Deutlich weiter auseinander gehen die Situationsbeschreibungen von Herrn B und der Beiständin über die Gründe des Kontaktabbruchs. In Kapitel 3.1.3 wurden verschiedene Verhaltensweisen beschrieben, mit denen man auf einen drohenden Autonomieverlust reagieren kann, bei Herrn B ist es ein Kontrollverlust. Herr B hat sich zurückgezogen und den Kontakt zur Beiständin abgebrochen. Er wurde selbst aktiv und die KESB involviert. Er hat die Schuldentilgung mit dem Geld der IV durch die Beiständin in den Vordergrund gestellt und die hohen Schulden, die er machte, rückte er in den Hintergrund. Somit machte er die Beiständin für die Unstimmigkeit verantwortlich. Diese Verhaltensweisen können gemäss der Theorie in Kapitel 3.1.3 Ausdruck von Schuld- und Schamgefühlen sein und der Versuch, die eigene Selbstachtung aufrecht zu erhalten. Im Moment, in dem er sich hoch verschuldet hatte, wird er sich vermutlich vor der Beiständin geschämt haben. Um dieses Schamgefühl zu mindern, hat er einige Aspekte mehr gewichtet als die anderen. Der Ausweg, die Beiständin zu wechseln, erschien in diesem Moment attraktiver als die Schulden zu beichten und sich der Scham auszusetzen.

### **Schlussfolgerung**

Ob eine Fachstelle oder eine Fachperson positiv oder negativ wahrgenommen wird, ist stark an das Zwangselement geknüpft. Wie eine Situation wahrgenommen wird, wird allerdings auch noch von anderen Faktoren beeinflusst. In der Situation von Herrn A war eindeutig der drohende Autonomieverlust durch eine Zwangsmassnahme der KESB der Auslöser für sein Verhalten. In der Situation von Herrn B war aber nicht Zwang der Auslöser, sondern womöglich Schuld- und Schamgefühle. Er hat die Kontrolle über seine Situation verloren, als er wieder angefangen hat Schulden anzuhäufen. Ein Grund für die unterschiedlichen Situationswahrnehmungen könnte auf einen Versuch von Selbstschutz des Klienten zurückgeführt werden. Daher lässt sich abschliessend sagen, dass die Wahrnehmung einer Person oder einer Fachstelle ans Zwangselement geknüpft ist, die Deutung einer Situation aber noch an andere Faktoren, wie Druck oder Scham, gebunden sein kann.

## **5.2 Hypothese 2**

Alle Beteiligten im Dreieck Klient-Beiständin-KESB wenden Strategien an um sich gegenseitig als handlungsfähige Akteure zu präsentieren.

Die Interviews mit den Klienten, der Beiständin und der KESB-Präsidentin wurden auf Strategien hin ausgewertet, die darauf abzielen, sich als handlungsfähigen Akteur zu präsentieren. Die Ergebnisse werden in den drei Gruppen Klienten, Beiständin und KESB vorgestellt. Die Strategien werden kategorisiert und mit Beispielen untermauert.



### 5.2.1 Klienten

#### **Selbst aktiv werden**

Herr A bezeichnet sich selbst als Rebell und geniesst es seine Grenzen auszutesten. Gegen Entscheidungen, die nicht seinen Bedürfnissen entsprechen, lehnt er sich auf. Er trank Alkohol, um sich den Regeln zu widersetzen.

Herr A: „Ah doch, sie haben schon gesagt, ich dürfe nicht mehr trinken (...). Und ich habe dann aus Trotz ein bisschen rebelliert.“ (A 258-260)

„Ich habe dann natürlich, so ein Rebell wie ich bin, auch in der Psychiatrie getrunken. Absichtlich, also nicht weil ich unbedingt musste.“ (A 78-80)

Herr A hat herausgefunden, dass er mit seinem Verhalten etwas auslösen kann. Im Interview schien er stolz, dass er die KESB mit seinem Verhalten zum Handeln herausfordern konnte.

Herr A: „Und dann hat die KESB reagieren müssen, wenn da jemand ist, der nicht mal für die Psychiatrie tragbar ist. Und letztendlich haben sie den FU aufheben müssen (...).“ (A 82-84)

Auch Herr B merkte, dass er durch eigenes Handeln Prozesse in Gang setzen kann. Seine Auflehnung erfolgte nicht gegen die Massnahme, sondern gegen die Beiständin. Er machte sein Beschwerderecht geltend und wandte sich an die KESB. Zusätzlich ist es für ihn eine Vergewisserung, dass auch die Beiständin kontrolliert wird und Rechenschaft ablegen muss.

Herr B: „Das war als wir die Auseinandersetzung hatten. Danach habe ich sogar in Erwägung gezogen, nach einer anderen Beiständin oder Beistand zu fragen.“ (B 513-514)

„Ich meine, die können auch nicht machen, was sie wollen. Das wird ja heute alles kontrolliert (...).“ (B 470-472)

#### **Einbezug von Dritten**

Herr A hat der KESB gedroht, sich an die Öffentlichkeit zu wenden und einen Anwalt eingeschaltet.

Herr A: „Danach habe ich einen Anwalt eingeschaltet. Sie wollten ausserkantonale platzieren. Dazu ist es zum Glück nicht gekommen.“ (A 30-32)

„Ich habe ihnen gesagt, dass ich meinen Fall dem Beobachter melde oder einen Leserbrief mache.“ (A 88-90)

Er betonte auch des Öfteren, dass er seine Mittel und Kontakte eingesetzt habe, damit er nicht ausserkantonale platziert wurde.

Herr A: „Das war von Anfang an ihr Ziel und sie haben es dann am Schluss nicht geschafft, weil ich meine Mittel eingesetzt habe.“ (A 71-72)

„Das Ziel der KESB war, mich ausserkantonale zu platzieren. Und das haben sie nicht geschafft, weil ich gute Kontakte habe, Leute, die mir geholfen haben.“ (A 51-52)

### **Externalisieren**

Eine weitere Strategie von Herrn A, ist das Externalisieren von Problemen und Ursachen. Beispielsweise bagatellisiert Herr A seinen Alkoholkonsum, indem er das Problem verallgemeinert.

Herr A: „Ja, es war so, dass ich ein-, zweimal über zwei Promille getrunken habe. Und dann haben sie das als Selbstgefährdung angesehen. Was ich einfach sagen muss, dann könnten sie viele Leute einliefern, weil zwei P-, das ist ja nicht ex-, also klar, das hat man nicht gerade immer.“ (A 59-62)

Des Weiteren verharmlost er seinen Alkoholkonsum. Herr A versucht Erklärungen für seine momentane Situation zu finden und sich so zu rechtfertigen.

Herr A: „Wie gesagt, ich habe immer Pausen drin, ich trinke nicht jeden Tag.“ (A 163)

„Ich glaube, ich bin in die Situation gekommen, weil ich in der Institution war (...) und die haben immer Kontrollen gemacht – Alkoholteste, dreimal pro Tag. Und da war ich einfach ein paar Mal ein bisschen stärker alkoholisiert. Wenn ich jetzt nicht in der Institution gewesen wäre, wäre das ganze gar nicht passiert. Dann wäre das Zuhause geschehen und da hätte das keiner bemerkt.“ (A 250-254)

„In der Institution hat es mir nicht gefallen. Und dann habe ich aus Trotz viel Alkohol getrunken.“ (A 23-24)

### **Ich-Formulierungen**

Auffallend war, dass Herr A viele Ich-Formulierungen verwendet hat.

Herr A: „Ich habe mich da eigentlich gefügt, weil ich dachte -. Ich bin noch so ein Typ, der gerne Abwechslung hat und ich sagte, okay diese Institution, schauen wir mal, wie das geht.“ (A 369-370)

„Letztendlich haben sie den FU aufheben müssen, weil ich gesagt habe, dass ich alleine wohnen möchte und das mein Wunsch ist.“ (A 83-85)

„Nach dem FU habe ich jetzt endlich wieder eine eigene Wohnung, weil ich im Prinzip so rebelliert habe, dass sie nicht mehr wussten -.“ (A 291-292)

„Sie schafften es nicht, mich ausserkantonale zu platzieren, mit meinen Argumenten, die ich hatte.“ (A 295-296)

Auch Herr B stellt sich als Akteur in den Vordergrund und weist in seinen Aussagen auf eine Zusammenarbeit hin.

Herr B: „Jetzt habe ich natürlich enorm auf das Taschengeld-. Wir sind jetzt zum Beispiel von

vorher 450 Franken in der Woche (...) zurück auf 100 Franken.“ (B 302-304)

### **Beistandschaft als Dienstleistung**

Im Zusammenhang mit der Beiständin erwähnen beide Klienten, dass sie einige Angelegenheiten auch eigenständig erledigen könnten, die Beistandschaft aber eine Entlastung sei.

Herr A: „Also ich könnte das schon. Aber ich habe im Moment viele andere Sachen zu regeln, auch dass ich stabil bleibe. Da bin ich froh, dass ich so eine Beiständin habe, die sich um das Finanzielle kümmert.“ (A 180-182)

Herr B: „Ich probiere es selbst zu machen, das sage ich ihr aber auch. (...) So Sachen möchte ich schon probieren selber in Ordnung zu bringen, damit ich auch den Überblick nicht verliere.“ (B 404-407)

**Herr B hebt oft die Vorteile hervor, die eine Beistandschaft in sich birgt.**

Herr B: „Ich habe dann gemerkt, wenn da jemand von einer Institution wie der KESB oder dem Sozialdienst die Sache in die Hände nimmt, geht alles viel rascher.“ (B 27-29)

„Es muss einfach alles gradlinig sein und so stimmt es einfach. Das ist mein grosser Vorteil von einer Beistandschaft, weil dann läuft es so, wie ich es gerne hätte.“ (B 443-445)

**Herr B sieht die Beistandschaft als Dienstleistung und er ist der Auftraggeber.**

Herr B: „Die freiwillige Form einer Beistandschaft, war eine Option, bis man wieder finanziell ein bisschen besser dasteht. (...) Also man hat mir das vorgeschlagen und ich habe das angenommen.“ (B 7-9)

„Das war ein Vorschlag, den sie mir unterbreitet haben. Es ist ja nicht so, dass ich das will, die freiwillige Beistandschaft. Aber es ist nicht so, dass du unter Druck eine Beistandschaft bekommst. Also ich kann ja jederzeit sagen, dass ich das nicht mehr will.“ (B 96-98)

„Ja dann müsste man sich schon überlegen, ob man das, wenn es einem vielleicht eines Tages finanziell besser geht, trotzdem weiter zahlen möchte und dem ganzen Finanziellen eigentlich nichts nachstudieren muss.“ (B 153-156)

### **5.2.1.1 Diskussion der Ergebnisse**

Herr A und Herr B haben mit Reaktanz reagiert und Strategien entwickelt, um sich gegen den drohenden Autonomieverlust zu behaupten. In Kapitel 3.1.3 wurden die Auswirkungen von Zwang aufgezeigt. Zobrist und Kähler (2017, 99, Tab. 7) haben in einer Tabelle mögliche Verhaltensweisen von Klienten festgehalten. Einige Verhaltensweisen trafen auch auf Herrn A zu:

- Um seine Unzufriedenheit in der Institution und in der Psychiatrie auszudrücken, hat Herr A gegen die Regeln übermässig Alkohol konsumiert. Er beschrieb sein Verhalten selbst als rebellisch und trotzig.
- Um sich gegen die KESB und die ausserkantonale Platzierung zu wehren, hat Herr A einen Anwalt eingeschaltet. Zudem hat er der KESB mit dem Einbezug der Öffentlichkeit in Form eines Leserbriefs gedroht.

Herr B wies folgende Verhaltensweisen auf:

- Um seine Schulden vor der Beiständin zu verbergen, brach Herr B den Kontakt ab ignorierte alle Kontaktversuche ihrerseits.
- Herr B hat die KESB involviert, um sich über die Beiständin zu beschweren. Somit hat er die Beiständin in den Vordergrund für die Probleme gerückt und konnte von sich ablenken. Zudem hat er dadurch ihre Professionalität in Frage gestellt.
- Im Interview rückte Herr B die Schuldentilgung mit dem Geld der IV durch die Beiständin in den Vordergrund. Dass er neue Schulden machte, erwähnte er nur beiläufig.

#### Beistandschaft als Dienstleistung

Beide Klienten zeigten auch Strategien, die in der Tabelle von Zobrist und Kähler (2017, 99, Tab. 7) nicht erwähnt wurden. Bei beiden Klienten fiel auf, dass sie sich als Auftraggeber darstellen und die Beistandschaft als Dienstleistung sehen. Vor allem bei Herrn B scheint es einen grossen Unterschied zu machen, dass er der Beistandschaft freiwillig zugestimmt hat und sie ihm nicht gegen seinen Willen verordnet wurde. Es konnte ebenfalls festgestellt werden, dass beide Klienten die Vorteile der Beistandschaft betonen, jedoch ohne sich hilfsbedürftig darzustellen. Sie erwähnten immer wieder, dass sie einige Angelegenheiten selbst erledigen könnten, die Beistandschaft jedoch eine Entlastung sei. Indem sie sich als voll handlungsfähig darstellen, aber trotzdem die Vorteile einer Beistandschaft hervorheben, zeigen sie, dass die Beistandschaft als Dienstleistung angesehen wird. Herr B überlegt sich sogar die Beistandschaft aufrecht zu erhalten, auch wenn er sie nicht mehr brauchen würde.

#### Selbst aktiv werden

Selber aktiv werden ist eine weitere Strategie, die bei beiden Klienten beobachtet werden konnte. Herr A lehnte sich immer wieder gegen Regeln der Institutionen oder gegen Massnahmen der KESB auf. Durch sein selbstbestimmtes Auftreten und seine aktiven Handlungen konnte er sich gegen die KESB wehren. Herr A setzte den Alkoholkonsum als Mittel ein, um sich den Regeln zu widersetzen und somit die Handlungen anderer zu beeinflussen. Auffallend waren die Ich-Formulierungen von Herrn A. Dadurch drückt er aus, dass er die Kontrolle über die Situation hat und er der bestimmende Akteur ist. Auch Herr B war bewusst, dass er durch sein Handeln einen Prozess in Gang setzen kann. Er wurde aktiv und hat sich an die KESB gewandt, um sich über die Beiständin zu beschweren.

### Schlussfolgerungen

Beide Klienten wendeten verschiedene Strategien an, um sich gegen den drohenden Autonomieverlust zu behaupten. Die Hypothese kann in dem Sinn verifiziert werden. Was alle Strategien gemeinsam haben, ist die Selbstpräsentation. Diese scheint gegenüber Dritten wichtig zu sein, um sich als handlungsfähige Person zu behaupten. Indem sie ihre eigene Geschichte erzählen können, können sie aktiv Einfluss darauf nehmen, was sie dem Gegenüber von der Geschichte wie erzählen. Sich als handlungsfähigen Akteur zu präsentieren ist dabei zentral.

### **5.2.2 Beiständin**

Alle Beteiligten im Dreieck Klient-Beiständin-KESB wenden Strategien an um sich gegenseitig als handlungsfähige Akteure zu präsentieren.

### **Strategien in der Zusammenarbeit mit Klienten**

Für die Beiständin ist wichtig, dass sie die Klienten über ihre Geschichte sowie ihre Gedanken und Gefühle berichten lässt. Sie versucht auf die Anliegen und Bedürfnisse der Klienten bestmöglich einzugehen, so dass sich die Klienten ernstgenommen fühlen. Eine Beistandschaft hat nicht nur einen helfenden, sondern auch einen kontrollierenden Charakter. Die Beiständin betont, dass sie trotz Kontrollfunktion keine Polizistin ist, die einem handlungsfähigen Klienten sagt, was er darf und was nicht. Ihr ist das Bewusstsein wichtig, dass die Klienten trotz Beistandschaft selbstbestimmt leben dürfen.

„Ich sage ihnen, dass ich die Aufgabe von der KESB übernommen habe, aber ich eigentlich sie verrete, sie unterstütze. Und auf der anderen Seite halt auch die Auflagen der KESB erfüllen muss, aber für sie da bin.“ (S 405-408)

Die Beiständin versucht die Kooperation der Klienten zu gewinnen, indem sie ihnen Handlungsspielräume schafft, in denen sie Eigenverantwortung übernehmen können. Zudem bezieht die Beiständin die Klienten in Entscheidungen mit ein.

„Willst du, dass ich da dabei bin oder ist dir lieber, wenn ich nicht dabei bin? Brauchst du mich da oder wie siehst du das?“ (S 686-687)

Was der Beiständin in der Führung einer Beistandschaft sehr wichtig ist, ist die Selbstbestimmung der Klienten bestmöglich zu wahren und sie in ihrer Selbständigkeit zu unterstützen. Letzteres fördert sie, indem sie die Klienten nur dort unterstützt, wo sie auch Unterstützung benötigen. In anderen Angelegenheiten sieht sie sich als Ansprechperson und gibt lediglich Anleitung. Sie reagiert jedoch sofort, wenn sie sieht, dass eine Überforderung besteht. Sie versucht den Klienten Stück für Stück Selbstverantwortung zurückzugeben, mit dem Ziel ein selbständiges Leben führen zu können. Sie lässt die Klienten leben, wie sie es für richtig halten, vorausgesetzt sie schaden mit der Lebensweise weder sich noch anderen.

„Er hat volle Handlungsfähigkeit. Wenn er etwas will und dies nichts Aussergewöhnliches ist, bei dem ich sagen muss ‚Hör zu, das funktioniert nicht‘, muss ich da auch mitmachen oder ihm die Grenzen aufzeigen, wenn es nicht gehen würde.“ (S 568-572)

Für die Beiständin basiert jede gute Zusammenarbeit auf Vertrauen. Sie betont, dass sie und die Klienten sich zuerst kennenlernen und eine Basis entwickeln müssen, bevor man konstruktiv arbeiten kann. Zudem muss die Beiständin ihre Klienten kennen, um sie bestmöglich zu unterstützen.

„Ich muss auch ihre Bedürfnisse kennen, was sie für Wünsche haben, wie ihr Leben abläuft, wo sie die Problematik haben, wo ich mehr Unterstützung bieten muss oder wo sie mehr Freiheit wollen.“ (S 816-818)

### **Strategien im Umgang mit Unstimmigkeiten**

Wenn es in der Zusammenarbeit aufgrund unterschiedlicher Ansichten zu Unstimmigkeiten kommt, lädt sie die Klienten auf ein persönliches Gespräch ein um diese zu klären.

„Mir ist wichtig, dass ich die Klienten reden lasse. (...) Ich probiere so gut als möglich darauf einzugehen, auf ihre Bedürfnisse und Anliegen. Wenn etwas nicht geht, erkläre ich auch, warum das nicht geht oder wieso wir das nicht so machen können (S 136-139).

Wenn sich die Klienten auf eine Massnahme nicht einlassen können, versucht die Beiständin sie mit Gesprächen bestmöglich darauf vorzubereiten und das Gute herauszuheben. Sie versucht mit den Klienten Kompromisse zu finden.

„Dass man auf ihn eingehen kann, so dass es auch für ihn stimmt. Wenn es jetzt zu einer Platzierung gekommen wäre, hätte man auch schauen können, wie es abläuft oder was mein Klient braucht, damit er sich wohlfühlen kann. (...) Und da vielleicht auch etwas Gutes herausholen, so dass es positiv auf ihn wirkt.“ (S 228-233).

Wenn sich Klienten über ihre momentane Lebenssituation und die KESB beschweren, zeigt die Beiständin auch das Selbstverschulden auf. Sie macht ihnen verständlich, dass sie je nachdem selbst für ihre Lage verantwortlich sind.

„Ich spreche oft seine Schutzbedürftigkeit an. Dass er sich mit seiner Haltung in Gefahr gegeben hat und er eigentlich die Verantwortung selbst in den Händen hat.“ (S 383-384)

### **Strategien im Umgang mit unkooperativen Klienten**

Die Beiständin beschreibt auch Klienten, die zu keiner Kooperation bereit sind und den Nutzen einer Beistandschaft nicht sehen. Sie wollen die Massnahme nicht und sind nicht bereit mit der Beiständin zusammenzuarbeiten. Eine Strategie der Beiständin ist in einem Gespräch den Nutzen einer Beistandschaft verständlich zu machen. Sie klärt nochmals ihre eigene Rolle und diejenige der KESB und zeigt den Klienten die Gründe für die Massnahme auf. Sie probiert den Klienten zu vermitteln, wieso die KESB eine Beistandschaft errichtet hat und woran sie selbst arbeiten können, um diese wieder aufzuheben.

Wenn die Klienten die Zusammenarbeit mit der Beiständin verweigern, zeigt sie ihnen verschiedene Möglichkeiten auf.

„Man muss zusammen arbeiten und da versuche ich immer aufzuzeigen: ‚Schau, wir müssen zusammenarbeiten, wir können es so oder wir können es so. Aber wir können schauen, dass wir miteinander klarkommen‘.“ (S 250-252)

Wenn der Klient nicht kompromissbereit ist und sich nicht einsichtig und kooperativ zeigt, nimmt die Beiständin Rücksprache mit der KESB.

„Manchmal muss man Rücksprache mit der KESB nehmen, damit sie informiert sind, wenn es Probleme gibt. Das man da auch Rückhalt bekommt, wenn es nötig ist.“ (S 175-176)

Die Beiständin betont, dass ein Minimum an Kooperation und Bereitschaft seitens der Klienten vorhanden sein muss, damit sie mit ihnen arbeiten könne. Sie beschrieb Fälle, bei denen Klienten alles verweigerten. Bei totaler Verweigerung ist die Beiständin wie auch die KESB machtlos.

„Das melde ich auch der KESB: Eine Zusammenarbeit ist nicht möglich, weil einfach nur Ablehnung kommt. (...) Und da sind ein Beistand und eine KESB machtlos.“ (S 253-258)

Eine Zusammenarbeit zu erzwingen würde keine Erfolge versprechen, wenn sich die Klienten gegen jede Massnahme stark wehren. Solange die Klienten kein selbst- oder fremdgefährdendes Verhalten zeigen, lässt man sie ihren Weg gehen.

„Wenn da so ein Widerwille da ist, ist es kontraproduktiv, da irgendetwas verändern zu wollen (...). Sie wollen einfach „ihr Ding durchziehen“. Und so lange sie nicht auffällig sind, (...) kann man nicht viel machen.“ (S 264-271)

„Da hat man alles probiert und musste erkennen, (...) dass es aussichtslos ist. Wir mussten sie ihren Weg gehen lassen und schauen, was passiert. Und wenn wieder ein Notruf eingeht (...), dann ist man wieder da um Unterstützung zu bieten.“ (S 281-285)

Die Beiständin beschreibt ein Rückzugsverhalten, welches sie bei sich mit unkooperativen Klienten beobachten kann. Sie nimmt eine Haltung ein, dass sie da ist, wenn etwas ist. Sie ist sich aber bewusst, dass zu dem Zeitpunkt die Klienten wahrscheinlich auch nicht auf sie zukommen werden, da das Vertrauen in die Beiständin fehlt.

„Mit jemandem, der gar nicht arbeiten will, da merke ich, dass meine Bereitschaft, immer wieder nachzufragen und Unterstützung anzubieten, sinkt. In diesen Fällen ist meine Haltung eher: ‚Ich bin da, wenn du Unterstützung willst.‘“ (S 323-327)

### **5.2.2.1 Diskussion der Ergebnisse**

#### Strategien in der Zusammenarbeit mit Klienten

Um eine gute Beziehung aufzubauen, wendet die Beiständin verschiedene Methoden an. Das Ziel ist, den Klienten für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. In Kapitel 3.1.4 wurden mögliche Methoden zur Zusammenarbeit mit Pflichtklienten beschrieben. Die meisten beschriebenen Methoden hat die Beiständin im Interview erwähnt:

- Ihr ist wichtig, die Klienten in ihren Anliegen bestmöglich zu unterstützen. Sie sollen sich ernstgenommen fühlen.
- Damit die Klienten Vertrauen fassen können, klärt sie zu Beginn ihre Rolle und diejenige der KESB. Sie erklärt, welche Aufgabe die KESB hat und welches ihre Aufgaben sind. Aus Transparenzgründen legt sie den Kontrollaspekt offen.

- Sie wendet zirkuläre Fragen an, indem sie fragt, was die Behörde sehen müsste, um die Massnahme aufzuheben.
- Sie versucht den Klienten Handlungsspielräume zu ermöglichen, indem sie diese miteinbezieht und einige Angelegenheiten selbst erledigen oder entscheiden lässt.
- Wenn ein Klient sich auf eine Massnahme nicht einlassen kann, fragt sie nach, was er brauchen würde, damit es ihm leichter fällt. Sie versucht Kompromisse zu finden.

Die Kooperation der Klienten zu erreichen könnte bereits als eigene Strategie angesehen werden. Aus der Hypothese 1 ging hervor, dass die Wahrnehmung ans Zwangselement geknüpft ist. Um eine Zusammenarbeit zu gewährleisten, sollte erreicht werden, dass die Klienten die Beistandschaft nicht als Zwang ansehen. Mit dem Mandat der KESB wird der Beiständin Macht übertragen (vgl. Kapitel 3.2). In einer Vertretungsbeistandschaft hat sie die Befugnis ihre Klienten zu vertreten. Da das Ausspielen der Macht für die Zusammenarbeit kontraproduktiv wäre, gilt es einen adäquaten Umgang zu finden und dies versucht sie mit obengenannten Methoden. Trotzdem muss sie sich von Anfang an als starke Akteurin präsentieren. Beispielsweise schafft sie mit dem Offenlegen des Kontrollaspekts nicht nur Transparenz gegenüber den Klienten, sondern verdeutlicht auch die Zusammenarbeit mit der KESB. Die Klienten wissen also von Anfang an, dass die Beiständin nicht nur zur Vertretung ihrer Interessen da ist, sondern auch zur Vertretung der von der KESB formulierten Interessen für den Klienten.

#### Strategien im Umgang mit Unstimmigkeiten

Conen (2012, 14) ist der Meinung, dass Zwang und Druck keine Methoden sind, um mit Pflichtklienten zu arbeiten. Auch die Beiständin versucht, den Druck, den die Behörden auf die Klienten ausüben, nicht weiterzuführen. Dennoch gibt es manchmal Situationen, in denen Grenzen aufgezeigt werden müssen. Wie sie sich in verschiedenen Situationen von Unstimmigkeit und Unzufriedenheit verhält, wird hier zusammengefasst.

In Kapitel 2.5.3 wurde die fremdbestimmte Selbstbestimmung in der modernen Mandatsführung nach Rosch (2015, 221) angesprochen. Das heisst die Beiständin kann bei jedem Klienten individuell beurteilen, wie viel Selbstbestimmung sie ihm innerhalb der Beistandschaft ermöglicht. Der Klient kann nur in dem von der Beiständin vorgegebenen Rahmen selbstbestimmt handeln. Wenn der Klient etwas möchte, was ausserhalb des Rahmens liegt, muss sie ihm die Grenzen aufzeigen. Sie erklärt ihm, warum etwas momentan nicht möglich ist. So positioniert sie sich als handlungsfähige Akteurin.

Eine andere Methode ist den Klienten das Selbstverschulden aufzuzeigen. Wenn ein Klient beispielsweise über die Massnahmen der KESB verärgert ist, zeigt sie ihm das Selbstverschulden und den Nutzen einer Beistandschaft auf. Dadurch deutet sie gegenüber dem Klienten an, dass er im Moment nicht genügend Kompetenzen verfügt um eigenständig leben zu können und dadurch von ihr als Beiständin abhängig ist.



Wenn sich die Klienten nicht auf eine Massnahme der KESB einlassen können, versucht die Beiständin mit den Klienten Kompromisse zu finden. In dieser Situation präsentiert sie sich als Akteurin, indem sie eine vermittelnde Rolle zwischen KESB und Klient einnimmt. Sie ist in einer Position, in der sie einen Konflikt zwischen KESB und Klient schlichten kann. Hier positioniert sie sich nicht nur gegenüber den Klienten als Akteurin, sondern auch gegenüber der KESB.

#### Strategien im Umgang mit unkooperativen Klienten

Wenn die Klienten die Zusammenarbeit mit der Beiständin verweigern, sowie alle obengenannten Methoden nicht funktionierten, hat sie drei Möglichkeiten aufgezählt, wie sie darauf reagiert.

Eine Variante ist das Aufzeigen von verschiedenen Möglichkeiten der Zusammenarbeit und den jeweils daraus resultierenden Konsequenzen. Damit nimmt sie eine überlegene Rolle ein. Eine weitere Strategie ist der Einbezug der KESB. Durch ihre Rolle als Beiständin ist sie legitimiert, sich jederzeit an die KESB zu wenden. Je nach Verhalten der Klienten kann dies weitere Konsequenzen und Einschränkungen zur Folge haben. Die letzte Strategie besteht im Rückzug. Wenn Klienten zu keinerlei Kooperation bereit sind und nur mit Ablehnung gegenüber reagieren, zieht sich die Beiständin zurück und reduziert die Hilfestellung auf das Minimum. Sie nimmt eine Haltung ein, dass sie da ist, wenn etwas ist. Sie lässt die Klienten Erfahrungen sammeln und wird erst wieder aktiv, wenn eine Gefährdung gemeldet wurde oder sich der Klient von alleine meldet. Dieses Rückzugsverhalten wurde bereits von Mey in Kapitel 3.3.1 beschrieben. Mit dem Rückzug zeigt die Beiständin dem Klienten, dass sie von ihm nicht abhängig ist und nicht ständig nachfragt, wenn er zu keiner Zusammenarbeit bereit ist.

#### Schlussfolgerungen

Als Vertretungsbeiständin hätte sie die Macht, gewisse Entscheidungen ohne die Zustimmung des Klienten zu treffen. Da dies für die Zusammenarbeit kontraproduktiv wäre, ist eine Strategie die Kooperation der Klienten zu gewinnen. Wenn sie freiwillig mitmachen, muss die Beiständin ihre Macht nicht nutzen, um ihr Mandat auszuüben. In einer Beistandschaft ist sie die handlungsfähige Akteurin. Da die Zusammenarbeit gefährdet wäre, wenn sie die Macht ausspielen würde, versucht sie ohne Druck und Zwang mit den Klienten zusammenzuarbeiten. Ihr Auftrag ist, die Klienten in ein eigenständiges Leben zurückzuführen, was nicht funktionieren würde, wenn diese eine Zusammenarbeit verweigern.

Abschliessend lässt sich sagen, dass die Beiständin vordergründig nicht Strategien anwendet, um sich als Akteurin zu präsentieren, sondern vielmehr um eine Kooperation mit den Klienten zu erreichen. Falls es zu Unstimmigkeiten oder Auflehnung seitens der Klienten kommt, muss sie ihnen dennoch klar die Grenzen aufzeigen. Aus diesem Grund kann gesagt werden, dass die Hypothese auf die Beiständin zutrifft. Je stärker die Auflehnung der Klienten ist, desto mehr muss sie sich als Akteurin behaupten. Dieses Verhalten kann mit dem der Klienten verglichen werden, wenn sie sich gegen einen drohenden Autonomieverlust wehren.

### 5.2.3 KESB

Alle Beteiligten im Dreieck Klient-Beiständin-KESB wenden Strategien an um sich gegenseitig als handlungsfähige Akteure zu präsentieren.

#### **Strategien im Kontakt mit den Betroffenen**

Der Präsidentin ist wichtig, dass die Betroffenen verstehen, wieso die Massnahme verfügt wird. „Dass sie mich verstehen und wissen, was ich ihnen sagen möchte. (...) Dass sie auch spüren, dass man Verständnis für die schwierige Situation hat, in der sie sind.“ (K 249-258)

„Dass sie einfach auch spüren, dass da eine Person ist, die auch Gefühle hat und nicht nur eine Amtsperson, die die ganzen Artikel vorliest. Damit sie spüren, dass da auch ein Mensch dahinter ist.“ (K 264-267)

Folgendes ist in einer Anhörung wichtig:

„Dass man auf sie eingeht, (...) dass man Verständnis hat für die Situation, (...) in der sich die Person im Moment befindet. Und dass die Person das Gefühl hat, die Behörde geht auf sie ein.“ (K 347-350)

„Vor allem ist es wichtig, verständlich und mit einfachen Sätzen zu erklären und keine Gesetzesartikel zu benutzen (...). Und vor allem mit einer gewissen Ruhe (...).“ (K 127-130)

Sie versucht in den Klienten die Hoffnung auf die Aufhebung der Massnahme zu wecken und sie so zu einer Kooperation zu motivieren.

„Es ist wichtig zu erwähnen, dass dies eine Momentaufnahme ist. (...) Wenn sie ein bisschen kooperativ sind, die Hilfe in Anspruch nehmen, die Therapien wahrnehmen, dann kann man die Massnahme auch jederzeit wieder aufheben. Das zeige ich ihnen immer als Chance auf.“ (K 116-125)

Ihr ist aber auch bewusst, dass die Klienten in dem Moment die Notwendigkeit der Massnahme nicht einsehen und man den Klienten Verständnis entgegenbringen muss.

„Einfach auch Verständnis aufbringen, (...) dass sie sich gegen das wehren.“ (K 109-110)

„Man muss schon realistisch sein. Im Moment sind sie vielleicht nicht immer einsichtig, warum die Behörde so handelt.“ (K 125-127)

Die Präsidentin kann sich vorstellen, dass es für die Betroffenen schwierig ist, wenn die Anhörung vor der Gesamtbehörde stattfindet.

„Ich erlebe, dass das manchmal nicht einfach ist. Wenn so viele Leute anwesend sind, versucht man deshalb, den Betroffenen nur die notwendigsten Informationen mitzuteilen und nicht eine Stunde. (...) Nicht unnötig in die Länge ziehen, weil das die Personen auch in Stresssituationen bringt (...). Wir machen Anhörungen mit der Gesamtbehörde nur, wenn es notwendig ist und die Personen das verlangen.“ (K 323-330)

Manchmal muss die Behörde Massnahmen erlassen, die nicht im persönlichen Interesse der Angehörten sind.

„Uns ist natürlich das rechtliche Gehör auch wichtig. Dass man versucht auf die Personen einzugehen. Aber wenn der Aufklärungsbericht zeigt, dass es dringend notwendig ist eine Massnahme einzusetzen, dann muss man diese auch umsetzen.“ (K 311-314)

„Wenn der Gutachter zum Schluss kommt, dass es die Zwangsmassnahme braucht, kann es sein, (...) dass wir das als Behörde vorbesprechen und die Person danach anhören. Der Person sagen wir vielleicht: ‚Sie können draussen warten, die Behörde bespricht das jetzt‘. Nachher holen wir die Person wieder zurück und sagen ihr, dass wir das besprochen haben. Aber das ist bei Zwangsmassnahmen so.“ (K 286-291)

### **Strategien im Umgang mit auflehnendem Verhalten**

Es ist wichtig, sich vorzubereiten und so mögliche Gefahren zu erkennen und falls nötig Vorkehrungen zu treffen.

„Man muss die Person mit der Meldung konfrontieren (...). Den Inhalt der Meldung muss man natürlich auch abschätzen, da könnte ein gewisses Gefahrenpotential vorhanden sein. Dann muss man versuchen, das etwas einzudämmen.“ (K 196-200)

„Wenn man das erste Mal mit der Person in Kontakt tritt und merkt, dass eine gewisse Aggressivität da ist, dann muss man sich natürlich selbst schützen und die Polizei anfordern.“ (K 179-182)

„Wir haben auch die Erfahrung gemacht, wenn die Polizei bei einer Anhörung anwesend ist (...), das erzeugt gewissen Respekt. (...) Und dann merken wir, dass die Person ruhiger wird.“ (K 182-186)

Die Präsidentin erwähnt, dass die Mitglieder der KESB regelmässig Weiterbildungen absolvieren.

„Wir besuchen regelmässig Weiterbildungen: Wie gehen wir mit schwierigen Personen um? Mit Aggressivität? Wie können wir die Personen aber auch uns schützen?“ (K 188-190)

### **Strategien im Umgang mit unkooperativen Klienten**

Ebenso wie die Beiständin weist die KESB ein Rückzugsverhalten auf, wenn sich der Klient gegen jede Massnahme auflehnt. Die Haltungen von Beiständin und KESB sind identisch: Wir sind da, wenn etwas ist.

„Wenn eine Person die Hilfe überhaupt nicht annehmen möchte, die Therapie nur widerwillig wahrnimmt und auch nicht die Einsicht hat, kann es natürlich schon sein, dass die Einrichtung zum Schluss kommt: es ist kontraproduktiv, dass man die Therapie noch länger weiterführt, es zeigt keine Wirkung. Dann muss die Behörde eine Massnahme aufheben.“ (K 133-138)

„Wir haben schon die Erfahrung gemacht, dass vielleicht nach zwei bis drei Monaten die Gefährdungsmeldungen wieder zunehmen und die Behörde erneut reagieren muss.“ (K 141)

### 5.2.3.1 Diskussion der Ergebnisse

In Kapitel 2.3 wurde angesprochen, dass die Anhörung genutzt werden kann, um die Chancen einer Massnahme aufzuzeigen und auf die Gefühle der Klienten einzugehen. Dies setzt die Präsidentin in ihren Anhörungen um, indem sie in ruhiger und dennoch deutlicher Sprache erklärt, aus welchen Gründen die Massnahme angezeigt ist. Mit gezielter Kommunikation versucht sie die Betroffenen von dieser zu überzeugen, so dass diese nicht als Zwang angesehen wird. Die KESB hat schon alleine aufgrund ihrer Rolle eine Machtposition, da sie die Kompetenz besitzt eine Massnahme zu verfügen. Damit sich die Betroffenen besser darauf einlassen können, wendet sie die obengenannten Strategien an.

Bei einigen Situationen konnte festgestellt werden, dass sich die KESB als Akteurin zu behaupten versucht. Dies trifft vor allem bei Auflehnung der Klienten zu. Um die Strategien zu verdeutlichen, werden diese mit Hilfe des Falls von Herrn A aufgezeigt. Bei Herrn A war der FU bereits vor der Anhörung beschlossen worden. Dies zeigt sich auch darin, dass die Polizei bereits vor Ort war, um Herrn A in die Psychiatrie zu begleiten. Weil die KESB ihm keine Handlungsspielräume gelassen und ihn vor vollendete Tatsachen gestellt hat, nahm Herr A das Handeln der KESB „ohne Menschlichkeit, ohne Nächstenliebe, ohne Barmherzigkeit“ wahr. Die Präsidentin formulierte im Interview das Anliegen, dass die Betroffenen das Gefühl haben sollen, dass die Behörde auf sie eingeht. Paradox ist dies jedoch, wenn die KESB Entscheidungen bereits vor der Anhörung trifft und die Äusserungen der Betroffenen wenig Einfluss mehr haben. Bei Herrn A führte dies zu einem Ohnmachtsgefühl. Er verstand nicht, wieso die KESB den FU mit der Polizei anordnete. Herr A betont, dass er auch alleine gegangen wäre, die KESB ihm aber keine Wahl gelassen habe. Da für die KESB die Massnahme bereits vor der Anhörung feststand, wirkte sie in der Anhörung als starke Akteurin.

Eine Anhörung vor der Gesamtbehörde zu halten, kann ebenfalls eine Strategie sein, um sich als Akteurin zu präsentieren. Die Anwesenheit aller Behördenmitglieder vermittelt Stärke. Der Präsidentin ist dies bewusst, weshalb sie solch eine Anhörung als für den Klienten unangenehm empfindet. Aus diesem Grund macht sie dies nur, wenn sie es als nötig erachtet oder bei Zwangsmassnahmen.

Die Präsidentin hat erwähnt, dass sie die Polizei bei Anhörungen anfordert, wenn der Klient aggressiv wirkt oder davon ausgegangen werden kann, dass der Entscheid auf starken Widerstand stösst. Gemäss der Präsidentin flösse die Polizeipräsenz Respekt ein, was zur Beruhigung der Situation beiträgt. Mit der Anwesenheit der Polizei demonstriert die KESB Macht und schüchtert die Klienten ein. Das selbstsichere Auftreten von Herrn A könnte für die KESB ein Grund gewesen sein, die Polizei anzufordern.

### Schlussfolgerung

Fassbind (2018, 135f.) erwähnt, dass sich die KESB das Vertrauen der Betroffenen durch ihre Arbeit verdienen muss, damit vertrauensvoll zusammengearbeitet und kontraproduktiver Totalwiderstand verhindert werden kann. Die Methode, durch die Polizei Respekt einzuflössen, in Verbindung mit der Aussage von Fassbind wirft Fragen auf, ob ein Polizeieinsatz zum Aufbau

von Vertrauen förderlich ist. Wenn man an die Aussagen von Herrn A zurückdenkt, so ist ein Polizeieinsatz eine drastische Massnahme, die prägt und das Vertrauen in die Behörde stark erschüttert. Folglich sollte der Einsatz solcher Massnahmen gut überlegt sein. Die Anhörung ist Herrn A aber vor allem negativ in Erinnerung geblieben, weil er sich nicht ernstgenommen fühlte. Er fühlte sich hilflos, weil über den FU bereits vor der Anhörung entschieden worden war und seine Äusserungen und seine Gefühle bei der Entscheidung kein Gewicht hatten. Auch wenn klar ist, dass ein FU angebracht ist, sollte in der Anhörung den Klienten nicht das Gefühl vermittelt werden, dass ihre Äusserungen nicht relevant seien.

Um auf die Strategien der KESB zurückzukommen, lässt sich sagen, dass sie aufgrund ihrer Rolle gezwungen ist Entscheidungen zu fällen, die manchmal gegen das persönliche Interesse der Betroffenen sind. Da in solchen Situationen mit Widerstand zu rechnen ist, ist es wichtig, dass die KESB als starke Akteurin wahrgenommen wird. Genau hier liegt die Herausforderung in der Tätigkeit der Behörde: Entscheidungen gegen das persönliche Interesse der Betroffenen zu treffen und dennoch als eine vertrauenswürdige Instanz wahrgenommen zu werden.

## 6. Fazit

Der Inhalt dieses Kapitels ist eine abschliessende Stellungnahme auf die Forschungsfrage und zu den Erkenntnissen für die Praxis der Sozialen Arbeit.

### 6.1 Stellungnahme zur Forschungsfrage

Wie wird dieselbe Situation von der KESB, der Beiständin und der betroffenen Person interpretiert und welche Strategien werden von den Beteiligten in der Zusammenarbeit angewendet?

#### Situationsdeutung

Wie eine Situation interpretiert wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Ein Faktor ist die Reaktion des Gegenübers. Verdeutlicht werden kann dies am Beispiel von Herrn A und der KESB. Durch sein selbstsicheres und selbstbestimmtes Auftreten während der Anhörung wirkte Herr A auf die KESB bedrohlich. Um Autorität auszustrahlen, forderte sie die Polizei an. Herr A fühlte sich in der Anhörung nicht ernstgenommen und übergangen. Als er dann von sechs Polizisten in die Psychiatrie begleitet wurde, fühlte er sich zusätzlich ohnmächtig. Das Auftreten der KESB während der Anhörung führte bei Herrn A zu einer negativen Wahrnehmung, wodurch er umso stärker für sich einstand. Das Verhalten von Herrn A hat wiederum die KESB in ihrer Entscheidung, die Polizei anzufordern, bestätigt. Durch das eigene Verhalten haben beide Parteien die Reaktionen der anderen beeinflusst.

Ein weiterer Faktor besteht darin, dass das Wahrnehmen einer Situation auch stark an das Zwangselement geknüpft ist. Herr A nahm die KESB negativ wahr, weil sie eine Zwangsmassnahme angeordnet hat. Herr B wiederum steht der KESB neutral gegenüber, weil diese noch nie etwas gegen sein persönliches Interesse entschieden hat. Bei beiden Klienten

hat die Zusammenarbeit mit der Beiständin bislang meistens gut geklappt. Dies könnte sich allerdings ändern, wenn die Beiständin etwas gegen deren Willen umsetzen müsste. Die Wahrnehmung einer Situation kann zudem an Druck, Schuld- und Schamgefühle gebunden sein, wie bei Herrn B.

Obwohl verschiedene Faktoren die Wahrnehmung einer Situation beeinflussen können, kann gesagt werden, dass eine Situation jeweils von einer Person so gedeutet wird, dass es sie in ihrem Handeln bestätigt. Je nachdem wie eine Situation interpretiert wird, werden unterschiedliche Strategien gewählt, um darauf zu reagieren.

### Strategien

Allen Beteiligten im Beziehungsdreieck ist die Aufrechterhaltung der eigenen Handlungsfähigkeit wichtig. Wenn diese gefährdet ist, wenden alle Akteure Strategien an, um sich gegenüber den anderen zu behaupten. Diese sind vielfältig und zeugen teils von grosser Kreativität. Die wichtigste Erkenntnis ist jedoch, dass die Selbstpräsentation für alle Beteiligten enorm wichtig zu sein scheint. Indem sie ihre Version der Geschichte erzählen können, können sie das Bild der Zuhörenden stark beeinflussen. Allen war es wichtig, sich gut zu präsentieren und ihre eigene Handlungsfähigkeit hervorzuheben. Je stärker die Handlungsfähigkeit in Frage gestellt wird, desto offensiver sind die Strategien um sich zu behaupten. Bei den Klienten ist dies bei Zwangsmassnahmen, Drucksituationen oder Scham- und Schuldgefühlen der Fall. Die Beiständin behauptet sich vor allem, wenn sich die Klienten nicht kooperativ zeigen oder sie ihnen Grenzen aufzeigen muss. Die KESB schliesslich setzt ihre Macht bei Klienten mit auflehndem Verhalten ein.

Spannend ist die Tatsache, dass bei totaler Verweigerung der Klienten sowohl die Beiständin als auch die KESB, trotz ihrer Position, machtlos sind. Um mit Klienten arbeiten zu können, muss gemäss der Beiständin ein Minimum an Kooperation seitens der Klienten vorhanden sein. Denn wenn ein Klient sich gegen jede Massnahme stark wehrt, würde es keinen Erfolg versprechen, eine Zusammenarbeit zu erzwingen. Diesbezüglich sind sich KESB und Beiständin einig. Solange Klienten kein selbst- oder fremdgefährdendes Verhalten zeigen, lässt man sie selbständig agieren, und die Tätigkeit der Beiständin wird auf die Finanzverwaltung reduziert.

### Weiterführende Fragestellungen

Herr B wirkte während des Interviews manipuliert. Teils wurden die Aussagen des Klienten im Interview mit der Beiständin mit den gleichen Worten wiedergegeben. Er sah nur die Vorteile einer Beistandschaft. Die Nachteile wusste er immer mit seiner Schutzbedürftigkeit in Verbindung zu setzen, so dass die Einschränkungen positiv schienen. Durch diese Beobachtungen kamen Fragen auf:

- Entsteht durch eine langjährige Beistandschaft eine Abhängigkeit?
- Werden kooperative Klienten mit der Zeit durch die Mandatsführenden manipuliert?
- Wenn die Klienten von den Fachpersonen für den „besseren“ Weg überzeugt werden, ist es noch Selbstbestimmung oder bereits Fremdbestimmung?

## 6.2 Erkenntnisse für die Praxis der Sozialen Arbeit

Das Zusammenwirken von verschiedenen Beteiligten betrifft nicht nur den Erwachsenenschutz, sondern alle Bereiche in der Sozialen Arbeit. Wo mit Menschen zusammengearbeitet wird, kann davon ausgegangen werden, dass eine Situation unterschiedlich gedeutet wird. Sich dessen bewusst zu sein, ist grundlegend für die Tätigkeit als Sozialarbeitende. Diese Bachelorarbeit hat aufgezeigt, dass je nachdem wie eine Situation gedeutet wird, anders darauf reagiert wird. Die Reaktionen haben meistens eine Gegenreaktion des Gegenübers zur Folge. Dies konnte bei Herrn A und der KESB beobachtet werden, wo Herr A seine Handlungsfähigkeit im FU aufrechterhalten hat und die KESB das selbstsichere Auftreten als Grund für die Anforderung der Polizei angesehen hat.

### Erkenntnisse für die Zusammenarbeit mit Klienten

Um zu erreichen, dass sich Klienten ernstgenommen fühlen, sollten die Sozialarbeitenden nicht nur strikt den Auftrag der KESB erfüllen, sondern auch auf die Gefühle und Bedürfnisse der Klienten eingehen. Die Interviews mit den Klienten haben gezeigt, dass beide das offene Ohr der Beiständin schätzten. Beide Klienten haben mehrheitlich beschrieben, wie die Beiständin als Mensch ist und weniger, wie sie ihre Rolle als Beiständin ausübt. Das zeigt, wie wichtig das Zwischenmenschliche ist. Aus diesem Grund sollten die Professionellen der Sozialen Arbeit darauf achten, dass das Zwischenmenschliche trotz Auflagen der KESB ausreichend Platz erhält.

Um Konflikte in einer Beistandschaft zu vermeiden, müssen Sozialarbeitende mit ihrer Macht bewusst umgehen. Das heisst, *mit* den Klienten zu arbeiten ist effizienter als *gegen* die Klienten zu arbeiten. Um die Kooperation der Klienten zu gewinnen, sollte Druck seitens der Sozialarbeitenden vermieden werden. Die Forschungsergebnisse haben gezeigt, dass Klienten bei Druck und Zwang verschiedenste Strategien anwenden um ihre Handlungsfähigkeit zu behaupten. Bei zu viel Druck und Zwang können die Strategien auch Verweigerung und Widerstand sein. Um beide zu vermeiden ist es wichtig zu Beginn der Arbeit ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Damit dies gelingt, ist es sinnvoll sich als Beiständin klar von der KESB zu distanzieren. Den Klienten muss der Unterschied zwischen der Rolle der KESB und derjenigen der Beiständin klar sein, vor allem bei jenen, die bereits schlechte Erfahrungen mit der KESB machten.

### Erkenntnisse für die Zusammenarbeit mit der KESB

Die KESB und die Beiständin haben zwei unterschiedliche Rollen. Damit ein Arbeitsbündnis zwischen Beiständin und Klient zustande kommen kann, braucht es von Beginn an eine klare Rollenteilung von Beiständin und KESB. Die KESB ist die Instanz, die für das Treffen der Entscheidungen zuständig ist, die teils drastische Einschnitte in das Leben der Personen darstellen. Die Beiständin nimmt die ausführende Rolle ein. Sich klar zu distanzieren von der Instanz, welche den Entscheid fällt, ist für die Zusammenarbeit mit Klienten von enormer Wichtigkeit. Die Beiständin kann den Aspekt, dass sie nur die Aufträge der KESB ausführt und nichts entscheidet, nutzen, um Vertrauen aufzubauen. Somit haben die KESB und die Beiständin andere Ausgangsbedingungen im Kontakt mit den Betroffenen.

Klienten und Fachpersonen deuten dieselbe Situation manchmal unterschiedlich. Damit nicht die Gefahr besteht, dass Sozialarbeitende entweder von der Sichtweise der KESB oder der Klienten eingenommen werden, ist es wichtig beide Seiten zu kennen. Ein Austausch zwischen Beiständin und KESB ist daher zu empfehlen. Wenn es zu Schwierigkeiten zwischen Klient und Beiständin kommt, sollte nicht gezögert werden, die KESB in Kenntnis zu setzen. Wenn die verschiedenen Strategien der Beiständin, um die Kooperation des Klienten zu gewinnen, erfolglos bleiben, kann ein Einbezug der KESB eine weitere Chance sein. Eine gute Zusammenarbeit zwischen Beiständin und KESB ist notwendig. Auch wenn es vielleicht manchmal zu Uneinigkeiten auf professioneller Ebene kommt, ist es wichtig das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren: der Schutz und das Wohlergehen der Betroffenen.



## 7. Literaturverzeichnis

AvenirSocial. „Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen“. In: Hilfswerk der Kirchen Uri [online]. 2010. URL: [https://www.hilfswerkuri.ch/fileadmin/user\\_upload/documents/ueber-uns/Berufskodex\\_Soziale-Arbeit-Schweiz.pdf](https://www.hilfswerkuri.ch/fileadmin/user_upload/documents/ueber-uns/Berufskodex_Soziale-Arbeit-Schweiz.pdf) (06.09.2019)

Bundesamt für Statistik. „Die Bevölkerung der Schweiz 2017“. In: Bundesamt für Statistik [online]. 23.11.2018. URL: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung.assetdetail.6606496.html> (03.09.2019).

Conen, Marie-Luise. „Zur Hilfe gezwungen. Die Nähe von Hilfe und Zwang in der Sozialen Arbeit“. In: AvenirSocial (Hrsg.). *SozialAktuell*. Nr. 10, Oktober 2012. S. 13-14.

Conen, Marie-Luise. Checchin, Gianfranco. *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten*. 5. Auflage. Heidelberg: Carl-Auer Verlag, 2016.

Fassbind, Patrick. „Ablauf und Stadien des Kindes- und Erwachsenenschutzverfahrens“. In: Rosch, Daniel. Fountoulakis, Christiana. Heck, Christoph (Hrsg.). *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute*. 2., aktualisierte Auflage. Bern: Haupt Verlag, 2018. S. 128 – 197.

Flick, Uwe. *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. 6. Auflage. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 2014.

Hausheer, Heinz. Geiser, Thomas. Aebi-Müller, Regina. *Das neue Erwachsenenschutzrecht*. 2. Auflage. Bern: Stämpfli Verlag, 2014. S. 1 - 31.

Kaminsky, Carmen. „Soziale Arbeit zwischen Mission und Nötigung: ethische Probleme sozialberuflichen Handelns in Zwangskontexten“. In: Berliner Institut für christliche Ethik und Politik (Hrsg.). *EthikJournal*. Jg. 3. 2. Ausgabe 2015.

Klug, Wolfgang. „Teil A: Theoretische und methodische Grundlagen“. In: Klug, Wolfgang. Zobrist, Patrick (Hrsg.). *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. Tools für die Soziale Arbeit*. 2. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag, 2016. S. 15 – 93.

Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz. „KOKES-Statistik 2017 – Erwachsene“. In: KOKES [online]. URL: [https://www.kokes.ch/application/files/3315/3621/8483/KOKES-Statistik\\_2017\\_Erwachsene\\_A3.pdf](https://www.kokes.ch/application/files/3315/3621/8483/KOKES-Statistik_2017_Erwachsene_A3.pdf) (03.09.2019).

Lamnek, Siegfried. Krell, Claudia. *Qualitative Sozialforschung*. 6., überarbeitete Auflage 2016. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 2016.

Lindenberg, Michael. Lutz, Tilman. „Soziale Arbeit in Zwangskontexten“. In: AK HochschullehrerInnen Kriminologie / Straffälligenhilfe in der Sozialen Arbeit (Hrsg.). Kriminologie und Soziale Arbeit. Ein Lehrbuch. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, 2014. S. 114 – 124.

Mayring, Philipp. *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12., überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 2015.

Mey, Eva. „Das Zusammenspiel von Eltern, Sozialarbeitenden und Behörden – Ergebnisse aus den Fallanalysen“. In: Voll, Peter. Jud, Andreas. Mey, Eva. Häfeli, Christoph. Stettler, Martin (Hrsg.). *Zivilrechtlicher Kinderschutz: Akteure, Strukturen, Prozesse*. Luzern: interact-Verlag, 2008. S. 143 – 169.

Noser, Walter. Rosch, Daniel. *Erwachsenenschutz. Das Erwachsenenschutzrecht umfassend erklärt – mit Praxisbeispielen*. 3., aktualisierte Auflage. Zürich: Der Schweizerische Beobachter, 2016.

Mösch Payot, Peter. Caplazi, Alexandra. „Die Person in Staat und Recht“. In: Mösch Payot, Peter. Schleicher, Johannes. Schwander, Marianne (Hrsg.). *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte*. 3. Auflage. Bern: Haupt Verlag, 2013. S. 75 – 136.

Mösch Payot, Peter. Schleicher, Johannes. Häfeli, Christoph. „Die Person und ihr staatlicher Schutz“. In: Mösch Payot, Peter. Schleicher, Johannes. Schwander, Marianne (Hrsg.). *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte*. 3. Auflage. Bern: Haupt Verlag, 2013. S. 217 – 322.

Rosch, Daniel. „Die Selbstbestimmung im revidierten Erwachsenenschutzrecht“. In: *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz*, 2015. S. 215 – 225.

Rosch, Daniel. „Erscheinungsformen und rechtliche Aspekte von Zwangskontext und «Zwangsbeglückung» in der gesetzlichen Sozialen Arbeit“. In: *Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten*, 2012. S. 31 - 41.

Rosch, Daniel. *Leitfaden für Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände: Systematik und Wissensbausteine für die Mandatsführung*. Bern: hep Verlag, 2017.

Rosch, Daniel. „Kindes- und Erwachsenenschutz als Teil des Eingriffssozialrechts“. In: Rosch, Daniel. Fountoulakis, Christiana. Heck, Christoph (Hrsg.). *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute*. 2., aktualisierte Auflage. Bern: Haupt Verlag, 2018.

Rosch, Daniel. Fountoulakis, Christiana. „Kindes- und Erwachsenenschutzrecht und sein Einfluss auf die Handlungsfähigkeit“. In: Rosch, Daniel. Fountoulakis, Christiana. Heck, Christoph (Hrsg.). *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute*. 2., aktualisierte Auflage. Bern: Haupt Verlag, 2018.

Stangl, Werner. *Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik* [online]. Wien: 2019. URL: <https://lexikon.stangl.eu/1844/reaktanz/> (21.06.2019).

Stotz, Walter. „Auch unerwünschte Unterstützung kann zum Ziel führen. Ausgewählte methodische Aspekte zur Kooperation mit KlientInnen im Zwangskontext“. In: AvenirSocial (Hrsg.). *SozialAktuell*. Nr. 10, Oktober 2012. S. 15 - 17.

Widulle, Wolfgang. *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. 2., durchgesehene Auflage. Wiesbaden: VS Verlag, 2012

Zobrist, Patrick. Wider, Diana. „Mandatsführung im Erwachsenenschutz: Umfeldanalyse, Herausforderungen und Innovationspotenzial“. In: Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz (Hrsg.). *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz*. 2017. S. 126-138.

Zobrist, Patrick. Kähler, Harro Dietrich. *Soziale Arbeit in Zwangskontexten: wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*. 3. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag, 2017.

Zobrist, Patrick. „Einführung: Soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft“. In: *Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten*, 2012. S. 5 - 9.

## 8. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:

Perren, Fabienne. „Beziehungsdreieck Klient-Beiständin-KESB“. Eigene Darstellung, 2019.

## 9. Anhang

## 9.1 Transkriptionsregeln

- ,> Satzabbruch im Satz
- .> Satzabbruch am Ende eines Satzes
- (\*)> einfache Sprechpause
- (\*\*)> mittlere Sprechpause
- (\*\*\*)> lange Sprechpause

- Erklärungen werden in Klammer gekennzeichnet.
- Die im Dialekt geführten Interviews werden sinngemäss ins Hochdeutsche übersetzt und transkribiert.
- Da der Dialekt keinen Akkusativ kennt, wurde dieser beim Transkribieren ins Hochdeutsche ergänzt.
- Die „äh“, „ähm“, „gell“ und „oder“ wurden während der Erzählung oder am Schluss eines Satzes der Lesbarkeit halber nicht transkribiert.
- Doppelt gesprochene Wörter werden nur einmal aufgeführt.
- Begrüssung und Verabschiedung werden nicht transkribiert.

Um den Persönlichkeitsschutz der beiden Klienten zu wahren, werden die Transkripte nicht in den Anhang eingefügt.

## 9.2 Interviewleitfäden

### Narratives Interview

Phase	Anhaltspunkte	Notizen
<p>1. Eingangsfrage / Erzählaufforderung</p> <p>Wichtig: Klient erzählen lassen und den Redefluss nicht durch Fragen stören.</p>	<p><u>Klienten</u>: Kannst du mir bitte erzählen, wie du zu einer Beistandschaft gekommen bist?</p> <p><u>Beiständin</u>: Ich bitte Sie mir vom Fall von Herrn A zu erzählen.</p> <p><u>KESB</u>: Ich bitte Sie mir von einer herausfordernden Situation zu erzählen.</p>	
<p>2. Narrativer Nachfrageteil</p> <p>→ erneute Erzählaufforderung bei nicht weitergeführten oder unklaren Ansätzen</p>	<p>Bitte erzählen Sie mir noch mehr / genauer zu...</p>	
<p>3. Bilanzierungsfragen</p> <p>→ Fragen stellen, die nach einer Argumentation oder Begründung fragen</p> <p>Zuerst Wie-Fragen und danach noch Warum-Fragen.</p>	<p>Beispielfragen:</p>	

## **Mögliche Interviewfragen für die Klienten**

### **KESB**

#### Gefährdungsmeldung:

- Von wem und weshalb wurde die Gefährdungsmeldung eingereicht?

#### Anhörung:

- Wie ist die Anhörung abgelaufen?
- Wer war bei der Anhörung anwesend?

#### Entscheid:

- Wie wurde dir der Entscheid mitgeteilt?
- Wie hast du dich dabei gefühlt?

#### Erleben:

- Wie hast du die KESB erlebt?
- Was hat dich gestört?
- Was hast du gut gefunden?
- Was könnte die KESB das nächste Mal besser machen?
- Was ist dir wichtig im Zusammenhang mit der KESB?
- Wie hast du den ganzen Prozess mit der KESB wahrgenommen?

### **Beiständin**

#### Erstkontakt:

- Wann hast du die Beiständin das erste Mal getroffen oder von ihr gehört?
- Was war dein erster Eindruck?

#### Zusammenarbeit:

- Für welche Aufgaben ist die Beiständin zuständig?
- Wie findest du die angebotene Hilfe / Unterstützung?
- Wie zieht dich die Beiständin mit ein?
- Gab es schon mal Unstimmigkeiten?

### **Beistandschaft**

#### Erleben der Beistandschaft:

- Wie nimmst du die Beistandschaft wahr?
- Was sind die positiven/negativen Aspekte der Beistandschaft?
- Was ist dir wichtig bei der Beiständin / bei der Führung einer Beistandschaft?
- Wie müsste es sein, dass du mit der Beistandschaft nicht mehr einverstanden bist?

## **Mögliche Interviewfragen für die Beiständin - Allgemeine Fragen**

### **Erstkontakt**

- Was ist Ihnen beim ersten Treffen im Allgemeinen wichtig?
- Was ist der Inhalt eines Erstgesprächs?
- Wie wichtig ist für Sie der Verlauf eines Erstgesprächs und wieso?

### **Zusammenarbeit**

- In wie weit ziehen Sie den Klienten in die Arbeit mit ein?
- Was ist Ihnen in der Mandatsführung wichtig (in Bezug zu Klient)?
- Wie wirken sich KESB-Entscheide auf die Zusammenarbeit mit Klienten aus?

### **Kommunikation**

- Worauf achten Sie in der Kommunikation mit Klienten?
- Was ist Ihnen bei der Kommunikation wichtig?

### **Beistandschaft**

- Was bringt Ihrer Meinung nach eine Beistandschaft dem Klienten? Wo sehen Sie die Vorteile?
- Gibt es auch Nachteile?
- Was bedeutet es für Sie als Sozialarbeiterin, eine Person im Rahmen eines Mandats der KESB zu betreuen, im Vergleich zu einer freiwilligen Betreuung?
- Was ist Ihnen in der Mandatsführung wichtig (in Bezug zu Klient)?

### **Widerstand**

- Was sind bei Ihnen die häufigsten Formen von Widerstand?
- Wie reagieren Sie auf Widerstand?
- Wie gehen Sie mit Widerstand konstruktiv um?
- Wie wirkt sich Widerstand auf Ihre Arbeit aus?
- Welche Erfahrungen haben Sie gemacht, wo etwas entschieden worden war, wo der Klient überhaupt nicht einverstanden war?
- Wie erreichen Sie, dass sich ein Klient trotz Widerstand auf die Beistandschaft einlässt

## **Mögliche Interviewfragen für die Beiständin – Fallbezogene Fragen**

### **Erstkontakt**

- Wann haben Sie Herr ... das erste Mal getroffen oder von ihm gehört?
- Was war das Thema des Erstgespräches?
- Was war Ihr erster Eindruck?

### **Zusammenarbeit**

- Für welche Aufgaben sind sie bei Herrn ... zuständig?
- In wie weit ziehen Sie Herr ... in die Arbeit mit ein?
- Bitte erzählen Sie mir von allfälligen Unstimmigkeiten.
- Gibt es Aufgaben, die Sie übernehmen, die Herr ... auch selbst machen könnten?
- In welchen Situationen haben Sie persönlich mit Herrn ... zu tun?
- Worauf achten Sie in der Kommunikation mit Herrn...?

### **Beistandschaft**

- Was denken Sie, was sind für Herrn ... positive / negative Aspekte einer Beistandschaft?
- Was denken Sie ist für Herr ... in der Mandatsführung wichtig?
- Was denken Sie, wie müsste es sein, damit Herr ... mit der Beistandschaft nicht mehr einverstanden sind?
- Was denken Sie, wie nimmt Herr ... die Beistandschaft im Allgemeinen wahr?
- Wie nehmen Sie die Beziehung zwischen Ihnen und Herr ... wahr?

### **Widerstand**

- Wo ist es einfach / schwierig mit Herrn ... zusammenzuarbeiten?
- Bitte beschreiben Sie mir eine Situation, in der Herr ... mit Widerstand reagierte.
- Wie haben Sie darauf reagiert?
- Wie wirkt sich Widerstand auf Ihre Arbeit aus?

\*\*\*\*\*

### **Zwangsmassnahmen bei Herrn A**

- Wie haben Sie die Situation mit Herrn A und der KESB wahrgenommen?
- Wie haben Sie als Beiständin auf die Reaktionen von Herrn A auf die KESB reagiert?
- Was war in der Situation für Herrn A schwierig?
- Was denken Sie, wo sieht Herr A den Unterschied zwischen KESB und Beiständin?

### **Unstimmigkeit mit Herrn B**

- Erzählen Sie mir von der Unstimmigkeit mit Herrn B, wo er rückwirkend die IV ausbezahlt bekam.
- Was war das Problem?
- Wie sind Sie damit umgegangen? Haben Sie ihn im Vorfeld darüber informiert?



## **Mögliche Interviewfragen für die KESB**

### **Verfahren**

- Bitte beschreiben Sie mir ausführlich das Vorgehen nach Erhalt einer Gefährdungsmeldung.
- Bitte beschreiben Sie mir ausführlich das Vorgehen bei einer FU.
- Gemäss Herrn A wurde er mit Polizei ins PZO gebracht. Nach welchen Kriterien ist ein Polizeieinsatz gerechtfertigt?

### **Anhörung**

- Zu welchem Zeitpunkt / wann werden die Klienten angehört?
- Was ist Ihnen bei einer Anhörung wichtig?
- Worauf achten Sie in der Kommunikation mit Klienten?
- Berät sich die KESB nach der Anhörung noch in Abwesenheit des Klienten, oder benutzt sie die Anhörung, um dem Klienten mitzuteilen, was sie bereits entschieden hat?
- Haben die Äusserungen des Klienten während einer Anhörung Einfluss auf die Entscheidung?
- Inwiefern wird auf die Gefühle und Anliegen der Klienten eingegangen?
- Wie erlebt die KESB die Klienten?
  - Was scheint den Klienten bei der Anhörung wichtig zu sein?
  - Was macht eine Anhörung aus Sicht der KESB / der Klienten schwierig oder einfach?

### **Entscheid**

- Wie teilen sie den Klienten den KESB-Entscheid mit?
- Welche Faktoren spielen beim Fällen des Entscheides eine Rolle?
  - Welche Rolle spielt das Verhalten des Klienten während des Verfahrens?
  - Welche Rolle spielt die Vorgeschichte des Klienten?
  - Welche Rolle spielen die Situationswahrnehmungen von Fachpersonen?
- Was für einen Einfluss nimmt die Einschätzung und Empfehlung des abklärenden Sozialarbeiters auf den Entscheid?

### **Widerstand**

- Wie reagieren Sie auf Widerstand?
- Wie kann die KESB dem Widerstand der Klienten konstruktiv entgegenwirken?
- Hat Widerstand Auswirkungen auf die Massnahmen der KESB?
- Entscheiden Sie sich anders, wenn sich ein Klient kooperativ zeigt?
- Was beachten Sie im Umgang mit Klienten?
- Welche Erfahrungen haben Sie gemacht, wo etwas entschieden worden war, wo der Klient überhaupt nicht einverstanden war?