

Würdevolle Abklärung

Wie eine systemische Grundhaltung zu einer gelingenden Abklärung im Erwachsenenschutz verhelfen kann

Masterarbeit

im Rahmen des Master of Advanced Studies (MAS)

in

Systemischer Beratung

eingereicht am

Departement Soziale Arbeit
der Berner Fachhochschule

von

Rahel Bühlmann Fischer

Erstgutachterin

Prof. Gerlinde Tafel

Zweitgutachterin

Dr. Petra Maria Schwarz

8. Oktober 2020

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	3
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	4
ABSTRACT	5
1 EINLEITUNG	6
1.1 FRAGESTELLUNG(EN)	7
1.2 GRENZEN DER ARBEIT	7
2 ERWACHSENENSCHUTZ	8
2.1 KINDES- UND ERWACHSENENSCHUTZBEHÖRDE UND IHRE AUFGABEN	8
2.2 GEFÄHRDUNGSMELDUNG	9
2.3 FALLVIGNETTE „GEFÄHRDUNGSMELDUNG“	9
3 ABKLÄRUNGEN	10
3.1 ABKLÄRUNG DURCH DEN SOZIALDIENST	11
3.2 INSTRUMENTE UND METHODEN ZUR ABKLÄRUNG	11
3.3 BEOBACHTUNG, BEURTEILUNG UND HYPOTHESENBILDUNG – NICHT WEGZUDENKEN IM ABKLÄRUNGSPROZESS	12
3.4 BERATUNGSBEZIEHUNG	12
3.5 HERAUSFORDERUNGEN IM ABKLÄRUNGSVERFAHREN	14
3.6 ABKLÄRUNG IM ZWANGSKONTEXT – REAKTANZ UND DROHUNGEN	14
3.7 ZWISCHENFAZIT	16
4 BEDEUTUNG DER BERATUNGSBEZIEHUNG IM ABKLÄRUNGSPROZESS	16
4.1 DIALOGISCHE KOPRODUKTION – BEIDE SEITEN BEEINFLUSSEN DIE BEZIEHUNG	18
4.2 KRITERIEN FÜR EINE GUTE BERATUNGSBEZIEHUNG – (EINE) HALTUNG IST GEFRAGT	20
5 SYSTEMISCHE GRUNDHALTUNG – DIE BEZIEHUNG ALS STABILISIERENDES FUNDAMENT	21
5.1 SYSTEMISCHE GRUNDHALTUNG ALS ORIENTIERUNG IM ABKLÄRUNGSPROZESS	22
5.1.1 WAS IST REALITÄT ODER WIE FACHPERSONEN MIT NEUGIER ERKUNDEN	23
5.1.2 WAS IST KAUSALITÄT ODER WIE FACHPERSONEN MIT HYPOTHESEN ARBEITEN	24
5.1.3 WIE WIRD WIRKLICHKEIT ERZEUGT ODER WIE FACHPERSONEN DURCH SPRACHE HANDLUNG	25
5.2 BERATUNGSBEZIEHUNG IM ZWANGSKONTEXT UND DIE SYSTEMISCHE GRUNDHALTUNG – EIN DUO MIT	

POTENZIAL.....	27
5.3 FALLVIGNETTE - „EINE GELUNGENE ABKLÄRUNG“	27
6 DIE SCHAM – DIE UNBEACHTETE BEGLEITUNG IM ABKLÄRUNGSPROZESS.....	29
6.1 SCHAM – EIN GEFÜHL MIT UNTERSCHIEDLICHER INTENSITÄT UND AUSLÖSER.....	30
6.2 SCHAM – WAS WIRD EMPFUNDEN?	30
6.3 SCHAM ERZEUGEN – EINE ANLEITUNG	31
6.4 FALLVIGNETTE – „GEFÜHLTE SCHAM BEIM ERSTKONTAKT“	31
6.5 DURCH ANERKENNUNG SCHAM REGULIEREN UND WÜRDE (WIEDER)HERSTELLEN.....	32
7 ERGEBNISSE.....	34
8 AUSBLICK.....	41
LITERATURVERZEICHNIS.....	43
ANHANGSVERZEICHNIS.....	46
EIGENSTÄNDIGKEITSERKLÄRUNG.....	53

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: VORAUSSETZUNGEN FÜR EINE GELINGENDE ABKLÄRUNG36

Abkürzungsverzeichnis

KESB	Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde
KOKES	Konferenz der Kantone für Kindes- und Erwachsenenschutz
SVBB	Schweizerischer Verband der Berufsbeistandspersonen

Abstract

Eine Abklärung im Erwachsenenschutz setzt die genaue Betrachtung und Beurteilung der problembehafteten Lebenslagen der betroffenen Person voraus, um die bestehende Gefährdung zu erkennen und mit geeigneten Massnahmen abzuwenden, aufzuheben oder zu vermindern. Dabei steht das Wohl der erwachsenen Person stets im Fokus. Um als Fachperson bei einer behördlich verordneten Abklärung die nötigen Informationen zur Einschätzung der Gefährdung zu erhalten und allfällige weiterführende Massnahmen vorzuschlagen, braucht es eine gute Beratungsbeziehung. Deren Bedeutung wird in der Praxis und Literatur zur Abklärung im Erwachsenenschutz hervorgehoben, jedoch nicht detaillierter behandelt, obwohl deren Wirkung entscheidend zu einer würdevollen Abklärung beiträgt.

Diese Arbeit untersucht diejenigen Kriterien, die für eine unterstützende Beratungsbeziehung im Erwachsenenschutz förderlich sind und somit zu einer gelingenden Abklärung beitragen. Es handelt sich um eine Literaturarbeit unter Einbindung aktueller theoretischer Erkenntnisse, die miteinander verknüpft und durch Fallvignetten ergänzt werden.

Die thematische Auseinandersetzung macht deutlich, dass für eine gelingende Abklärung eine gute Beratungsbeziehung zwingend notwendig ist. Gerade weil ein Abklärungsauftrag ungefragt in vulnerable Lebenslagen eingreift, ruft dieser Einschnitt in die Selbstbestimmung oft Widerstand hervor, was wiederum die Beratungsbeziehung beeinflusst und der gelingenden Abklärung entgegenwirkt. Der Scham, als ständigen Begleiter innerhalb des Abklärungsprozesses, wird dabei wenig Aufmerksamkeit geschenkt, obwohl deren Verhinderung oder Verminderung zu einer würdevollen Abklärung verhelfen würde. Um all den unterschiedlichen Herausforderungen im unfreiwilligen, komplexen und schambehafteten Abklärungskontext gerecht zu werden, ist methodisches Vorgehen alleine nicht ausreichend. Lediglich eine bestimmte Haltung, also eine ständig verinnerlichte berufliche Ausrichtung wird diesen Herausforderungen gerecht und wirkt gleichzeitig schamregulierend. Die systemische Grundhaltung kommt diesen Anforderungen nach. Ihre Prinzipien und Denkweise bieten eine professionelle Herangehensweise für eine würdevolle sowie schamlose Abklärung und bietet Fachpersonen Orientierung und Entlastung. Dank ihr findet die Gestaltung einer guten Beratungsbeziehung tatsächlich „en passant“ statt, wie es in der Literatur zur Abklärung im Erwachsenenschutz implizit vorausgesetzt wird.

1 Einleitung

Abklärungen im Erwachsenenschutz dienen dem Ziel, das Wohl einer betroffenen Person zu schützen. Eine Abklärung wird dann erforderlich, wenn Grund zur Annahme besteht, dass die Lebenssituation einer erwachsenen Person von Problemen geprägt ist, die einen Schwächezustand ergeben und Schutzbedürftigkeit hervorrufen. Das Ziel eines Abklärungsprozesses ist es, anhand einer biosozialen Einschätzung nachvollziehbare Aussagen zu tätigen, ob das Wohl der betroffenen Person tatsächlich gefährdet ist, wie eine allfällige Gefährdung abgewendet und die betroffene Person bestmöglich geschützt werden kann.

Ich arbeite seit zwei Jahren im Bereich des Erwachsenenschutzes und führe behördlich verfügte Abklärungen der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) durch. Dabei stosse ich oft auf Widerstand und Scham. Der Umgang damit verunsicherte mich nachhaltig und löste bei mir das Bedürfnis aus, näher hinzuschauen und die Gründe sowie mögliche Massnahmen dagegen zu untersuchen.

Mit dieser Arbeit möchte ich die systemische Grundhaltung für eine gelingende Abklärung im Erwachsenenschutz anwenden, um den Auftrag der KESB umfassend zu erfüllen sowie der professionellen und unterstützenden Beratungsbeziehung mit dem nötigen Informationsgewinn mehr Gewicht zu verleihen. Dabei werden die Gesichtspunkte des Zwangskontextes und der schambedingten Verletzlichkeit miteinbezogen. Ich möchte ausserdem eruieren, welche Aspekte der systemischen Grundhaltung sich positiv auf den Abklärungsprozess im Erwachsenenschutz auswirken. Dabei stütze ich mich auf den aktuellen theoretischen Wissenstand in der Fachliteratur und ergänze diesen mit praktischen Erfahrungen und Fallvignetten.

Die Erkenntnisse der vorliegenden Literaturarbeit können den Sozialarbeitenden im Abklärungskontext des Erwachsenenschutzes als Grundlage dienen und ihnen darlegen, dass der Beziehungsgestaltung – als Voraussetzung für eine gelingende Abklärung – mehr Aufmerksamkeit eingeräumt werden sollte und die systemische Haltung hierfür ein entscheidendes Mittel sein kann. Meinen persönlichen Mehrwert sehe ich in der Vertiefung und Verfestigung der systemischen Grundhaltung im Kontext meiner alltäglichen Arbeit.

1.1 Fragestellung(en)

Folgende Fragestellung wird in dieser Arbeit beantwortet:

- Welche Kriterien sind förderlich für eine unterstützende Beratungsbeziehung im Erwachsenenschutz und tragen zu einer gelingenden Abklärung bei?

Die folgenden Unterfragen bilden die Grundlage zur Beantwortung der Hauptfragestellung:

- Wann kann von einer „gelungenen“ Abklärung gesprochen werden?
- Welche Bedeutung hat dabei die professionelle Beziehungsqualität?
- Welche Bedeutung hat die Beratungsbeziehung, insbesondere im Zwangskontext?
- Wie kann eine fundierte systemische Grundhaltung die Beziehungsqualität im Abklärungsprozess des Erwachsenenschutzes steigern?
- Wie kann die systemische Grundhaltung die Scham im Abklärungsprozess vermindern oder gänzlich verhindern?

1.2 Grenzen der Arbeit

Diese Arbeit befasst sich ausschliesslich mit Abklärungen im Erwachsenenschutz, die durch eine Gefährdungsmeldung oder behördliche Anordnung verfügt werden. Da es in Bezug auf die Zuständigkeit einer Abklärung kantonale Unterschiede gibt, gilt als Basis für diese Arbeit die gesetzliche Lage des Kanton Berns.

Abklärungen durch kollektive Anhörung, einzelne Mitglieder oder Gutachten einer sachverständigen Person werden in dieser Arbeit nicht behandelt. Ebenso werden Abklärungen durch die KEBS selbst oder durch andere Institutionen nicht thematisiert. Für eine erwachsene Person gilt die Voraussetzung der Volljährigkeit.

2 Erwachsenenenschutz

Der Leitgedanke des Erwachsenenschutzes gilt dem Wohl und dem Schutz einer betroffenen Person. Dabei wird das Ziel verfolgt, einen Schwächezustand, der das Wohl der betroffenen Person gefährdet, „zu beseitigen, beheben, auszugleichen oder zu mildern“ (Fassbind 2012, S. 40). Grundsätzlich kann eine volljährige und urteilsfähige Person ihre finanziellen und persönlichen Anliegen selbständig regeln. Wird diese Selbständigkeit aufgrund eines Schwächezustandes so weit eingeschränkt, dass ihre Angelegenheiten nicht mehr vollständig oder nur noch eingeschränkt erledigt werden können, werden ihr Wohl und somit ihre Interessen gefährdet und es entsteht eine Schutzbedürftigkeit (S. 40–41). Ein Schwächezustand bei einer natürlichen, volljährigen Person kann beispielsweise durch eine Alzheimererkrankung, einen Unfall, eine seit Geburt bestehende Beeinträchtigung, geistige Behinderung oder eine psychische Störung hervorgerufen werden. Beispielsweise kann eine psychische Störung eine Person dazu bringen, sich zwanghaft Produkte zu bestellen, die nicht gebraucht werden. An dieser Stelle greifen Instrumente des Erwachsenenschutzes ein, um die Interessen der schutzbedürftigen Person zu sichern (KOKES 2012, S. 1; Rosch 2016, S. 3).

Behördliche Massnahmen sollen nur zur Anwendung kommen, wenn keine anderen Mittel vorhanden oder geeignet sind, um die Schutzbedürftigkeit auszugleichen. Ob ein Eingriff in das Grundrecht einer Person zulässig ist und ob das Verhältnismässigkeitsprinzip eingehalten wird, muss von den Rechtsanwendern, also der KESB, geprüft werden. Das Eingriffssozialrecht sollte nur dort zur Anwendung kommen, wo andere Lösungen keinen Schutz mehr bieten oder den Bedarf nicht abdecken (KOKES 2012, S. 5; Rosch & Fountoulakis 2016, S. 31).

Die rechtliche Verordnung, die Instrumente sowie die Prinzipien des Erwachsenenschutzes sind im Anhang 1 aufgeführt.

2.1 Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde und ihre Aufgaben

Die KESB stellt den Schutz von Personen sicher, die nicht in der Lage sind, die notwendige Unterstützung selbst einzuholen (KOKES 2012, S. 16–17; Heck 2016, S. 91). Obwohl sich die Behörde um das Wohl der Kinder und Erwachsenen kümmert, befasst sich diese Arbeit ausschliesslich mit dem Erwachsenenwohl.

Die Kernkompetenz der KESB liegt bei der Verfahrensleitung und der Anordnung, Anpassung und Aufhebung von Massnahmen im Bereich des Erwachsenenschutzes. Die

KESB fällt ihre Entscheide, sobald ein Sachverhalt ausreichend und klar vorhanden ist. Dafür müssen die unterschiedlichen (biopsychosozialen, ökonomischen und rechtlichen) Aspekte der betroffenen Person abgeklärt sein. Erst wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, ordnet die KESB die erforderliche und für die betroffene Person geeignete Massnahme an (Heck 2016, S. 92). Eine solche behördliche Massnahme kann als Beistandschaft für eine betroffene Person ausfallen, wobei deren Bedürfnisse und Bedarf eine entsprechende Rolle spielen (siehe dazu Anhang 1).

2.2 Gefährdungsmeldung

Jede Person hat das Recht bei der KESB eine Gefährdungsmeldung über eine betroffene Person einzureichen (Fassbind 2012, S. 109). Als Gefährdung sind Umstände zu benennen, die die Hilfs- und Schutzbedürftigkeit einer betroffenen Person kennzeichnen. Allgemein gilt, dass private oder amtlich tätige Fachpersonen eine Gefährdungsmeldung einreichen sollen oder sogar müssen, wenn sie in ihrer Beratungs- und Unterstützungstätigkeit nicht mehr vorankommen (d. h. das Wohl der erwachsenen Person mit den fachlichen Mitteln nicht mehr genügend gewahrt werden kann) oder die Beratung entgegen fachlichem Rat (beispielsweise Pro Senectute, Pro Infirmis oder andere Dienste wie polyvalente Sozialdienste) abgebrochen wurde (S. 129). Zur Meldung verpflichtet sind auch Ämter, Behörden und Gerichte. Bestimmte Berufsgruppen wie Ärztinnen und Ärzte brauchen für eine Meldung zuerst die Entbindung vom Berufsgeheimnis (Fassbind 2016, S. 134).

2.3 Fallvignette „Gefährdungsmeldung“

Auszug aus einer Gefährdungsmeldung in der Praxis:

„Frau R. lebt seit Beginn in unserer Siedlung. Nach dem Tod ihres Ehemannes zog sie sich, trotz redlicher Bemühungen der Nachbarn den Kontakt mit Frau R zu wahren, immer mehr und mehr zurück. Dies führte dazu, dass es zu Missverständnissen und Spannungen kam. Als neuer Verwalter der Liegenschaftsgemeinschaft suchte ich das Gespräch mit ihr, um dies zu klären. So erfuhr ich von Frau R. ungefragt, dass sie sich seit dem Tod ihres Ehemannes mit dem Sohn, den sie als Erbschleicher und Urkundenfälscher bezichtigte, verkracht hat und so faktisch ohne Familie dasteht. Mir fiel auf, dass sie den Tod ihres Mannes noch nicht überwunden hat, dass ihr „der Verrat“ des Sohnes sehr zu schaffen macht und dass sie offensichtlich mit der Administration, der Organisation und der Regelung ihres Alltages überfordert ist.“

Die Meldung erfolgt jetzt, da sich die gesundheitliche Situation von Frau R. zusätzlich verschlechtert hat. Seit ich sie kenne, war sie gesundheitlich nie richtig „auf dem Damm“. Sie hatte stets Mühe, bei einem Thema zu bleiben. Bis vor Kurzem dachte ich, es sei altersbedingt. Nun hatte sie aber über Hexen und Teufel und anderes wirres Zeug gesprochen. Als ich sie fragte, wie es ihr gehe, war sie „schwafelnd“ weitergegangen.“

Gefährdungsmeldungen zeigen meist nur einen kleinen Ausschnitt der Problemstellung. Eine Fachperson sollte daher die Sensibilität des Kontexts gesamtheitlich betrachten und zusammen mit der betroffenen Person in den Abklärungsprozess einsteigen. Doch welche Kriterien bilden die notwendige Basis für eine gute Zusammenarbeit und führen zu einer gelingenden Abklärung? Das folgende Kapitel vermittelt Grundkenntnisse und theoretische Hintergründe zum Abklärungsprozess, um im Anschluss die Frage nach den Kriterien zu beantworten.

3 Abklärungen

Die KESB hat von Amts wegen oder auf Antrag auf eine Gefährdungsmeldung zu reagieren (Häfeli 2016, S. 310). Als Behörde trägt sie die Verantwortung für den Ablauf und die Ergebnisse einer Abklärung. Nach einer eingereichten Gefährdungsmeldung wird das Abklärungsverfahren mit dem Auftrag eröffnet, den gegebenen Sachverhalt genauer zu betrachten und Informationen zu den unterschiedlichen Lebensbereichen der betroffenen Person zu erhalten. Eine Abklärung findet stets im Spannungsfeld zwischen gewissenhafter Informationsbeschaffung und dem Persönlichkeitsschutz der abzuklärenden Person statt. Der Schutz und das Wohl einer betroffenen Person stehen immer im Vordergrund und der ganze Prozess soll nicht mehr Belastung auslösen als Nutzen generieren. Es gilt, die Lebensbereiche abzuklären, die Gegenstand einer möglichen behördlichen Intervention sind. Der Entscheid der KESB über ein mögliches behördliches Handeln muss sich auf eine hinreichende Informationsgrundlage stützen können, die den Ergebnissen der Abklärung, dem Abklärungsbericht (Anhang 2), zu entnehmen ist (KOKES 2012, S. 43–44).

Sozialdienste gelten als besonders geeignet für Abklärungsaufträge, da Sozialarbeitende entsprechend ausgebildet sind und die geforderten Kompetenzen mitbringen (S. 44–45).

3.1 Abklärung durch den Sozialdienst

Inhalt und Umfang eines Abklärungsauftrages an den Sozialdienst wird durch den Interventionsgrund bestimmt und ist somit abhängig von der eingegangenen Gefährdungsmeldung (Fassbind 2016, S. 124). Eine Abklärung dient der Frage, ob und an welchem Schwächezustand die betroffene Person leidet und welche Auswirkungen diese Situation auf den gelebten Alltag der betroffenen Person hat. Besteht überhaupt ein Schutzbedarf oder benötigt die in der Gefährdungsmeldung vermuteten Hilfsbedürftigkeit der betroffenen Person gar keine Massnahmen? Oder kann der Schutzbedarf womöglich durch Hilfeleistungen ausserhalb von behördlichen Massnahmen (z. B. Fachstellen wie Pro Senectute o. Ä.) begegnet werden? In diesem Prozess wird vorausgesetzt, dass auch die Ressourcen der betroffenen Person sowie das Aufzeigen eines allfälligen Handlungsbedarfs miteinbezogen und beachtet werden (Peter et al. 2016, S. 144).

3.2 Instrumente und Methoden zur Abklärung

Die freie Wahl in Bezug auf Methoden, Instrumente, Vorgehensweisen oder Bewertungs- und Beurteilungskriterien von Fachkräften im Prozess einer Abklärung sind innerhalb der Zuständigkeitsbereiche (Sozialdienste) nicht vereinheitlicht. Es besteht kein vorgeschriebenes Instrument, um das Erleben und Verhalten der betroffenen Person professionell wahrzunehmen (Peter et al. 2016, S. 143). Das Fehlen anerkannter methodischer und ethischer Richtlinien sowie empirisch gesicherter Kriterien für das Vorgehen in einer Beurteilung können zu einer ausgeprägten Ungleichbehandlung der betroffenen Personen und unpassenden Massnahmen führen (Rosch 2016, S. 628–629).

Diese Ungleichbehandlung machte sich bei mir persönlich auch in der alltäglichen Praxis bemerkbar. Das Fehlen von Abklärungsinstrumenten oder standardisierten Vorgehensweisen im Sozialdienst führte dazu, dass Unsicherheiten entstanden. Jede Fachperson kann nach eigenen Vorstellungen abklären; dadurch werden Unsicherheiten und Ungleichbehandlungen zu ständigen Begleitern im Praxisalltag und wirken sich auf die Qualität des Abklärungsauftrages aus.

Gemäss Literatur eignen sich als Instrumente für die Praxis zwei Subsumtionsmodelle: Das Abklärungsinstrument des Fachbereichs Soziale Arbeit der Hochschule Luzern (Rosch 2016, S. 628–629) sowie das Modell in Verbindung mit der normativen Handlungstheorie von Staub-Bernasconi (Rosch 2019, S. 8). Beide Modelle sind keine Standards. Sie dienen – unabhängig von Organisationsstrukturen – als Leitlinien für die sozialdiagnostische Einschätzung.

3.3 Beobachtung, Beurteilung und Hypothesenbildung – nicht wegzudenken im Abklärungsprozess

Unabhängig vom Instrument der Abklärung geht es bei jeder Abklärung um die Beobachtung und die Beurteilung eines Einzelfalls. Dies erfolgt anhand eines Diagnoseprozesses in direkter Interaktion mit der betroffenen Person. Auf diese Weise kann die subjektive Sichtweise der abzuklärenden Person mit dem professionellen Wissen der Fachperson verbunden werden. Meist sind für eine umfassende Abklärung mehrere Gespräche, Hausbesuche oder Termine nötig, da sich in vielen Fällen die Schutz- und Hilfsbedürftigkeit erst mit der Zeit zeigt und nicht gleich beim Erstkontakt. Betroffene Personen haben oft bereits Erfahrung im Umgang mit Fachpersonen und wissen gut, wie man die eigenen Schwächen kaschieren kann. Eine weitere wichtige Methode für eine Abklärung – unabhängig vom Instrument – ist es, Hypothesen aufzustellen, wobei die Offenheit gegenüber den Ergebnissen stets vorhanden sein muss (Peter et al. 2016, S. 149).

Zusammenfassend gilt, dass von einer Fachperson – unabhängig davon, welches Abklärungsinstrument sie benutzt – eine zuverlässige Einschätzung der aktuellen Situation der betroffenen Person in Bezug auf den Schwächezustand und die Gefährdung mit klaren Empfehlungen hinsichtlich der zukünftigen Situation erwartet wird. Damit soll im von Ungewissheit und Unsicherheit geprägten Arbeitsfeld, Sicherheit und so viel Eindeutigkeit wie möglich hergestellt werden. Ungewissheit ist in der Abklärungspraxis zwangsläufig vorhanden, da der Schwächezustand und die Gefährdung nicht nur zu beschreibende Umstände sind, sondern eine subjektive Bewertung einer komplexen Situation. Die Aufgabe, anhand der Grundlage von Beobachtungen, Informationen und Deutungen plausible und vor allem nachvollziehbare Einschätzungen darzulegen, bleibt beim Abklärungsauftrag bestehen (Biesel, Fellmann, Müller, Schär & Schnurr 2017, S. 26).

Die Basis dazu wird im Erstgespräch erarbeitet. Im folgenden Kapitel wird der Erstkontakt im Abklärungsprozess genauer beschreiben.

3.4 Das Erstgespräch im Abklärungsprozess – Informationsgewinn und Grundlage für die Beratungsbeziehung

Das Erstgespräch stellt im Bereich der Abklärung im Erwachsenenschutz eine der wichtigsten Quellen für die notwendigen Informationen der Diagnostik dar. Es dient der Abklärung der sozialen Problemlagen der betroffenen Person, verhilft zur Ressourcenein-

schätzung und stellt gleichzeitig die Basis für den Aufbau einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung dar (Peter et al. 2012, S. 150). Der Erstkontakt hat das Ziel, ein Arbeitsbündnis zu gestalten, in dem die Klientinnen und die Klienten Vertrauen zur Fachperson aufbauen und dadurch eine Bereitschaft zur Kooperation zeigen können. Diese Grundlage ist nötig, damit sie sich an der Hilfeplanung und im Prozess der Situations- und Problemanalyse aktiv beteiligen sowie in deren Bewertung einbringen können. Um im Erstgespräch die in der Gefährdungsmeldung geschilderte Situation besprechen und Lösungsansätze entwickeln zu können, muss die betroffene Person selbst valide Informationen und Interpretationen zu den relevanten Sachverhalten formulieren. In dieser Situation zeigt sich die Bedeutung der Beratungsbeziehung im Gespräch. Wenn das Vertrauen der betroffenen Person nicht zu gewinnen ist und keine Kooperationsmotivation entsteht, kann das negative Auswirkungen auf den Klärungs- und Informationsprozess haben (Kähler & Gregusch 2015, S. 68–96). Diese erste Phase im Prozess ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit und der Beratungsbeziehung (S. 13). Gewichtige Merkmale eines Erstgesprächs, die es besonders anspruchsvoll machen, sind die Fremdheit, die Unsicherheit und die Ungewissheit, die zwischen beiden Parteien im Raum stehen können (Abplanalp, Cruceli, Disler, Pulver & Zwilling 2020, S. 90; Kähler & Gregusch 2015, S. 21).

Ein Erstgespräch innerhalb eines Abklärungsprozesses kann nicht standardisiert werden – es erfordert Flexibilität und unterschiedliche Methoden. Es hängt von vielen Kriterien ab wie beispielsweise von der Freiwilligkeit, der Art und vom Umfang der Problemlagenkomplexität und dem damit verbundenen Strukturbedarf. Generell erfordern Erstgespräche eine Offenheit für die Lebenslagen der betroffenen Person (Peter et al. S. 150–151). Im Bereich des Erwachsenenschutzes ist das Erstgespräch im Rahmen eines Abklärungsauftrags behördlich verordnet. Oft herrscht unter den betroffenen Personen das Vorurteil, dass ein Nichtwahrnehmen dieses verordneten Kontaktes noch nachteiligere Folgen hätte „als die Belastung durch das unerwünschte Zusammenkommen“ mit der Fachperson (Kähler & Gregusch 2015, S. 30). Ob eine Abklärung durch eine Gefährdungsmeldung Dritter oder von der betroffenen Person selbst indiziert wurde, setzt jeweils eine andere Methode der Gesprächsführung voraus.

Generell gilt, dass jedes Erstgespräch – unabhängig, ob freiwillig oder unter Zwang – im besonderen Mass der komplexen Problemlagen berücksichtigen muss und ein „akzeptierende Eingehen auf die Lebenslagen der betroffenen Person“ benötigt (Peter et al. 2016, S. 150). Mithilfe einer guten Beratungsbeziehung wird das Vertrauen der betroffenen Person gewonnen und eine Kooperationsmotivation geweckt. Findet dieser Prozess

nicht statt, kann das negative Auswirkungen auf den Klärungs- und Informationsprozess haben (Kähler & Gregusch 2015, S. 68–96). Diese Phase in der Gestaltung einer guten Beratungsbeziehung ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit und dem Gelingen einer Abklärung (S. 13).

3.5 Herausforderungen im Abklärungsverfahren

Fachliche Herausforderungen werden in der Literatur oft für Kindswohlabklärungen (Biesel et al. 2017, 56) benannt. Nicht alle können auf den Bereich des Erwachsenenschutzes übertragen werden. Werden jedoch die fachlichen Schwierigkeiten genauer betrachtet, können einige dieser Herausforderungen sehr wohl auch für den Erwachsenenschutz gelten und gemäss der Literatur über die Kindeswohlabklärung nach Biesel et al. (2017), folgendermassen angepasst werden: Umgang mit widersprüchlichen Informationen (S. 56), Misstrauen und Angst (S. 83), emotionale Beteiligung der Fachperson (S. 84), Handeln unter Zeitdruck (S. 120), Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Institutionen (S. 121). Die Schwierigkeit, eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zu schaffen, stellt eine besonders grosse Herausforderung dar. Denn nur eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung lässt abzuklärende Personen offen über Ursachen und Folgen einer Gefährdung sprechen. Betroffene Personen haben oft gute Gründe, sich bedeckt zu halten und eine Unterstützung nicht gutzuheissen. Sie fühlen sich beispielsweise angeklagt, beschämt oder öffentlich zur Schau gestellt (S. 144). Ihr Schwächezustand macht es ihnen mitunter unmöglich, überhaupt wahrzunehmen, dass ihr eigenes Wohl nicht mehr gewährleistet ist und sie Unterstützung benötigen (beispielsweise durch Demenz oder wahnhaftige Psychosen).

Weitere zu berücksichtigende Aspekte im Abklärungsverfahren sind Beobachtungs- und Wahrnehmungsfehler (Peter et al. 2016, S. 146–147), Abhängigkeit von gesellschaftlichen Wertmassstäben (KOKES 2012, S. 3; Peter et al. 2016, S. 148), Einschränkung der Selbstbestimmung (Rosch 2016, S. 68–69) und der Zwangskontext der im nächsten Kapitel thematisiert wird.

3.6 Abklärung im Zwangskontext – Reaktanz und Drohungen

Der Abklärungsprozess im Erwachsenenschutz findet im Zwangskontext statt, da in den Willensbildungsprozess und die Entscheidungsfreiheit einer Person und somit direkt in ihre Handlungsfreiheit eingegriffen wird (Rosch 2016, S. 68).

Die behördlichen Massnahmen des Erwachsenenschutzes haben bei der Sicherstellung des Wohls und des Schutzes das Ziel, die Selbstbestimmung einer betroffenen Person soweit es geht zu fördern und zu erhalten. Hier spricht die Literatur von einem „Doppelgesicht“ der behördlichen Massnahme (KOKES 2012, S. 2): Es besteht einerseits der Bedarf, einer schutzbedürftigen Person zu helfen, andererseits soll die Hilfe zum Selbstschutz gegen oder sogar ohne ihren Willen angeordnet werden. So kann es geschehen, dass dem „Idealbild des selbstbestimmten Menschen als Ausdruck der Menschenwürde“ (Häfeli 2016, S. 27) eine Bedrohung durch seine aktuelle Lebenssituation entgegensteht: ein Schwächezustand. Die selbstbestimmte Lebensführung kommt ins Wanken und fordert Grenzen, um sich als Person selbst zu schützen (KOKES 2012, S. 2). Auf die eingeschränkte Handlungsfreiheit und den eingeschränkten Willensbildungsprozess können Menschen mit Widerspruch reagieren, der in der Literatur als „Reaktanz“ bezeichnet und als normale Reaktion mit unterschiedlichen Verhaltensweisen beschrieben wird (Rosch 2016, S. 71).

Als mögliches Verhaltensmuster infolge des Zwangskontextes kann die Reaktanz ein dauerhafter Begleiter im Abklärungsprozess sein. Sie kann sich vom Erstkontakt bis hin zu weiteren Gesprächen ziehen und den Prozess der Abklärung erschweren. Oft tritt reaktantes Verhalten beim direkten Kontakt und in Absprachen auf und kann sich dadurch äussern, dass Vereinbarungen nicht eingehalten, Termine, Hausbesuche oder Telefonate ignoriert oder Türen nicht geöffnet sowie überschwängliche Kooperation oder sprachliche Verständnisschwierigkeiten vorgegeben werden. Es können aber ebenso Zweifel an der Fachperson, an ihrer Kompetenz, am Sinn und Zweck der Hilfe/Beratung oder der Unterstützung erwachsen, die bis zu Drohungen führen können, die Beziehung abubrechen oder rechtliche Schritte unter Miteinbezug von Medien einzuleiten (S. 71). Auch durch externalisiertes oder abweichendes Verhalten der betroffenen Person wird Reaktanz sichtbar. So dienen Sätze wie „Ich kann doch gar nichts dafür...“ und „Ich kann nicht, weil...“ dazu, von der eigenen Person und dem eigenen Verhalten abzulenken. Ebenso können andere Personen und in dieser Situation unwesentliche Probleme als Ablenkungsmanöver verwendet werden. Abweichendes Verhalten manifestiert sich anhand einer fehlenden Problemeinsicht oder der Verwunderung, dass es in der Abklärung um einen selbst geht (S. 71).

Drohungen oder Gewalt während eines Abklärungsprozesses haben meistens einen Vorlauf. Sie sind abhängig von personalen und situativen Faktoren. Auslöser für Drohungen oder Gewaltsituationen sind meist existenzielle Situationen, Krisen, Kränkungen

und Verletzungen, Substanzmissbrauch oder, wenn der Spielraum der Selbstbestimmung bedroht scheint. Solche Situationen können bei Abklärungsaufträgen entstehen, wenn betroffene Personen sich ungerecht behandelt oder übergangen fühlen und sie sich vor einem Gesichtsverlust fürchten. Rosch (2019, S. 144) benennt hierzu eine Grundlage, die besagt, dass „die personale Situation multipliziert mit der Situation, in welcher die betroffene Person sich befindet“ ihr Verhalten ergibt. Für die Einschätzung der Gefährlichkeit einer betroffenen Person und deren Verhaltens sind somit die Persönlichkeit, die Beziehung, das Motiv, die Form einer Drohung sowie das Verhalten des Opfers relevant.

3.7 Zwischenfazit

Die behördlichen Massnahmen im Erwachsenenschutz werden angeordnet, um schutzbedürftigen Personen die notwendige Unterstützung und Hilfe zukommen zu lassen. Im Auftrag der KESB erhält ein zuständiger Sozialdienst einen Abklärungsauftrag, dessen Resultat die Basis für das behördliche Handeln darstellt. Neben den fachlichen Herausforderungen besteht die Hauptschwierigkeit eines Abklärungsprozesses in der Gestaltung einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung, die für die nötige Kooperationsmotivation unumgänglich ist. Der Umstand, dass Abklärungen im Zwangskontext stattfinden, fördert Widerstand bei den betroffenen Personen, was bis zum Abbruch der Beratungsbeziehung führen kann. In dieser Situation entfallen die gemeinsame Hilfeplanung sowie das aktive Mitgestalten in der Situation- und Problemanalyse und die Abklärung scheitert an der fehlenden Perspektive der betroffenen Person. Diese Problematik verdeutlicht, dass die Beratungsbeziehung im Abklärungsprozess eine hohe Relevanz hat und aktiv gestaltet werden muss.

4 Bedeutung der Beratungsbeziehung im Abklärungsprozess

Biestek betont: „Die Beziehung ist der Leitweg für den ganzen Hilfeprozess, durch ihn läuft der Strom jener Energien, der Fähigkeiten im einzelnen weckt und die Hilfsmittel der Gemeinschaft fruchtbar werden lässt. Durch ihn kommen auch jene Fertigkeiten, die bei der Gesprächsführung, bei der Fallstudie, die Diagnose und der Behandlung erforderlich sind, zur Entfaltung.“ (Biestek, 1968, o. A.)

Die Beratungsbeziehung dient als Basis der Zusammenarbeit zwischen der Klientel und der Fachkraft und wird gleichzeitig – sofern sie gelingt – als nötige Voraussetzung für

die Beratung in der Sozialarbeit benannt. Somit sollte als vordergründiges Ziel einer Zusammenarbeit und des dazugehörigen Abklärungsprozesses immer die Verbesserung der Kooperation stehen (Schäfter 2010, S. 43–44). Eine Beratungsbeziehung entsteht im Rahmen eines Prozesses, der wiederum viele Interaktionen benötigt, bevor sich eine tragfähige Beratungsbeziehung entwickelt, zumal am Anfang einer jeden Beratungsbeziehung in der Regel eine Begegnung von Fremden stattfindet. Als strukturelle Bedingungen einer Beratungsbeziehung gilt die Beteiligung von mindestens zwei Personen (Klientin/Klient und Fachkraft) sowie die institutionellen Bedingungen (Freiwilligkeit, Ort, Dauer der Beratung), die die Beziehung von Anbeginn mitgestalten (S. 44–45). Im Erstgespräch wird die Basis für den Abklärungsprozess erarbeitet. Es hat unter anderem zum Ziel, ein Arbeitsbündnis zu gestalten, in dem die Klientin oder der Klient Vertrauen zur Fachperson aufbaut und dadurch zur Kooperation bereit ist.

Die Qualität und Wirksamkeit einer Beratungsbeziehung wird in der Literatur zur Kindeswohlabklärungen (Biesel et al. 2017) erheblich durch die Qualität der Zusammenarbeit zwischen der Fachperson, den Eltern und den Kindern, aber auch der Zusammenarbeit zwischen der Fachperson und den verschiedenen Organisationen des Kinderschutzes bestimmt (S. 26). Im Zentrum des Erwachsenenschutzes steht nicht das Kindeswohl, sondern das Wohl der betroffenen Person. Die Ziele, eine zuverlässige Einschätzung des Schwächezustandes (anstatt des Kindeswohls), des Schutzbedarfs und der zukünftigen Massnahmen oder Empfehlungen sowie sich klar und nachvollziehbar innerhalb eines Abklärungsauftrages auszudrücken, sind die gleichen. Daher bediene ich mich des gleichen Ansatzes hinsichtlich der Wirkung und der Qualität einer Abklärung und setze als wichtigsten Faktor die Zusammenarbeit beziehungsweise die Beratungsbeziehung in den Mittelpunkt. Diese Ausführungen werden dadurch unterstrichen, dass eine fundierte Abklärung nur dann gelingen kann, wenn ein Vertrauensverhältnis zur betroffenen Person aufgebaut wurde (Rosch 2016, S. 283). Die Notwendigkeit einer guten Beratungsbeziehung im Abklärungskontext wird so erneut aufgezeigt. Das erste Aufeinandertreffen findet im Erstgespräch statt mit dessen Hilfe – sofern die Beratungsbeziehung als „gut“ erlebt wird – ausführliche Informationen für die Diagnostik gewonnen werden können. Die gute Beratungsbeziehung stellt somit auf der Ebene der Fachkraft und der betroffenen Person die wichtigste Voraussetzung für eine gelungene Abklärung dar (Peter et al. 2016, S. 150).

Einerseits unterstreichen all diese Aussagen die Bedeutung der Beziehungsgestaltung und der Beratungsbeziehung innerhalb des Abklärungsprozesses, andererseits wird die

dazu nötige (Handlungs-)Kompetenz einer Fachperson – die Fähigkeit professionelle Beziehungen in der Abklärungspraxis zu gestalten – immer vorausgesetzt oder angenommen. Die Aussage nach Dietrich Kähler & Gregusch (2015, S. 68), dass die „Beziehungsgestaltung als Weg zur Erzeugung einer positiven Bewertung durch Klienten [...] eine bedeutsame Basiskompetenz“ sei, unterstreicht diese Annahme. Es zeigt sich jedoch auch, dass eine Beziehung zwischen der Fachperson und der Klientin oder dem Klienten nicht einfach als natürlich gegeben und unbeeinflussbar betrachtet werden kann. Um den kommenden Prozess positiv zu beeinflussen, muss zuerst das Vertrauen gewonnen und die Kooperationsmotivation erzeugt werden (S. 68–69). Dabei hilft die Beratungsbeziehung als Methode in der Abklärung, die somit nicht nur zweckmässig bedingt ist. Die eigene, dazu nötige Sozialkompetenz befähigt eine Fachperson, soziale Beziehungen im beruflichen Kontext bewusst zu gestalten, und ist zusammen mit der Selbstkompetenz (Fähigkeit die eigene Person als wichtiges Werkzeug einzubringen) sowie der Fach- und Methodenkompetenz eine notwendige Voraussetzung für die Rolle als beratende Person im Erstgespräch (Rosch 2019, S. 36). Der reflexive Einsatz der „eigenen Person als Werkzeug“ (Sozialkompetenz) verhilft zum beruflichen Handeln im Feld der Sozialen Arbeit und somit auch im Bereich der Abklärung im Erwachsenenschutz. Er setzt voraus, dass Fachpersonen die Problem- und Situationsanalysen, die Zielentwicklung und die Planung der nötigen Interventionen unter Einbezug mehrerer Perspektiven und immer revidierbar gestalten. Die Handlungen sind stets transparent, überprüfbar und berufsethisch rechtfertigbar (von Spiegel 2006, S. 9).

Doch nicht nur die Fachperson kann den Beratungsprozess oder die Beratungsbeziehung bestimmen und gestalten, auch Klientinnen und Klienten leisten ihren Beitrag dazu. Die Qualität der Beratungsbeziehung ist umso besser, je höher die Kooperationswilligkeit und -fähigkeit der betroffenen Person. Kann die Klientin oder der Klient aktiv am Prozess mitarbeiten, fördert dies die Zusammenarbeit und somit die Beratungsbeziehung (Schäfter 2010 S. 44–45). Unter dem Begriff der „dialogischen Koproduktion“ wird dies im folgenden Kapitel verdeutlicht.

4.1 Dialogische Koproduktion – beide Seiten beeinflussen die Beziehung

Sozialarbeitende können ihr Angebot nicht vorproduzieren, wie dies bei einem industriell gefertigten Produkt der Fall ist. Ihre Leistung muss direkt mit dem Kunden, also mit der betroffenen Person zusammen erbracht werden. Dies setzt voraus, dass in einer Abklärung beide Seiten, sowohl die Fachkraft der Sozialen Arbeit als auch die betroffene Person, zusammenarbeiten und sozusagen in „Produktion“ gehen. Beide können in eine

vertrauensvolle Beziehung zueinander eintreten. Um von einem gewünschten Ergebnis – einer gelingenden Abklärung – zu sprechen, müssen beide Parteien mitwirken. Es wird hierbei von einem gemeinsamen Produkt oder dem Ergebnis einer Koproduktion gesprochen (von Spiegel 2006, S. 44–45). Die Koproduktion plädiert für eine Gestaltung der Beratungsbeziehung auf Augenhöhe, ausgedrückt durch Wertschätzung und Respekt (Biesel et al. 2017, S. 28). Fachkräfte gelten hierin als Assistentinnen und Assistenten in der Produktion der sozialen Dienstleistung (in diesem Fall die Beziehung) und tragen einen Teil zum Gelingen bei. Die im Abklärungsprozess betroffene Person steuert ebenfalls ihren Teil der Koproduktion bei oder erschwert sie. Dies setzt bei der Fachkraft voraus, dass sie sich um das Einvernehmen der Person bemühen muss und sie dem Aushandeln und der Partizipation eine hohe Beachtung einräumen muss. Mit diesen Voraussetzungen entsteht eine tragfähige Arbeitsbeziehung, die eine Verständigung beider Parteien zulässt. Ob und in welcher Form ein Angebot von einer betroffenen Person angenommen wird und wie dieses genutzt wird bzw. was daraus resultiert, ist meist unvorhersehbar. Eine Fachkraft muss jedoch wissen, für welchen Teil des Prozesses sie zuständig ist und die Verantwortung trägt. Sie muss entscheiden, wie viel Verantwortung in welchem Bereich an die Klientin oder an den Klienten abgegeben wird. Sie trägt somit die Verantwortung für die Qualität im Prozess (von Spiegel 2006, S. 44–45). Es ist das Klientel und die Fachkraft, die die Beziehung beeinflussen. Eine Klientin oder ein Klient beeinflusst die Beziehung nach seinen Erwartungen – die sozialarbeitende Person hingegen gestaltet die Beziehung zielgerichtet, geplant und intentional. Die Sozialarbeiterin oder der Sozialarbeiter ist in der Beziehungsgestaltung von der Klientin oder dem Klienten abhängig, denn jene zeigen, wie viel Beziehung oder Vertrauen sie zulassen. Beide Seiten beeinflussen die Beziehung also auf unterschiedliche Weise. Jedoch alleine die Fachperson orientiert sich an den professionellen Grundsätzen der Beziehungsgestaltung: Sie hält sich an Regeln, analysiert die Beziehung laufend und gestaltet sie mit dem eigenen Handeln aus. Die Fachperson ist gefordert, die Beratungsbeziehung durch aktives und steuerbares Handeln zu gestalten (Sachse 2016, o. S.).

Die Beratungsbeziehung erfordert auf beiden Seiten (Fachkraft und Klientel) die Bereitschaft sich auf diese Beziehung einzulassen. Eine gute Beratungsbeziehung ist durch Sicherheit, offene Entwicklungsmöglichkeiten und durch Interesse der beratenden Person an den Anliegen der Betroffenen geprägt (Schäfter 2010, S. 45). Einmal mehr wird hier in der Literatur die hohe Bedeutsamkeit der Beratungsbeziehung dargestellt. Im folgenden Kapitel werden die förderlichen Bedingungen für diese wichtige Basis näher betrachtet.

4.2 Kriterien für eine gute Beratungsbeziehung – (eine) Haltung ist gefragt

Grosse Bedeutung im Bereich der Beratung und der Beratungsbeziehungsgestaltung haben die aus der Psychologie stammenden und von Carl Rogers entwickelten Basisvariablen. Sie schaffen wichtige Impulse in der Beziehungsgestaltung und erhöhen die Qualität der Beziehung. Emotionale Wärme, empathisches Verstehen, Akzeptanz und Authentizität sollen als Grundhaltungen eingenommen und für das Gegenüber durch Handlungen sichtbar oder erlebbar gemacht werden (Kosuch & Rosch 2019, S. 524–525). Es zeigte sich in zahlreichen Studien, dass sie positiven Einfluss auf die Beziehung haben (Sachse 2016, S. 43). Sie erhöhen die Selbstöffnungsbereitschaft und das Sicherheitsgefühl der betroffenen Personen. Die vier Basisvariablen sind für jede kommunikative Beziehungsarbeit bedeutsam, so auch für die Soziale Arbeit (Kähler & Gregusch 2015, S. 80–82).

Weitere Kriterien für eine gute Beratungsbeziehung besagen, dass die Klientin und der Klient mit ihrer Eigenart als Individuum und den eigenen Bedürfnissen geachtet werden muss. Diese zentrale Dimension einer Beratungsbeziehung beinhaltet Beratungstheorie mit Veränderungshypothesen inklusive Methoden und Techniken. Fachpersonen sind aufgefordert sich als Beraterinnen und Berater gemäss Schäfer (2010, S. 17–18) um folgende Punkte zu bemühen:

- Das Aufbringen von Verständnis für die persönliche Lebens- und Deutungswelt
- Die Ermutigung zur Selbstexploration mit dem Ziel, die Autonomie der (wieder)herzustellen
- Der Förderung von positiven Gefühlen, Zuneigung, Liebe und Nachsicht bei der Klientel für sich selbst und für andere Menschen

Als beziehungsfördernd können nicht einzelne spezifische Verhaltensweisen einer Fachperson bezeichnet werden. Viel wichtiger ist ein ganzheitlicher Zugang zum Gestalten einer guten Beratungsbeziehung. Ein solcher Zugang leitet sich von einer spezifischen (beruflichen) Haltung und einem daraus resultierende zielorientierten Handeln ab. Er umfasst somit mehr als einzelne Techniken oder Beratungsmodelle (S. 294). Mit der Forderung öffnen sich die Türen für die systemische Grundhaltung, da sie im Kern aus

einer Haltung besteht und nicht nur aus dem Umsetzen von systemtheoretischen Konzepten oder Techniken (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 199).

5 Systemische Grundhaltung – die Beziehung als stabilisierendes Fundament

Eine systemische Grundhaltung umfasst die eigene Person (Beraterin oder Berater) und die Beziehung zum Ratsuchenden ebenso wie den Kontext, in dem gearbeitet wird (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 199). Während einer Beratung oder Therapie wird die beratende Person für die Ratsuchende oder den Ratsuchenden sehr persönlich erkennbar. Die Haltung der Beraterin oder des Beraters beeinflusst, wie beobachtet und entschieden wird und wie man sich verhält. Denn als Beraterin und Berater (Person) ist man Teil des beobachtenden Systems (Kontext) und die eigene Haltung fließt automatisch in die Beobachtung mit ein (Fischer, Brost & von Schlippe 2015, S. 75).

Die systemische Grundhaltung betrachtet den Menschen in seinem System und strebt eine gleichberechtigte Beziehung zwischen allen Beteiligten in der Beratung oder in der Therapie an. Die Beziehung steht hier im Mittelpunkt und gilt als Basis jedes systemischen Handelns. Das Herstellen und Aufrechterhalten einer gleichberechtigten, konstruktiven Beratungsbeziehung steht stets im Vordergrund und ist tief im systemischen Denken verankert (von Schlippe & Schweitzer 2010, S. 17).

Die Bedeutung der Beziehung im systemischen Beratungsansatz hat sich während der Jahre erheblich gewandelt. So wurde ihr zum Entwicklungsbeginn in den 1950er Jahren noch keine grosse Bedeutung zugeschrieben. Die konfrontativen Begegnungen mit bisher vermiedenen Themen (Heilung durch Begegnung) machten dem Konzept Heilung durch Systemveränderungen Platz, wobei Beziehungen nicht beachtet, sondern meist spöttisch kommentiert wurden (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 199–200).

Mit der Entwicklung des systemischen Ansatzes zeichneten sich jedoch Veränderungen ab und das bisherige Vorgehen wurde zunehmend hinterfragt. Das Modell der Kooperation trat in den Vordergrund, indem jede systemische Praxis „als gemeinsame Suche nach guten Beschreibungen“ (S. 200) angesehen wird und das „genaue Verstehen der Wünsche und Bedürfnisse der Ratsuchenden“ (S. 200) im Mittelpunkt steht. Dazu rückte durch die Theorien der modernen Selbstorganisation ein weiterer Aspekt in den Fokus: die vertrauensvolle und gute Beziehung als stabilisierendes Fundament der systemi-

schen Beratung. Sie stellt die Grundlage dafür dar, dass sich Ratsuchende, ob Einzelpersonen, Familien, Gruppen, Paare etc., Herausforderungen zu Veränderungen stellen, obwohl sie inhaltlich als bedrohlich angesehen werden. Die Beziehung gilt als Basis und ihr gilt eine besondere Aufmerksamkeit (S. 200).

5.1 Systemische Grundhaltung als Orientierung im Abklärungsprozess

Fachkräfte, die im komplexen und anspruchsvollen Praxisbereich der Abklärung im Erwachsenenschutz arbeiten, brauchen Orientierung, um ihre Arbeit in unvorhersehbaren Situationen, unter Zeitdruck und mit den im Kapitel 3.5 genannten Herausforderungen erfolgreich zu meistern. Die Kenntnisse von unterschiedlichen Methoden oder Werkzeugen reichen nicht aus, um allen Anforderungen einer gelingenden Abklärung gerecht zu werden und nebenbei noch die wichtige Beratungsbeziehung „en passant“ zu gestalten. Gemäss Literatur aus dem Kinderschutz scheint der systemische Ansatz einen entscheidenden Beitrag im Abklärungsprozess, vor allem in den Bereichen Gestaltung von Kontrakten, bei der Gesprächsführung und in der Prozessgestaltung zu haben. Erneut werden nicht Methoden oder Werkzeuge alleine genannt, sondern das entscheidende daran sei die Haltung mit entsprechenden Grundannahmen (Biesel et al. 2017, S. 30). Diese Aussage möchte ich gerne im Kontext des Erwachsenenschutzes betrachten, immer mit dem Wissen im Hintergrund, welches Ziel der Erwachsenenschutz verfolgt und wie er sich vom Kinderschutz unterscheidet: Kinderschutz orientiert sich an der Kindeswohlgefährdung, der Erwachsenenschutz am Schwächezustand. Mit der Aussage von Eberli (2019, o. S.) auf der Fachtagung des Kindes- und Erwachsenenschutzes, dass ein erfolgreiches und professionelles Arbeiten im Erwachsenenschutz eine gefestigte systemische Grundlage benötige, legitimiere sich eine Verknüpfung der Bereiche systemische Grundhaltung und die Abklärungspraxis weitgehend. Rosch (2019, o. S.) veranschaulichte auf der Fachtagung der SVBB, dass dabei die Haltung und nicht die Techniken im Vordergrund stünde; Techniken seien „nur“ Hilfsmittel, um die systemische Haltung zu verdeutlichen.

In der Literatur wird der Begriff Grundhaltung unterschiedlich verwendet. Meist werden darunter Handlungs- oder Grundprinzipien, Prämissen und Haltungen vermischt. Hier soll das systemische Denken und die dahinter basierenden Grundhaltungen anhand der in der Literatur erwähnten drei Kernfragen nach Schäfer (2010, S. 71) und Schwing & Fryszer (2013, S. 11–13) aufgezeigt werden. Diese kurze und präzise Art des systemi-

schen Verständnisses wird zudem mit sechs Grundprinzipien der systemischen Grundhaltung nach von Schlippe & Schweitzer (2013, S. 146–157) verknüpft, da diese unabhängig vom Arbeitskontext anwendbar sind und in komplexen Arbeitssituationen Orientierung bieten.

Anhand der Kernfragen wird die systemische Grundhaltung im Kontext der Abklärungspraxis dargestellt und mit den zum Arbeitsfeld passenden Grundprinzipien ergänzt: Mit- einbezug des sozialen Umfeldes, jedes Symptom hat einen Sinn, Ressourcen statt Defizite, Lösungen (er-)finden statt Probleme wälzen und neue Kräfte wecken.

5.1.1 Was ist Realität oder wie Fachpersonen mit Neugier erkunden

Die Wirklichkeit ist immer an die betrachtende Person gebunden und kann nie davon losgelöst werden. Es macht daher keinen Sinn, über Realität zu sprechen, wenn nicht der „konstitutive[n] Prozess der Wechselwirkung zwischen dem erfahrenden System (Beobachter) und dem zu erfahrenden System berücksichtigt“ wird (Schiepek, zitiert nach von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 146). Wird die Wirklichkeit vor diesem Hintergrund betrachtet, wird diese im Dialog durch das gemeinsame Sprechen erzeugt. Lebendige Systeme konstruieren gemeinsam Wirklichkeiten, indem sie einen Konsens finden, wie man Dinge ansieht. Dadurch können Wertungen der abweichenden Perspektive entfallen und sich als Neugierde zeigen („Was sind die Gründe, dass sie/er die Welt anders sieht?“) (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 146–157). Als Fachperson im Erwachsenenschutz bedeutet dies, dass der Eigendynamik im System grosses Interesse entgegengebracht werden muss, die mithilfe einer systemischen Grundhaltung erkannt werden kann. Auf diese Weise wird die Komplexität und die Wechselwirkungen im System betrachtet, wobei die Aufmerksamkeit auf den Beziehungen der betroffenen Person mit beispielsweise Angehörigen oder zur Umwelt liegt (Biesel et al., 2017, S. 30). Probleme werden im sozialen Umfeld entwickelt; daher ist es wichtig, die Lebenszusammenhänge zu ergründen und verstehen. Nicht immer braucht es das Beisein von Familienangehörigen oder Bekannten, da es auch Möglichkeiten gibt, das Umfeld ohne deren direkte Anwesenheit miteinzubeziehen (Schwing & Fryszer 2013, S. 11–13). Grundsätzlich muss man sich für die Sichtweisen aller Beteiligten interessieren und mit Neugier die Wirklichkeit der betroffenen Person und deren Umfeld erkunden sowie feststellen, wer für sie wichtig ist. Für die abklärende Person ist klar, dass niemand losgelöst von allem existieren kann, sondern Menschen voneinander in Systemen abhängig sind. Sie beeinflussen sich darin gegenseitig und die Systemzusammenhänge sind oft nur schwer zu verändern (Biesel et al. 2017, S. 30). Dank der genannten Neugier wird das Interesse

an Mustern und deren Vielfalt geweckt und die Eigenlogik eines Systems wertfrei erkundet, um schlussendlich zu sehen, was sich darin bewährt hat (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 207).

5.1.2 Was ist Kausalität oder wie Fachpersonen mit Hypothesen arbeiten

Auf eine Aktion erfolgt eine Reaktion. Wir sind gewohnt, in Ursache-Wirkungs-Ketten (Kausalität) zu denken. Dieses Konzept vereinfacht komplexe Sachverhalte und ist oft hilfreich, kann jedoch im zwischenmenschlichen Bereich verwirrend oder schädlich sein. Kausale Beschreibungen über soziale oder seelische Lebenswelten von Menschen können problematische Folgen nach sich ziehen („Kein Wunder, dass sich die Person so verhält, bei dem Hintergrund!“). Aus einer systemischen Sichtweise wird die Kausalität nicht als hilfreiches Erklärungsprinzip herbeigezogen und behandelt in der Beratung nicht den einfachen, kausalen Sinn der Ursachen. Vielmehr hilft die systemische Sichtweise in „den Systemen Beziehungsmuster zu verändern, um günstigere Rahmenbedingungen für die Gesundheit und Heilung zu finden“ (von Schlippe & Schweitzer 2013, 151).

Fachpersonen mit systemischer Grundhaltung wissen, dass eine Gefährdung im Erwachsenenalter nicht auf einfache Ursachen zurückzuführen ist. Das Interesse gilt daher nicht alleine den konkreten Vorkommnissen oder dem Schwächezustand, sondern den Kontextbedingungen, um daraus mit der betroffenen Person Ansatzpunkte für mögliche Veränderungen zu erarbeiten (Biesel et al. 2017, S. 30).

Im traditionellen Verständnis von einer Problemlage gelten Sozialarbeitende als Expertinnen und Experten für das Problem und die Lösung: Es wird verschrieben oder angewiesen und die Klientin oder der Klient führt aus. Es geht um die objektive Wahrheit, die mit grossem Aufwand gesucht wird und deren Ergebnisse überdauernde Gültigkeitsansprüche haben. Besteht beispielsweise eine psychische Diagnose, so ist klar, was in den nächsten Jahren zu tun ist. Zeichnet das Vorgehen keinen Erfolg ab, wird dies oft dem Widerstand der behandelnden Person bzw. der Diagnose oder dem Problem zugeschrieben. Wird die systemische Vorgehensweise angewandt, nimmt die abklärende Person eine experimentelle Lernhaltung ein, d. h., sie lernt durch Versuche und Irrtümer und braucht dazu Hypothesen für einen gemeinsamen Such- und Lernprozess (Fryszler & Schwing 2017, S. 131). Mit dieser bescheidenen Haltung des Nichtwissens bildet sie vorläufige Annahmen, die im weiteren Verlauf des Abklärungsprozesses geprüft werden müssen (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 204).

Der Wert von Hypothesen liegt bei der systemischen Grundhaltung in der Frage, ob sie

nützlich ist oder verworfen werden kann bzw. ob sie Veränderungen anregt oder nicht. Im Mittelpunkt steht die Annahme, dass aufgrund von Hypothesenbildung mehr Perspektiven und Möglichkeiten generiert werden (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 204). Zudem dienen sie dem diagnostischen Vorgehen und der Steuerung innerhalb der Abklärung und dämpfen somit die Wahrscheinlichkeit ein, dass einseitig Informationen gesammelt und bewertet werden. Um Hypothesenbildung anzuwenden, wird die Ergebnisoffenheit als wichtigste Voraussetzung genannt. Anhand von Beobachtungen können Hypothesen verifiziert oder verworfen werden. Sie dienen der Steuerung des Vorgehens und der Beantwortung von Fragestellungen. Sie erhalten die Flexibilität innerhalb einer Urteilsbildung und stellen eine Prüfbarkeit und Transparenz im diagnostischen Prozess einer Abklärung dar (Peter et al. 2016, S. 149). Den Hypothesen werden somit die Funktion der Ordnung und Anregung zugeschrieben, indem sie die Beobachtungen ordnen und Daten, die im Verlauf des Abklärungsprozesses erhoben werden, zu einem Bild zusammenfassen. Dadurch wird zwischen bedeutsamen und unwichtigen Informationen unterschieden. So schnell wie Hypothesen gebildet werden können, so schnell können sie auch wieder verworfen werden (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 204).

5.1.3 Wie wird Wirklichkeit erzeugt oder wie Fachpersonen durch Sprache Handlung erzeugen

Mithilfe der Sprache können Menschen zwischen Dingen und dem Sprechen über Dinge unterscheiden, also über das, was zwischen den Menschen ist. Erkenntnisse über die Welt der Dinge werden mit Beschreibungen gewonnen. Die Sprache ist nicht nur ein Kommunikationsmittel, sondern ein Wahrnehmungsorgan. Indem wir – die Menschen – uns gegenseitig ständig erzählen, wie die Welt ist, halten wir sie stabil. Wir werden zu Geschichtenerzählerinnen und Geschichtenerzählern und dadurch selbst zu den Geschichten, die wir erzählen. So wird beispielsweise ein Familiensystem als sprachliches System verstanden, in dem die einzelnen Mitglieder durch ihre Kommunikation Bedeutungen erzeugen und so eine fürs System gemeinsame Darstellung der für sie geltenden Wirklichkeit schaffen (von Schlippe & Schweitzer 2013, 151–157). Wenn es möglich ist, die Wirklichkeit durch Sprache und Handlungen zu erzeugen, kann sie auch durch die Sprache in Beratungssituationen verändert werden.

Dank der systemischen Grundhaltung werden die betroffenen Personen im Abklärungskontext beim Perspektivenwechsel unterstützt. Es werden Ressourcen erschlossen und neue Wahrnehmung eingeübt (Schäfter 2010, S. 71). Durch das Aufzeigen von Stärken und Ressourcen kann unterstrichen werden, was bisher trotz der Hindernisse gelungen

ist und beibehalten werden soll. Dabei ist sich die Fachperson bewusst, dass das endlose Durchwühlen von Problemen eher zu Erstarrung führt und das Gefühl für die eigenen Ressourcen schwindet. Auch in schwierigen Situationen ist es hilfreicher, voranzuschauen und Lösungsmöglichkeiten zu suchen (Schwing & Fryszer 2013, S. 11–13).

Dank der systemischen Denkweise weiss die Fachperson, dass sie weder die Handlungsweisen noch die Haltung der betroffenen Person gezielt ändern kann. Sie fokussieren die Ambivalenz zwischen dem Bewahren und dem Verändern mit dem Hintergrund, dass jede Veränderung ein Wagnis für die betroffene Person darstellt. Damit Wagnisse in Betracht gezogen werden, braucht die Klientin und der Klient zuerst Vertrauen und Sicherheit (Biesel et al. 2017, S. 30–31).

Mit Fragen zur Wirklichkeits- und Möglichkeitskonstruktion können aktuelle (Beziehungs-)Muster veranschaulicht und der Fokus auf zukünftige, noch nicht umgesetzte (Beziehungs-)Möglichkeiten gelegt werden (Schäfter 2010, S. 71). Fachpersonen mit systemischer Grundhaltung formulieren Zustände und Ereignisse als Ausdruck von misslungenen Lösungsversuchen und nehmen dabei die Hypothesenbildung zu Hilfe. Sie sehen in jedem Symptom einen Sinn und betrachten es nicht als Defizit oder „Fehlverhalten“ (Schwing & Fryszer 2013, S. 11–13). Sie sehen die Möglichkeit, dass die Gefährdung der betroffenen Person ein Ausdruck von unbewältigten lebensgeschichtlichen Erfahrungen und Ereignissen sein kann, die es nun im Austausch zu erfahren, zu entziffern und schliesslich in einer Empfehlung zu deuten gilt. Sie beziehen daher alle nötigen Personen des Systems mit ein (Biesel et al. 2017, S. 30–31). Sie verfolgen die Idee der Selbsthilfe und leiten zur Befähigung an, Veränderungsarbeit aus eigener Kraft zu schaffen und – wo nötig – Unterstützung beizuziehen. Dadurch wird das Vertrauen der abzuklärenden Person gestärkt (Schwing & Fryszer 2013, S. 11–13).

Fachpersonen mit systemischer Grundhaltung im Abklärungskontext kennen innerhalb des Prozesses einer Abklärung das übergreifende Ziel des Erwachsenenschutzes: „Wohl und Schutz der betroffenen Person“. Sie verfolgen es klar, wobei sie die Klärung der Gefährdungsmeldung – allenfalls mit allen Beteiligten – herbeizuführen haben. Sie erarbeiten Veränderung und Empfehlungen im Sinne der betroffenen Person, um deren Schwächezustand aufzuheben, zu mildern oder ihm entgegenzuwirken. Dabei wissen sie, dass es für eine gelingende Abklärung der Kooperation der betroffenen Person und allfälliger zusätzlich involvierter Personen, der aktiven Mitwirkung und der Grundlage einer guten Beratungsbeziehung bedarf.

5.2 Beratungsbeziehung im Zwangskontext und die systemische Grundhaltung – ein Duo mit Potenzial

Insbesondere im Zwangskontext ist die Soziale Arbeit im Erwachsenenschutz, mit dem Ziel, Menschen in psychosozialen Notlagen zu unterstützen, die Notlagen sogar zu verhindern oder zu mildern, in der Entwicklung eigener Kompetenzen zur erfolgreichen Alltagsbewältigung im eigenen Sozialraum oder der Lebenswelt Hilfe zu leisten, eine Profession mit besonderen Ambivalenzen: Widersprüche wie Hilfe und Nichthilfe, Hilfe und Kontrolle, Lebensweltorientierung und Ökonomisierung sowie die gesellschaftliche Verursachung oder die individuelle Verantwortungszuschreibung von sozialen Problemen prägen den Alltag von Sozialarbeitenden. Genau im Bereich dieser ambivalenten Arbeit fügen sich die Soziale Arbeit und die systemische Denkweise ineinander. Ambivalenzen sind normal und unvermeidbar. Ihnen eigen ist der Versuch, nicht vorschnell auf der einen oder anderen Seite nach Lösungen zu sondieren. Sie nutzen die systemische Reflexion, um gemeinsam mit der Klientin und dem Klienten nach einem passenden Weg zu suchen (Ritscher 2016, S. 30–32; von Schlippe & Schweitzer, 2013, 83–85).

Der Abklärungsprozess im Erwachsenenschutz findet meist im Zwangskontext statt. Die Zusammenarbeit hat ihren Ursprung in einem behördlichen Beschluss. Die Anforderungen, die der Zwangskontext mit sich bringt, beeinflussen den Erstkontakt und den gesamten weiteren Prozess (Abplanalp et al. 2020, S. 153). Innerhalb dieses Rahmens drängen Angehörige, Dritte oder Behörden die betroffene Person oft zu einer Veränderung ihrer Situation. Bestenfalls erleben sie ihre eigene Situation als schwierig und möchten sie aus eigenem Antrieb aus verändern. Eine Veränderung bedeutet in jedem Fall, dass Altes losgelassen und Vertrautes aufgegeben wird. Dadurch entstehen Unsicherheiten, da die gewohnte Sicherheit und Orientierung entfällt. Neues kann Ängste und Unsicherheiten oder Scham auslösen. Dies hat zur Folge, dass die Motivation zur Veränderung fehlt oder die Unsicherheiten und Ängste sich als Widerstand ausdrücken (S. 131). Der Umgang mit betroffenen Personen erfordert eine methodische Gestaltung der Beratungsbeziehung (Rosch 2016, S. 69) oder eine entsprechende Grundhaltung, die mit diesen Herausforderungen umzugehen weiss.

5.3 Fallvignette - „Eine gelungene Abklärung“

Herr W., 85-jähriger Witwer, Vater einer Tochter und eines Sohnes. Bei der Tochter be-

steht eine Schizophrenie-Diagnose mit regelmässigen, akuten Psychosen, ohne Krankheitseinsicht. Sie lebt mit ihrem Vater im gleichen Haushalt. Gegen die von der KESB verordneten ambulanten Massnahmen geht sie zurzeit rechtlich vor. Der Fall wird vor dem Bundesgericht verhandelt. Die KESB eröffnet von Amts wegen zusätzlich ein Erwachsenenschutzverfahren für den Vater. Es ist unklar, ob der gebrechliche Vater durch seine Tochter im gleichen Haushalt gefährdet ist.

Bereits vor der ersten Kontaktaufnahme teilten die Tochter und der Vater schriftlich mit, dass die Abklärung unerwünscht und Herr W. in keiner Weise gefährdet sei. Beim ersten telefonischen Kontakt mit Herrn W. zeichnete sich Widerstand ab. Herr W. verlangte resolut, dass ihm die rechtlichen Grundlagen für die Abklärung genannt werden. Diese wurden ihm erörtert und aufgezeigt, sodass er wusste, wie das Abklärungsverfahren abläuft, wie die Rollenteilung aussieht und wo das Ganze gesetzlich verankert ist. Herr W. liess unter der Bedingung, dass die Tochter nicht anwesend sein dürfe, einen Hausbesuch zu. Stattdessen wurde die Teilnahme des Sohnes gewünscht.

Beim Erstgespräch erwähnte Herr W., dass er der KESB eigentlich dankbar ist; sie habe bei seiner Tochter viel Gutes bewirken können, sodass die Situation momentan stabil sei. Er selber brauche jedoch die Hilfe der KESB nicht, diese habe ihm ja auch nie gedankt für die Unterstützung, welche er seiner Tochter seit Jahrzehnten zukommen lässt. Die Fachperson nutzte diese Gelegenheit, um neugierig zu fragen, wie er denn den schweren Krankheitsverlauf seiner Tochter über all die Jahre mitgetragen habe. Durch diese authentische Wertschätzung veränderte sich die Kooperationsbereitschaft von Herrn W.: Er liess es zu, dass ihm der Auftrag erläutert wurde, und erkannte, dass er die KESB und den Sozialdienst am ehesten loswird, wenn eine Zusammenarbeit gelingt. Die Sozialarbeiterin konnte ihm aufzeigen, was die KESB wissen muss, damit die Behörde nicht von einem Schutzbedarf ausgehen muss und somit von Erwachsenenschutzmassnahmen absehen kann.

Nach dieser Rahmenklärung war Herr W. bereit, Auskunft zu seiner Situation zu erteilen. In vielen Bereichen haben er und seine Kinder bereits Vorkehrungen getroffen und Fachpersonen involviert. Seine Bedingung, dass er den Abklärungsbericht persönlich mit der Fachperson besprechen kann, wurde erfüllt. Schlussendlich wurde in der Abklärung vorgeschlagen, keine erwachsenenschutzrechtlichen Massnahmen für Herrn W. zu errichten, da sein Umfeld die persönliche Vorsorge ausreichend abdeckt.

Die Faktoren für die gelingende Abklärung lagen hier bei der gründlichen Auftragsklärung: Der Klient kannte den geplanten Ablauf, was ihm Sicherheit vermittelte. Dank der stetigen Wertschätzung konnte die Basis für eine gute Beratungsbeziehung gelegt wer-

den. Das Ziel, die KESB und den Sozialdienst loszuwerden, brachten Herrn W. Orientierung. Mit der Vergrößerung seines Handlungsspielraums durch das Aufzeigen, was er selber bewirken kann, konnte seine Autonomie bewahrt werden und seine Bedingungen, soweit fachlich möglich, wurden beachtet.

Dieses Beispiel aus der Praxis zeigt auf, wie sich Widerstand innerhalb einer Abklärung ausdrücken kann und was eine wertschätzende und empathische Grundhaltung der Fachperson bewirken kann. Dank der sorgfältigen und aktiven Gestaltung der Beratungsbeziehung durch Empathie, Wertschätzung und den Einbezug der Klientel kann eine vertrauensvolle und wertschätzende Basis geschaffen werden, um den Prozess der Abklärung für alle Beteiligten erfolgreich zu machen.

6 Die Scham – die unbeachtete Begleitung im Abklärungsprozess

Menschen mit Schwächezuständen im Abklärungsprozess befinden sich in einer verletzlichen Lebenslage. Sie entsprechen oft nicht den sozialen Erwartungen und Normen. Diese Tatsache löst bei betroffenen Personen häufig Scham aus und erschüttert sie im Ganzen. Der Scham, dass Intimes plötzlich öffentlich erscheint, wird wenig Beachtung geschenkt. Versuche, ihr zu entkommen, wirken sich negativ auf die Kommunikation und die Beratungsbeziehung aus. Beschämung, ein soziales Phänomen, kann zu Kontaktabbruch während einer Abklärung führen, dies zeigt auch eine deutsche Studie mit Berufsbeiständen, in der dargelegt wird, dass eine der häufigsten Ursachen des Nichtstattfindens von unterstützender Entscheidungsfindung die Ablehnung eines Gesprächs oder der Kontaktabbruch ist (Kosusch & Rosch 2019, S. 527–528). Eine Fachperson muss sich bewusst sein, dass ein Kontraktbruch oder Reaktanz aus Schamgefühl entstehen kann.

Obwohl Scham tief in einer Person sitzt und das Gefühl „ich bin schlecht“ allgegenwärtig ist, bleibt sie innerhalb einer Abklärung oft unentdeckt oder nicht angesprochen. Beschämung, eine der subtilsten Formen, Macht über jemanden auszuüben, ist im Abklärungsprozess unbedingt zu verhindern. Darunter fällt gerade im Bereich des Erwachsenenschutzes die Thematik, jemanden zu etwas nötigen oder zu überreden. Ein sensibler Umgang mit der Thematik ist daher besonders im Bereich der ersetzenden Entscheidung – wenn also gegen den Willen des Betroffenen gehandelt wird – von Bedeutung (S. 526).

Im folgenden Abschnitt liegt der Fokus auf der Scham und darauf, wie eine Fachperson sie verhindern oder mindern kann.

6.1 Scham – ein Gefühl mit unterschiedlicher Intensität und Auslöser

Schamgefühle können in unterschiedlicher Form und Stärke auftreten: Verlegenheit, Hemmungen, Schüchternheit, Peinlichkeitsempfinden, aber auch umfassende und quälende Zweifel am Selbstwert gehören zu den Schamgefühlen (Marks 2007, S. 13). Ein Gefühl, das als peinigend und heimlich beschrieben wird und selten in Worte gefasst werden kann (Marks 2017, S. 28). Ausgelöst wird Scham durch eine bestimmte Situation. Sie ist subjektiv abhängig von der betroffenen Person und sie kann durch ganz unterschiedliche Verhaltensweisen oder Eigenschaften entstehen. Im Erwachsenen-schutz kann beispielsweise Armut, eine Behinderung, Chaos in der Wohnung oder in finanziellen Angelegenheiten Schamgefühl auslösen (Marks 2007, S. 13). Dieses Gefühl kennen in der Regel alle Menschen (Marks 2017, S. 30–31). Grundsätzlich lassen sich folgende Arten von Scham unterscheiden: Anpassungs-Scham, Gruppen-Scham, Empathische-Scham, Intimitäts-Scham, Traumatische-Scham und Gewissens-Scham (Marks 2007, S. 13–14).

Scham, in welcher Art sie auch auftritt, gilt oft als Tabu. Diese Tabuisierung bringt grosse Nachteile mit sich. Zum einen ist es für die betroffene Person sehr schmerzhaft ausgegrenzt zu werden und zum anderen vergisst die Gesellschaft den positiven Effekt der Scham: Sie gilt als Hüterin der menschlichen Würde (Marks 2017, S. 30). Scham ist eine Erfahrung, die das ganze Selbst erfasst und mit dem ganzen Selbst erfasst wird. So zeigen Schamerfahrungen auf, was und wie wir sind und in welcher Welt wir leben (Gröning 2016, S. 109).

6.2 Scham – was wird empfunden?

Das Schamgefühl überrascht einen und führt dazu, dass kurzerhand die Selbstkontrolle verloren geht. Man empfindet sich als unfähig, unzulänglich oder minderwertig, als hilflos und schwach, als macht- oder wertlos, als gedemütigt oder gekränkt. Die Aufmerksamkeit und Wahrnehmung richtet sich nach innen und lässt einem im Schmerz erstarren. Man wird traurig, ist enttäuscht, erlebt eine geringe Wertschätzung gegenüber sich selber und möchte „im Boden versinken“. Auf die genannten Empfindungen können unterschiedliche Reaktionen folgen: Erstarren, Flucht oder Kampf (Marks 2007, S. 37). Fest

steht, dass durch Schamreaktionen Beziehungen abgebrochen oder gestört werden, sei dies aus Fluchtimpulsen, aus aufkeimender Wut, Aggressionen, Reaktanz oder Erstarrung. Die Scham und ihre Reaktion können von unterschiedlicher Dauer sein: kurzes aufflackern, flüchtig vorhanden sein oder chronifiziert im Charakter einer Person (Marks 2017, S. 32).

6.3 Scham erzeugen – eine Anleitung

Wird man missachtet, ignoriert, übergangen oder wie Luft behandelt, werden Schamgefühle ausgelöst (Marks 2007 S. 201; Marks 2017, S. 48). Will man jemanden Beschämen, genügt es meist, sein Bedürfnis nach Schutz zu verletzen.

⇒ Oder anders gesagt: *Schützt man einen Menschen, erspart man ihm Scham* (Marks 2017, S. 54).

Es genügt, wenn das Bedürfnis nach Anerkennung und Zugehörigkeit eines Menschen verletzt wird, sei es durch Ausgrenzung oder Mobbing. Auch strukturelle Formen, wie vom Sozialsystem ausgegrenzt zu sein, beschämen.

⇒ Oder anders gesagt: *Zugehörigkeit schützt vor Scham* (S. 56).

Wollen wir, dass ein Mensch sich schämt, müssen seine Werte verletzt werden. Dies geschieht, indem man ihn nötigt, Zeuge von Unrecht zu sein. Personen im Beisein anderer zu erniedrigen, sei es in der Schule, bei der Arbeit oder andernorts.

⇒ Oder anders gesagt: *Scham kann erspart werden, wenn die Werte von anderen Menschen respektiert werden* (S. 58).

Zusammengefasst wird Scham ausgelöst, wenn die Grundbedürfnisse nach Anerkennung, Schutz, Zugehörigkeit und Integrität verletzt werden (Marks 2017, S. 58). Die Würde des Menschen zu achten, bedeutet im Hinblick auf Scham, dass die vier Grundbedürfnisse gewahrt bleiben, auch in der Arbeit mit Menschen, wie es die Soziale Arbeit im Kontext des Erwachsenenschutzes der Fall ist.

6.4 Fallvignette – „Gefühlte Scham beim Erstkontakt“

„Der Meldung ist zu entnehmen, dass bei der Familie P. schroffe Umgangsformen gepflegt werden, bei denen es an Wertschätzung fehlt und die Familie nicht in der Lage ist, zielführend miteinander zu kommunizieren. Zudem finden tätliche Übergriffe statt. Frau P. wird dauerüberwacht und kleingehalten indem sie eingeschlossen, ihr das Portemon-

naie abgenommen oder ihr Fahrrad weggesperrt wird. Dazu kommt eine psychische Erkrankung des Sohnes, der mit der gesamten Situation, dem übermässigen Alkoholkonsum der Mutter und dessen Auswirkungen, dem längeren dieser Meldung vorgängigen Aufenthalt in der Psychiatrie sowie der aktuellen fürsorgerischen Einweisung von Frau P. in die Psychiatrie, überfordert ist und somit nicht adäquat reagiert.

Der zuständige Sozialdienst wird zur umfassenden Abklärung des Sachverhalts und zur subsidiären Hilfestellung in der Sache Frau P., betreffend die Gefährdungsmeldung, insbesondere unter Darstellung der Risiken und Chancen sowie Defizite und Ressourcen angewiesen“

Dieser Sachverhalt kann dem verfahrensleitenden Entscheid der KESB, aufgrund einer Gefährdungsmeldung betreffend die 55-jährigen Frau M. entnommen werden. Neben dem abklärenden Sozialdienst erhält auch die betroffene Person selbst den behördlichen Entscheid in Papierform.

Das Erstgespräch findet in der geschlossenen Abteilung der Psychiatrie statt. Auf die Begrüssung durch die Sozialarbeiterin reagiert Frau P. mit hörbarem genervtem Schnauben und theatralisch abgewandtem Kopf. Sie setzt sich mit abgewandtem Oberkörper und Blick auf den Besprechungstisch. Nach kurzem Zögern blickt sie die Sozialarbeiterin an und meint dann mit aggressiver und zittriger Stimme: „So, nun sehen sie die versoffene Frau, die gemäss der Meldung unterdrückt, geschlagen und kleingehalten wird direkt vor ihnen. Was soll ich da noch sagen und was denken die anderen über mich? Da schämt man sich ja nur noch...und dann kommen noch sie und wollen das abklären...wissen sie eigentlich wie ich mich dabei fühle? Aber das scheint sie ja nicht zu interessieren“

6.5 Durch Anerkennung Scham regulieren und Würde (wieder)herstellen

Die Verhinderung von unnötiger Scham oder das Vermindern von bestehender Scham kann im Abklärungsprozess durch Anerkennung reguliert werden. Wird Anerkennung mit Attributen beschrieben, tönen diese eher altmodisch und verstaubt: Höflichkeit, Taktgefühl, Güte, Geduld, Mitgefühl oder Barmherzigkeit. Etwas zeitgemässer wird von Hilfsbereitschaft, Entgegenkommen, Kompromissbereitschaft oder freundlichen Gesten gesprochen. Anerkennung bedeutet nicht, jemanden mit Lob zu überschütten, Menschen in all ihren Phantasien zu unterstützen oder jemandem alle Scham zu ersparen – vielmehr geht es darum, jemanden mithilfe der Anerkennung nicht zu beschämen und ihm vermeidbare und überflüssige Scham zu ersparen (Marks 2017, S. 158). Um Anerkennung fassbarer zu machen, wird sie anhand folgender Prinzipien beschrieben (Marks

2007, S. 189–190):

- der rechtlichen Anerkennung des Einzelnen,
- der sozialen Wertschätzung und
- der emotionalen Zuwendung als grundlegendes Bedürfnis.

Eine Person ist anzuerkennen, indem man sich ihr zuwendet, sie als ganzen Menschen wahrnimmt und ihr soziale Wertschätzung entgegenbringt. Es bedarf der Bereitschaft, einen Perspektivenwechsel einzugehen. Jeder sieht Dinge anders. Es bedingt Achtsamkeit gegenüber Veränderungen. Es gilt, sich respektvoll zu begegnen, auch wenn eine andere Meinung als die eigene ausgesprochen wird. Das „An-erkennen“ setzt das Denken in zwei Richtungen voraus: Selbstwahrnehmung, um dadurch Impulse wie zynische Bemerkungen, die beschämen können, vorher wahrzunehmen, sowie Achtsamkeit, um sie auf die andere Person zu richten, sie als ganzen Menschen zu sehen und die vielleicht verborgenen Gefühle der Scham wahrzunehmen, zu erkennen und wertzuschätzen (Marks 2007, S. 190–191). Für die Arbeit im Abklärungsprozess bedeutet dies, dass es Rücksicht auf die Verletzlichkeit, die Bedürftigkeit und Beschämbarkeit benötigt. Erst durch Zurückhaltung und Feingefühl kann sich die betroffene Person öffnen. Eine innere Zurückhaltung soll den Takt der Beratung angeben und dadurch die Würde einer betroffenen Person innerhalb einer Abklärung wahren oder wiederherstellen (Gröning 2016, S. 111).

7 Ergebnisse

Wann kann von einer gelingenden Abklärung gesprochen werden?

Damit von einer gelingenden Abklärung gesprochen werden kann, bedarf es der Einhaltung respektive Beachtung von unterschiedlichen Kriterien. Diese können teils von Fachpersonen direkt beeinfluss- oder gestaltbar sein oder auch starre Voraussetzungen darstellen, die gesetzlich verankert oder an institutionelle Richtlinien gebunden sind. Zur genauen Betrachtung werden folgend die Kriterien in eine rechtliche und übergeordnete Ebene, eine institutionelle Ebene und eine Interaktionsebene unterteilt.

Auf der übergeordneten Ebene werden die Kriterien für eine gelingende Abklärung hauptsächlich von den rechtlichen Voraussetzungen und den Grundgedanken und Prinzipien des Erwachsenenschutzes geleitet und müssen zwingend eingehalten werden. Das Resultat einer Abklärung zeigt, was den Schwächezustand einer betroffenen Person ausmacht, wo ihre Schutzbedürftigkeit liegt und was angemessene Massnahmen sind. Dabei müssen die rechtlichen Kriterien des Erwachsenenschutzes eingehalten werden, wobei der Leitgedanke zum Wohl und Schutz der betroffenen Personen sowie die Selbstbestimmung der betroffenen Person eine tragende Bedeutung haben. Die Prüfung oder die Schaffung der Voraussetzung zur Einhaltung dieser Kriterien obliegt der KESB oder bei allfälligem Rekurs den zuständigen Gerichten.

Die zweite Ebene wird von den Vorgaben, Richtlinien und gewünschten Standards der daran beteiligten Institutionen (KESB und Sozialdienste) geleitet und bezieht sich hauptsächlich auf den Prozess der Abklärung und den Vorgehensweisen. Diese Qualitätsstandards werden durch die erwähnten Institutionen festgelegt, bewertet und überprüft. Sie gelten auch als Orientierungshilfe in der Praxis. Im Vordergrund steht dabei nicht nur das Resultat der Abklärung, sondern vielmehr der Weg dorthin, die nötigen Einbezüge von möglichen Hilfsmitteln und die Prozessgestaltung im Allgemeinen. Nicht zuletzt kommt hier das Interesse eines jeden Sozialdienstes dazu, inhaltlich und formell vollständige und nachvollziehbare Abklärungen und Prozesse abzuliefern, einerseits, um die eigene Qualität oder die ihrer Mitarbeitenden zu unterstreichen, andererseits, um den Aufwand entsprechend finanziell zu legitimieren. Da es keine gesamtschweizerische Berichtsvorlage gibt, gilt zumindest innerhalb eines Sozialdienstes, dass eine einheitliche Berichtsvorlage verwendet wird. Da es meist an den Ressourcen Zeit und Personal fehlt, werden die in der Theorie dargestellten Qualitätsmerkmale oft nicht eingehalten oder überprüft. Als minimale Anforderungen gelten jedoch die formellen Standards: Einen

nachvollziehbaren Bericht über eine Abklärung zu verfassen, damit die Empfehlungen als adäquat und der entsprechenden Situation angepasst betrachtet werden können.

Auf der Interaktionsebene sind die Kriterien einer gelingenden Abklärung weder an rechtliche noch an institutionelle Bedingungen geknüpft. In der Literatur werden als Voraussetzungen für eine gelingende Abklärung das funktionierende Arbeitsbündnis, das Beziehungsverhältnis oder die Zusammenarbeit zwischen der Fachkraft und den betroffenen Personen genannt. Nur wenn eine gute Arbeitsbeziehung als elementare Grundlage vorhanden ist, kann von einer gelungenen Abklärung auf dieser Ebene gesprochen werden. Die Fachperson ist bei der Gestaltung des Settings und bei der Überprüfung der Kriterien auf sich alleine gestellt und in jeder Hinsicht gefordert: Zwar bestehen auf der institutionellen Ebene Instrumente, um die Abklärung zu gestalten und Orientierung zu erhalten, jedoch wird dem wichtigen Kriterium einer „guten Beratungsbeziehung“ zu wenig Beachtung geschenkt. Obwohl sie in der Literatur als wichtige Komponente zum Gelingen einer Abklärung erwähnt wird, wird sie im Zusammenhang mit einer Abklärung nur selten behandelt. Die Prüfung, ob eine gute Beratungsbeziehung vorhanden ist, liegt bei der Fachperson, allenfalls zusammen mit der abgeklärten Person. Wie und ob eine Fachperson dies prüft oder bemerkt, wird entscheidend durch ihre Kompetenzen als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter beeinflusst.

Um zusammenfassend die Unterfrage zu beantworten, wann von einer gelungenen Abklärung gesprochen werden kann, müssen die formellen Kriterien auf allen Ebenen aktiv gestaltet und eingehalten werden. Die Besonderheit auf der Interaktionsebene liegt darin, dass auch von einer „erfüllten“ oder „erledigten“ Abklärung gesprochen werden kann, wenn das Kriterium „der guten Beratungsbeziehung“ nicht erreicht wird, sofern die Kriterien der anderen Ebenen eingehalten wurden. Jedoch führt nur eine gute Beratungsbeziehung zu einer gelungenen Abklärung. Eine „neutrale“ Beratungsbeziehung kann auch zu den nötigen Informationen einer Abklärung verhelfen. Diese können jedoch sehr einseitig, von der Fachperson interpretiert und nicht validiert sein, da die betroffene Person selbst nur eine mässige Kooperationsmotivation entwickelt und nicht aktiv am Hilfsprozess mitarbeiten möchte oder kann. Die Abklärung als Produkt gilt gleichwohl als „erledigt“, wird jedoch nicht als gelungen bezeichnet. Fehlt die Beratungsbeziehung ganz, kam nicht zustande, wurde abgebrochen oder verhindert, ist auch kein Produkt, also keine Abklärung möglich. Mit der folgenden graphischen Darstellung werden die Kriterien einer gelingenden Abklärung zusammenfassend dargestellt:

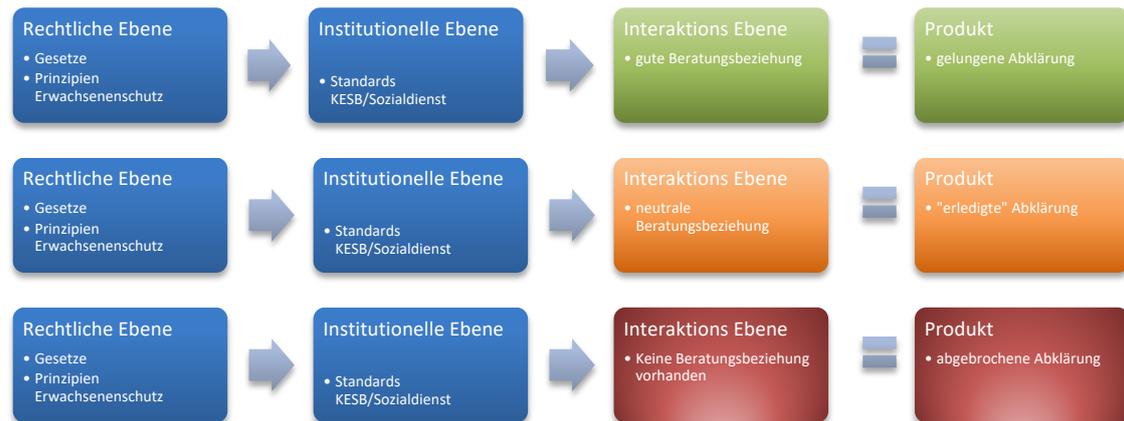


Abbildung 1. Voraussetzungen für eine gelingende Abklärung

Welche Bedeutung hat dabei die professionelle Beziehungsqualität?

Durch die Beratungsbeziehung entsteht ein Arbeitsbündnis, das den Grundstein für das Beziehungshandeln im Abklärungsprozess legt. Mit einer gut funktionierenden Beratungsbeziehung kann die soziale Problemlage der betroffenen Person und die Einschätzung der Ressourcen im Erstgespräch geklärt werden. Neben der Sichtweise der Fachperson fließt auch die Perspektive der abzuklärenden Person und des Umfeldes mit ihren Bildern, Erklärungen und Handlungen in die Diagnostik ein. Nur dank dieser Zusammenarbeit, die auf der erarbeiteten Beratungsbeziehung basiert, kann eine umfangreiche Situationsanalyse im Abklärungsprozess erarbeitet werden. Sie dient im Prozess der Abklärung als Grundlage für allfällig weiterführende, geeignete behördliche Massnahmen, um den Schwächezustand und dadurch die Gefährdung einer betroffenen Person zu mindern, auszugleichen oder aufzuheben. Einen positiven Einfluss auf die Beziehungsqualität haben die Basisvariablen nach Rogers. Sie wirken sich gelingend auf die Selbstöffnungsbereitschaft und auf das Sicherheitsgefühl aus und leisten daher einen wichtigen Beitrag zum Vertrauen innerhalb einer Beratungsbeziehung. Um Qualität und Wirksamkeit einer Beratungsbeziehung zu steigern, benötigt es einer guten Zusammenarbeit, bei der die betroffene Person ganzheitlich und mit all ihren Eigenarten beachtet wird. Es bedarf der Ermutigung zur Selbstexploration in einem sicheren Rahmen, mit dem Ziel, der (Wieder-)Herstellung der Autonomie, wobei dem Fördern von positiven Gefühlen ein grosser Stellenwert zugeschrieben wird. All diese Forderungen sind nicht gegeben, sondern müssen aktiv erarbeitet werden, wobei der Kontext der Unfreiwilligkeit einer Abklärung die Fachpersonen der Sozialen Arbeit zusätzlich herausfordern. Diese

Tatsache öffnet den Rahmen für eine weitere Unterfrage, in der die Bedeutung der Beratungsbeziehung im Zwangskontext betrachtet wird.

Welche Bedeutung hat die Beratungsbeziehung im Zwangskontext?

Das „Doppelgesicht“ im Erwachsenenschutz zeigt sich anhand der durch den Schwächezustand bedingten Hilfe und der möglichen Einschränkung der selbstbestimmten Lebensführung einer abzuklärenden Person. Widerstand kann hier als ein natürliches Phänomen aufkommen und gilt als ständiger Begleiter, der die Gestaltung einer guten Beratungsbeziehung zusätzlich erschwert. Die Basis der Beziehung wird im Erstgespräch erarbeitet und trägt entscheidend dazu bei, wie sich die weitere Zusammenarbeit gestaltet. Der Umgang mit Reaktanz muss erlernt werden und bedingt weitere Fähigkeiten der Sozialarbeitenden. Die Fachperson benötigt entsprechende Kompetenzen, um die unterschiedlichen Situationen mit all ihren Herausforderungen anzugehen und gleichzeitig eine gute Beratungsbeziehung aufzubauen. Kompetenzen und einzelnen Methoden alleine reichen nicht aus, um die anspruchsvolle Handlung „einen guten Beziehungsaufbau“ im Zwangskontext zu meistern. Vielmehr braucht es einen ganzheitlichen Zugang, der durch eine Haltung und dem daraus abgeleiteten zielorientierten Handeln erreicht wird.

Wie kann die systemische Grundhaltung die Beziehungsqualität im Abklärungsprozess des Erwachsenenschutzes steigern?

Die Forderung nach einer beruflichen Haltung in Bezug auf die Beziehungsqualität innerhalb einer Abklärung öffnet die Türen für die systemische Grundhaltung bei Abklärungen im Erwachsenenschutz. Im folgenden Abschnitt wird dargelegt, wie sich dank dieser Haltung die Beziehungsqualität im Kontext des Erwachsenenschutzes steigert und damit die vierte Unterfrage beantwortet wird.

Im Bereich des Erwachsenenschutzes machte der SVBB an der Fachtagung im September 2019 die Aussage, dass ein professionelles und erfolgreiches Arbeiten im Erwachsenenschutz eine gefestigte systemische Grundhaltung benötige. Dank der systemischen Grundhaltung kann die Problematik angegangen werden, wonach eine gute Beratungsbeziehung im Erwachsenenschutz als wichtigste Grundlage zwar erkannt wird, deren aktive Erarbeitung aber nebensächlich erwähnt oder meist einfach vorausgesetzt wird. Hat eine Beraterin oder ein Berater eine klare Ausrichtung in seinem professionellen Handeln, ohne dabei abhängig von einem bestimmten Fall oder Setting zu

sein, kann diese fest verinnerlichte Grundhaltung Orientierung für das beraterische Handeln sein (Barthelmess 2016, S. 87) und eine gute Beratungsbeziehung fördern. Da die systemische Grundhaltung den Fokus auf die Beratungsbeziehung und das Individuum legt, macht sie sich für den Abklärungsprozess im Erwachsenenschutz und einer gelingenden Abklärung interessant. Die von Rogers postulierten Basisvariablen zur guten Qualität einer Beratungsbeziehung werden in der systemischen Denkweise gezielt eingesetzt bzw. als Grundhaltung verinnerlicht. Damit kommt sie der Forderung nach, dass gute Beziehungen neben den zahlreichen weiteren Herausforderungen „en passant“ in diesem komplexen Praxisfeld entstehen sollen. Zudem bietet sie in diesem ressourcenknappen und meist wenig strukturierten Praxisfeld Orientierung für die Fachperson und kommt den Hauptanliegen in Abklärungsmodellen (Subsumtionsmodelle), wertfreien Beobachtung, Beurteilung und Hypothesenbildung nach.

Wie kann die systemische Grundhaltung die Scham im Abklärungsprozess vermindern oder gänzlich verhindern?

Im Umgang oder zur Verminderung von Scham ist wiederum kein einfaches methodisches Vorgehen zu nennen, sondern es braucht Anerkennung, mit deren Hilfe Beschämung vermieden und achtsam mit Schamgefühlen umgegangen werden kann. Die Anerkennung und ihre drei Grundprinzipien zeigen auf, dass in der Schamregulierung methodisches Vorgehen alleine nicht ausreicht, um der Anforderung, „Anerkennung herzustellen“, gerecht zu werden. Die Attribute, die mit Anerkennung in Verbindung stehen, lassen erkennen, dass die systemische Grundhaltung neben all ihren bisherigen Vorzügen die Forderung nach Anerkennung und ihren drei Grundprinzipien abdeckt:

- **Rechtliche Anerkennung des Einzelnen**

Die Ethik der Sozialen Arbeit mit dem Bezug auf die Menschenrechte ist im Berufskodex an erster Stelle verankert und somit ist eine systemische Grundhaltung in der Sozialen Arbeit nicht wegzudenken (Avenir Social 2010, S. 5–8).

- **Soziale Wertschätzung**

Als Prinzip der sozialen Wertschätzung sollen die individuellen Erfahrungen, Eigenschaften und Fähigkeiten einer Person erkannt und anerkannt werden. Die systemische Grundhaltung hat diese Aufgaben der Anerkennung in ihren einzelnen Prinzipien integriert (Kapitel 5.1). Wobei der Anerkennung, den eigenen Sichtweisen, Erklärungen und Werten der betroffenen Person besondere Bedeu-

tion eingeräumt werden und neben dem Respekt und dem Vertrauen in die eigenen Ressourcen einen wesentlichen Beitrag zur sozialen Wertschätzung leisten. Dadurch entsteht Empathie, Gerechtigkeit und das Gefühl des persönlichen Wertes, wobei gerade das Nichtverändern, wie es auch bei Grönning (2017, S. 111) genannt wird, als eine besonders erfolgreiche Beratungsstrategie bei Scham gilt und einen zentralen Teil der systemischen Grundhaltung darstellt.

- **Emotionale Zuwendung**

Menschen schaffen Sinn nur aus eigenem Antrieb heraus, sind jedoch abhängig von anderen, um aus sich heraus zu wirken. Die Bemühungen der Fachperson liegen bei der Schaffung von angenehmen Rahmenbedingungen, um konstruktive Veränderungen entwickeln zu können (von Schlippe & Schweitzer 2013, S. 201). Die systemische Grundhaltung schafft mithilfe der Methode des „Joining“ einen angenehmen Rahmen und somit die emotionale Zuwendung (von Schlippe & Schweitzer 2010, S. 15–18). Durch das „Joining“ koppelt man sich an die ratsuchende Person und deren allfälliges Umfeld an, um gemeinsam eine sinnvolle, hilfreich erlebende und wertvolle Beratungsbeziehung entstehen zu lassen. Es gilt, die Person dort abzuholen, wo sie sich gedanklich und emotional befindet. Durch Wertschätzung, Höflichkeit, freundliche Zuwendung, Würdigung des Bisherigen und der Ausrichtung nach den Bedürfnissen der ratsuchenden Person trägt das „Joining“ zu einer angenehmen Arbeitsatmosphäre bei und gibt die Möglichkeit, sich nach den Befindlichkeiten der betroffenen Person zu erkunden (Brüggemann, Ehret-Ivankovic & Klütmann 2007, S. 19–29). Die unter Kapitel 6.5 genannten Begriffe zur Beschreibung der Anerkennung sind zwar aus unserer Umgangssprache verschwunden, finden sich jedoch im Begriff des „Joining“ als Methode im systemischen Beratungsansatz wieder und können zusammen mit der systemischen Grundhaltung emotionale Zuwendung anwendbar und für betroffene Personen spürbar machen.

Scham kann und soll nicht ganz verschwinden, denn sie dient auch der Definition der eigenen Grenzen. Die unterschiedlichen Formen einer unnützen Scham absichtlich zu erzeugen, gilt es, im Abklärungsprozess zu vermeiden. Durch die systemische Grundhaltung wird Anerkennung mit ihren drei Prinzipien ausgedrückt und erlebbar gemacht. Ausserdem trägt sie dazu bei, dass unnötige Scham vermieden oder bestehende vermindert wird. Dank dieser auch aggressionsverminderten Wirkung kann ausgedrückter Widerstand in Abklärungen (wie beispielsweise Kommunikationsabbruch, Unterwerfung

oder Aggressionen) als Bewältigungsart der Scham von Fachpersonen erkannt und verstanden werden. Mit Scham und der daraus möglicherweise resultierenden Reaktanz muss sich die Fachperson auseinandersetzen. Wird die Scham von der Fachperson ignoriert oder nicht erkannt, wirkt sie sich negativ auf den Abklärungsprozess aus. Dank der systemischen Grundhaltung sowie der Technik des „Joining“ kommt eine respektvolle und unterstützende Kommunikation zustande und erzeugt dadurch die Grundlage der wertvollen guten Beratungsbeziehung. Die systemische Grundhaltung ermöglicht Fachpersonen im Erwachsenenschutz würdevoll abzuklären.

Diese Ausführungen zeigten auf, dass nur anhand einer guten Beratungsbeziehung eine Abklärung als gelingend bezeichnet werden kann und liefern die wichtigsten Voraussetzungen für die Beantwortung der Fragestellung:

Welche Kriterien sind förderlich für eine unterstützende Beratungsbeziehung im Erwachsenenschutz und tragen damit zu einer gelingenden Abklärung bei?

Um zu einer guten und unterstützenden Beratungsbeziehung zu gelangen, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Kontextwissen zum Erwachsenenschutz und Abklärungen
- Kenntnisse über die Anwendung der möglichen Abklärungsinstrumente (Subsumtionsmodelle) auf institutioneller Ebene
- Fähigkeiten und Offenheit zur Beobachtung, Beurteilung und Bildung von Hypothesen
- aktive Auseinandersetzung mit der Beziehungsgestaltung im Erstgespräch. Bewusstseins, dass diese nicht von selbst entsteht
- Kenntnis der allgemeinen Herausforderungen im Abklärungskontext
- Bewusstsein für das „Doppelgesicht“ der behördlichen Massnahmen sowie für mögliche Reaktanz und Umgang damit
- Bewusstsein für Wirksamkeit und Qualität einer Beratungsbeziehung
- Bewusstsein für die notwendige aktive Gestaltung einer Beratungsbeziehung, wobei beide Parteien in einer dialogischen Koproduktion mitwirken
- Beachtung der Basisvariablen von Rogers und Kenntnisse zu deren Bedeutung
- Beachtung der Eigenart und der Bedürfnisse des Individuums
- Wissen, dass ein ganzheitlicher Zugang zur Beziehungsgestaltung nötig ist, nicht

einzelne Methoden und Techniken

- Anerkennung zur Regulierung von Scham
- eine systemisch orientierte Grundhaltung

Durch diese Kriterien entsteht die Forderung nach einer beruflichen Haltung im Erwachsenenschutz. Sozialkompetenzen von Sozialarbeitenden und Methoden alleine reichen nicht aus, um eine unterstützende Beratungsbeziehung zu gestalten und den Kriterien nach einem ganzheitlichen Zugang zur Beziehungsgestaltung mit einem Fokus auf die betroffene Person gerecht zu werden.

Die systemische Grundhaltung betrachtet den Menschen in seinem System und strebt nach einer gleichberechtigten Beziehung zwischen allen Beteiligten der Beratung oder Therapie. Die Beziehung steht hier im Mittelpunkt und gilt als Basis jedes systemischen Handelns. Eine gleichberechtigte und konstruktive Beratungsbeziehung zu schaffen im Prozess beizubehalten, ist ein förderliches Kriterium zur unterstützenden Beratungsbeziehung und bildet einen Kerngedanken in der systemischen Grundhaltung. Die systemisch orientierte Grundhaltung mit all ihren Prinzipien erfüllt beziehungsfördernde Kriterien und leistet dank ihrer Grundannahmen soziale Wertschätzung und emotionale Zugehörigkeit. Sie macht dadurch Anerkennung fühlbar und wirkt regulierend auf aufkommende oder vorhandene Scham, auf eine oft unbeachtete Emotion im Abklärungsprozess. Dank einer verinnerlichten systemisch orientierten Grundhaltung im Abklärungskontext des Erwachsenenschutzes kann eine Fachperson würdevoll und schamfrei abklären.

8 Ausblick

Durch die systemische Beratung öffnet sich für mich eine neue Grundhaltung in meiner täglichen Praxis. Gerade im Bereich der Abklärungen im Erwachsenenschutz sehe ich anhand meiner Ausführungen das Potenzial, mit der systemischen Grundhaltung eine professionelle Herangehensweise für eine gelungene psychosoziale Diagnostik zu erarbeiten, dabei achtsam mit der Würde der betroffenen Person umzugehen und die Grundlage für eine erfolgsversprechende Arbeitsbeziehung zu legen. Die Notwendigkeit einer gefestigten systemischen Grundhaltung als Voraussetzung für professionelles Arbeiten im Erwachsenenschutz wollte ich mit meiner Arbeit unterstreichen und dokumentieren. Gleichzeitig könnte diese Arbeit als erster Schritt zu dem von Kosuch und Rosch (2019,

S. 530) geforderten Entwicklungsbedarf nach handlungsleitenden Kriterien zur Beziehungsgestaltung im herausfordernden Kontext des Erwachsenenschutzes genutzt werden.

Offen bleibt für mich die Frage nach der Messbarkeit einer guten Beratungsbeziehung im Abklärungsverfahren. Die Fachperson kann eine Abklärung entweder als gelingend abschliessen oder „einfach erledigen“. Der Unterschied liegt in der Qualität der Beratungsbeziehung, wofür kein festgelegter Qualitätsstandard auf der institutionellen Ebene existiert und somit die Motivation oder die Ansprüche dazu alleine bei der Fachperson liegen. Daher stellt sich für mich die Frage, ob auf der Ebene der Institutionen neben den formellen Vorschriften eine Verpflichtung zur Selbstreflexion sinnvoll wäre, denn eine qualifizierte Ausbildung alleine reicht nicht aus, um eine verantwortungsbewusste Fachperson zu sein. Es bedarf der Selbstreflexion, der Eigentherapie und der Supervision (Sautter 2009, S. 23). Ein Instrument der Selbstreflexion macht die gute Beratungsbeziehung zwar nicht messbar, befähigt und verpflichtet Fachpersonen jedoch, sich mit den eigenen Wertungen, Prägungen und Fähigkeiten auseinanderzusetzen und die Beratungsbeziehung aktiv zu gestalten, um würdevoll abzuklären. Die Selbstreflexion könnte daher einen „obligatorischen“ Teil im Abklärungsbericht darstellen, um der Gestaltung der Beratungsbeziehung die notwendige Aufmerksamkeit zu schenken und sie sichtbar zu machen. Nebenbei wären standardisierte Abläufe bei Abklärungen auf Sozialdiensten, wie beispielsweise 4-Augen-Prinzip, Fallvorstellung im Team mit Fokus auf die Beratungsbeziehung, mögliche Arbeitsinstrumente, die wenig Zeit und Ressourcen benötigen. Die Möglichkeit, dass sich auch betroffene Personen – sofern es die Kognition zulässt – direkt nach dem Abklärungsprozess dazu äussern und den Prozess bewerten könnten, würde den abgeklärten Personen zu Wertschätzung verhelfen.

Die Auseinandersetzung mit dieser Arbeit zeigte mir deutlich auf, dass die Verantwortung zur Prüfung und Gestaltung einer guten Beratungsbeziehung bei mir als Fachperson liegt und ich mit dieser Verantwortung sorgfältig und reflektiert umgehen muss. Ich bin froh, dass ich die systemische Grundhaltung in meiner alltäglichen Arbeit als Sozialarbeiterin verinnerlicht habe und anzuwenden weiss. Gleichzeitig sehe ich die Unverzichtbarkeit der Selbstreflexion im Abklärungsprozess, der ich bisher zu wenig Beachtung geschenkt habe. Ich möchte meine berufliche Tätigkeit diesbezüglich institutionalisiert ausbauen und der würdevollen Abklärung im Erwachsenenschutz dadurch mehr Gehör verschaffen.

Literaturverzeichnis

- Avenir Social. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argumentarium für die Praxis* [PDF]. Abgerufen von <https://avenirsocial.ch/publikationen/verbandsbro-schueren/>
- Abplanalp, Esther, Cruceli, Salvatore, Disler, Stephanie, Pulver, Caroline & Zwilling, Michael. (2020). *Beratung in der Sozialen Arbeit. Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen*. Bern: Haupt Verlag.
- Barthelmess, Manuel. (2016). *Die systemische Haltung. Was systemisches Arbeiten im Kern ausmacht*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Biesel, Kay, Fellmann, Lukas, Müller, Brigitte, Schär, Clarissa & Schnurr, Stefan. (2017). *Prozessmanual. Dialogisch-systemische Kindeswohlklärung*. Bern: Haupt Verlag.
- Biestek, Felix (1968). *Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der sozialen Einzelhilfe*. (2. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Brüggemann, Helga, Ehret-Ivankovic, Kristina & Klütmann, Christopher. (2007). *Systemische Beratung in fünf Gängen. Ein Leitfaden*. (2. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Direktion für Inneres und Justiz des Kanton Bern. Erwachsenenschutz [www.jkg.be.ch]. Abgerufen von https://www.jgk.be.ch/jgk/de/index/kindes_erwachsenenschutz/erwachsenenschutz.html
- Eberli, Armin. (2019). *Systemisches Arbeiten im KES*. [PPT-Präsentation, Fachtagung SVBB]. Abgerufen von: https://svbb-ascp.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/dokumentation/190917_Eberli_Systemisch_Arbeiten_im_ES.pdf
- Engelke, Ernst. (2002). *Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. (3. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Fassbind, Patrick. (2012). *Erwachsenenschutz*. Zürich: Orell Füssli Verlag AG.
- Fassbind, Patrick. (2016). Ablauf und Stadien des Kindes- und Erwachsenenschutzverfahrens. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (S. 124–143). Bern: Haupt.
- Gröning, Katharina. (2016). *Sozialwissenschaftlich fundierte Beratung in der Pädagogik, Supervision und Sozialer Arbeit*. Giessen: Psychosozial-Verlag.
- Häfeli, Christoph. (2016). *Grundriss zum Kindes- und Erwachsenenschutz*. (2. Aufl.). Bern: Stämpfli Verlag AG.

-
- Heck, Christoph. (2016). Überblick über die Akteure und deren Aufgaben. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (S. 89–97). Bern: Haupt.
- Kähler Dietrich, Harro & Gregusch, Petra. (2015). *Erstgespräche in der fallbezogenen Sozialen Arbeit* (6. Aufl.) Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Klein, Rudolf & Kannicht, Andreas. (2007). *Einführung in die Praxis der systemischen Therapie und Beratung*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH.
- KOKES Statistik 2018. *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz ZKE, RKE-RMA* 5/2019, S. 430–433.
- Konferenz der Kantone für Kindes- und Erwachsenenschutz. (2012). *Praxisanleitung Erwachsenenschutzrecht (mit Mustern)*. Zürich: Dike Verlag AG.
- Kosuch, Renate & Rosch, Daniel. (2019). Qualität der Beziehungsgestaltung in der Mandatsführung im Erwachsenenschutz. *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz*, 74, 512–530.
- Marks, Stephan. (2007). *Scham - die tabuisierte Emotion*. Düsseldorf: Patmos Verlag GmbH & Co KG.
- Marks, Stephan. (2017). *Die Würde des Menschen ist verletzlich. Was uns fehlt und wie wir es wiederfinden*. Ostfildern: Patmos Verlag.
- Pfeifer-Schaupp, Ulrich. (2002). Grundprinzipien und Entwicklung systemischer Praxis. In Ulrich Pfeifer-Schaupp, *Systemische Praxis. Modelle – Konzepte – Perspektiven*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Peter, Verena, Dietrich, Rosemarie & Speich, Simone. (2016). Vorgehen bei der Hauptabklärung und Instrumente. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (S. 143–162). Bern: Haupt.
- Ritscher, Wolf. (2002). *Systemische Modelle für die Soziale Arbeit. Ein integratives Lehrbuch für Theorie und Praxis*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH.
- Ritscher, Wolf. (2016). Soziale Arbeit. In Tom Levold & Michael Wirsching (Hrsg.), *Systemische Therapie und Beratung – das grosse Lehrbuch* (S. 30–32). Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH.
- Rosch, Daniel. (2016). Anhang II: Das Luzerner Abklärungsinstrument zum Erwachsenenschutz. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (S. 628–664). Bern: Haupt.

-
- Rosch, Daniel. (2019). *Systemische Mandatsführung – Konzept mit Mehrwert?!* [PPT-Präsentation, Hochschule Luzern – SVBB Fachtagung «Systemisches Arbeiten im Kindes- und Erwachsenenschutz». Abgerufen von <https://slideplayer.org/slide/17537460/>
- Rosch, Daniel & Fountoulakis Christiana. (2016). Kindes- und Erwachsenenschutz als Teil des Eingriffssozialrechts. In Daniel Rosch, Christiana Fountoulakis & Christoph Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz. Recht und Methodik für Fachleute* (S. 30–43). Bern: Haupt.
- Rosch, Daniel. (2019). *Leitfaden für Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände. Systematik und Wissensbausteine für die Mandatsführung*. (2. Aufl.). Bern: hep verlag ag.
- Sachse, Reiner. (2016). *Therapeutische Beziehungsgestaltung*. (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Sautter, Christiane. (2009). *Systemische Beratungskompetenz. Ein Lehrbuch*. Wolfegg: Verlag für systemische Konzepte.
- Schäfter, Cornelia. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlag GmbH.
- von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen. (2010). *Systemische Interventionen*. (2. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen. (2013). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagewissen*. (2. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schwing, Rainer & Fryszer, Andreas. (2013). *Systemische Beratung und Familientherapie. Kurz, bündig, alltagstauglich*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schwing, Rainer & Fryszer, Andreas. (2017). *Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis*. (8. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- von Spiegel, Hiltrud. (2006). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. (2. Aufl.). München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag.