



Direktion für Inneres und Justiz
KESB – Geschäftsleitung

PriMa-Leitfaden - Information Beziehung gestalten

Das doppelte Mandat

Die Beziehung zwischen Ihnen als PriMa und der betreuten Person ist eine besondere. Möglicherweise wurden Sie von der betreuten Person vorgeschlagen, weil Sie die Person schon eine Weile unterstützten und begleiteten, oder weil Sie als Sohn, Tochter, Bruder oder Schwester in einer verbindlichen familiären Beziehung stehen. Oder Sie kannten die verbeiständete Person noch nicht, da Sie sich für das Amt als PriMa zur Verfügung gestellt haben. Wie auch immer Sie zur betreuten Person stehen – in allen Konstellationen hat die KESB in die Persönlichkeitsrechte der betreuten Person eingegriffen und ihr eine Person als PriMa zur Seite gestellt. Selbst wenn die oder der Betroffene die Beistandschaft selber beantragt hat, wurden Ihnen als PriMa von der KESB Aufgaben und damit einhergehende Kompetenzen übertragen, bei denen Sie anstelle der betreuten Person (allenfalls mit ihr gemeinsam bzw. in deren Auftrag) handeln. Für eine betreute Person kann es belastend, zumindest gewöhnungsbedürftig sein, Hilfe und Unterstützung annehmen zu müssen. Jeder Mensch reagiert auf die Beschränkung seiner persönlichen Autonomie – vereinfacht ausgedrückt „in das Reinreden in die eigenen Angelegenheiten“ - unterschiedlich. Während die Einen für die Hilfe dankbar sind, können Andere mit Zurückhaltung, gar Widerstand oder ambivalent – also mal dankbar, mal ablehnend – reagieren. Nicht jeder Mensch, der auf fremde Hilfe angewiesen ist, kann sich dies ohne weiteres eingestehen. Aus eigener Erfahrung wissen wir, dass Hilfe anzunehmen, oftmals schwieriger ist, als auf der Seite des Helfenden zu stehen.

Eine Beziehung zu gestalten, die auf der beschriebenen Grundlage zustande kommt, kann also anspruchsvoll sein. In Fachkreisen wird auch vom „doppelten Mandat“ gesprochen. Gemeint ist damit, dass Sie als PriMa in einem Spannungsfeld stehen zwischen

- den Ansprüchen und Vorstellungen der betreuten Person,
- dem Respekt vor der Wahrung und Förderung der Selbstbestimmung der betreuten Person, und
- der bestmöglichen Erfüllung des Auftrages, wie er Ihnen im Rahmen der Beistandschaft von der KESB erteilt wurde.

Widersprüchlichkeiten sind in dieser Beziehungs-Konstellation angelegt. Sie lassen sich nicht immer auflösen und es gilt, sie als zum PriMa-Mandat gehörende Teile zu akzeptieren. Die nachfolgenden Hinweise sollen Sie unterstützen, sich in diesem fragilen Beziehungsgefüge besser zurechtzufinden.

Vertrauen aufbauen – wie kann dies gelingen?

Den Königsweg, der aufzeigt, wie Vertrauen aufgebaut werden kann, gibt es nicht. Wenn es Ihnen aber gelingt, eine von gegenseitigem Vertrauen geprägte Beziehung zu gestalten, haben Sie die zentrale Basis für eine gute Zusammenarbeit gelegt. Mit dem oben beschriebenen Ungleichgewicht zwischen helfender und der auf Hilfe angewiesenen Person ist mit einer vertrauensvollen Beziehung leichter umzugehen und der verbeiständeten Person fällt weniger schwer, die Botschaften

eines Gesprächs anzunehmen. Doch entsteht Vertrauen nicht von heute auf morgen. Bis dieses gewachsen ist, braucht es nicht nur Hinwendung und Fingerspitzengefühl allein, sondern auch Zeit. Lassen Sie sich darum nicht unter Druck setzen - geben Sie sich und der von Ihnen betreuten Person Zeit! Respektieren Sie auch, wenn der Mensch, den Sie betreuen, wohl eine korrekte, aber etwas distanziertere Beziehung zu Ihnen sucht.

Zeigen Sie Interesse und hören Sie gut zu. Fragen Sie nach früheren Lebensumständen, dem ausgeübtem Beruf, prägenden Erlebnissen, Beziehungen zu nahestehenden Personen und auch nach dem konkreten Befinden in den aktuellen Lebensumständen. Viele Menschen berichten gerne über ihre Biographie, wenn sie merken, dass ihnen zugehört wird. Mit der Zeit werden Sie auch mehr über Wertvorstellungen oder andere Belange erfahren, die die Person umtreiben oder vielleicht belasten.

Selbstverständlich werden Sie respektieren, wenn jemand zurückhaltend ist, über seine vielleicht auch schwierige Geschichte zu reden. So, wie die betreute Person selber entscheidet, wie viel sie aus dem privaten Leben preisgeben will, entscheiden auch Sie, wie viel Sie von sich als Person einbringen. Vertrauen Sie hierbei auf Ihr „Stimmigkeitsgefühl“.

Kontakte pflegen

Der Auftrag, der Ihnen die KESB erteilt hat, der Gesundheitszustand und die persönlichen Bedürfnisse der betreuten Person, beeinflussen die Intensität und die Form der Kontakte. Zu unterschiedlich sind die Situationen, dass hier allgemein gültige Standards genannt werden können. Am besten klären Sie mit der verbeiständeten Person, wie oft, bei welchen Gelegenheiten und ob die Kontakte persönlich, schriftlich oder telefonisch stattfinden sollen. Entscheidend ist, dass für beide Seiten der Rahmen angenehm und stimmig ist. Oftmals sind die verbeiständeten Personen einsam, haben ausser Spitex oder Hausärztin oder Hausarzt keine Personen, mit denen sie Kontakte pflegen, deshalb kommt Ihnen als PriMa eine bedeutende Rolle zu. Wenn Sie mehr über die privaten Verhältnisse in Erfahrung bringen, können Sie – selbstverständlich in Absprache mit der betreuten Person – möglicherweise Kontakte zu Verwandten oder früheren Bekannten wiederherstellen und aufleben lassen. Prüfen Sie auch gesellschaftspflegerische Angebote von Pro Senectute, Pro Infirmis, den Kirchen etc., von denen Ihre betreute Person allenfalls profitieren kann.

Erwartungen klären

Jeder Mensch fasst eine Situation nach seinen eigenen Wahrnehmungen auf. Darum sollten Sie möglichst bereits bei der Übernahme der Beistandschaft die gegenseitigen Erwartungen zur Sprache bringen. Oftmals löst der Umstand, dass nun eine Beistandschaft errichtet wurde, Erwartungen an PriMas aus, denen sie nicht gerecht werden können. Wenn Erwartungen offengelegt werden, kann im Gespräch herausgefunden werden, ob diesen aufgrund des Auftrages entsprochen werden kann oder ob Sie als PriMa bereit oder in der Lage sind, diesen Erwartungen zu entsprechen. Dieser Prozess ist oftmals nicht in einem Gespräch abgeschlossen. Stellen Sie sich darauf ein, dass Sie Erwartungen immer wieder klären müssen. Sofern es möglich ist, über gegenseitige Erwartungen zu reden, haben Sie die Basis gelegt, auch gemeinsam Ziele zu vereinbaren und diese anzugehen.

Auch urteilsunfähige Personen haben eigene Vorstellungen und Erwartungen. Wagen Sie es, mit ihnen herauszufinden, wie Sie Ihr Beistandschaftsmandat beispielsweise bezüglich Besuchen, Aktivitäten, dem Taschengeld oder beim Kleidereinkauf ausgestalten könnten. Hierbei kann Ihnen auch das Betreuungspersonal der Institution helfen.

Nicht alles kann in Worte gefasst oder geklärt werden. Vorhandene Gefühle oder Meinungen werden vielfach nonverbal geäußert. Dies erfolgt beispielsweise in Gesten, Körperhaltung, verstimtem oder heiterem Gesichtsausdruck.

Grenzen erkennen

Seien Sie sich Ihrer Grenzen bewusst und nehmen Sie Anzeichen von Überforderung ernst. Weder Ihnen noch der betreuten Person ist gedient, wenn Sie sich zu sehr verausgaben und das Amt nicht mehr weiterführen können. Sollten Sie Anzeichen von Überforderung oder Überlastung bemerken ist es sinnvoll, so früh wie möglich das Gespräch mit der PriMa-Fachstelle, oder einer anderen geeigneten Person zu suchen. Sollte es wiederholt zwischen der betreuten Person und Ihnen zu Konflikten kommen, kann die PriMa-Fachstelle vermittelnde und klärende Gespräche anbieten.

Besonders wenn Familienmitglieder eine Beistandschaft übernehmen, kann dies die bisherige Beziehung verändern. Denn wegen des Beistandsmandats haben Sie plötzlich eine andere Stellung und dadurch können Ihre bestehenden innerfamiliären Beziehungen auch bislang unbekannt Belastungen ausgesetzt werden. Angehörige haben in der Regel weniger Distanz zur gesamten Situation und sind deshalb der Gefahr, sich zu überfordern, stärker ausgesetzt als aussenstehende Personen. Wenn sich herausstellt, dass die Rolle als PriMa für die familiäre Beziehung zur Belastung wird, sollte dies frühzeitig thematisiert werden. Kann die Situation nicht zufriedenstellend verändert werden, gibt es Möglichkeiten, die Beistandschaft anzupassen oder zugunsten der familiären Beziehung an eine „neutrale Person“ abzugeben.

Selbständigkeit fördern oder erhalten

Eine Massnahme des Erwachsenenschutzes wird immer für diejenigen Bereiche angeordnet, in denen die eigenen Fähigkeiten der oder des Betroffenen nicht (mehr) ausreichen. Trotz vorhandener Schwächen ist es wichtig, dass Sie die Stärken und Fähigkeiten erkennen, diese erhalten und nach Möglichkeit fördern. Versuchen Sie auch kleine Gelegenheiten zu schaffen, bei denen die betreute Person ihre Selbständigkeit nutzen oder gar Neues wagen kann. Selbständigkeit respektieren, erhalten und fördern, kann für Sie als PriMa durchaus anstrengender sein, als eilig darüber hinwegzusehen und selber zu handeln.

Orientieren Sie die betreute Person - entsprechend deren geistigen Gesundheitszustand - über bevorstehende Handlungen im finanziellen (z.B. Anschaffungen) und administrativen Bereich. Es ist wichtig, dass die betreute Person ihre Meinung einbringen oder Fragen stellen kann. Geben Sie transparent Auskunft und nehmen Sie bei anstehenden Entscheidungen soweit als möglich auf die Meinung und Bedürfnisse der betreuten Person Rücksicht. Wenn Sie weniger populäre Entscheidungen treffen müssen, helfen Wahlmöglichkeiten, die Entscheidung besser zu akzeptieren. Die betreute Person kann Wünsche beispielsweise für eine Anschaffung oder eine Aktivität äussern, die möglicherweise nicht Ihren Werthaltungen entsprechen. Sofern der finanzielle Spielraum vorhanden ist oder Ihre zeitlichen Möglichkeiten es zulassen, gilt es, ein gewisses Mass an Grossmut aufzubringen und nach Möglichkeit den Willen Ihrer betreuten Person zu respektieren.

Offen kommunizieren

Manchmal scheint es notwendig, Kritik zu äussern. Bevor Sie dies tun, überlegen Sie sich, wie weit die betreute Person diese überhaupt verstehen kann und ob sich dadurch unerwünschtes Verhalten oder die Situation verbessern lassen. Offenheit soll die betreute Person nicht verletzen. Sie hat wie jeder Mensch ein Recht darauf, sich selbst zu sein. Ein gesundes Mass an Toleranz ist unabdingbar.

Falls Sie zum Schluss kommen, dass es richtig ist, Kritik auszusprechen, achten Sie auf folgendes:

- Beginnen Sie das Gespräch nicht mit der Kritik. Wertschätzen und anerkennen Sie, was gut läuft, und was die betreute Person mit ihrem Verhalten und ihren Leistungen dazu beigetragen hat. „Dennoch

gibt es einen Punkt, den ich mit Dir/Ihnen besprechen muss...“ Damit erhöhen Sie die Chance, dass sich die betreute Person auf den Inhalt der Kritik einlassen kann und nicht eine abwehrende Haltung einnimmt.

- Eine Kritik sollte nicht verallgemeinernd auf die betreute Person gerichtet werden (“Immer machen Sie..... „jedes Mal reagierst du so und so...“), vielmehr soll sie sich auf eine konkrete Situation beziehen. Von Vorteil beginnen Sie Kritik mit positiven Worten. Statt: “Es ist übel, dass Sie schon wieder zu viel Geld verbraucht haben!” könnten Sie sagen: “Ich freue mich, dass Sie nun einen Teil der Zahlungen wieder in eigener Regie übernommen haben. Nun müssen wir jedoch das Budget und Ihre Ausgaben nochmals überdenken, da Sie sonst (noch mehr) in die roten Zahlen rutschen.....”
- Fragen Sie die betreute Person, was sie verstanden hat. So können Sie überprüfen, ob Ihre Kritik verstanden wurde.
- Versuchen Sie, eine Vereinbarung in Bezug auf das künftig gewünschte Verhalten zu treffen.

Geschäftsleitung KESB, 31.12.2019