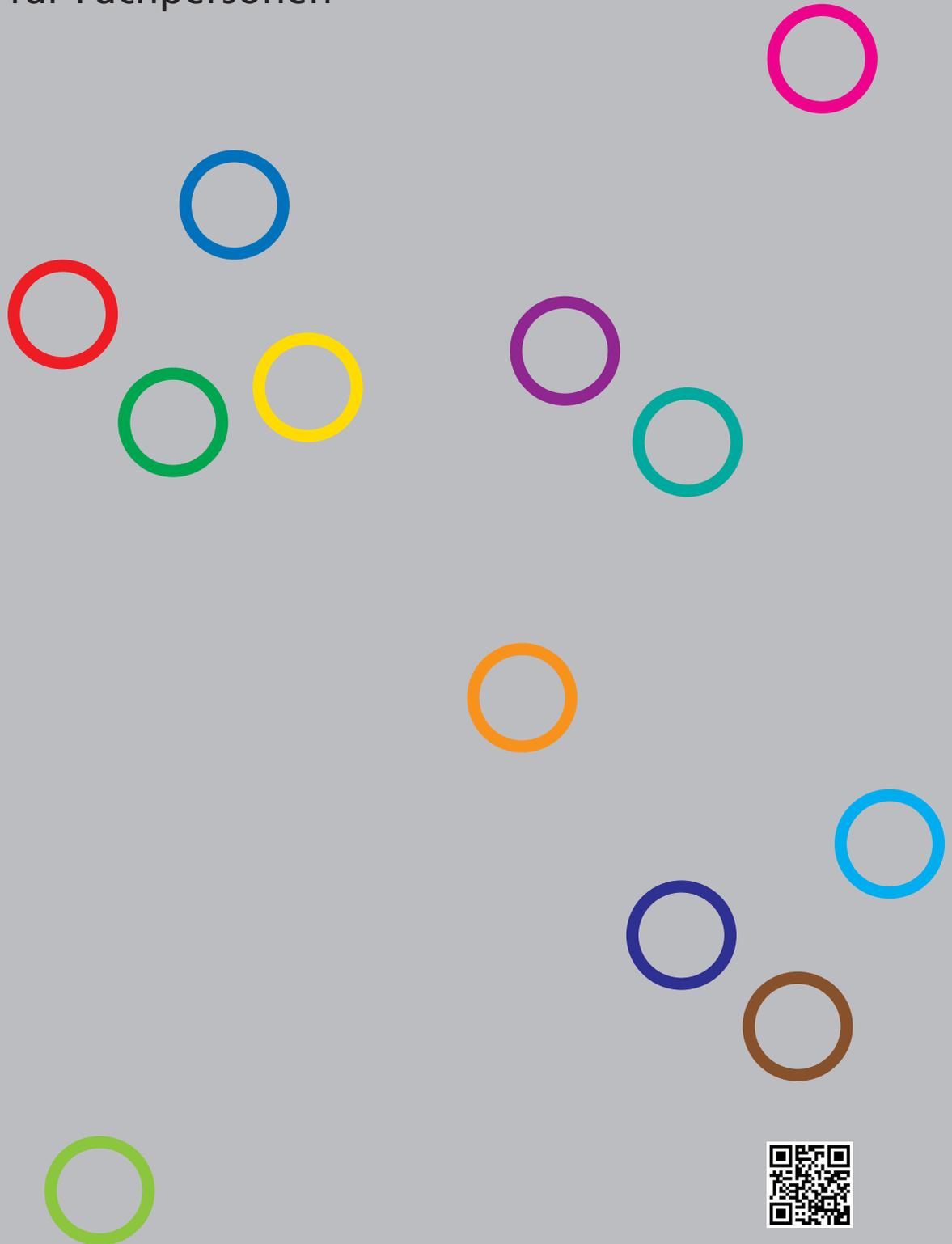




Menschen mit Behinderung im Erwachsenenschutzverfahren

Leitfaden
für Fachpersonen



Online Version



Inhalt

Zum Inhalt dieser Publikation	5
A Vorwissen	
1 Rechtliche Grundlagen	7
2 Kommunikation im Verfahren	7
3 Kommunikationsschwierigkeiten	8
4 Kommunikationsgestaltung	8
B Vorgehen	
5 Kontaktaufnahme	11
Erhebung des Kommunikationsbedarfs	11
Kontaktaufnahme	11
Einbezug von Drittpersonen	12
6 Informationen im Verfahren	13
Information als Voraussetzung für Partizipation	13
Adressatengerechte schriftliche Informationen	13
7 Gesprächsvorbereitung und Gesprächsführung	15
Gesprächsvorbereitung	15
Vorbereitung der Klient*innen	16
Gesprächsführung	16
8 Abklärungsgespräche	17
Vorbereitung der Klient*innen	17
Gesprächsführung	17
Abklärungsergebnisse	18
9 Anhörung	18
Akteneinsicht	18
Gesprächsvorbereitung	18
Gesprächsführung	19
Gesprächsprotokoll	20
10 Entscheid	20
Einbezug in die Entscheidungsfindung	20
Kommunikation des Entscheids	20

C Grundlagen der Empfehlungen

11	Das Forschungsprojekt	23
12	Zusammenarbeit	23
13	Impressum	24



Zum Inhalt dieser Publikation

Das 2013 in Kraft getretene **Erwachsenenschutzrecht** sowie die 2014 von der Schweiz ratifizierte **UN-Behindertenrechtskonvention** (UN-BRK) stärken die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte von Menschen mit einer Behinderung im erwachsenenschutzrechtlichen Verfahren, und fördern das Ziel einer **gleichberechtigten Teilnahme** von Menschen mit Behinderung in allen gesellschaftlichen Bereichen. Vor diesem Hintergrund sind die Behörden angehalten, den spezifischen Bedarf der Klient*innen für die Verfahren zu berücksichtigen sowie die Klient*innen umfassend in die Verfahren einzubeziehen.

Dies stellt sowohl die Fachpersonen als auch die Klient*innen vor verschiedenste Herausforderungen, denn erwachsenenschutzrechtliche Verfahren zeichnen sich durch eine komplexe mündliche und schriftliche **Experten-Laien-Kommunikation** aus. Für Menschen mit Kommunikationsbeeinträchtigungen ergeben sich erhebliche Barrieren. Um dieser Klient*innen-gruppe eine gleichberechtigte Partizipation am Verfahren zu ermöglichen, ist es zentral, dass die involvierten Fachpersonen die Kommunikationsbedarfe der jeweiligen Personen berücksichtigen und die Verfahrensführung entsprechend anpassen.

Die Ergebnisse des Forschungsprojekts **«Behörden in der Kommunikation mit Menschen mit Behinderung»** zeigen, dass die involvierten Fachpersonen bestrebt sind, Menschen mit einer Behinderung in die Verfahren einzu-beziehen. Allerdings ist die Ausgestaltung dieses Einbezugs herausfordernd. So fehlt es Fachpersonen oft an spezifischem Wissen zu Behinderungen, deren Auswirkungen auf die Kommunikation sowie an Methoden, um die Teilhabe der Klient*innen zu fördern. Die Mitwirkungsmöglichkeiten der Klient*innen sind stark von den einzelnen Fachpersonen abhängig und nicht systematisch abgesichert.

Adressatengerecht bedeutet, dass sich die Fachperson beim Schreiben und Sprechen an den Kompetenzen, Wissensbeständen und Bedarfen der Klient*innen orientiert.

Die Studie zeigt weiter, dass Fachpersonen der Information der Klient*innen einen hohen Stellenwert einräumen. Trotzdem fehlt es im Verfahren häufig an verständlicher und **adressatengerechter Information**. So sind

schriftliche Informationen für die Klient*innen oft schwer verständlich und mündliche Erläuterungen flüchtig. Dies führt zu einem Informationsmangel, der es Klient*innen erschwert, sich angemessen vorzubereiten und ins Verfahren einzubringen. In Gesprächen scheint den Fachpersonen zentral, dass sie von den Klient*innen verstanden werden. Unklar bleibt, mit welchen Mitteln sie dieses Verständnis sicherstellen. Hinzukommt, dass sie umgekehrt auch die Aussagen der Klient*innen richtig verstehen und dieses Verständnis überprüfen müssen.

Der vorliegende Leitfaden wurde entwickelt, um Fachpersonen bei der **Verfahrensführung** im Kontext von Menschen mit Behinderung zu unterstützen und sie für deren **spezifische Kommunikationsbedürfnisse** zu sensibilisieren. Ziel des Leitfadens ist es, Fachpersonen Anhaltspunkte zu geben, wie sie die Partizipation dieser Klient*innen am Verfahren gewährleisten und verbessern können.

Der Leitfaden gliedert sich in einen Teil A, der dem Aufbau von spezifischem Wissen über die Rechte und Bedarfe von Menschen mit Behinderung gewidmet ist, und in einen Teil B, der sich auf die Ausgestaltung des Verfahrens bezieht. Die Ausführungen sollen helfen, Partizipationsmöglichkeiten zu erkennen und zu garantieren. Teil C umfasst die Grundlagen, auf die sich die Erarbeitung des Leitfadens stützt und weiterführende Informationen sowie das Impressum.

Rechtliche Grundlagen

Die **Mitwirkung der Klient*innen** im Erwachsenenschutzverfahren findet insbesondere im Rahmen der Abklärung und der Anhörung statt. Alle Klient*innen müssen im Erwachsenenschutzverfahren angehört werden, nur ausnahmsweise darf auf eine Anhörung verzichtet werden. Die Anhörung stellt ein zentrales Verfahrensrecht dar (Art. 447 ZGB, Art. 29 BV, Art. 53 ZPO).

Um Menschen mit Behinderung in den Verfahren gleichzustellen, kann es notwendig sein, **besondere Massnahmen** zu ergreifen. Massgeblich sind die Bundesverfassung (Art. 8 BV) und das Behindertengleichstellungsgesetz (Art. 2 BehiG). Auch von der UN-BRK werden Massnahmen zur Gleichstellung gefordert: Sicherung des Zugangs zu Information und Kommunikation (Art. 9 BRK), Massnahmen zur Unterstützung der Rechts- und Handlungsfähigkeit (Art. 12 BRK), angepasste Verfahren für den Zugang zur Justiz (Art. 13 BRK).

Die eidgenössischen und internationalen Vorgaben finden ihre Entsprechung in kantonalen und kommunalen Gesetzen, Verordnungen und Aktionsplänen zur Förderung der Gleichstellung von Menschen mit Behinderung. Zusammenfassend kann gesagt werden: Der im Erwachsenenschutzrecht materiell geforderten und auch zunehmend umgesetzten **Selbstbestimmung** entsprechend soll die Ausübung formeller Rechte möglichst selbstbestimmt erfolgen.

Kommunikation im Verfahren

Für die Behörden und die von ihnen beauftragten Dienste ist es eine Herausforderung, alle Klient*innen gleichermassen ins Verfahren einzubeziehen. Für eine informierte Mitwirkung ist entscheidend, wie die Fachpersonen mit den Klient*innen kommunizieren. Das gilt insbesondere, wenn es um Menschen geht, die als «geistig behindert», «kognitiv beeinträchtigt», «lernbehindert» oder «sprachbehindert» bezeichnet werden. Diese haben häufig Schwierigkeiten, komplexe Aussagen zu verstehen, sich verständlich auszudrücken oder die eigene Sichtweise zu vertreten. Deshalb benötigen sie **spezifische Unterstützung** und eine auf ihre Bedürfnisse individuell und situativ angepasste Kommunikation, um im Erwachsenenschutzverfahren mitwirken zu können.

3

Dies bedingt auf behördlicher Seite ausreichend Fachwissen und Ressourcen. Eine Zusammenarbeit der Behörden mit Fachstellen kann bei der Kommunikation mit Klient*innen unterstützend wirken.

Kommunikationsschwierigkeiten

Welche Unterstützung Menschen mit Behinderung benötigen, hängt neben situativen Gegebenheiten auch von der Art der Beeinträchtigung ab. Wir unterscheiden vier Formen der Beeinträchtigung, welche die Kommunikation erschweren können:

- **Kognitive Beeinträchtigungen.** Diese können in Verbindung stehen mit Lernbehinderungen, intellektuellen Entwicklungsstörungen, Hirnverletzungen, chronischen Erkrankungen, psychischen Störungen, hoher Belastung, kognitivem Overload. Es können Schwierigkeiten in folgenden Bereichen entstehen: Aufmerksamkeit, Gedächtnis, Sprachverständnis, Informationsaufnahme und -verarbeitung, Verstehen von Zusammenhängen, mündlicher Ausdruck, Lesen und Schreiben.
- **Hör- und Sprachbeeinträchtigungen.** Es können Schwierigkeiten in folgenden Bereichen entstehen: Verstehen von Laut- und Schriftsprache, Artikulation, Lesen und Schreiben. Diese Schwierigkeiten können etwa das Verstehen von Zusammenhängen erschweren und das Denken verlangsamen.
- **Sehbeeinträchtigungen.** Es können Schwierigkeiten in folgenden Bereichen entstehen: Erkennen und Verarbeiten von visuellen Elementen der Kommunikation (Schrift, Bild, grafische Darstellungen, Mimik, Gestik), Mobilität, Orientierung im Raum.
- **Motorische Beeinträchtigungen und chronische Erkrankungen.** Es können Schwierigkeiten in folgenden Bereichen entstehen: Motorik, Mobilität, rasche Ermüdung. Davon betroffen kann auch die Sprachproduktion (verständliches Sprechen) sein.

4

Kommunikationsgestaltung

Je mehr Anstrengung die Kommunikation erfordert, desto weniger Kapazität bleibt für das Aufnehmen und Verarbeiten von Informationen im Gespräch. Zudem besteht die Tendenz, dass Personen sich so äussern, wie sie glauben, dass es in der Situation erwünscht und sozial akzeptiert ist. Das geschieht

insbesondere dann, wenn das sprachliche und kontextuelle Verstehen erschwert ist und sie nicht gewohnt sind, in Gesprächen zu argumentieren. Deshalb ist eine **bedarfsgerechte Gestaltung der Kommunikation** wichtig. Diese kann verschiedene Aspekte umfassen:

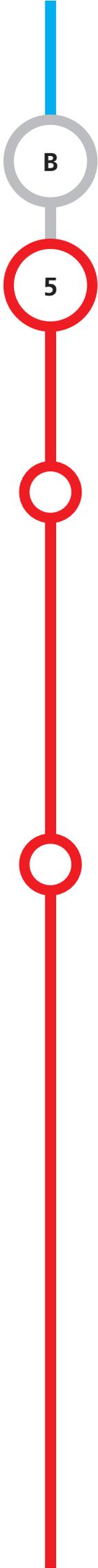
- **Einfache und Leichte Sprache** zur besseren Verständlichkeit, sowohl schriftlich als auch mündlich.
- **Visuelle Darstellungen** zur Verdeutlichung von spezifischen Inhalten, zur Orientierung im Ablauf eines Verfahrens oder eines Gesprächs.
- **Gesprächsführungstechniken**, die Zeit zum Verarbeiten, Nachdenken und Formulieren lassen.
- **Akzeptanz der Kommunikationsmittel und -methoden** von Menschen mit Kommunikationsbeeinträchtigungen (z. B. Mittel der Unterstützten Kommunikation, Gebärdensprache).
- **Einsatz von Assistenzpersonen und (Gebärdensprach-)Dolmetscher*innen**, um das gegenseitige Verstehen zu sichern.
- **Räumliche und mediale Anpassungen**, um Störungen zu vermeiden (z. B. gute Beleuchtung und Akustik).
- **Informationen**, die barrierefrei und leicht verständlich sind – sowohl mündlich, schriftlich, analog und digital. Barrierefrei heisst, dass sie ohne speziellen Aufwand und fremde Hilfe zugänglich sind (z. B. indem die Schriftgrösse angepasst werden kann oder Bildbeschreibungen hinterlegt sind).

Was ist Leichte Sprache?

Leichte Sprache ist eine besonders leicht verständliche Sprache. Sie ist geeignet, wenn Adressat*innen wenig Kapazität für das Lesen und Verstehen haben, etwa in Situationen mit hoher Belastung, wenn die Lesekompetenzen gering sind (ca. 20% der Bevölkerung) oder das Sprachverständnis eingeschränkt ist (z. B. aufgrund von Fremdsprachigkeit, Sprachbehinderung, kognitiven Beeinträchtigungen).

Merkmale von Leichter Sprache sind:

- Kurze, gut lesbare und leicht verständliche (gebräuchliche) Wörter
- Verzicht auf Fremdwörter und Fachbegriffe
- Kurze Sätze, d.h. Verzicht auf komplexe Satzgefüge mit Nebensätzen
- Übersichtliche Gliederung der Inhalte
- Einfache visuelle Gestaltung mit gut leserlicher Schrift



B

Vorgehen

5

Kontaktaufnahme

Das Verfahren wird durch die Kontaktaufnahme der Behörden mit den Klient*innen eröffnet. Es ist wichtig, dass die Informationen die Klient*innen von Anfang an erreichen und von diesen verstanden werden.

Erhebung des Kommunikationsbedarfs

Die mit der Kontaktaufnahme betraute Person sollte den Kommunikationsbedarf systematisch abklären. Sie kann dazu einen **Erhebungsbogen** von der Klientin / dem Klienten oder einer Vertrauensperson ausfüllen lassen, oder sie kann die Informationen mündlich einholen und den Bogen ausfüllen. Das Dokument sollte dann allen involvierten Personen und Stellen weitergeleitet werden. Um Kommunikationsbarrieren zu vermeiden, müssen zum Beispiel folgende Fragen geklärt werden: Wie kann die Person am besten erreicht werden? Wie kommuniziert die Person? Müssen Drittpersonen beigezogen werden?

Kontaktaufnahme

Der erste Kontakt kann mündlich per Telefon erfolgen – bei Gehörlosen mit einer Verdolmetschung. Eine Kontaktaufnahme ausschliesslich über eine Drittperson ist, wenn möglich, zu vermeiden, da damit die **Partizipation der Klient*innen** von Anfang an eingeschränkt wird. Bei unklaren oder schweren Kommunikationseinschränkungen kann dies jedoch zumindest in einem ersten Schritt notwendig sein. Um den Zugang zur Information zu erhöhen, muss anschliessend zwingend eine **schriftliche Information** verschickt werden.

Briefe zur Eröffnung des Verfahrens sollten in einer adressatengerechten, leicht verständlichen Sprache verfasst werden; schwer verständliche Amtssprache sollte vermieden werden. Für die Klient*innen ist es zudem hilfreich, bereits bei der Kontaktaufnahme schriftliche Informationen zum Verfahren zu erhalten. Es sollte darin explizit auf die Möglichkeit einer mündlichen Erörterung der Informationen hingewiesen werden.

Kommunikation

Die Zugänglichkeit von Informationen (= Barrierefreiheit) wird erhöht, wenn Informationen über zwei Sinne wahrnehmbar sind: Zum Beispiel, wenn Texte visuell zum Lesen und auditiv zum Hören (z. B. mit einer Sprachausgabe-Funktion) zur Verfügung stehen.

Schriftliche Kommunikation hat den Vorteil, dass Betroffene den Inhalt mehrmals lesen können. Sie können sich den Inhalt wieder in Erinnerung rufen, oder sie können ihn sich von einer Drittperson erklären lassen. Die digitale Schriftkommunikation ist wichtig, damit elektronische Hilfen genutzt werden können (Sprachausgabe, Vergrößerung und Kontrast der Schrift usw.). Manche Personen bevorzugen aber eine gedruckte Version.

Mündliche Kommunikation hat den Vorteil, dass die Fachperson mit den Klient*innen in Beziehung treten und flexibel reagieren kann. Auf Emotionen oder Verständnisschwierigkeiten kann so situativ reagiert werden. Ausserdem können in Gesprächen Hilfsmittel wie Visualisierungen genutzt werden. Zwei wesentliche Nachteile mündlicher Kommunikation sind: die Inhalte sind flüchtig, und die Kommunikation ist personenabhängiger und weniger standardisiert. Schriftliche Zusammenfassungen und Informationen können die Nachteile mindern.

Einbezug von Drittpersonen

Drittpersonen nehmen im Verfahren **unterschiedliche Rollen** ein, die förderlich oder hinderlich für die Teilnahme der Klient*innen sein können. Beim Einbezug von Drittpersonen (z. B. Angehörige, Bezugspersonen, Personen von Fachstellen) muss zu Beginn deren Funktion im Verfahren geklärt werden. Es muss für alle Beteiligten klar sein, ob eine Drittperson als Angehörige*r, Vertrauensperson, Auskunftsperson, künftige Beistandsperson und/oder als Assistenz einbezogen wird. Hat die Drittperson verschiedene Rollen, sollte sie auf die damit verbundenen Herausforderungen und mögliche Interessenskonflikte aufmerksam gemacht werden. Die gesprächsführende Person muss die verschiedenen Rollen im Gespräch ebenfalls berücksichtigen und die Teilnehmenden explizit in deren Rollen adressieren.

Informationen im Verfahren

Erwachsenenschutzverfahren zeichnen sich in der Regel durch einen grossen Anteil an schriftlichen Informationen aus. Diese sind oft in einer schwer verständlichen Sprache verfasst und werden deshalb von vielen Klient*innen nicht verstanden.

Information als Voraussetzung für Partizipation

Damit die Klient*innen ihre Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte im Verfahren wahrnehmen können, ist es wichtig, dass sie Informationen erhalten und verstehen. Nur dann können sie sich eine **Meinung bilden** und **Stellung beziehen** oder bei Bedarf **Rechtsmittel ergreifen**.

Die Klient*innen sollten Informationen im Verfahren immer auch schriftlich erhalten. Sie sollen die Möglichkeit haben, Informationen unabhängig und mit der erforderlichen Zeit noch einmal anzuschauen oder sich die Informationen von Drittpersonen erklären zu lassen. Die fallführende Fachperson sollte sicherstellen, dass die Klient*innen alle Informationen bekommen und anschliessend prüfen, ob sie diese verstanden haben.

Adressatengerechte schriftliche Informationen

Für die Klient*innen ist es wichtig, dass die Informationen in einer für sie **verständlichen Sprache** verfasst und barrierefrei zugänglich sind. Die Leichte Sprache kann ein Mittel sein, Texte adressatengerecht aufzubereiten. Sie eignet sich insbesondere für Klient*innen mit kognitiven Beeinträchtigungen und Sprachbehinderungen. Gegebenenfalls können auch **Bilder** hilfreich sein.

Bilder und non-verbale Kommunikation

Bilder sind Fotos, Zeichnungen, Piktogramme usw. Sie können sowohl in der schriftlichen wie auch in der mündlichen Kommunikation hilfreich sein.

Bilder können

- einen Begriff darstellen oder in Erinnerung rufen,
- einen Zusammenhang illustrieren,
- ein Beispiel geben,
- einen Inhalt situativ rahmen und somit die Interpretation erleichtern.

Auch ein Gesprächsverlauf kann anhand von Bildern visualisiert werden. Dazu wird das aktuell behandelte Thema ins Zentrum gestellt – dies hilft den Teilnehmenden, das Thema nicht aus dem Blick zu verlieren.

Mimik und Gestik sind körpereigene Ausdrucksformen. Sie werden sprachbegleitend eingesetzt und können zum besseren Verstehen in einem Gespräch beitragen. Es muss aber darauf geachtet werden, dass diese nicht übertrieben und vom Gegenüber auch tatsächlich wahrgenommen werden (z. B. ist der Blickkontakt nicht immer möglich). Für manche Menschen ist es schwierig, mit der Mimik und Gestik des Gegenübers umzugehen (zu viel Stimulus, nicht interpretierbar).

Adressatengerechte Informationen sind zu folgenden **Verfahrensaspekten** zwingend erforderlich:

- Der Ablauf des Verfahrens sollte verständlich dargelegt werden. Angaben dazu können z. B. standardmässig in einer Broschüre in Leichter Sprache verschickt werden.
- Insbesondere die Mitwirkungsrechte und -möglichkeiten sollten in einer verständlichen Sprache formuliert sein.
- Das Abklärungsergebnis und die vorgesehenen Massnahmen sind in kurzer und verständlicher Form zu kommunizieren.
- Der Entscheid des Spruchkörpers sollte zusammengefasst und Fachbegriffe sollten erläutert werden. Dabei ist der individuelle Kommunikationsbedarf der Klient*innen zu berücksichtigen. Vorlagen für standardisierte, leicht verständliche und barrierefreie Dokumente können hilfreich sein.

Gesprächsvorbereitung und Gesprächsführung

Gespräche nehmen in den Verfahren eine wichtige Rolle ein. Sie können unterschiedliche Funktionen haben (→ 8 und 9). Für die Vorbereitung und Führung von Gesprächen mit Menschen mit Behinderung sind folgende Hinweise wichtig.

Gesprächsvorbereitung

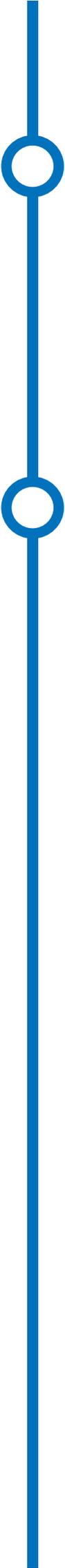
Vor einem ersten Gespräch ist es wesentlich, den **Kommunikationsbedarf** der Klient*innen so detailliert wie möglich zu kennen (→ 5). Es reicht nicht, Angehörige zu fragen, ob die Klient*innen an einem Gespräch teilnehmen können oder nicht.

In vielen Fällen begleiten **Drittpersonen** Menschen mit Behinderung zu deren Gesprächen. Sie stellen eine wichtige Ressource dar, machen die Situation aber auch komplexer. Für die Gesprächsvorbereitung ist im Voraus zu klären, wer als Drittperson präsent sein wird. Anschliessend sollte die Fachperson spezifisch Massnahmen ergreifen, dass sich alle Beteiligten auf das Gespräch vorbereiten können.

Die Gespräche sollen in einem adressatengerechten **Setting** stattfinden. Dies bedeutet: Es ist im Vorfeld zu überlegen, welche möglichen Barrieren sich für Klient*innen in der geplanten Situation ergeben können und wie man diese reduzieren kann (→ 3).

Es kann viel **Zeit** notwendig sein, um Menschen mit Behinderung die bestmögliche Teilnahme an Gesprächen zu gewährleisten. Um gegenseitiges Verstehen zu ermöglichen, müssen Inhalte wiederholt und umformuliert werden. Bei der Vorbereitung ist auch zu berücksichtigen, dass die **Aufmerksamkeitsspanne** der Klient*innen aufgrund der spezifischen Beeinträchtigung sowie der ausserordentlichen Situation eines Behördengesprächs sehr kurz sein kann. Deshalb kann es hilfreich sein, Pausen in die Gespräche einzubauen oder mehrere kurze Gespräche zu führen. Auch die **Tageszeit** kann auf die individuelle Verfassung der Klient*innen Einfluss haben. Es sollten deshalb verschiedene Zeitfenster für das Gespräch zur Auswahl stehen.

Um die Verständlichkeit der Inhalte zu optimieren, empfiehlt es sich, die wichtigsten Konzepte und Begriffe des Gesprächs in leicht verständlicher Sprache oder Leichter Sprache vorzubereiten.



Vorbereitung der Klient*innen

Die frühzeitige Kommunikation des **Gesprächsziels**, der **Diskussionspunkte** und der **Vorbereitungsmöglichkeiten** ist essentiell für die kompetente Teilnahme der Klient*innen am Gespräch. Die unterschiedlichen Rollen der teilnehmenden Personen sind vorab zu thematisieren. Zudem ist zu klären, welche Person (z. B. Angehörige*r) oder Stelle (z. B. eine Fachstelle aus der Behindertenhilfe) die Klientin oder den Klienten bei der Gesprächsvorbereitung unterstützt. Allfällige Informationsmaterialien zur Vorbereitung sind aktiv bereitzustellen.

Gesprächsführung

In der Einstiegsphase soll eine ruhige und von gegenseitigem Respekt geprägte Atmosphäre geschaffen werden. Das Einbeziehen der Interessen und des **Lebensalltags der Klient*innen** in das Gespräch kann dazu beitragen. Es muss aber darauf geachtet werden, dass Anlass und Ziel des Gesprächs dadurch nicht aus dem Fokus geraten. Es kann in der für die Klient*innen ungewohnten Situation nicht davon ausgegangen werden, dass ihnen die **Funktion des Gesprächs** immer präsent ist. Es ist in der Verantwortung der gesprächsführenden Person, diese immer wieder in Erinnerung zu rufen. In der Einstiegsphase sollen deshalb folgende Punkte verständlich gemacht werden: das Ziel des Gesprächs sowie die Rollen und Aufgaben der anwesenden Personen. Der Gesprächsablauf wird am besten visualisiert (→ 6 Kästen). Die Übergänge zwischen Themen und Zielen können so immer wieder in Erinnerung gerufen werden.

Im Gespräch ist es wichtig, eine **adressatengerechte Sprache** zu nutzen. Das gelingt nicht immer auf Anhieb und über ein gesamtes Gespräch hinweg. Hilfreich ist für Klient*innen ein Instrument, mit welchem sie Schwierigkeiten niederschwellig anzeigen können (z. B. mit einer roten Karte). Fachbegriffe müssen eingeführt und verständlich erläutert werden.

Nutzen Klient*innen spezifische **Kommunikationshilfsmittel, Assistenz** oder **Dolmetscher*innen**, sind diese für alle Gespräche einzuplanen. Es muss im Vorfeld überlegt werden, welche Auswirkungen dies auf die Vorbereitung, den Gesprächsort und auf die Gesprächssituation hat.

Um zu gewährleisten, dass die Gesprächsinhalte korrekt erfasst werden, ist ein **barrierefreies** und **leicht verständliches Protokoll** wichtig, das gemeinsam besprochen werden kann.

Abklärungsgespräche

Damit sich Menschen mit Behinderung an einem Gespräch beteiligen können, ist eine klare Kommunikation der Ziele notwendig. Deshalb sollten Gespräche zur Abklärung des Unterstützungsbedarfs deutlich von der Anhörung getrennt werden. Bestenfalls werden dafür zwei separate Termine geplant. Dies ermöglicht eine spezifische Vorbereitung für die Anhörung. Gibt es nur einen Termin, sollte das Gespräch in zwei klar unterscheidbare Teile gegliedert werden.

Für die allgemeine Gesprächsvorbereitung und -führung gelten die gleichen Grundsätze, wie in Kapitel 7 beschrieben.

Vorbereitung der Klient*innen

Das Ziel der Abklärungsgespräche ist es, den Unterstützungsbedarf der Klient*innen im Alltag und damit die Voraussetzungen für die Notwendigkeit und die Art der Beistandschaft zu klären. Damit sich die Klient*innen (und deren Begleitpersonen) angemessen in das Gespräch einbringen können, müssen sie vorab verständlich über dieses Ziel informiert werden (mündlich und schriftlich). Die verschiedenen Unterstützungsbereiche sowie die möglichen Arten der Beistandschaften sollten adressatengerecht erläutert werden. Damit die Klient*innen sich angemessen vorbereiten können, sind die für die Abklärungen **relevanten Fragen** zu benennen und bestenfalls schriftlich abzugeben.

Dem Abklärungsgespräch kann je nach Behörde ein Erstgespräch durch eine andere Fachperson vorangehen. In diesem Fall ist zu klären, wer diese vorbereitenden Informationen vermittelt.

Gesprächsführung

Da Klient*innen vielfach nicht wissen, wo sie im Verfahren stehen und welche Ziele gerade im Vordergrund sind, sollen die Fachpersonen in den Abklärungsgesprächen den Ablauf und Stand des Verfahrens jeweils explizit machen. Neben den allgemeinen Grundsätzen der Gesprächsführung ist es wichtig, dass den Klient*innen bewusst gemacht wird, welche Themen (des Unterstützungsbedarfs) und Fragen in einem spezifischen Gesprächsabschnitt relevant sind. Es ist ausserdem wesentlich, dass die Fachpersonen die Meinungen und Aussagen der Klient*innen richtig verstehen, auch wenn das mehrere Nachfragen erfordert. Sie sollten sich nicht aus Taktgefühl auf eine vage Interpretation des Gesagten verlassen.



Abklärungsergebnisse

Die Abklärungsergebnisse bilden die Grundlage für die Errichtung von Schutzmassnahmen. Sie müssen mit den Erwägungen der Behörden den Klient*innen zum rechtlichen Gehör unterbreitet werden.

Damit sich Menschen mit Behinderung angemessen darauf vorbereiten können, ist es wichtig, dass eine **Zusammenfassung** der gesammelten Informationen sowie eine Erklärung der geplanten Massnahme **in leicht verständlicher Sprache** verfasst werden. Diese Unterlagen müssen mit genügend Vorlauf verschickt und bei Bedarf zusätzlich mündlich erklärt werden. Es genügt nicht, nur mündlich über das Resultat der Abklärung und die Empfehlung für die Art der Schutzmassnahme zu informieren.



Anhörung

Jede Person muss von der KESB zwingend angehört werden. Die Anhörung stellt sicher, dass Entscheidungen nicht ohne **Einbezug der Klient*innen** getroffen werden. Diese erhalten bei der Anhörung die Möglichkeit, sich zu den Berichten und den Erwägungen der Behörden zu äusseren. Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen dürfen auch einen Vorschlag machen, wer als Beistandsperson ernannt wird. Aus der Anhörung ergeben sich für die KESB weitere Erkenntnisse, die im behördlichen Entscheid berücksichtigt werden müssen.



Akteneinsicht

Das rechtliche Gehör umfasst auch das Recht auf Akteneinsicht. Dieses Recht muss Menschen mit Behinderung nicht nur gewährt, sondern auch ermöglicht werden. Sie sind darauf angewiesen, dass ihnen die Inhalte der Berichte erläutert werden. Sie haben wie alle das Recht, Akten zu ergänzen oder zu berichtigen. Dafür benötigen Menschen mit Behinderung die Unterstützung von Fachpersonen. Die Anhörung soll ihnen die Möglichkeit geben, Fragen zu den Berichten zu stellen und ihre Sicht darzulegen. Es ist wichtig, dafür genug Zeit einzuberechnen.



Gesprächsvorbereitung

Für die Anhörung ist ein geeigneter **Zeitpunkt** im Verfahren zu wählen. Dabei soll auch die aktuelle Lebenssituation der anzuhörenden Person berücksichtigt werden. Es kann hilfreich sein, die Einladung für die Anhörung mit Bezugs-

personen oder am Verfahren beteiligten Begleitpersonen abzusprechen. Die **Informationen** zum Gespräch müssen für die adressierte Person verständlich und für die Willens- und Meinungsbildung geeignet sein (→ 6). Bei Bedarf sollen die Informationen von einer Betreuungs- oder Fachperson mündlich erläutert werden. So kann auch geprüft werden, ob die Inhalte von der anzuhörenden Person verstanden worden sind. Diese muss sich auf das Gespräch vorbereiten können. Die KESB soll sicherstellen, dass Menschen mit Behinderung die dafür nötige Unterstützung erhalten und den zentralen Stellenwert des Gesprächs für das Verfahren erkennen können.

Es besteht für die eingeladene Person keine Pflicht, an einer Anhörung teilzunehmen. Die Gründe, auf eine Anhörung zu verzichten, können unterschiedlicher Art sein. Sie sollen jedoch dem **Willen der anzuhörenden Person** entsprechen. Der Einladung soll deshalb keine Verzichtserklärung beigelegt werden. Ärztliche Gutachten allein, die etwa eine Verständigung ausschliessen, können keinen Ausschluss begründen. Eine sorgfältige Vorbereitung der Anhörung verhindert, dass Menschen mit Behinderung bei der Anhörung Schaden nehmen können. Massgeblich dafür ist, dass die Bedarfe der anzuhörenden Personen für das geplante Gespräch und die Rolle allfälliger Begleitpersonen vorgängig geklärt werden (→ 7).

Gesprächsführung

Zu Beginn der Anhörung soll die gesprächsführende Fachperson Inhalte, Ziele und Ablauf des Gesprächs nochmals erläutern. Sie soll zudem den Stand des Verfahrens und die anstehenden Schritte darlegen. Die ungewohnte Situation kann zu Stresssituationen führen. Es ist hilfreich, mit den Ausführungen am **Lebensalltag von Menschen mit Behinderung** anzuknüpfen. Für alle am Gespräch Beteiligten sollte zudem jederzeit klar sein, welche Inhalte besprochen werden. Dafür können visuelle Hilfsmittel nützlich sein (→ 6). Es ist darauf zu achten, dass die anzuhörende Person zu allen für die Entscheidungsfindung relevanten Punkten Stellung nehmen kann.

Menschen mit Behinderung brauchen nicht nur genug Zeit, um ihre Beiträge formulieren zu können, sondern müssen gegebenenfalls auch zum Erzählen ermutigt werden. Es soll für sie auch klar erkennbare Möglichkeiten geben, neue Aspekte einzubringen und Wünsche zu formulieren. Eine Voraussetzung dafür ist, dass die **Sichtweise der Behörden** transparent und verständlich dargelegt wird. Ebenso sollten die Konsequenzen des anstehenden Entscheids für die angehörte Person klar werden.

Gesprächsprotokoll

Das Gespräch ist in einem Protokoll festzuhalten. Es ist sinnvoll, die wichtigsten Punkte davon gemeinsam zu formulieren. So kann sich die gesprächs-führende Fachperson versichern, dass die Verständigung gelungen ist. Für Menschen mit einer schweren Kommunikationsbeeinträchtigung sind solche Gespräche sehr anstrengend. Es sind deshalb genug Pausen vorzusehen. Diese können genutzt werden, um Gesprächsinhalte schriftlich zusammenzufassen. Die verantwortliche Fachperson der KESB sollte sicherstellen, dass die angehörte Person weiterhin alle für das Verfahren relevanten Informationen in einer für sie zugänglichen und verständlichen Art erhält.

Entscheid

Die KESB trifft nach der Anhörung und Prüfung der Abklärungsberichte einen Entscheid. Das Ergebnis der Anhörung muss im Entscheid berücksichtigt werden. Aus dem Entscheid sollte auch hervorgehen, wie die Klient*innen ins Verfahren einbezogen und welche Massnahmen getroffen wurden, um deren Mitwirkung sicherzustellen.

Einbezug in die Entscheidungsfindung

Um Aussagen von Menschen mit Behinderung in der behördlichen Entscheidungsfindung angemessen einzubeziehen, sind deren **Lebenssituation und Kommunikationsfähigkeiten** zu berücksichtigen. Diese haben einen Einfluss darauf, inwiefern Menschen mit Behinderung sich eine eigene Meinung bilden und ihren Willen zum Ausdruck bringen können. Zugleich darf der **Wille der Klientin oder des Klienten** nicht entwertet werden, indem etwa argumentiert wird, dass die Person leicht zu beeinflussen ist oder über mangelnde Reflexionsfähigkeit verfügt.

Kommunikation des Entscheids

Der Entscheid muss adressatengerecht kommuniziert werden. Menschen mit Behinderung haben unterschiedliche Bedarfe. Welche Kommunikationsformen und -mittel sich eignen, muss vorgängig geklärt werden (→ 7). Damit der **Anspruch auf das rechtliche Gehör** umfassend gewährleistet ist, müssen auch die Rechtsmittel verständlich kommuniziert werden, unabhängig davon, ob eine Anhörung stattgefunden hat. Nur so haben die Klient*innen die Möglichkeit, Beschwerde zu erheben.

Menschen mit Behinderung müssen wie alle Gelegenheit erhalten, Fragen zum Entscheid zu stellen. Auch soll ihnen aufgezeigt werden, dass sie Einwände in der Umsetzung des Entscheids vorbringen können, wenn sie unzufrieden sind. In anderen Worten: Es muss verständlich sein, dass **Ergänzungen und Änderungen am Entscheid** auch später noch möglich sind. Deshalb ist bei der Kommunikation des Entscheids ein direkter Kontakt mit den Klient*innen zumeist sinnvoll.

Grundlagen der Empfehlungen

Das Forschungsprojekt

Die Empfehlungen entstanden im Rahmen des Forschungsprojekts «Behörden in der Kommunikation mit Menschen mit Behinderung» unter der Leitung von Prof. Gabriela Antener. Das Projekt war Teil des Nationalen Forschungsprogramms «Fürsorge und Zwang» (NFP76), welches vom Schweizerischen Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (SNF) geführt und finanziert wurde. Die Empfehlungen gründen auf den darin gewonnenen Erkenntnissen durch die Untersuchung von Fallakten, durch die Führung von Interviews mit Klient*innen und unterschiedlichen Fachpersonen sowie durch Beobachtung von Gesprächen. Neben den Empfehlungen zuhanden von Behörden und anderen Fachpersonen wurden auch Empfehlungen für Betroffene in Leichter Sprache erarbeitet.

Mehr Informationen finden Sie hier:

- www.nfp76.ch: Forschungsprogramm und Projekte
- www.fhnw.ch/kesb-leicht: Leitfaden für Fachpersonen, Leitfaden für Menschen mit Behinderung in Leichter Sprache, Materialien, Forschungsergebnisse

Zusammenarbeit

Die Empfehlungen wurden vom Forschungsteam entwickelt und im Rahmen eines Workshops mit Fachpersonen evaluiert. Im Workshop waren vertreten:

- Iris Binzegger, Abteilungsleiterin Abklärungsdienst KESB Zug
- Ada Cossu, Sozialarbeiterin bei Pro Infirmis Basel-Stadt, Dorneck & Thierstein
- Dr. iur. Patrick Fassbind, Präsident KESB Basel-Stadt
- Jan Habegger, Stv. Geschäftsführer bei insieme Schweiz
- Evelyne Riner-Thommen, Vize-Präsidentin KESB Region Solothurn
- Yves Wenger, Leiter Abklärungsteam KESB Basel-Stadt

Die Anregungen und Empfehlungen der Fachpersonen wurden berücksichtigt; die Autorinnen tragen die Verantwortung für den Inhalt dieses Leitfadens.

Impressum

Autorenschaft

Prof. Gabriela Antener, Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW Olten

Dr. Sara Galle, Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW Olten

Dr. Simone Girard-Groeber, Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW Olten

lic. phil. Annette Lichtenauer, Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW Olten

Gestaltung und Layout

Barbara Hürzeler, Atelier Linkerhand, Bern

Publikation

Publiziert mit der finanziellen Unterstützung

des Schweizerischen Nationalfonds

zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (SNF)

Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW

Olten, im Mai 2024

Kontakt

Bei Fragen und Anregungen:

Prof. Gabriela Antener, gabriela.antener@fhnw.ch

n|w Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

 **Schweizerischer
Nationalfonds**