

Verwaltungsphobie: eine Einführung in die Thematik

Mit zunehmender Digitalisierung wird die Erledigung von administrativen Dingen für viele zu einem wahren Kraftakt. Von verschiedenen Seiten flattern Dokumente ins Haus, und jedes Mal gelten nicht nur andere Zahlungsfristen, sondern auch andere Zahlungsmittel. Noch vor wenigen Jahren war das anders: Jeder Brief fand seinen Weg in den Briefkasten, für die Bezahlung von Rechnungen hatte man 30 Tage Zeit, und es gab nur die Wahl zwischen Post- oder Banküberweisung.

Text: Stéphane Morandi, Leitende Ärztin, Joëlle Tena, Leiterin der Sozialen Dienste, Estelle Zürcher, Verantwortliche der Unités sociales, Psychiatrie CHUV, Lausanne



Spätestens seit der politischen Affäre um Thomas Thévenoud im Jahr 2014 ist der Begriff Verwaltungsphobie in aller Munde. Der wegen Steuerhinterziehung angeklagte französische Politiker rechtfertigte mit seiner Phobie, dass er seine Steuern nicht bezahlt hatte. Durch diese Polemik ist ein bisher tabuisiertes Problem in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt, auch wenn die Anerkennung der Phobie als psychische Störung noch nicht abschliessend geklärt ist und zu Diskussionen Anlass gibt.

Definition von Verwaltungsphobie

Verwaltungsphobie als solche findet sich nicht in den offiziellen Klassifikationssystemen für medizinische Diagnosen. Am nächsten kommt der Begriff allerdings der spezifischen Phobie, wie sie in den Mortalitäts- und Morbiditätsstatistiken der ICD-11¹ beschrieben ist. Diese Phobie «ist gekennzeichnet durch eine ausgeprägte und übermässige Furcht oder Angst, die immer dann auftritt, wenn man einem oder mehreren bestimmten Objekten oder Situationen ausgesetzt ist oder diese erwartet [...] und die in keinem Verhältnis zur tatsächlichen Gefahr steht. Die phobischen Objekte oder Situationen werden gemieden oder aber mit intensiver Angst oder Furcht ertragen.» Damit diese Diagnose gestellt wird, müssen die Symptome mehrere Monate lang anhalten und so schwerwiegend sein, dass sie zu erheblichem Leidensdruck oder zu erheblichen Beeinträchtigungen in wichtigen Bereichen des Lebens führen.

Die Verbindung zwischen der Verwaltungsphobie und anderen psychischen Störungen

Wie jede spezifische Phobie ist auch die Verwaltungsphobie häufig mit anderen psychischen Störungen assoziiert: Angststörungen wie sozialer Angststörung, generalisierter Angststörung, Agoraphobie, Panikstörung, affektiven Störungen und Suchterkrankungen. Gleichzeitig kann eine Verwaltungsphobie sowohl Folge als auch Ursache einer anderen psychischen Störung sein. Um ein Beispiel zu nennen: Wer eine depressive Episode durchlebt, fühlt sich oft sehr müde und hat Schwierigkeiten, sich zu konzentrieren. Diese Symptome können die Fähigkeit einer Person einschränken, bestimmte Aufgaben zu erledigen. Andererseits kann das Scheitern bei der Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten dazu führen, dass sich die Betroffenen nutzlos fühlen, sich schämen oder sich sogar schuldig fühlen. Wenn diese Gefühle über einen längeren Zeitraum anhalten oder stark genug sind, können sie zu depressiven Verstimmungen führen. Darüber hinaus können Schwierigkeiten bei der Erledigung administrativer Aufgaben auf kognitive Probleme zurückzuführen sein, die mit anderen psychischen Störungen wie Schizophrenie, neuronalen Entwicklungsstörungen wie Autismus-Spektrum-Störungen oder degenerativen Erkrankungen wie Demenz zusammenhängen.

Mechanismen und Folgen einer Verwaltungsphobie

In unserer Gesellschaft gibt es unzählige administrative Aufgaben zu erledigen. Da sind nicht nur die monatlichen Rechnungen zu bezahlen, man muss sich auch um die Forderungen der Krankenkasse, der Arbeitgeber*in, der Steuerverwaltung oder des Strassenverkehrsamtes kümmern. Auch bestimmte Lebensphasen können mit sehr viel administrativem Aufwand verbunden sein, zum Beispiel wenn ein Umzug oder eine Trennung ansteht.

Der Umgang mit Behörden erfordert ein gewisses Systemverständnis, ausreichende Kenntnisse der Verwaltungssprache und die Fähigkeit, sich gut zu organisieren. Diese Fähigkeiten werden in der Regel von den Eltern oder zum Teil von der Schule vermittelt, oder man erwirbt sie selbst durch Learning by Doing.

Während sich die einen im Verwaltungsdschungel zurechtfinden, ist der Weg für andere steinig. Wenn Aufgaben zu schwierig oder Hürden unüberwindbar erscheinen, kann es zu Blockaden kommen. Diese können plötzlich auftreten oder sich im Laufe der Zeit entwickeln; häufig stehen sie im Zusammenhang mit finan-

Abteilung für mobile Psychiatrie

Die Sozialarbeiter*innen der Abteilung für mobile Psychiatrie des Service de psychiatrie communautaire (PCO)⁴ übernehmen die Aufgabe, Menschen mit schweren psychischen Störungen und/oder Suchterkrankungen dazu zu motivieren, Pflege in Anspruch zu nehmen oder bereits aufgegleiste Therapien weiterzuführen. Die Sozialarbeiter*innen des PCO bringen fundierte Kenntnisse der Problematik und des sozialen Netzwerks mit, wodurch es möglich ist, den Adressat*innen konkrete und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Lösungen anzubieten. Daneben erleichtern Interventionen vor Ort und die Begleitung bei praktischen Schritten in Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartner*innen den Aufbau einer therapeutischen Bindung und garantieren so einen besseren Zugang zur Gesundheitsversorgung. Und schliesslich erlauben die Rolle einiger Sozialarbeiter*innen als Case Manager*innen und die multidisziplinäre Zusammenarbeit mit Psychiater*innen oder Pflegenden eine bessere Integration der sozialen Problematik in die medizinische Betreuung. Alle diese Aspekte tragen zur Genesung der betreuten Personen bei.

ziellen Schwierigkeiten oder mit einer sich plötzlich verändernden Lebenssituation. Wie bereits erwähnt, muss dieser Prozess nicht zwangsläufig Teil einer psychischen Störung sein, sondern kann auch deren Auslöser sein.

Wer seinen Briefkasten nicht mehr leert, seine Mailbox nicht mehr aufruft und Briefe ungeöffnet in der Schublade verschwinden lässt, läuft Gefahr, eine Lawine loszutreten, die nicht mehr zu stoppen ist: Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Zahlungsbefehle, Betreibungen. Rasch verdoppelt oder verdreifacht sich die Zahl der eingehenden Briefe, was die Ohnmacht und Überforderung der Betroffenen vor der Aufgabe weiter verstärkt.

Wenn Miete und Stromrechnungen weiter gezahlt werden, haben diese Verzögerungen rein administrative und finanzielle Folgen, die allerdings zu einer Verschuldung oder gar Überschuldung führen können. Wird aber überhaupt keine administrative Aufgabe mehr wahrgenommen, kann dies zum Verlust der Wohnung, zur sozialen Ausgrenzung oder gar zur sozialen Marginalisierung der betroffenen Person führen.

Ein wichtiger Punkt dieser Verwaltungsspirale ist, dass der Zugang zu Sozialhilfeleistungen erschwert wird.

Um Leistungen wie eine Prämienverbilligung oder Sozialhilfe zu erhalten, muss mit verschiedenen Unterlagen und Nachweisen Auskunft über die finanzielle Situation gegeben werden. Wenn eine Person aber vor Administrativem Forfait gegeben hat, ist es ein Ding der Unmöglichkeit, die nötigen Unterlagen zu beschaffen, und die Person verzichtet auf die Unterstützung, auf die sie Anspruch hätte.

Dies hat auch Auswirkungen auf den Zugang zur Gesundheitsversorgung: Es kommt häufig vor, dass Personen mit einer Verwaltungsphobie von ihren administrativen Problemen überrollt werden und nicht mehr die Zeit, Energie und/oder finanziellen Ressourcen haben, um eine medizinische oder psychologische Betreuung zu beginnen oder weiterzuführen. Diese Unzugänglichkeit zur Gesundheitsversorgung trägt dann dazu bei, dass sich ihr physischer und/oder psychischer Gesundheitszustand weiter verschlechtert. Es entsteht ein Teufelskreis, durch die Verschlechterung des Gesundheitszustands erschweren sich die Erledigung administrativer Aufgaben und die Inanspruchnahme sozialer Unterstützung weiter.



Administrative und medizinische Unterstützung

Die Betroffenen haben die Möglichkeit, bei sozialen Einrichtungen in ihrer Region um Hilfe zu bitten, wo sie entweder an die zuständigen Stellen weitervermittelt werden oder eine Kostenübernahme in die Wege geleitet wird: Im Kanton Waadt sind dies Caritas, Unafin (Schuldensanierung für die Stadt Lausanne), CSP, das Büro für Sozialhilfe, Parlons Cash und andere. Für Fachleute ist es wichtig, darauf zu achten, wie schwerwiegend die administrativen Schwierigkeiten sind, wie lange sie bereits andauern und wie häufig es zu Rückständen kommt. So können Risikosituationen rechtzeitig erkannt werden. Dabei gilt es, den Kontext der Person zu berücksichtigen und in Perspektive zu setzen. Wird eine soziale Begleitung eingerichtet, ist es wichtig, die relevanten Informationen weiterzugeben und der Person nach Möglichkeit Sicherheit zu vermitteln. So können ihre Erwartungängste im Rahmen gehalten werden. Um der Person Hand dafür zu bieten, ihre Vermeidungstaktik hinter sich zu lassen, ist es wichtig, sie während der laufenden Schritte zu begleiten, insbesondere während kritischer Phasen. In der Folge unterstützen die Fachleute der Sozialen Arbeit der Person dabei, ihre Autonomie wiederzuerlangen, indem sie scheinbar unüberwindbare Aufgaben in viele kleine Häppchen unterteilen, die so leichter zu bewältigen sind. Sozialarbeiter*innen helfen, die anfallenden administrativen Aufgaben zu priorisieren und zu planen. Falls die Gesamtbeurteilung der Situation auf ein Problem mit der psychischen Gesundheit hinweist, ist es wichtig, die Person bei der Umsetzung einer geeigneten medizinischen Betreuung zu unterstützen.

Fliessen medizinische und soziale Aspekte ineinander, muss auf integrierte und multidisziplinäre Weise möglichst auf beide Problematiken Einfluss genommen werden. Hilfreich erweist sich in solchen Fällen ein bifokaler Ansatz, bei dem Sozialarbeiter*in und Therapeut*in die Betreuungsarbeit kookonstruieren. In gewissen medizinischen Zentren, insbesondere in der Psychiatrie, bieten spezialisierte Sozialarbeiter*innen Coachingangebote an, die sowohl psychische als auch soziale Probleme in die Begleitung einbeziehen. Dann übernehmen sie in der Regel auch die Funktion einer Schnittstelle zwischen den allgemeinen Sozialdiensten und dem medizinischen Bereich.

Vom psychologischen Standpunkt her besteht der Ansatz – wie übrigens bei jeder spezifischen Phobie – darin, die Person dem Objekt ihrer Ängste auszusetzen. Was die Pflege angeht,

hat man gute Erfahrungen mit der kognitiven und verhaltensorientierten Therapie gemacht. Während der Therapie konzentriert sich die Person mithilfe des Therapeuten oder der Therapeutin darauf, bestimmte dysfunktionale Überzeugungen oder Gedanken zu verändern, und lernt gleichzeitig, ihre Emotionen besser zu regulieren. Zum Schluss wird die Person dem phobischen Objekt oder der phobischen Situation exponiert. In besonders schweren Fällen kann zur Verringerung der Angstzustände auch Medikation angeboten werden. Bei bereits bestehenden Erkrankungen oder im Falle von Begleiterkrankungen erfordern diese eine spezielle Behandlung.

Schlussfolgerung

Eine Verwaltungsphobie entsteht entweder aus Situationen heraus, in denen sich die Person von den zu erledigenden Aufgaben überwältigt fühlt, oder bei psychischen Schwierigkeiten, die sie in ihrer Fähigkeit einschränken, sich um ihre administrativen Angelegenheiten zu kümmern. In beiden Fällen besteht ein starker Zusammenhang zwischen sozialen Schwierigkeiten und psychischen Gesundheitsproblemen. Sozialarbeiter*innen, die mit Menschen mit einer sozialen Phobie zu tun haben, sollten sich immer überlegen, ob allenfalls eine psychische Störung vorliegt. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, den Kontakt zum bestehenden Gesundheitsnetzwerk zu fördern, wobei nicht vergessen werden darf, dass Gesundheitsfachleute von den Patient*innen vom Arzt- oder Berufsgeheimnis entbunden werden müssen, damit sie Informationen an Dritte weitergeben dürfen. Im Falle einer Urteilsunfähigkeit der Adressat*innen müssen die verschiedenen Vorsorgedokumente wie Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag berücksichtigt und die Vertrauensperson konsultiert werden. Personen, die keinen Zugang zur Gesundheitsversorgung haben und deren psychische Gesundheit beeinträchtigt zu sein scheint, finden die Liste der zuständigen Stellen auf der Website von santepsy.ch² für die lateinischen Kantone oder [wie geht's dir](http://wie-gehts-dir.ch)³ für die Deutschschweiz. •

Fussnoten

1. tinyurl.com/ICD-11-Statistik.
2. santepsy.ch/de/was-tun/sich-helfen-lassen.
3. wie-gehts-dir.ch.
4. Website PCO, chuv.ch.