



# HANDBUCH



# Soziale Arbeit

## VORWORT

Immer wieder sind SozialarbeiterInnen in unterschiedlichen Handlungsfeldern von psychischen und physischen Übergriffen durch KlientInnen betroffen. Auf mehreren Bezirksverwaltungsbehörden kam es in den letzten Jahren zu Situationen, in denen SozialarbeiterInnen von KlientInnen bedroht bzw. körperlich attackiert wurden. Gewalt durch körperliche Übergriffe von KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen ist ein wenig offen angesprochenes, wenn nicht tabuisiertes Thema in der Sozialarbeit. Hierzu finden sich derzeit noch kaum Studien, die sich mit dieser Thematik auf empirischer Ebene beschäftigt haben. Der Bachelorstudiengang Soziale Arbeit der Fachhochschule St. Pölten hat nun dieses Thema aufgegriffen und zum Gegenstand eines Projektes gemacht. 14 Studierende des Jahrgangs so10 erarbeiteten ein Jahr lang eine Vielfalt von Themen im Bereich von Gewalt und Aggression mit dem Ziel, ein bisher wenig erforschtes Gebiet durch systematische Forschung zu erhellen.

Gewalterfahrung kann besonders traumatisierend sein und langfristige Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit sowie das Selbstkonzept von Menschen haben. Eine Trennschärfe zwischen Aggression und Gewalt war ebenso Thema dieses Projektes wie Auswirkungen von Gewalt, Gewaltprävention, der Übergang von Aggression zu einer Gewalthandlung, Eskalationen der Gewalt, Zusammenhang zwischen Persönlichkeitsstruktur und Aggressionsausdruck. Ziel des Projektes war es somit ein tieferes und damit umfassenderes Verständnis von Gewalt als spezifischen Ausdruck der Aggression zu erlangen sowie die Erarbeitung eines Leitfadens für SozialarbeiterInnen (exemplarisch für Jugendwohlfahrt) zum besseren Umgang mit Aggressionen und um Gewalterfahrungen zu verringern bzw. unwahrscheinlicher zu machen.

Es erfolgte eine empirische quantitative Erhebung mittels eines Fragebogens, der an alle Bezirkshauptmannschaften Niederösterreichs, Fachgebiet Jugendwohlfahrt versandt wurde. Die Rücklaufquote erlaubt signifikante Aussagen, die durch das SPSS System dargestellt wurden und als Grundlage für viele Bachelorarbeiten dienten.

# Soziale Arbeit

Mit großer Freude und Stolz dürfen wir nun die außerordentlichen Leistungen der Studierenden dieses Projektes in Form eines Handbuches für die Jugendwohlfahrt vorlegen.

Die Studierenden hoffen, damit allen MitarbeiterInnen der Sozialarbeitspraxis eine spannende und informative Wissensquelle zu bieten.

Für das Projektteam

DSA Mag. (FH) Ulrike Rautner-Reiter

Prof. (FH) Dr. Edith Singer

St. Pölten, Juni 2013

# Soziale Arbeit

1. Einleitung .....	6
2. „Licht ins Dunkel“ – 14 erleuchtende Studienberichte .....	7
2.1. Wie entsteht gewaltbereites Verhalten von KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen? (Wai Kei Wan) .....	7
2.2. Gewaltprävention – Aspekte und Maßnahmen zum Schutz vor gewaltbereitem Klientel in der Sozialarbeit. Eine Forschung im Kontext der Jugendwohlfahrtspraxis (Marlene Zauner) .....	10
2.3. Gewaltbereite KlientInnen in der Sozialen Arbeit – Eine Studie über Konzepte und Strategien zur Vermeidung bzw. Deeskalation von bedrohlichen Situationen mit KlientInnen bei Neustart Wien (Lydia Simma) .....	14
2.4. „Verurteilend geht gar nicht.“ Wie Gesprächsführung eingesetzt wird, um Aggressionen der KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen weitgehend zu vermeiden. Ein Praxisfeldervergleich im Raum St. Pölten. (Gerda Lackner) .....	17
2.5. Deeskalierende Methoden in Konfliktsituationen (Samantha Dammalage)....	20
2.6. Einflussfaktoren auf Gewalt an SozialarbeiterInnen im Kontext von Hausbesuchen der Jugendwohlfahrt (Agnes Mahler) .....	23
2.7. Persönlichkeit und Gewalt - Auswirkungen extravertierter und introvertierter Persönlichkeitspräferenzen der SozialarbeiterInnen auf den Umgang mit Gewalt seitens der KlientInnen (Stephanie Sommer).....	26
2.8. Wahrnehmung von Angst und deren Bewältigung von SozialarbeiterInnen im Praxisfeld des Zwangskontextes (Bettina Prankl) .....	29
2.9. Die Auswirkungen von Gewalt durch KlientInnen auf das Berufs- und Privatleben von SozialarbeiterInnen (Sabine Winklehner) .....	32
2.10. Ressource Polizei? Polizeiliche Interventionen im Kontext gewaltbesetzter KlientInnenkontakte (Andrea Hirschhofer) .....	35
2.11. „Gefahr KlientIn?“ Geschlechtsbezogene Selbst- und Fremdwahrnehmung von Gewalt und Aggression durch KlientInnen am Beispiel der SozialarbeiterInnen des Vereins Neustart (Sandra Nitzsche) .....	38

# Soziale Arbeit

2.12. Fremd- und Selbsteinschätzung der Gefährlichkeitsbeurteilung in vier sozialen Bereichen (Jacqueline Staudinger).....	42
2.13. Aggression und Gewalt gegen SozialarbeiterInnen – Ein Vergleich zwischen Einrichtungen mit und ohne Zwangskontext (Susanne Zlabinger) .....	47
2.14. Aggression und Gewalt gegenüber SozialarbeiterInnen – Relevanz der thematischen Auseinandersetzung in der Lehre aus Sicht der Studierenden (Bianca Steiner) .....	51
3. Checkliste .....	54
3.1. Prävention.....	54
3.1.1. Weiterbildung / Reflexion.....	54
3.1.2. Vorbereitung auf Beratungsgespräche .....	54
3.1.3. Im Gespräch.....	54
3.1.4. Setting / persönliches Auftreten.....	55
3.1.5. Kollegiale Teammaßnahmen .....	56
3.2. Deeskalation .....	56
3.3. Hausbesuche .....	56
4. Literatur .....	58

# Soziale Arbeit

## 1. Einleitung

Das vorliegende Handbuch ist das Ergebnis von 14 Bachelorarbeiten des Bachelorstudienganges Soziale Arbeit der Fachhochschule St. Pölten zum Thema Aggression und Gewalt durch KlientInnen. Die vielfältigen Perspektiven und Problemdarstellungen sowie Lösungsansätze stellen einen informativen Fundus für die Sozialarbeitsprofession dar.

Die Grundlage bilden umfassende quantitative und qualitative Erhebungen, die als Garant für solides wissenschaftliches Arbeiten gelten dürfen.

Dem/der Leser/in bietet dieses Handbuch somit Perspektivenvielfalt, empirisch fundierte Ergebnisse und Schlussfolgerungen sowie eine praxisorientierte Checkliste.

### Die Projektgruppe

**D**AMMALAGE SAMANTHA

**H**IRSCHHOFER ANDREA

**L**ACKNER GERDA

**M**AHLER AGNES

**N**ITZSCHE SANDRA

**P**RANKL BETTINA

**S**IMMA LYDIA

**S**OMMER STEPHANIE

**S**TAUDINGER JACQUELINE

**S**TEINER BIANCA

**W**AN WAI KEI

**W**INKLEHNER SABINE

**Z**AUNER MARLENE

**Z**LABINGER SUSANNE

## 2. „Licht ins Dunkel“ – 14 erleuchtende Studienberichte

### 2.1. Wie entsteht gewaltbereites Verhalten von KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen? (Wai Kei Wan)

*„Welche Ursachen sind für die Entstehung von gewaltbereitem Verhalten von KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen ausschlaggebend?“ Ein Vergleich von drei Handlungsfeldern aus sozialarbeiterischer Sicht.*

Bei dieser Ursachenforschung wurden Perspektiven der SozialarbeiterInnen aus drei Handlungsfeldern – Kinder, Jugendliche und Familie, materielle Grundsicherung und Migration – erhoben und verglichen. Der Fokus dieser Untersuchung wird dabei auf die Ursachen für die Entstehung von gewaltbereitem Verhalten gelegt, welches seitens der KlientInnen gegen die SozialarbeiterInnen gerichtet ist.

Für die Datenerhebung wurden sechs problemzentrierte Interviews mithilfe eines vorgefertigten Leitfadens mit SozialarbeiterInnen geführt. Aus je einem Handlungsfeld wurden zwei SozialarbeiterInnen zu ihrer Sichtweise befragt. Die gesammelten Daten durch die Erhebung mittels qualitativer Interviews wurden zudem durch Literatur und Fachzeitschriften ergänzt. Damit wurden bereits bekannte wissenschaftliche Theorien den aus der Empirie gewonnenen Ergebnissen gegenübergestellt. In der Auswertung wurde das Datenmaterial der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring unterzogen.

Die gegenständliche Untersuchung zu den Ursachen für die Entstehung von gewaltbereitem Verhalten seitens der KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen aus den drei Praxisfeldern Jugendwohlfahrt, Wohnen und Migration zeigt anhand der Forschungsergebnisse, dass die Auslöser im Rahmen einer Dreiecks-Konstellation zum Vorschein kommen: a) SozialarbeiterIn, b) KlientIn und c) Einrichtung bzw. Umfeld, in dem sich die zwei Handelnden bewegen (Setting).

Hinsichtlich des/der Sozialarbeiters/in verkompliziert das sogenannte doppelte Mandat die Arbeit mit den AdressatInnen dahingehend, dass einerseits versucht wird, Unterstützung anzubieten, andererseits viel Macht und Kontrolle ausgeübt werden,

## Soziale Arbeit

die sich aus dem Auftrag durch die Institution ergeben. Die Machtposition, die besonders den SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt zukommt, geht mit der vermeintlichen Ohnmacht von KlientInnen einher und wird als Eingriff in das Leben der Familie und zerstörerisch erlebt. Aggressives Verhalten stellt hier einen Versuch dar, Widerstand zu leisten, um sich des Ohnmachtsgefühls zu entledigen. Außerdem scheinen die HelferInnen als Ventil zum "Dampf-Ablassen" zu dienen, wenn sich Unmut aufgrund negativer Erlebnisse der KlientInnen angehäuft hat, zumal die ersteren meist ihre einzigen Ansprechpersonen sind. Darüber hinaus werden SozialarbeiterInnen offensichtlich immer wieder mit den unerfreulichen Botschaften, die sie überbringen müssen, identifiziert, sodass die Aggression auf sie projiziert wird, die in Wirklichkeit der schlechten Nachricht gelten sollte. Auch können gewaltbereite Verhaltensweisen durch den/die SozialarbeiterIn selbst sowohl bewusst als auch unbewusst provoziert werden, indem durch Umgang, Haltung, Gesprächsführung und fehlende Transparenz Respekt- und/oder Verständnislosigkeit gegenüber dem/der Klienten/in signalisiert werden.

In Anbetracht der auf die KlientInnen zurückführenden Ursachen dürften Emotionen wie Frust und Angst, die durch Bedrohungen (z.B. im Zuge einer Kindesabnahme), Überforderung (z.B. Bewusstwerden der eigenen Grenzen) und Unzufriedenheit verursacht werden können, zu aggressiven Handlungen führen. Zudem können KlientInnen aufgrund ihrer psychischen Erkrankungen sowie Traumatisierungen, die primär im Praxisfeld Migration anzutreffen sind, gewaltbereites Verhalten aufweisen. Ein erhöhtes Risiko wird durch den Einfluss von Substanzen wie Drogen oder Alkohol zusätzlich gefördert. Weiters kann es sich um erlernte Umgangsformen handeln, die durch Faktoren wie Milieu, Erziehung und Kulturen vermittelt bzw. durch Belohnung als Folge von Aggression erlernt werden. In diesem Sinne kennen KlientInnen keine alternativen Handlungs- und Reaktionsweisen. Weiters kommt hinzu, dass ihr Leben häufig durch multiple Problemlagen gekennzeichnet ist, das im wechselseitigen Verhältnis zu ihrem Ressourcenmangel steht. Diese Umstände erschweren den psychischen Ausgleich und können beim geringsten Anlass die Aggressions- und Gewaltbereitschaft verursachen.

Nicht zuletzt kann das Setting Aggression von KlientInnen herbeiführen. Im Wohnheim gilt es, die Gestaltung der Räumlichkeiten, in denen sie sich Tag und



## Soziale Arbeit

Nacht aufhalten, möglichst gemütlich und attraktiv vorzunehmen. Ob die Beratung im Büro der Jugendwohlfahrt oder im Rahmen eines Hausbesuchs durchgeführt wird, kann ebenso das Verhalten der KlientInnen beeinflussen. Im Zuge des Hausbesuchs kann außerdem das Auftreten mit der Polizei ihre Aggressionsbereitschaft hervorrufen. Im Bereich der Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund kann hingegen das Gruppensetting eine Eskalation zur Folge haben, da die aufgebrachten Emotionen aufgrund der Gruppendynamik durch die einzelnen Beteiligten verstärkt werden können.

Abschließend seien noch die im Bereich der folgenden Handlungsfelder spezifisch relevanten Ursachen für Aggression erwähnt. Im Hinblick auf das Wohnheim wird Widerstand beim Gast erzeugt, indem ihn der/die SozialarbeiterIn auf sein defizitäres Verhalten hinweist, was als Angriff seiner Person wahrgenommen wird. Aus dem heraus kann eine Gegenreaktion in Form der Aggressivität hervorgerufen werden, um sich zu verteidigen. In der Flüchtlingsbetreuung lässt die Tatsache viel Aggressivität entstehen, dass sich KlientInnen den einschränkenden gesetzlichen, von den Behörden vorgegebenen Rahmenbedingungen ausgeliefert sehen. Langes Warten oder keine Beschäftigung zu haben gehört zu ihrem Alltag, worauf kein Einfluss ausgeübt werden kann. Zu guter Letzt basiert das aggressive Verhalten dieser Klientel auf der falschen Annahme über Entscheidungskompetenzen der SozialarbeiterInnen, die diese jedoch nicht haben. Dies vermittelt den Eindruck, als würden sie nichts unternehmen, um den Asylsuchenden aus ihrer misslichen Lage zu helfen.

## **2.2. Gewaltprävention – Aspekte und Maßnahmen zum Schutz vor gewaltbereitem Klientel in der Sozialarbeit. Eine Forschung im Kontext der Jugendwohlfahrtspraxis (Marlene Zauner)**

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit der Klärung folgender Forschungsfrage:

*„Welche Aspekte und Maßnahmen dienen zum Schutz vor gewaltbereiten KlientInnen aus der Sicht von Jugendwohlfahrts-MitarbeiterInnen?“*

Die Daten wurden mittels leitfadengestützten ExpertInneninterviews, einem Gedächtnisprotokoll und einer Literaturrecherche erhoben.

Durch die Analyse der Daten wird sichtbar, dass die Auseinandersetzung mit der Thematik „Gewalt gegen SozialarbeiterInnen seitens KlientInnen“ die Basis für jegliche Gewaltprävention darstellt. Eine Form der Auseinandersetzung bieten Schulungen, in denen SozialarbeiterInnen auf präventive Aspekte und Maßnahmen aufmerksam gemacht werden. Es können Erfahrungen ausgetauscht und herausgefunden werden, wo noch Informationsbedarf besteht.

Außerdem konnte ermittelt werden, dass ein angemessener Umgang mit KlientInnen einen relevanten Gesichtspunkt in der Gewaltprävention einnimmt. Wertschätzung und Transparenz spielen eine wichtige Rolle, da sie Respekt und Verständnis für das Gegenüber und dessen Handlungen vermitteln. Überdies sollte der/die SozialarbeiterIn eine neutrale Körperhaltung, die weder Schwäche noch Überlegenheit signalisiert, einnehmen. Es gilt eine positive Geisteshaltung dem Klienten bzw. der Klientin gegenüber verinnerlicht zu haben, da sich diese in der Körperhaltung widerspiegelt. Angemessenes Sprachtempo, Lautstärke und Tonhöhe können ebenfalls als präventive Aspekte angesehen werden. Durch Blickkontakt werden non-verbale Signale gesendet. Daher macht es Sinn, keine Bedrohung – durch „Anstarren“ – oder kein Desinteresse – durch ständige Abwendung des Blickes – zu vermitteln. All diese Aspekte des Umgangs beeinflussen den KlientInnenkontakt und ermöglicht somit deren adäquate Handhabung, einer Gefahrensituation vorzubeugen.

## Soziale Arbeit

Faktoren bezüglich des Sozialarbeiters bzw. der Sozialarbeiterin nehmen eine nicht zu vernachlässigende Rolle in der Gewaltprävention ein. Durch Selbstsicherheit des Sozialarbeiters bzw. der Sozialarbeiterin werden den KlientInnen die Grenzen für ein nicht geduldetes Verhalten aufgezeigt. Die ExpertInnen gaben an, dass durch die Absolvierung eines Selbstverteidigungskurses ihre Selbstsicherheit gestärkt worden ist. Es ist empfehlenswert Kleidungsstücke, die provozieren könnten, zu vermeiden. Des Weiteren wird darauf hingewiesen Kleidung und Schuhwerk so zu wählen, dass ein stabiler Stand bzw. ein Weglaufen nicht behindert wird. Zu beachten ist, dass Accessoires, beispielsweise um den Hals, für ein Würgen oder Festhalten missbraucht werden könnten. Diese Erkenntnisse verdeutlichen die mögliche Einflussnahme des/der Sozialarbeiters/Sozialarbeiterin im Bezug auf Gewaltprävention.

Im Hinblick auf einen gewaltfreien Arbeitsplatz konnten mehrere präventive Faktoren ermittelt werden. Durch eine richtige Positionierung von Einrichtungsgegenständen ist es möglich, zum einen eine Barriere – beispielsweise durch einen Tisch – zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn zu schaffen und zum anderen die Benutzung eines Fluchtweges zu ermöglichen. Es wird empfohlen, Gegenstände, die als potenzielle Waffen dienen könnten – z.B. Scheren, nicht in Reichweite der KlientInnen aufzubewahren. Es wird angeraten zu vermeiden, dass persönliche Informationen über den/die SozialarbeiterIn erlangt werden können. Auf private Fotos ist daher zu verzichten. Der Arbeitsbereich bzw. das Büro kann mit einem Alarmsystem – Notfalltasten am Computer, Telefon, etc. – ausgestattet sein. Dies gewährleistet in gewaltpotenziellen Situationen, schnell Unterstützung durch KollegInnen oder PolizistInnen heranziehen zu können. Im Team Absprachen über verschlüsselte „Hilferufe“ zu treffen, ermöglicht ebenfalls prompt Hilfe zu bekommen und einer eventuellen Eskalation entgegen zu wirken. Sich bei KlientInnenkontakten nicht allein in den Räumlichkeiten der Institution zu befinden, das Abziehen von Schlüsseln in Türschlössern und die Vermeidung von langen Wartezeiten sollten ebenfalls Beachtung finden.

Die Ergebnisse zeigen, dass eine vorhergehende Gefahreneinschätzung des Klienten bzw. der Klientin ermöglicht, gewaltpräventive Maßnahmen zu setzen.

## Soziale Arbeit

Durch Einholung von Vorinformation – mittels Aktendurchsicht oder Kontaktaufnahme zu ehemaligen betreuenden KollegInnen – über den Klienten bzw. die Klientin können Risikofaktoren – beispielsweise Wegweisungen, Frauenhausaufenthalte, etc. – festgestellt werden. Weitere vorab einschätzbare Risikofaktoren stellen die Behandlung von sensiblen Themen, Gefahr-in-Verzug-Maßnahmen, Drohungen, Alkohol- und/oder Drogenmissbrauch und KlientInnen mit psychischen Erkrankungen dar. Sind diese Risikofaktoren bekannt, kann der/die SozialarbeiterIn den Termin im Beisein eines Kollegen bzw. einer Kollegin oder der Polizei wahrnehmen. Ebenso ist ein Termin im Büro einem Hausbesuch vorzuziehen. Zudem ist es ratsam, einen Heulalarm, der den Klienten bzw. die Klientin verwirren und somit eine Flucht ermöglichen kann, mitzuführen.

Des Weiteren hat die Forschung ergeben, dass durch rechtzeitiges Erkennen von Gewaltprädiktoren eine Gewaltprävention durch die Setzung von Notfallmaßnahmen möglich ist. Das Bauchgefühl des Sozialarbeiters bzw. der Sozialarbeiterin kann einen wichtigen Hinweis für die Gewaltbereitschaft von KlientInnen geben. Durch Berufserfahrung wird die Schärfung der Wahrnehmung für gewaltpotenzielle Situationen gefördert. Sobald Gewaltprädiktoren – z.B. Unruhe, veränderte Stimmlage, etc. – identifiziert werden, muss schnellstens gehandelt werden, um eine Eskalation zu vermeiden. Dies ist durch Abbruch der Situation – den Klienten bzw. der Klientin hinaus bitten – oder durch Hinzuziehung von Hilfe – KollegInnen oder Polizei – ausführbar.

Die erhobenen Daten haben gezeigt, dass ein Hausbesuch von den KlientInnen als Bedrohung wahrgenommen werden kann, da in deren Privatsphäre eingedrungen wird. Bei bereits bekanntem Aggressionspotenzial eines Klienten bzw. einer Klientin wird empfohlen den Außendienst nur in Begleitung eines Kollegen bzw. einer Kollegin oder der Polizei abzustatten. Es wird befürwortet Details über den Hausbesuch an eine/n oder mehrere KollegInnen weiterzugeben. Mit Hilfe eines Mobiltelefons wird gewährleistet, sich rasch Unterstützung organisieren zu können. Die bewusste Wahrnehmung der Umgebung ermöglicht, eventuell notwendige Fluchtmöglichkeiten zu erkennen. Die Eingangstüre sollte nicht zugesperrt werden und der Sitzplatz ist so zu wählen, dass der Ausgang schnell erreicht werden kann.

## Soziale Arbeit

Ein weiterer Risikofaktor sind „gefährliche“ Haustiere – beispielsweise Hunde. Der/die KlientIn kann gebeten werden, das Tier für den Zeitraum des Besuches wegzusperren.

All diese Faktoren beeinflussen den Verlauf eines KlientInnenkontakts und deren angemessene Handhabung kann eine Eskalation vermeiden. Als zentrales Ergebnis kann festgehalten werden, dass Wissen über die Thematik erforderlich ist, um präventiv handeln zu können.

# Soziale Arbeit

## **2.3. Gewaltbereite KlientInnen in der Sozialen Arbeit – Eine Studie über Konzepte und Strategien zur Vermeidung bzw. Deeskalation von bedrohlichen Situationen mit KlientInnen bei Neustart Wien (Lydia Simma)**

*„Welche betriebsinternen Konzepte und Strategien zur Vermeidung bzw. Deeskalation von bedrohlichen Situationen mit KlientInnen sind bei Neustart Wien vorhanden und wie werden diese umgesetzt?“*

Das Anliegen der gegenständlichen Arbeit ist es, einerseits vorhandene Konzepte und Handlungsanleitungen zur Vermeidung und Deeskalation gefährlicher Situationen der Einrichtung Neustart in Wien zu erfassen, andererseits auch persönliche Strategien eines Sozialarbeiters in Hinblick auf die beschriebene Problematik zu ergründen. Darüber hinaus soll auch die Umsetzung dieser Konzepte und Strategien im Mittelpunkt der Forschung stehen. Die Daten wurden anhand von zwei leitfadengestützten ExpertInneninterviews erhoben. Diese wurden zum einen mit dem Einrichtungsleiter, zum anderen mit einem Sozialarbeiter der Einrichtung geführt. Die Datenauswertung erfolgte anhand der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring.

Es kann zunächst festgehalten werden, dass bei unbekanntem KlientInnen, die beispielsweise zum ersten Mal in die Einrichtung oder ersatzweise zu einer anderen Betreuungsperson kommen, das größte Aggressionspotenzial liegt. Gerade der Empfang und der Journdienst sind mit dieser KlientInnengruppe am meisten konfrontiert, weshalb hier die größte Wahrscheinlichkeit besteht, Opfer von Gewalt und Aggressionen zu werden.

Bezüglich der bestehenden Konzepte, gibt es einerseits bundesweite, wie etwa das Qualitätshandbuch und die Grundschulung, andererseits spezifische Konzepte, z.B. die standortbezogene Gebrauchsanweisung. Je allgemeiner und praxisferner die Konzepte sind, desto weniger bleiben sie in Erinnerung und desto weniger werden sie effektiv umgesetzt. Als wirksames Konzept kann daher die standortbezogene

## Soziale Arbeit

Gebrauchsanweisung genannt werden, die alltägliche Abläufe in Bezug auf KlientInnen und konkrete Regelungen beinhaltet.

Konzepte zur Vorbereitung auf und zur Vermeidung von bedrohlichen Situationen ist zunächst das richtige Setting im Büro, das besagt, dass SozialarbeiterInnen immer näher zur Tür sitzen als KlientInnen, um im Notfall schnell das Zimmer verlassen zu können. Aufgrund der Pragmatik der räumlichen Gegebenheiten und der fehlenden Relevanz, wird dieses Setting bei Neustart Wien nur sehr mangelhaft umgesetzt. Darüber hinaus dient vor allem dem Journdienst die Akteneinsicht vor einem Gespräch mit unbekanntem KlientInnen zur Vorbereitung auf eventuell schwierige Situationen. Als weiterführende Strategie kann die/der SozialarbeiterIn zunächst im Wartebereich das Anliegen abklären und/oder die Tür zum Bürozimmer offen lassen. Es besteht auch die Möglichkeit KollegInnen Bescheid zu geben, dass diese im Notfall präsent sind.

In Bezug auf den Empfang kann das Konzept des Anwesenheitsmoduls erwähnt werden, das besonders für diese Funktion wichtig ist, um KlientInnen konkrete Auskünfte und Informationen über die Anwesenheit der/des betreuenden Sozialarbeiterin/Sozialarbeiters geben zu können. Klare Auskünfte sind wichtig, um das Aggressionspotenzial der KlientInnen gering zu halten. Die Umsetzung, d.h. die Eintragung in das Anwesenheitsmodul, wurde vom interviewten Sozialarbeiter bewiesen.

Wenn bedrohliche Situationen bereits entstanden sind, wird eine formalisierte Verhaltensregel befolgt. Das Wichtigste in dieser Situation ist zunächst das Prinzip der Öffentlichkeit, sprich, sich in den Empfangsbereich zu begeben, so kann mit den MitarbeiterInnen des Empfangs Kontakt aufgenommen werden, ob weitere SozialarbeiterInnen präsent sein sollen, um die Situation zu beobachten. Entweder wird die Situation selbst deeskaliert, oder, wenn sich die/der KlientIn nach Aufforderung weigert zu gehen, wird die Polizei alarmiert. Bei der Eigende Eskalation betont der Interviewpartner die Wichtigkeit, keinen Druck auf die KlientInnen auszuüben und sie nicht maß zu regeln, sondern die Bedürfnisse der KlientInnen ernst zu nehmen und ihnen ein Gefühl von Sicherheit zu geben.

## Soziale Arbeit

Wenn es bedrohliche oder schwierige Situationen mit KlientInnen gegeben hat, wird dies in ausführlichen Nachbesprechungen mit allen Beteiligten durchgearbeitet. Dadurch können die eigenen Handlungsweisen reflektiert und adaptiert werden, was wiederum präventive Wirkung für zukünftiges Handeln hat.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass ein Bezug zur persönlichen Praxis in Konzepten, sowie das Bewusstsein über mögliche Gefahren im Umgang mit KlientInnen, die Voraussetzungen für das Verstehen und Umsetzen von Konzepten sind. Eine solche Sensibilisierung kann durch ausführliche Nachbesprechungen stattfinden. Im diesem Rahmen können auch weitere wichtige Konzepte wiederholt und den MitarbeiterInnen nahe gelegt werden, wodurch die Wahrscheinlichkeit erheblich erhöht wird, dass Konzepte verinnerlicht und folglich wirksam umgesetzt werden.



# Soziale Arbeit

## **2.4. „Verurteilend geht gar nicht.“ Wie Gesprächsführung eingesetzt wird, um Aggressionen der KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen weitgehend zu vermeiden. Ein Praxisfeldervergleich im Raum St. Pölten. (Gerda Lackner)**

*„Wie wird Gesprächsführung in verschiedenen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit im Raum St. Pölten eingesetzt, um in emotional belastenden Gesprächen Aggressionen der KlientInnen gegenüber der Sozialarbeiterin bzw. des Sozialarbeiters weitgehend zu vermeiden?“*

Das Handwerkszeug der Sozialen Arbeit ist das Gespräch. Aus diesem Grund ist die Auseinandersetzung mit dem Thema Gesprächsführung meines Erachtens besonders wesentlich. Im Zusammenhang mit unserem Projekt „Gefahr KlientIn?“ scheinen zusätzlich zur Forschungsfrage folgende Überlegungen von Bedeutung:

- Gibt es gewisse „Grundtools“, die in jedem Praxisfeld der Sozialen Arbeit entscheidend sind?
- Welche Gesprächstechniken sind in der Praxis besonders hilfreich, um aggressivem Verhalten der KlientInnen gegenüber der Sozialarbeiterin / des Sozialarbeiters vorzubeugen?
- Was kann getan bzw. was sollte vermieden werden, um eine Konversation nicht eskalieren zu lassen?

Die Forschung beschränkte sich auf vier verschiedene Praxisfelder Sozialer Arbeit im Raum St. Pölten und verglich die Art der Gesprächsführung in unterschiedlichen Einrichtungen. Ferner wurde erforscht, welche Unterschiede sich in den Praxisfeldern auf die Gesprächsführung auswirken. Die Daten wurden mittels qualitativer ExpertInneninterviews erhoben. Zudem wurde eine ausführliche Literaturanalyse zum Thema Gesprächsführung durchgeführt. Die Datenauswertung fand mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring statt.

## Soziale Arbeit

Die Gegenüberstellung der Praxisfelder zeigte, dass es trotz unterschiedlicher Voraussetzungen, doch Gemeinsamkeiten zum Thema Gesprächsführung in den Einrichtungen gibt. Eine Grundhaltung gegenüber der Klientel getragen von Empathie, Wertschätzung, Respekt und Aufrichtigkeit ist für SozialarbeiterInnen generell unerlässlich. Diese Werte sind nicht nur in Konfliktsituationen förderlich, sondern grundsätzlich angebracht. Um suboptimal verlaufene Gespräche im Team reflektieren zu können, ist Teamfähigkeit ebenso ein wesentliches Attribut in diesem Beruf. Zu den erwähnten Handwerkszeugen gehören auch die Fähigkeit Gespräche deeskalierend zu gestalten sowie das Beherrschen verschiedener Gesprächstechniken.

Als nützliche Gesprächstechniken im vorliegenden Kontext haben sich Reframing, Paraphrasieren, Wiederholen, Spiegeln, das Gespräch in eine andere Richtung lenken, die unterschiedlichen Standpunkte anhören sowie Nachfragen und Entschleunigen erwiesen. Erfahrung und Intuition spielen in diesem Zusammenhang in allen hier untersuchten Praxisfeldern eine große Rolle.

Um ein schwieriges Gespräch nicht eskalieren zu lassen, sind vor allem Aufmerksamkeit und Achtsamkeit entscheidend. Zeigt eine Klientin bzw. ein Klient aggressives Verhalten, sollte man in erster Linie ruhig sprechen und nicht auf die Stimmung des Aggressors eingehen, um selbst so wenig Angriffsfläche wie möglich zu bieten. ExpertInnen empfehlen, die Aggressionen des Gegenübers aufzunehmen, im Gespräch keinen Widerstand zu bieten sowie nicht konfrontativ zu arbeiten.

Als Ziel dieser Arbeit wurde zudem definiert, herauszufinden, welche Unterschiede in den Praxisfeldern sich auf die Gesprächsführung auswirken. Dazu brachte die Studie im Wesentlichen folgende Erkenntnisse:

Eine Vorbereitung auf emotional belastende Gespräche wäre wünschenswert, ist jedoch nicht in allen Praxisfeldern immer möglich. Bedingt durch die Gegebenheiten, haben SozialarbeiterInnen in manchen Einrichtungen damit zu rechnen, unvorbereitet schwierige Gespräche führen zu müssen.

# Soziale Arbeit

Das Setting spielt bei der Gesprächsführung eine wesentliche Rolle und kann nur in manchen Praxisfeldern als optimal bezeichnet werden. Möglicherweise kann suboptimales Setting Aggressionen der Klientel gegenüber SozialarbeiterInnen begünstigen.

In einigen Praxisfeldern sind die Themenbereiche, welche Beratungsinhalt sind, eher emotional belastend, als in anderen, was auch die Art der Gesprächsführung beeinflusst.

Sprachbarrieren werden in der Jugendwohlfahrt und in der Justizanstalt als Handikap für die Gesprächsführung empfunden, während dies beim PSD sowie im Jugendzentrum eher nicht der Fall ist.

Die Ergebnisse der Literaturanalyse deckt sich mit den erhobenen Daten dieser empirischen Arbeit. Es gibt kein Patentrezept, um Gespräche so zu führen, dass möglichst wenig Aggressionen beim Klientel auftreten. Eine gewisse Grundhaltung ist jedoch in allen Bereichen der Sozialen Arbeit das Um und Auf. Jede Sozialarbeiterin bzw. jeder Sozialarbeiter sollte sich der Macht des Wortes bewusst sein und sich dementsprechend mit dem Thema Gesprächsführung auseinandersetzen. Soziale Arbeit ist prozessverantwortlich und da die persönliche Einstellung den Prozess maßgeblich beeinflusst, sind SozialarbeiterInnen angehalten, diese immer wieder zu hinterfragen und gegebenenfalls neu zu definieren. Die Person der Beraterin bzw. des Beraters ist ein wichtiges Element der Beratung (vgl. Zwicker-Pelzer 2010:45).

*„Ihre Präsenz in der Ganzheit der Person (die Haltung, der Körper, Geist und Seele) ist der Hauptfaktor für erfolgreiche und gelingende Beratungsverläufe und Beratungsergebnisse.“* (vgl. ebd. 45)

„WILLST DU EIN GUTER GESPRÄCHSPARTNER SEIN, DANN SCHAU AUCH IN DICH SELBST HINEIN!“

(BENIEN 2003:53)

# Soziale Arbeit

## 2.5. Deeskalierende Methoden in Konfliktsituationen (Samantha Dammalage)

Im folgenden Beitrag werden die Ergebnisse meiner Forschungsfrage beleuchtet, die wie folgt lautet:

*„Welche deeskalierenden Methoden in Konfliktsituationen kommen im Strafvollzug, in der Psychiatrie und in der Suchthilfe zur Anwendung?“*

Ich habe für meine Arbeit die Methode des ExpertInneninterviews gewählt, um auf diese Weise Inputs von Seiten des Fachpersonals zu bekommen.

Trotz unterschiedlicher Handlungsfelder Sozialer Arbeit scheinen in der Ergebnisformulierung viele Parallelen auf. Ursachen für Konflikte sind oft Verstöße gegen bestehende Regeln, fehlende Informationsweitergaben im Bereich des Strafvollzuges und im psychiatrischen Bereich spezifische psychische Zustandsbilder von KlientInnen. Der Ausbruch verbaler und körperlicher Gewalt zieht sich als roter Faden durch alle drei beforschten Bereiche. Als ein wichtiges Kriterium zur Einschätzung eines Konfliktes wird auch die Toleranz- und Schmerzgrenze der MitarbeiterInnen genannt, denn in Abhängigkeit davon kann überhaupt erst von einer Eskalation einer Situation gesprochen werden.

Als Deeskalationsmethoden werden das Schaffen neuer Perspektiven erwähnt, ebenso wie die Fähigkeit, als SozialarbeiterIn die Perspektive zu wechseln, empathisch vorzugehen und aktiv zuzuhören, um dem Klienten bzw. der Klientin somit das Gefühl von Verständnis zu vermitteln. Eine deeskalierende Wirkung zeigt darüber hinaus auch das Erweitern des Raumes und der Sichtweise der Insassen, da diese in einer Konfliktsituation oft eine eingeschränkte Wahrnehmung haben. Im Bereich des Strafvollzugs ist ein bemühter Einsatz von SozialarbeiterInnen in Bezug auf Informationsweitergabe an Insassen zu beobachten, ein Umstand, der als solcher entschärfend wirkt. In der Psychiatrie wiederum sind beruhigende Worte, Eingehen auf den Klienten bzw. die Klientin und das Ergründen der Ursachen eines Konfliktes sehr bedeutsam in Hinblick auf Deeskalation. Im Bereich der Suchthilfe zeigt sich, dass das Umfeld in einer potentiell eskalierenden Situation eine wichtige

## Soziale Arbeit

Rolle spielt und daher auf die Reduzierung des Lärmpegels und das Schaffen von mehr Raum zur Entschärfung besonders geachtet werden muss. In einer bereits eskalierten Situation sollte versucht werden, den aktuellen Grund für die Angespanntheit und Aufregung des Klienten bzw. der Klientin herauszufinden. Dies kann entweder durch die eigene Wahrnehmung oder durch vorsichtiges Nachfragen umgesetzt werden.

Generell sollten mögliche Konfliktursachen wie ein Ungleichgewicht in Bezug auf das Machtverhältnis oder eine wertende oder vorwurfsvolle Haltung vermieden werden. Von Bedeutung ist es auch, abzuschätzen, was versprochen werden kann und was wiederum nicht realisierbar ist. Versprechen, bei denen die Umsetzung wenig wahrscheinlich ist, sollten nicht leichtfertig gemacht werden, da dies sehr am Fundament des Vertrauens in der Zusammenarbeit zwischen KlientInnen und SozialarbeiterIn rütteln würde. Häufig erweist es sich im psychiatrischen Bereich als kontraproduktiv, im deeskalierenden Gespräch mit dem Klienten bzw. der Klientin auf die tatsächliche Situation und den aktuellen Aufenthaltsort hinzuweisen, da sich der/die KlientIn somit leicht in eine Verteidigungshaltung gedrängt fühlt und die angespannte Lage noch weiter verschärft werden würde.

Bevor es überhaupt zu einer Konfliktsituation kommt, sollten präventive Maßnahmen ergriffen werden. Zeichen ersten Unmutes sollten im Ansatz wahrgenommen und aktiv gegengesteuert werden, die Wahrung der eigenen Sicherheit ist ebenso nicht zu vernachlässigen.

Bei Beratungsgesprächen mit KlientInnen, die aufgrund ihres aggressiven Verhaltens bereits bekannt sind oder zum ersten Mal zu einem Gespräch erscheinen, ist es für den/die SozialarbeiterIn von Vorteil, sich davor mit KollegInnen abzusprechen und diese zu bitten, Präsenz zu zeigen. Dies kann im Ernstfall dazu beitragen, dem/der KlientIn bewusst zu machen, dass im Falle einer Eskalation weitere Personen sofort zur Stelle sind.

## Soziale Arbeit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass meine Ergebnisse, die ich teilweise mit Hilfe von hinzugezogener Literatur untermauern konnte, neben einer umfassenden Information über deeskalierende Methoden in Konfliktsituationen auch einen kleinen Einblick in die jeweiligen Arbeitsbereiche von SozialarbeiterInnen gewähren.

## 2.6. Einflussfaktoren auf Gewalt an SozialarbeiterInnen im Kontext von Hausbesuchen der Jugendwohlfahrt (Agnes Mahler)

*„Welche Aspekte spielen in Bezug auf Gewalt, im Sinne der eigenen Gefährdung, im Kontext von Hausbesuchen durch SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt aus ihrer eigenen Sicht eine Rolle?“*

Hausbesuche, das Eintreten in einen privaten Lebensraum, stellen eine wesentliche Tätigkeit von SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt dar. Diese Forschung widmet sich der Wahrnehmung von Einflussfaktoren auf das Gewaltpotential bei Hausbesuchen von SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt. Zur Erforschung wurden Leitfadeninterviews mit Sozialarbeiterinnen verschiedener Bezirkshauptmannschaften geführt und nach der Methode der Inhaltsanalyse ausgewertet.

- „Rahmenbedingungen“

Zur Frage, ob das Gewaltpotential bei angemeldeten oder bei unangemeldeten Hausbesuchen gleich oder größer ist, konnten unterschiedliche Meinungen festgestellt werden. Von den Sozialarbeiterinnen wurden zwar jeweils unterschiedliche Aspekte genannt, doch nicht als entscheidende Faktoren erklärt. Trotzdem, im Widerspruch, werden unangemeldete Hausbesuche potentiell gefährlicher eingeschätzt. Der Anlass des Hausbesuchs spielt auch eine Rolle. So wird insbesondere eine Kindesabnahme aufgrund der potentiell hohen Emotionalität als Risikofaktor betrachtet. Daher wird in solchen Fällen eine polizeiliche Begleitung hinzugezogen, die als hilfreich und deeskalierend wahrgenommen wird. Allgemein wird die Begleitung von einer Person, wie einem/er Kollegen/in, dem Dienstautochauffeur oder einem Amtsvormund, als Schutz gesehen. Diesbezüglich stellt das sogenannte „4-Augen-Prinzip“, beziehungsweise die Vorschrift in bestimmten Fällen Hausbesuche zu zweit, mit einem/er Kollegen/in, zu tätigen, eine Schutzmaßnahme dar. Eine bereits vorhandene Bekanntheit und Vertrautheit mit den zu besuchenden Personen wird ebenfalls als risikomindernd angesehen. Psychische Erkrankungen und Suchtmittelmissbrauch werden jedoch als kaum oder überhaupt nicht beeinflussbar, aber als sehr entscheidende Faktoren hinsichtlich unerwarteten

# Soziale Arbeit

aggressiven und gewalttätigen Verhaltens erkannt. Freilaufende, bissige Hunde werden ebenfalls als kaum beeinflussbare Gefahr wahrgenommen.

- „Kommunikative Aspekte“

Wie miteinander gesprochen wird, wird als wichtiger Einflussfaktor benannt. Klare Botschaften, Transparenz und das Ernst nehmen des Gegenübers werden diesbezüglich angesprochen. Das Ansprechen von wahrgenommenen Ängsten beziehungsweise Gefühlen wird als positiver Einflussfaktor dargelegt. Hingegen wird das Ansprechen von besonders problematischen Themen als heikel betrachtet und aufgrund des geschützteren Settings im Amt bevorzugt. Von der Seite des Klientels ausgehende Drohungen und der Gebrauch von sexualisierter Sprache werden als unangenehm und bedrohlich klassifiziert. Wird der Hausbesuch zu zweit getätigt, wird eine Rollenverteilung im Sinne eines „Good-Cop“ und eines „Bad-Cop“ zur bewussten Verhinderung einer Eskalation, als hilfreichen Einflussfaktor genützt.

- „Aspekte die eigene Person betreffend“

Im Bezug auf das eigene Verhalten werden entsprechend höfliche Gastmanieren, die Rücksicht auf kulturelle Sitten und eine prinzipielle wertschätzende Haltung als relevant erlebt. Hinsichtlich des eigenen Auftretens wird eine ängstliche Haltung als negativer Einflussfaktor und eine selbstbewusste, ruhige, klare, bestimmende Haltung als positiver Einflussfaktor in Bezug auf die Gefahr von Gewalt deklariert. Das Wahrnehmen und „Spüren“ von Gefühlen des Gegenübers wird ebenfalls als entscheidend betrachtet.

- „Psychohygiene“

Die Arbeitseinteilung, als auch der eigene Umgang mit der Arbeit an sich, werden aufgrund der entsprechenden psychischen Gesundheit als weitere Aspekte, die das Gewaltpotential bei Hausbesuchen beeinflussen, wahrgenommen. Die Unterstützung durch das Team und die Aufarbeitung bestimmter Situationen werden als hilfreiche, dem Gewaltpotential vorbeugende Faktoren gesehen.



# Soziale Arbeit

- „Aus- und Fortbildung“

Hinsichtlich Einflussfaktoren, die bereits in der beruflichen Ausbildung beziehungsweise dem Studium der Sozialen Arbeit verankert sind oder sein könnten, wird auf den Mangel an vermittelter Gesprächsführung und Selbstschutz hingewiesen. Die angebotene Schulung der Landesregierung zur Thematik gewaltbereiter KlientInnen wurde als besonders hilfreich eingestuft.

- „Bewusstsein über potenzielle Gefahr“

Als einen besonders entscheidenden Einflussfaktor wird das rechtzeitige Beenden des Hausbesuchs beschrieben. Dies erfordert das Bewusstsein und Wahrnehmen einer potentiellen Gefahr. Diesbezüglich wurden beispielsweise Todesdrohungen zur Sprache gebracht. Der allgemeine, vorwiegend verschwiegene Umgang mit der Thematik, besonders hinsichtlich der Transparenz und Aufklärung über Vorfälle, wird eher hinderlich in Bezug auf die Bewusstwerdung des allgemeinen Gewaltpotentials im Kontext der Jugendwohlfahrt gedeutet. Jedoch alleine das Bewusstsein, dass immer etwas passieren kann, wird als wertvoll erachtet. Die für andere verfügbare Information über den eigenen Aufenthalt durch einen entsprechenden Gebrauch eines Kalenders im Amt und das Bereithalten eines funktionsfähigen Mobiltelefons, werden als bewusste präventive Handlungen geäußert.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass viele unterschiedliche Einflussfaktoren auf das Gewaltpotential bei Hausbesuchen wahrgenommen werden. Die Beeinflussung dieser wird teilweise als durchaus gegeben und partiell als sehr beschränkt oder nicht vorhanden erlebt. Weitere Schritte hinsichtlich der Ermöglichung eines offenen Austauschs und einer willkommenen Diskussion über diese Thematik erscheinen auf jeden Fall ein guter Weg zu sein.

# Soziale Arbeit

## 2.7. Persönlichkeit und Gewalt - Auswirkungen extravertierter und introvertierter Persönlichkeitspräferenzen der SozialarbeiterInnen auf den Umgang mit Gewalt seitens der KlientInnen (Stephanie Sommer)

Basierend auf dem Interesse der Autorin an der Persönlichkeit der SozialarbeiterInnen, insbesondere den Präferenzen Extraversion und Introversion, wurde folgende Forschungsfrage formuliert:

*„Wie wirken sich extravertierte und introvertierte Persönlichkeitspräferenzen der SozialarbeiterInnen auf den Umgang mit Gewalt seitens der KlientInnen aus?“*

Der Datenerhebung ging das Ausfüllen des Persönlichkeitstests MBTI durch die InterviewpartnerInnen voraus, um die Ausprägung der Persönlichkeitspräferenzen Extraversion und Introversion feststellen zu können. Bei allen SozialarbeiterInnen wurde ein extravertiertes Verhalten ausgetestet. Lediglich bei zwei wurde ein Verhalten erfasst, das sich sowohl extravertiert als auch introvertiert zeigt. Zur anschließenden Erhebung der Daten wurde die qualitative Methode des problemfokussierten Interviews gewählt. Dieses Interview wurde mit fünf SozialarbeiterInnen geführt und im Anschluss anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet.

Die Forschungsergebnisse zeigen diverse Auswirkungen extravertierten und introvertierten Verhaltens der SozialarbeiterInnen in Bezug auf Gewalt seitens der KlientInnen.

Hinsichtlich der Definition von Gewalt ist zu erwähnen, dass die Wahrnehmung der Gewalt als einen körperlich spürbaren Angriff mit einem sich extravertiert und introvertiert zeigenden Verhalten verbunden werden kann. Des Weiteren kann angenommen werden, dass SozialarbeiterInnen mit introvertiertem Verhalten Präventionsmaßnahmen präferieren, die den Kontakt mit KlientInnen ausschließen. In eskalierenden Situationen hat die Unterstützung der KollegInnen gegenüber der Hilfeleistung von Sicherheitsorganen Priorität. Trat eine Gewalthandlung seitens eines Klienten bzw. einer Klientin ein, scheint die Beratung zunächst unterbrochen zu

## Soziale Arbeit

werden. Die introvertierte Persönlichkeitskomponente wirkt sich offenbar nach einer Entschuldigung des Klienten bzw. der Klientin durch eine anschließende Weiterbetreuung desjenigen/derjenigen aus. Eine KlientInnenübergabe sowie eine Supervision scheinen SozialarbeiterInnen mit introvertiertem Verhalten nicht als notwendig anzusehen. Bedeutsamer erscheint hingegen das eigenständige Bewältigen der Spannungen zwischen ihnen als SozialarbeiterInnen und den KlientInnen. Bezüglich der Umgangsstrategien im beruflichen Kontext konnte eine Verbindung zwischen dem sich introvertiert zeigendem Verhalten und der Wertschätzung der Intervention festgestellt werden. Hierbei ist offenbar vor allem das Aussprechen über Problematiken von großer Bedeutung. Auf persönliche Umgangsstrategien wirkt sich Introversion insofern aus, als die befragten SozialarbeiterInnen offensichtlich ihren Körper in den Mittelpunkt der Verarbeitung von Gewalt seitens der KlientInnen stellen. Dies äußert sich im Spazieren gehen oder Laufen. Wenn körperliche Betätigung exzessiv betrieben wird, kann dies jedoch zu gesundheitlichen Problemen führen. Ebenso der Umgang mit Tieren scheint bei diesen SozialarbeiterInnen eine Strategie zur Verarbeitung von Gewalt und Aggression seitens der KlientInnen zu sein.

Die Präferenz für extravertiertes Verhalten kann mit der Wahrnehmung der Gewalt als eine Handlung in Zusammenhang gebracht werden. Extravertierte SozialarbeiterInnen scheinen mittels Gesprächen präventiv zu agieren und die Unterstützung durch Sicherheitsorgane im Umgang mit gewaltbereiten KlientInnen zu schätzen. Konnte die Gewalthandlung der KlientInnen gegenüber ihnen als SozialarbeiterInnen nicht verhindert werden, wird offenbar durch die Beendigung der Betreuung des betreffenden Klienten bzw. der betreffenden Klientin der Kontakt zu diesem/dieser abgebrochen. Auch die Kündigung des Arbeitsverhältnisses kann eine Strategie extravertierter SozialarbeiterInnen darstellen. Ferner ziehen sie die Möglichkeit der Übergabe des Falles an KollegInnen in Betracht. Des Weiteren nehmen sie die Supervision offensichtlich als eine bedeutungsvolle Umgangsstrategie mit Gewalt seitens der KlientInnen wahr, haben diese jedoch noch nicht beansprucht. Erwähnenswert ist weiterhin, dass Extraversion, insbesondere deren Merkmal der Gesprächigkeit, mit der Wertschätzung der Intervention zusammen zu hängen scheint. Dabei stehen der Austausch unter den TeamkollegInnen und das

# Soziale Arbeit

Einholen anderer Meinungen im Zentrum. Abgesehen von den genannten beruflichen Maßnahmen wurden anhand der Forschung auch persönliche Strategien extravertierter SozialarbeiterInnen aufgezeigt. Dazu können therapeutische Methoden mit fiktiven Objekten oder Abgrenzungsmaßnahmen durch reale Objekte zählen, wie etwa das Ausziehen der Dienstkleidung. Außerdem spielt der Kontakt zu den Mitmenschen eine bedeutende Rolle im Umgang mit Gewalt von KlientInnen.

Neben diesen Forschungsergebnissen finden sich manche Ergebnisse, die keine Unterscheidung zwischen Extraversion und Introversion zulassen und daher wenige Informationen über Zusammenhänge zwischen Persönlichkeit und Strategie liefern. Grund dafür sind entweder unterschiedliche Äußerungen der Interviewpersonen oder einander ähnelnde Bemerkungen dieser. Zu diesen Ergebnissen gehören die Definition der Aggression, die von allen SozialarbeiterInnen unterschiedlicher Art war, die in jedem Interview genannte Deeskalation mittels Gesprächsführung und das ebenfalls von allen geäußerte Achten auf das eigene Gefühl.

Die Forschung zeigt, dass SozialarbeiterInnen je nach Persönlichkeitstyp unterschiedliche Umgangsstrategien mit Gewalt seitens der KlientInnen anzuwenden scheinen. Dennoch werden bezüglich einiger Bereiche wie Deeskalation dieselben Strategien angewandt. Hinsichtlich der Tatsache, dass bei keiner Interviewperson eine introvertierte Persönlichkeitspräferenz festgestellt werden konnte, stellt sich die Frage, ob der Beruf Soziale Arbeit ein Verhalten, das sich extravertiert zeigt, voraussetzt bzw. nur extravertierte Personen das Ergreifen dieses Berufes anstreben.

# Soziale Arbeit

## 2.8. Wahrnehmung von Angst und deren Bewältigung von SozialarbeiterInnen im Praxisfeld des Zwangskontextes (Bettina Prankl)

*„Wie nehmen SozialarbeiterInnen, die im Zwangskontext beruflich tätig sind, die eigene Angst vor gewaltbereiten KlientInnen wahr und wie bewältigen sie diese?“*

Die Daten wurden mithilfe von sechs Leitfadeninterviews (je zwei SozialarbeiterInnen der Bereiche Forensik, Jugendwohlfahrt und Justizanstalt) und einem Fragebogen an die SozialarbeiterInnen der NÖ. Jugendwohlfahrt erhoben und nach dem Kodierparadigma von Strauss/Corbin ausgewertet.

Angst wird von allen InterviewprobandInnen als etwas undefinierbares und nicht Konkretes beschrieben. Die Befragten nehmen ihre Angst in erster Linie durch körperliche Anzeichen (z.B. Herzklopfen, ein mulmiges Gefühl in der Bauchgegend, etc.) wahr. Ausgelöst werden diese Ängste unter anderem durch verbale und nonverbale Drohungen, aggressive Handlungen, durch Nichteinhaltung der Distanz bzw. gesetzten Grenzen, durch Verlust der Kontrolle und durch Situationen, die als ausweglos und einengend empfunden werden. Drohungen gegen Dritte z.B. gegen jemanden aus dem Team oder gegen die Familie lösen ebenso ein gewisses Unbehagen aus. Zudem erhöht sich die Angst in der Situation, wenn die Vorgeschichte bekannt ist bzw. eine psychiatrische Erkrankung bestanden hat. Im Gegensatz dazu wird keine Angst verspürt, wenn es sich ausschließlich um Beschimpfungen wie z.B. „du Trampel – du Arsch du“ handelt.

*„Wenn auch die Auslöser der Angst von Mensch zu Mensch variieren können, so gibt es doch gewisse Vorgänge, die nahezu bei allen regelmäßig Spannungen hervorrufen.“ (Marks/Winter 1993: 1)*

Für die interviewten SozialarbeiterInnen war Angst in der Berufspraxis ein Schutzfaktor und ein wichtiges Warnsignal.

Ob und inwieweit der Zwangskontext eher angstausslösende Situationen mit sich bringt, bleibt unklar. Angenommen wird jedoch, dass es im Zwangskontext durch die Einschränkung der Autonomie häufiger zu Gewalt- und Aggressionshandlungen

## Soziale Arbeit

kommen kann. Es zeigten sich unterschiedliche geschlechtsspezifische Empfindungen und Bewältigungsstrategien von Angst bei den SozialarbeiterInnen und der Wahrnehmung von KlientInnen. Zum einen werden männliche Klienten vorerst als gefährlicher eingestuft (z.B. aufgrund der körperlichen Konstitution), was in Folge eher Angst auslöst. Trotzdem werden weibliche Klientinnen nicht unterschätzt, da es bereits auch mit ihnen zu angstbesetzten Situationen gekommen ist. In Bezug auf die SozialarbeiterInnen nannten mir – sowohl Männer als auch Frauen – unangenehme Situationen, wobei meiner Meinung nach die Männer das Wort „Angst“ am ehesten vermieden, was auch von einer weiblichen Kollegin bestätigt wurde – „I steh zu meiner Angst. Männer würden´s niemals zugeben“. Ebenso wurden die Art und Weise der Begegnung als Differenz genannt.

Bezüglich der Bewältigung der Angst wurden drei Phasen (vor, in und nach der Situation) festgestellt, in denen teils unterschiedliche Bewältigungsstrategien angewandt werden. Um sich präventiv vor gefährlichen Situationen mit KlientInnen zu schützen, haben alle SozialarbeiterInnen eigene Strategien bzw. Einstellungen entwickelt. Einerseits können es Gegenstände sein, auf die im Gespräch verzichtet werden kann wie z.B. Schal, Kette, etc. oder darauf geachtet wird z.B. den Schlüssel immer bei sich zu tragen. Andererseits wird das Setting bewusst gestaltet und im Vorfeld die Rahmenbedingungen erklärt z.B. Grenzen aufzeigen. Zudem wird dem gründlichen Vorbereiten des Gespräches eine hohe Bedeutung zugesprochen. Andererseits ist es wichtig, die Tagesverfassung des Klienten/ der Klientin beim Gespräch zu berücksichtigen (z.B. auf die psychische Verfassung achten). Einen beträchtlichen Teil zur Prävention tragen die SozialarbeiterInnen selbst bei, indem man selber in sich gestärkt und verstärkt wachsam ist, ein gesundes Selbstwertgefühl hat, von seiner/ihrer Arbeit überzeugt ist und mit keiner negativen Erwartungshaltung in die Situation geht. Ebenso sollte auf die eigene Tagesverfassung und auf Übertragungen geachtet werden.

In einer Situation, in der die SozialarbeiterInnen Angst verspüren, wird das Gefühl nicht unterdrückt, sondern folgt eine individuelle Reaktion auf die genannte Emotion (Empfindungen ansprechen, Setting verlassen, KollegInnen zur Hilfe holen etc.). Alle Befragten waren sich auch einig, dass sie den angstausslösenden Vorfall nicht unbeachtet lassen und dies somit Auswirkungen auf die weitere

## Soziale Arbeit

Betreuungsbeziehung hat (Änderung Setting, Unterstützung durch KollegInnen, etc.). Verspüren die SozialarbeiterInnen hingegen das Gefühl, dass eine weitere professionelle Betreuung nicht mehr möglich ist, wird der Klient/die Klientin abgegeben.

*„Angst bedeutet immer Bedrohung, gleichzeitig aber auch Herausforderung und Aufforderung, die Fähigkeiten zu entfalten und zu entwickeln, sie zu bewältigen“ (Hicklin 1989:143)*

Alle Befragten verarbeiten den Vorfall nicht mit sich selbst, sondern wenden sich an diverse KollegInnen derselben Einrichtung oder nehmen Supervision in Anspruch. Als AnsprechpartnerIn werden folgende Professionen genannt: Pflegepersonal, Primar, fachliche Leitung der Sozialarbeit, SozialarbeitskollegInnen und PsychologIn. Zudem werden Teamsitzungen genutzt, um den Vorfall zu besprechen. Zum einen dienen diese Gespräche dazu, um KollegInnen vor diesem/dieser KlientIn zu warnen, zum anderen, um abzuklären, welche Gefährlichkeit besteht, bzw. ob die Situation richtig eingeschätzt wurde. Schlussendlich dienen die Gespräche dazu, um Vorschläge einzuholen, wie man folglich mit dem Klient bzw. der Klientin umgeht.

Für mein baldiges Berufsleben konnte ich viele Eigenschaften und Auslöser der Angst sowie Bewältigungsstrategien erforschen und hoffe, dass das Thema Angst allgemein im Sozialarbeiterkontext mehr akzeptiert bzw. enttabuisiert wird.

# Soziale Arbeit

## 2.9. Die Auswirkungen von Gewalt durch KlientInnen auf das Berufs- und Privatleben von SozialarbeiterInnen (Sabine Winklehner)

Das Interesse an dieser Studie basiert darauf, dass die Soziale Arbeit ein Berufsfeld ist, das sehr häufig dem Phänomen Gewalt ausgesetzt ist.

Meine Absicht ist es zu erfahren, wie es SozialarbeiterInnen mit Gewalthandlungen durch KlientInnen geht. Welche Auswirkungen haben diese Gewalterfahrungen und wie wird dieses Erlebnis verarbeitet? Daraus entwickelte sich folgende Forschungsfrage:

*„Wie wirkt sich eine Gewaltausübung durch einen/ eine KlientIn auf das Privat- und Berufsleben eines/ einer SozialarbeiterIn aus und welche Copingstrategien werden infolgedessen angewandt?“*

In Bezug auf das Privatleben wurden mögliche Auswirkungen im Hinblick auf Familie, aber auch Freunde und das soziale Umfeld, erfragt. Im Berufsleben lag der Fokus der Fragestellung auf Veränderungen in der Beziehung zu ArbeitskollegInnen, KlientInnen und Vorgesetzten.

Zur Erhebung der Daten wurden fünf problemzentrierte Interviews mit SozialarbeiterInnen aus unterschiedlichen Handlungsfeldern geführt, die Gewaltausübungen durch eine/einen KlientIn erfahren haben. Das Datenmaterial wurde anhand der Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet.

Ob ein Gewalterlebnis eine Veränderung im Privatleben bewirkt bzw. bewusst wahrgenommen wird, hängt von mehreren Faktoren ab. Laut Erzählungen ist das Privatleben meistens dann betroffen, wenn Familienmitglieder und Freunde als GesprächspartnerInnen zur Thematisierung der Problematik dienen. Auch in Gedanken taucht der Vorfall immer wieder auf oder kann durch „Auslöser“ hervorgerufen werden. Die Angst vor dem/der KlientIn kann das Privatleben so stark beeinflussen, dass er/sie vor lauter Sorge an Schlafstörungen leidet. Die Sorgen



## Soziale Arbeit

bleiben nicht nur beim Betroffenen bzw. bei der Betroffenen, sondern übertragen sich auch auf die Menschen, die einem nahe stehen. Darüber hinaus spielen sowohl die Tagesverfassung des Sozialarbeiters bzw. der Sozialarbeiterin als auch die Art des Übergriffs eine Rolle, inwieweit Veränderungen hervorgerufen werden. Erfährt der/die SozialarbeiterIn tatsächlich einen physischen Angriff und/oder eine persönliche Bedrohung, wird die notwendige Abgrenzung zur Herausforderung.

Die Forschungserkenntnisse weisen darauf hin, dass der/die Vorgesetzte und das Team einen wesentlichen Einfluss auf die Auswirkungen im Privat- und Berufsleben haben. Sie fungieren als „Auffangnetz“ und geben Rückhalt. Bei heiklen Gesprächen wird der Vorfall im Team oder mit einzelnen KollegInnen reflektiert und Strategien zur Risikovermeidung überlegt. Des Weiteren stärkt eine allgemeine Akzeptanz von unterschiedlichen Sicht- und Arbeitsweisen den/die SozialarbeiterIn. Auch die Unterstützung durch Vorgesetzte wird als sehr große Ressource empfunden. Daher ist es in jeder Einrichtung wichtig, eine gute Vertrauensbasis untereinander zu bilden, um solche Themen in einer wertschätzenden und offenen Art und Weise bearbeiten zu können.

Fehlt dem/der SozialarbeiterIn der Rückhalt durch KollegInnen als auch bei dem/der Vorgesetzten, hat das weitreichende Konsequenzen. Der/die Betroffene ist verunsichert und fühlt sich alleingelassen. Das Vertrauen, den Vorfall im Team oder mit dem/der Vorgesetzten zu besprechen fehlt. Dadurch wird eine gut gelingende Abgrenzung erschwert, die sich auf das Wohlbefinden der Person auswirkt.

Alle Interviewpersonen wurden durch den Gewaltvorfall in ihrer Arbeit mit den KlientInnen achtsamer und vorsichtiger. Es werden im Vorfeld vermehrt Vorsichtsmaßnahmen getroffen, um die eigene Sicherheit zu erhöhen.

Das Gespräch mit Familie und Freunden nimmt einen zentralen Stellenwert ein, um das Gewalterlebnis zu verarbeiten. Unmittelbar nach dem Vorfall sind vordergründig die KollegInnen von Bedeutung, die auch als „Akuthilfe“ bezeichnet werden. Die professionelle Verarbeitung des Übergriffs durch Einzelsupervision trägt dazu bei, das Erlebte erfolgreich zu bewältigen und die Auswirkungen so gering wie möglich zu

## Soziale Arbeit

halten. Es hat sich gezeigt, dass die Supervision als eine große Stütze und Hilfe erlebt wird. Sie diene zur Aufklärung des Problems und der eigenen Betroffenheit sowie zum Abschließen des Vorfalles. Auch die Bewusstwerdung der eigenen Sicherheit stellt dabei einen zentralen Aspekt dar. Es werden Strategien überlegt, die Risikofaktoren in Gewaltsituationen reduzieren sollen.

## 2.10. Ressource Polizei? Polizeiliche Interventionen im Kontext gewaltbesetzter KlientInnenkontakte (Andrea Hirschhofer)

In meiner Forschungsarbeit habe ich die Thematik „Gewalt gegen SozialarbeiterInnen“ behandelt. Im Zentrum der empirischen Studie steht die Forschungsfrage:

*„Wie erleben SozialarbeiterInnen polizeiliche Interventionen im Kontext gewaltbesetzter Übergriffe durch KlientInnen?“*

Anhand leitfadengestützter ExpertInneninterviews sowie eines standardisierten Fragebogens wurde die Problematik mit Hilfe des Kodierparadigmas nach Strauss / Corbin, dem die Grounded Theory zugrunde liegt, untersucht.

Als wichtigste Ergebnisse dieser empirischen Studie kann zusammenfassend festgestellt werden, dass polizeiliche Interventionen von den ExpertInnen der unterschiedlichen Handlungsfelder differenziert wahrgenommen werden. Aspekte, wie Formen und Häufigkeit der KlientInnenkontakte, der Auftrag, der den KlientInnen gegenüber erlebt wird, sowie der Anspruch an die helfende Beziehung, ein „Vertrauensverhältnis“ aufzubauen, stellen sich als wesentlich im Erleben von polizeilichen Hilfen heraus. Weitere Faktoren bilden persönliche Aspekte und Erfahrungen mit den BeamtInnen der Polizei sowie der subjektiv variable Stellenwert von Selbstschutz und damit korrelierend auch der Schutz der KlientInnen.

So kann exemplarisch die Feststellung abgeleitet werden, dass einer der befragten Personen, ein Sozialarbeiter der Jugendwohlfahrt, die Unterstützung der Polizei zwar als hilfreich erlebt, aber gleichzeitig nicht das Ziel definiert, eine Vertrauensbeziehung zu seinen KlientInnen aufzubauen. Für die Beziehungsarbeit werden polizeiliche Interventionen von allen interviewten ExpertInnen als hinderlich, beziehungsweise schädigend, wahrgenommen. Im Kontext des jeweiligen Handlungsfeldes, in denen die befragten SozialarbeiterInnen tätig sind, wird dem jedoch ein differenzierter Stellenwert beigemessen.

## Soziale Arbeit

Eine wesentliche Erkenntnis, die im Zuge der Forschung gewonnen werden konnte, bilden die unterschiedlichen Blickwinkel der ExpertInnen auf die Erstattung von polizeilichen Anzeigen. Diese werden unter anderem als Konsequenzen erlebt und in widersprüchlichen Kontexten dargestellt. So deklariert ein Sozialarbeiter der Wohnungslosenhilfe die Erstattung von Anzeigen einerseits als etwas, das niemandem „Genüge“ tue, andererseits ist er der Meinung den KlientInnen ihre Eigenständigkeit zu nehmen, in dem er das Einleiten einer strafrechtlichen Konsequenz unterlässt. Eine Sozialarbeiterin einer betreuten Einrichtung für wohnungslose Menschen gibt an, durch die Erstattung einer Anzeige nach einem Übergriff in einen „Gewissenskonflikt“ zu geraten. Gleichzeitig vor Gericht eine Zeugenaussage zu machen, die den Aggressor belasten könnte und ihn / sie aber auch in der Wohneinrichtung zu betreuen, sei für sie nicht zu vereinbaren.

Entgegen meiner Vorannahmen hat die befragte Expertin eines Gewaltschutzzentrums über keine gewaltbesetzten Übergriffe durch KlientInnen im Zuge ihres beruflichen Kontextes berichten können. „Ich persönlich kann mich jetzt an keine einzige Klientin erinnern, die jetzt so aggressiv gewesen wäre, dass ich mich gefürchtet hätte, also die versucht hätte mich anzugreifen.“ Eine enge Kooperation mit BeamtInnen der Polizei ist im Zuge des Gewaltschutzes der KlientInnen jedoch gegeben. Sie findet in regelmäßigen und anlassbezogenen Treffen mit SicherheitsbeamtInnen und in Form von Schulungen an den Sicherheitsakademien statt. Des Weiteren ist die polizeiliche Begleitung eine institutionsinterne Voraussetzung, um einen Hausbesuch durchzuführen. Für das Gewaltschutzzentrum hat sich die Polizei als wichtiger Kooperationspartner entwickelt.

Fraglich bleibt, ob ein Zusammenhang zwischen den engen bilateralen Kooperationen mit der Polizei und den sich daraus ergebenden Synergieeffekten im Hinblick auf die Tendenz zu Übergriffen durch KlientInnen besteht, wobei relevante Aspekte wie die oben genannten des Handlungsfeldes natürlich nicht außer Acht gelassen werden dürfen.

Zusammenfassend möchte ich auf vermehrte Widersprüche während der Interviews hinweisen, die ich an dieser Stelle als Hinweis auf Ambivalenzen zur Thematik

## Soziale Arbeit

auslege. Offen bleibt, ob im Vorfeld differenzierte Reflexionen über die Problematik stattgefunden haben, oder ob erst im Verlauf der Interviews Auseinandersetzungen angeregt werden konnten.

# Soziale Arbeit

## 2.11. „Gefahr KlientIn?“ Geschlechtsbezogene Selbst- und Fremdwahrnehmung von Gewalt und Aggression durch KlientInnen am Beispiel der SozialarbeiterInnen des Vereins Neustart (Sandra Nitzsche)

*„Wie nehmen männliche und weibliche SozialarbeiterInnen vom Verein Neustart Gewalthandlungen und Aggressionsäußerungen von KlientInnen, bezogen auf die eigene Person wahr und wie werden die Wahrnehmung und der Umgang des anderen Geschlechtes damit eingeschätzt?“*

Mithilfe der qualitativen Erhebungsmethode des Leitfadeninterviews wurden sieben Interviews durchgeführt und nach der Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet.

Die Ergebnisse der Selbstwahrnehmung und die fachbezogene Literatur geben Aufschluss darüber, dass die Grenze zwischen Gewalt und Aggression sehr schmal ist, wenn nicht sogar einen fließenden Übergang hat. Entgegen der Literatur nehmen die ProbandInnen Aggression als überwiegend positiv und konstruktiv wahr. Dies spiegelt sich auch in deren Ausführungen zum Umgang mit Aggressionen von KlientInnen wider. Sie unterscheiden negative Aggression von Gewalt mit der dahinterstehenden Motivation und den Auswirkungen auf das Gegenüber (z.B. Angst), wobei ausschließlich der Gewalt das bewusste Ausüben zugeschrieben wird. Dies widerspricht der gängigen Fachliteratur, die meint, dass z.B. auch hinter einer aggressiven Handlung die Absicht stünde, andere zu verletzen oder zerstören zu wollen (vgl. Gerrig/ Zimbardo 2009:334).

Den mitunter täglichen Aggressionsäußerungen von KlientInnen stehen laut Aussagen der Interviewten die selten vorkommenden Gewalthandlungen gegenüber. Meine persönliche Annahme, die SozialarbeiterInnen im Bereich „Straffälligkeit“ könnten womöglich vermehrt von Gewalt und Aggression betroffen sein, da diese mit bereits delinquent gewordenen Menschen arbeiten und der Kontakt aufgrund gerichtlicher Vorlagen zwangsläufig zustande kommt, kann aufgrund der Ergebnisse widerlegt werden. Im Gegenteil, aufgrund des dichten und einstimmigen Datenmaterials kann ich daraus folgende Erkenntnis schließen: Die KlientInnen

## Soziale Arbeit

können ihre aggressiven oder gewalttätigen Anteile im geschützten Rahmen aufarbeiten, ohne Angst vor Zurückweisung haben zu müssen. Die Auseinandersetzung mit denselben ist keine zufällige Gegebenheit, sondern fester Bestandteil bzw. der Arbeitsauftrag der SozialarbeiterInnen des Vereins Neustart. Die KlientInnen sollen befähigt werden, über ihr Verhalten und Handeln reflektiert nachdenken und schlussfolgern zu können und Modelle der gewaltfreien Konfliktlösung zu erlernen. Sie bekommen (z.B. in der Bewährungshilfe) dauerhafte Unterstützung in allen Lebenslagen und einen persönlichen Halt. Kähler spricht hierbei von „Pullfaktoren“, die dazu verhelfen können, dass die Arbeit mit KlientInnen im Zwangskontext, vor allem jene die aufgrund gerichtlicher Auflagen zum Klienten bzw. zur Klientin werden, positiv und mit wenig Widerstand möglich ist (vgl. 2005:46).

Nach Frey und Greif (1997:179) bestehen zweifellos Unterschiede im männlichen und weiblichen Selbstbild bzw. in der Selbstwahrnehmung. Demnach nehmen sich Männer im Durchschnitt stärker maskulin und Frauen stärker feminin wahr. Bei den Ergebnissen der Selbstwahrnehmung meiner InterviewprobandInnen konnten keine genderspezifischen Unterschiede festgestellt werden. Unterschiede in den einzelnen Aussagen gibt es sehr wohl, doch diese können nicht ausschließlich auf ein jeweiliges Geschlecht zurückgeführt werden, sondern beinhalten möglicherweise multifaktorielle Ursachen (wie z.B. persönliche Erfahrungen, Sozialisation, etc.). Der beforschte Bereich der persönlichen Toleranzgrenze der SozialarbeiterInnen bezüglich Gewalt und Aggression von KlientInnen lässt ausnahmslos eine geschlechtsbezogene Tendenz zu. Demnach setzen die weiblichen ProbandInnen im Arbeitskontext schneller ihre Grenzen gegenüber dem Verhalten des Klienten bzw. der Klientin, als ihre männlichen Kollegen.

Die allgemeine Auffassung der Interviewten – ihre Arbeit sei nicht außergewöhnlich gefährlich im Gegensatz zu anderen Bereichen der Sozialen Arbeit – muss jedoch auch von einer anderen Seite betrachtet werden, denn die Ergebnisse bringen hervor, dass es sehr wohl potentielle und absehbare Gefährdungssituationen in der Straffälligen-Arbeit gibt bzw. geben kann. Diese Situationen beziehen sich auf Berufsanfänge, die einerseits in Korrelation mit dem persönlichen Lebensalter und andererseits mit der neuen Arbeitsumgebung stehen. Beide Faktoren gehen mit einer

## Soziale Arbeit

gewissen Unsicherheit einher und können sowohl die Wahrnehmung, als auch die Einschätzung von Situationen beeinflussen. Weitere potentielle Gefährdungssituationen stellen neue Betreuungsanfänge dar, das heißt jede Übernahme eines neuen Klienten bzw. einer neuen Klientin.

In den Interviews wurden auch Aussagen zur Möglichkeit der Verdrängung von bedrohlichen oder gefährlichen Situationen getätigt. Wahrnehmungsverzerrungen können im Sinne einer Grenzziehung zugunsten der eigenen Identität auftreten, wenn letzteres bedroht zu sein scheint. Dadurch kann der Eindruck von einem sozialen Ereignis (z.B. Aggression oder Gewalt) gesteuert bzw. verzerrt werden (vgl. Sjöberg 1982 zit. in ebd:254)

Die gewonnenen Ergebnisse der geschlechtsbezogenen Fremdwahrnehmung lassen eine weitaus differenzierte Kontrastierung und eine tendenzielle Übereinstimmung mit der Fachliteratur zu. Bei der Zuschreibung der Interviewten, ob die jeweiligen Geschlechter von unterschiedlichen Formen von Gewalt und Aggression betroffen sind, ergab sich eine vollständige Übereinstimmung in allen Interviews. Demnach wären generell Männer, aber eben auch bei Neustart, im Falle einer gewalttätigen Situation eher von physischer Gewalt betroffen. Frauen wären umgekehrt vermehrt von sexualisierter und psychischer Gewalt betroffen. Hier wird bereits ersichtlich, dass klassische Genderstereotype indirekt angewendet werden, denn die InterviewprobandInnen gehen davon aus, dass gewaltausübende Menschen bei ihrem Gegenüber genau die Gewalt anwenden, mit der sie dem Opfer am meisten Schaden zufügen.

Bei der Frage, welches Geschlecht beim Verein Neustart weniger von Gewalt betroffen sei, wurde von den Interviewten tendenziell zugunsten des eigenen Geschlechtes geantwortet. Dies erfolgte nach deren Aussagen entweder aufgrund eigener empirischer Beobachtungen oder aufgrund einer tendenziellen Einschätzung der gegenwärtigen Situation. Die Personen neigten dazu, sowohl externale Ursachen (z.B. Sozialisation) dafür zu finden, doch wurden auch ohne Ausnahme jeweils dispositionale Zuschreibungen gemacht, warum das andere Geschlecht häufiger von Gewalt und Aggression betroffen zu sein scheint. Diese lassen sich wiederum mit



## Soziale Arbeit

den gängigen Genderstereotypen vergleichen, demnach Männer als kräftiger, aggressiver und selbstsicherer, und Frauen als schwächer, gefühlvoller und einfühlsamer bezeichnet werden.

Einstimmigkeit galt auch der Tatsache, dass es wohl geschlechtsbezogene Unterschiede in der Wahrnehmung gibt und in weiterer Folge auch Situationen unterschiedlich von den Geschlechtern eingeschätzt werden. Das weibliche Geschlecht wurde von den Interviewten als „sensibler“, hinsichtlich der Wahrnehmungsfähigkeit von situativer Bedrohung wie z.B. durch Gewalt oder Aggression, beschrieben. Anders ausgedrückt, nehmen die Interviewten an, dass Frauen früher Aggressionen beim Gegenüber wahrnehmen, diese ernster einschätzen und daher schneller darauf reagieren, um zu verhindern, dass sich die Aggression in Gewalt umwandelt. Laut Literatur nehmen also Männer dasselbe Verhalten ihres Gegenübers als weniger aggressiv und gefährlich wahr, als es Frauen tun (vgl. Harris/ Nnight-Bohnhoff 1996:2). Darin sind sich auch die Interviewten einig.

Die Ergebnisse haben einen tiefen Einblick in die Arbeit der InterviewprobandInnen und vor allem in deren intra- und interpersonellen Abläufe bezüglich ihres Erlebens von Gewalt und Aggression und ihrer Wahrnehmungszuschreibungen gegenüber dem jeweils anderen Geschlecht gegeben. Die Forschung hat es mir ermöglicht, Antworten auf meine Fragen zu erhalten und impliziert gleichsam das Auftun neuer Fragen und beforschenswerter Interessensfelder, die in dieser Arbeit jedoch nicht zur Beantwortung kommen können.

## 2.12. Fremd- und Selbsteinschätzung der Gefährlichkeitsbeurteilung in vier sozialen Bereichen (Jacqueline Staudinger)

*„Worin unterscheiden sich Fremd- und Selbsteinschätzung bei der Gefährlichkeitsbeurteilung Sozialer Arbeit in den Bereichen Jugendwohlfahrt, Justiz, Sucht und Schule?“*

Mithilfe quantitativer und qualitativer Erhebungs- und Auswertungsmethoden – Fragebogen, SPSS (Statistical Package for the Social Science) und Inhaltsanalyse nach Mayring – wurden beide Blickwinkel, also Stakeholder und das Stimmungsbild der ProbandInnen, erhoben, gegenübergestellt und verglichen.

### **Jugendwohlfahrt**

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die StakeholderInnen im Bereich Jugendwohlfahrt ihre Arbeit gefährlicher einschätzen als die ProbandInnen.

Der Faktor Angst könnte dahingehend gedeutet werden, dass er eine Schlüsselrolle darstellt, welcher die Emotionalität dieses Bereiches und die damit einhergehende Gefährlichkeit für SozialarbeiterInnen im Bereich Jugendwohlfahrt, erklärt. Es kann angenommen werden, dass den StakeholderInnen bewusst ist, dass die Arbeit in ihrem Handlungsfeld Angst und einen damit einhergehenden Widerstand erzeugt. Aus der Literatur geht hervor, dass das wirksame Bild der Jugendwohlfahrt als Eingriffsbehörde Misstrauen und Abwehr erzeugt (vgl. Kähler 2005:65). Die StakeholderInnen sind täglich mit der Angst ihrer KlientInnen konfrontiert und erkennen, wie sich diese auf das Verhalten auswirken kann. Als weitere Gründe für eine Inkongruenz der Einschätzung könnten unterschiedliche Annahmen bezüglich Sanktionen genannt werden. Aus der Literatur geht hervor, dass ein Teil der Bevölkerung, die Jugendwohlfahrt in Verbindung mit Sanktionen bringen (vgl. Kähler 2005:50). Möglicherweise wird seitens der ProbandInnen angenommen, dass durch diese Macht über Familien, welche die Jugendwohlfahrt besitzt, kein Raum für KlientInnen bleibt, ein gefährliches Verhalten zu entwickeln. Diese Annahme könnte zu einer geringeren Gefährlichkeitsbeurteilung geführt haben. Vermutlich werden die

# Soziale Arbeit

Machtverhältnisse zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen im Bereich Jugendwohlfahrt für die ProbandInnen nicht transparent genug vermittelt und verdeutlicht.

Als weitere Unterscheidung in der Fremd- und Selbsteinschätzung der Gefährlichkeitsbeurteilung im Bereich Jugendwohlfahrt kann das Setting genannt werden. Die ProbandInnen sind der Ansicht, dass die Anwesenheit von KollegInnen für eine geringere Gewalt- bzw. Aggressionsbereitschaft der KlientInnen von Relevanz ist. Im Gegensatz dazu äußert ein/e SozialarbeiterIn dezidiert den Wunsch nach mehr „männlichen Sozialarbeitern“, die „einen bei schwierigen Situationen begleiten“ können. Zugleich wirft dies jedoch die Frage auf, ob männliche Sozialarbeiter die Reaktion von „aufbrausenden Vätern“, wie sie in der Befragung genannt werden, beeinflussen könnten.

## **Justiz**

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die ProbandInnen dem Bereich Justiz eine höhere Gefährdung beimessen, als die StakeholderInnen in dem Feld selbst.

Aufgrund der Ergebnisse der Forschungsarbeit wird die Annahme begründet, dass die SozialarbeiterInnen in dem Bereich Justiz gewalttätiges bzw. aggressives Verhalten im herkömmlichen Sinn nicht mehr als solches wahrnehmen. Die Vermutung liegt nahe, dass durch das Klientel selbst und durch institutionelle Strukturen des Bereiches Justiz die Sensibilität den KlientInnen gegenüber beeinträchtigt sein könnte. Somit könnte eine Andeutung von Gewalt bzw. Aggression wie z.B. Drohungen, etc. auf das Klientel selbst zurückgeführt und dadurch nicht als bedrohliches Verhalten empfunden werden. Dies könnte auch ein Grund sein, weshalb die psychische Verfassung und die Unberechenbarkeit, sowie ein generelles hohes Gewalt- und Aggressionspotential der Insassen, wie sie die ProbandInnen angeben, von den StakeholderInnen nicht als Faktoren für eine bestehende Gefährlichkeit genannt werden. Möglicherweise wird es nicht als gefährliches Verhalten oder Handeln wahrgenommen und somit auch nicht in die Gefährlichkeitsbeurteilung mit einbezogen.

# Soziale Arbeit

## Sucht

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die StakeholderInnen den Bereich Sucht gefährlicher beurteilen, als die ProbandInnen.

Die StakeholderInnen erwähnen im Zuge der Forschung eine ausgehende Gefährlichkeit von „überdosierten Personen“. Die Literaturrecherche belegt diese Narration. Im akuten Rausch oder Intoxikationsstadium, welches zu Bewusstseinsstörungen führt, kann die Kontrolle über das Verhalten beeinträchtigt werden (vgl. Kreuzer/Wille 1988:56). Darunter können unter anderem Trugwahrnehmungen, Angstzustände und aggressive Verhaltensweisen verstanden werden (vgl. ebd:57). Wie bereits aus der Literatur hervor geht, könnte der Rauschzustand selbst einen Faktor einer erhöhten Gefährlichkeit für die SozialarbeiterInnen in diesem Bereich darstellen. Ein Grund weshalb die Meinung der ProbandInnen nicht mit jener der StakeholderInnen und der Literatur übereinstimmt, könnte die mediale Darstellung des Bereiches Sucht sein. Die Vermutung liegt nahe, dass es sich um einen in den Medien tabuisierten Bereich handelt. Drogenpolitik wird zwar in der Literatur als empfehlenswert und wichtig erachtet, aber es scheint, als handle es sich hier um eine Thematik, welche bewusst nicht thematisiert und medial vertreten wird. Somit kann angenommen werden, dass die Medien eine höhere bzw. niedrigere Gefahreinschätzung durch Beiträge und Formate beeinflussen könnten. Medien entwickeln mittels eigener Deutungen und Kommentierungen ein eigenes Profil und gestalten und verändern sowohl den privaten als auch den beruflichen Alltag (vgl. Reichertz 2009: 28). Dies könnte erklären, weshalb die StakeholderInnen, die in diesem Feld arbeiten, diesen Bereich gefährlicher einschätzen als die ProbandInnen, die, aufgrund der medialen Darstellung, keinen öffentlichen Zugang zu fachspezifischen Informationen und somit ein damit einhergehendes fehlendes Wissen haben könnten.

Der zweite Aspekt wird mit folgender Narration verdeutlicht: „Schon vorangehende Phasen der Angst vor dem Entzug vermögen Aggressionen auszulösen“ (Kreuzer/Wille 1988:57). Des Weiteren wird in der Literatur eine erzwungene Drogenabstinenz als aggressionsauslösend angesprochen (vgl. ebd:57). Für die ProbandInnen der Umfrage stellt eine unerwünschte Reaktion und ein damit

## Soziale Arbeit

einhergehendes „hohes Aggressionspotential“ während eines Entzuges, eine Gefährlichkeit für die SozialarbeiterInnen dieses Bereiches dar. Auffallend ist, dass die StakeholderInnen des Suchtbereiches diesen Faktor nicht ansprechen. Als Grund, weshalb die in dem Bereich arbeitenden Personen diese Umstände nicht nennen, kann folgendes Zitat herangezogen werden: „Sucht ist eine Form von Autoaggression, Rausch ein seliger Zustand anstelle eines erfüllenden Lebens“ (Struck 1995:24). Unter Autoaggression wird in der Literatur verstanden, den „Frust in sich hineinfressen“, so dass es zu langanhaltenden Störungen kommt (ebd:24). Struck (1995:24) fügt hinzu: „sie lösen nicht mehr ihre Probleme, sondern sie weichen mit Essen, Zigaretten, Alkohol, Medikamenten oder Drogen aus“. Dieses Wissen könnte die Grundlage für die Annahme darstellen, dass ein gewalttätiges bzw. aggressives Verhalten aufgrund eines Entzuges nicht als gefährlich empfunden wird. Möglicherweise ist den StakeholderInnen bewusst, dass die Drogenabstinenz einen für die KlientInnen schwierigen Prozess darstellt und definieren somit eine damit einhergehende gewalttätige oder aggressive Haltung als nicht bedrohlich.

### **Schule**

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die StakeholderInnen ihrem Arbeitsbereich eine höhere Gefährlichkeit beimessen, als die ProbandInnen.

Als Grund für diese unterschiedliche Einschätzung des Bereiches kann unter anderem folgende Narration von den ProbandInnen genannt werden: „als SozialarbeiterIn sollte man/frau wissen wie man/frau mit Kindern umgeht“. Es wird anscheinend davon ausgegangen, dass es sich in der Schulsozialarbeit hauptsächlich um Kinder handelt und diese keine Gefährlichkeit darstellen. Es kann vermutet werden, dass nicht bedacht wird, dass diese Art von Sozialarbeit sowohl Jugendliche in höheren Schulstufen, als auch BerufschülerInnen (ab 15 Jahren – keine Altersbegrenzung) betrifft. Zusätzlich kann auf ein Nichtwissen geschlossen werden, dass ein aggressives bzw. gewalttätiges Handeln nicht nur in bestimmten sondern in allen Altersgruppen vorkommen kann. Des Weiteren wird möglicherweise davon ausgegangen, dass Schulsozialarbeit freiwillig passiert und damit einhergehend nicht gefährlich ist.

## Soziale Arbeit

Im Zuge der Forschungsarbeit wird die Schule als Institution angesprochen, welche durch das Ausstrahlen ihrer Autorität keine Gewalt zulässt. Aus der Literatur geht jedoch hervor, dass die Schulsozialarbeit stark von den Erwartungen der LehrerInnen in der Schule abhängig ist, was eine zusätzliche Herausforderung darstellt. Dies kann sowohl zu inneren als auch äußeren Konflikten führen (vgl. Terner 2012:142). Es ist denkbar, dass diese zusätzlichen Herausforderungen Auswirkungen auf die SchülerInnen haben könnten, was sich in einem aggressiven Verhalten gegenüber SchulsozialarbeiterInnen äußert. Die Abweichung der Fremd- und Selbsteinschätzung dieses Bereiches könnte damit begründet werden, dass die StakeholderInnen in dem Feld diese strukturellen Probleme in ihrem Berufsalltag und das damit einhergehende Verhalten der SchülerInnen wahrnehmen. In diesem Fall weicht die Fremdeinschätzung deutlich von der Literatur und der Einschätzung der StakeholderInnen ab. Bereits in der Literatur werden Absprachen mit Lehrkräften und Schulleitung als Aufgabe der Schulsozialarbeit (vgl. ebd:152) verstanden. In diesem Zusammenhang wird erwähnt, dass es diese Zusammenarbeit mit Lehrkräften stets auszutarieren gilt (vgl. ebd:151). Vermutlich können diverse Konflikte zwischen den Professionen, aufgrund möglicher hierarchischer Verhältnisse und die damit einhergehende Reaktion der SchülerInnen darauf, als Grund für eine höhere Gefährlichkeitseinschätzung der StakeholderInnen genannt werden.

Als weiterer Grund für eine Inkongruenz der Gefährlichkeitsbeurteilung kann die von den StakeholderInnen erwähnte Thematik angesehen werden, dass SchülerInnen unter Druck stehen, wodurch das Gewalt- und Aggressionspotential verstärkt werden könnte. Im Rahmen der Forschungsarbeit wird mehrere Male von „Leistungsdruck“ gesprochen.

## 2.13. Aggression und Gewalt gegen SozialarbeiterInnen – Ein Vergleich zwischen Einrichtungen mit und ohne Zwangskontext (Susanne Zlabinger)

Dieser Artikel beschäftigt sich mit der Klärung folgender Forschungsfrage:

*„Welche Unterschiede gibt es zwischen Einrichtungen mit Zwangskontext und freiwillig aufgesuchten Institutionen bezüglich der Aggressions- und Gewaltbereitschaft seitens der KlientInnen gegenüber den SozialarbeiterInnen?“*

Die Daten wurden mittels Leitfadeninterviews erhoben. InterviewpartnerInnen waren vier SozialarbeiterInnen aus je einem der angeführten Praxisfelder: Jugendwohlfahrt, Sozialamt, Mobile Jugendarbeit und der Psychosoziale Dienst. Das Sozialamt und die Jugendwohlfahrt standen in dieser Forschung für die Zwangskontexteinrichtungen, da ein gesetzlicher Auftrag die Arbeitsgrundlage für SozialarbeiterInnen ist. Der Psychosozialer Dienst und die Mobile Jugendarbeit repräsentieren die freiwilligen Einrichtungen. Die erhobenen Daten wurden nach der Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet und mit Literatur untermauert.

Gewalt und Aggression sind beinahe alltägliche Themen der Sozialen Arbeit. SozialarbeiterInnen beraten KlientInnen, die Opfer von Gewalt werden oder selbst zu TäterInnen geworden sind. Aber auch SozialarbeiterInnen selbst können Opfer von Gewalt und Aggression seitens der KlientInnen werden.

SozialarbeiterInnen im Zwangskontext handeln auf der Basis von öffentlichem Recht, welches es gilt einzuhalten. Dies kann allerdings nicht immer im Interesse der KlientInnen liegen. Durch den Eingriff in die Lebenswelt von KlientInnen können Widerstandsleistungen entstehen, denn nicht immer sind KlientInnen und SozialarbeiterInnen derselben Meinung. Dieses Eingreifen kann sowohl das gemeinsame Arbeiten erschweren als auch Aggression und Wut seitens der KlientInnen hervorrufen.

# Soziale Arbeit

Im Gegensatz zu Zwangskontexteinrichtungen ist der Arbeitsauftrag von niederschweligen Einrichtungen eher von lockeren Richtlinien geprägt, wo die KlientInnen keinem gesetzlichen Druck unterlegen sind.

Durch die beschriebenen Unterschiede zwischen zwei Kontexten der Sozialen Arbeit, widmete ich mich der Frage, ob es Unterschiede zwischen Einrichtungen mit Zwangskontext und freiwilligen, niederschweligen Einrichtungen hinsichtlich des Auftretens von Gewalt und Aggression seitens der KlientInnen gibt.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:

Alle InterviewpartnerInnen sind sich einig, dass es Unterschiede, abhängig vom Kontext des Handlungsfeldes Sozialer Arbeit, bezüglich der Aggressions- und Gewaltbereitschaft seitens der KlientInnen gibt.

Die Forschungsfrage kann wie folgt beantwortet werden:

1. Der wesentlichste Unterschied ist das Vorhandensein eines gesetzlichen Auftrages oder eines freiwilligen Konzeptes der Einrichtungen. Die daraus abgeleiteten Rahmenbedingungen, wie das Verhalten der SozialarbeiterInnen, das Eindringen in die Lebenswelt und Privatsphäre der KlientInnen und die daraus resultierende Wut und Aggression ergeben sich aus diesem Faktum.

2. Der zweite Faktor für eine gelingende Arbeitsbeziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn ist das Auftreten des professionellen Helfers bzw. der professionellen Helferin. Ein wertschätzender und respektvoller Umgang ist wichtig, um eine gute Zusammenarbeit sicherzustellen.

Drei von vier SozialarbeiterInnen sind der Meinung, dass es in Einrichtungen mit Zwangskontext zu mehr Gewalt und Aggression kommt. Nur einer der Sozialarbeiter, der selbst in einer niedrigrschweligen Organisation arbeitet, meint, dass er aus seiner persönlichen Erfahrung nicht sagen kann, dass es in einem der beiden Felder zu mehr Übergriffen gekommen ist.

Es wird mehr Aggressions- und Gewaltpotenzial in Zwangskontexteinrichtungen vermutet, da es gilt, einen gesetzlichen Auftrag auszuführen und bei dessen



## Soziale Arbeit

Nichteinhaltung man selbst zur Rechenschaft gezogen werden kann beziehungsweise Sanktionen für die KlientInnen entstehen.

Seitens der SozialarbeiterInnen wird auf ein richtungweisendes Verhalten seitens der Zwangskontexteinrichtungen hingewiesen. Dieses Verhalten wird durch das Ausführen und Einhalten des gesetzlichen Auftrages bedingt und gehört daher in gewisser Weise zur Arbeit dieser SozialarbeiterInnen. Durch die erarbeitete Empirie konnte festgestellt werden, dass es für SozialarbeiterInnen im Zwangskontext grundsätzlich schwieriger ist, ihren Arbeitsauftrag zu erfüllen, ohne auf ein Machtgefälle zu verzichten und wenig autoritär zu sein. Es bleibt den behördlich tätigen SozialarbeiterInnen nichts anderes übrig, als den KlientInnen zu verdeutlichen, dass es zu Sanktionen kommt, wenn diese Gesetzesübertretungen begehen.

In der Ausübung ihrer Tätigkeit werden die Sanktionen nicht immer akzeptiert und stoßen auf Gegenwehr. Häufig kommt es vor, dass KlientInnen aggressive und bedrohliche Äußerungen gegenüber den SozialarbeiterInnen tätigen, obwohl diese ihrer Tätigkeit nachkommen, einen gesetzlichen Auftrag auszuführen. Der Sozialarbeiter der Jugendwohlfahrt erzählt von häufigen verbalen Attacken und Drohungen seitens der KlientInnen, die auch in unmittelbarem Zusammenhang mit der Ausführung seiner Arbeit stehen. Es wird also bestätigt, dass Aufgaben, die im Zwangskontext durchgeführt werden, unmittelbar zu Aggression führen.

Die Ergebnisse der Forschung zeigen auf, dass ein weiterer Unterschied darin besteht, wie und wie weit die SozialarbeiterInnen in die Lebenswelt und Privatsphäre der KlientInnen eindringen. Durch die gesammelte Literatur wird diese Aussage bestätigt. Kähler weist darauf hin, dass bei „von außen auferlegten Eingriffen in die Lebenswelt (...) mit erheblich stärkeren Reaktionen zu rechnen ist.“ (Kähler 2005: o.A.) Bei freiwilligen Einrichtungen können weder durch die Literatur noch durch die Empirie derartige Zusammenhänge deutlich gemacht werden. Durch die Forschung wurde herausgearbeitet, dass es kaum Übergriffe auf SozialarbeiterInnen in freiwilligen Einrichtungen gibt.

Dies liegt vermutlich sowohl an der Optionalität des Angebotes als auch an den milden Konsequenzen, falls es zu Regelverstößen kommt.

Auch der freundschaftliche Umgang zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen scheint förderlich für einen gewaltfreien Umgang.

## Soziale Arbeit

Falls es doch zu Aggression kommt, sind oft andere Gründe, die auf die SozialarbeiterInnen übertragen werden, ausschlaggebend, wie ein schlecht verlaufenes Vorstellungsgespräch oder der Verlust der PartnerIn.

Ein wesentlicher Faktor, um dem Aggressions- und Gewaltpotential vorzubeugen, scheint in allen Bereichen die Wertschätzung den KlientInnen gegenüber zu sein. Jedenfalls spricht die Mehrheit der SozialarbeiterInnen diesen Punkt an und ist der Meinung, dass man mit einem wertschätzenden Umgang auch gesetzliche Vorschriften verständlich und akzeptabel vermitteln kann.

Ein respektvoller Umgang scheint sinnvoll und verbessert die Lage, verhindert allerdings nicht die Aggression der KlientInnen, da diese oft durch die Rahmenbedingungen hervorgerufen wird und nicht ausschließlich durch das Verhalten der professionellen HelferInnen.

Durch diese Forschung konnte nicht herausgearbeitet werden, dass KlientInnen ohne Beweggründe aggressiv oder handgreiflich geworden sind. In allen beschriebenen Fällen waren die Rahmenbedingungen der Behörden oder lebensweltliche Faktoren der KlientInnen maßgeblich.

## **2.14. Aggression und Gewalt gegenüber SozialarbeiterInnen – Relevanz der thematischen Auseinandersetzung in der Lehre aus Sicht der Studierenden (Bianca Steiner)**

*„Welche Relevanz hat das Thema Gewalt und Aggression in der Sozialen Arbeit ausgehend von den KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen für die Vollzeit-Studierenden des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit der Fachhochschule St.Pölten?“*

Die Forschungsfrage wurde mithilfe eines standardisierten Fragebogens als Erhebungsmethode, dem Softwareprogramm SPSS und der Inhaltsanalyse nach Mayring als Auswertungsmethoden, untersucht.

Die Ergebnisse dieser Studie verdeutlichen die Wesentlichkeit der Thematik für die Soziale Arbeit, die laut den Studierenden gegeben ist. Studien belegen, dass SozialarbeiterInnen in ihrer beruflichen Tätigkeit von Aggressionen und Gewaltübergriffen ihrer KlientInnen betroffen sind, wenn auch Gewaltübergriffe in geringerem Ausmaß als aggressive Verhaltensweisen stattfinden. Aggression und Gewalt gegenüber SozialarbeiterInnen spielen laut den Studierenden dabei nicht nur in einzelnen Handlungsfeldern eine Rolle, sondern sind in den verschiedensten Bereichen der Sozialen Arbeit von Bedeutung.

Die Einschätzung der Studierenden bezüglich der Betroffenheit der SozialarbeiterInnen sowie der eigenen Betroffenheit in naher Zukunft spiegeln die tatsächliche, durch Studien belegte Realität wider. Es wurde deutlich, dass die Studierenden eine wirklichkeitsgetreue Vorstellung haben. Das Verständnis der Studierenden von Gewalt und Aggression weist beim Großteil der Studierenden auf eine reflektierte Sichtweise hin, da dieses sehr umfangreich ist. Die partielle nicht eindeutige Zuordnung einiger Kategorien zum Gewalt- bzw. Aggressionsbegriff verdeutlicht, dass diese Begriffe subjektiv definiert werden. Die quantitative Auswertung belegt weiters, dass die Definition des Gewaltbegriffes weniger einheitlich und klar war, als jene des Aggressionsbegriffes.

## Soziale Arbeit

Aus der bestehenden Betroffenheit der Sozialen Arbeit von dieser Thematik ergibt sich unter anderem die Relevanz der Auseinandersetzung während der Ausbildung. Eine Mehrheit von 74% der Studierenden wünscht sich eine Lehrveranstaltung, die sich spezifisch mit dieser Thematik beschäftigt. Dieses Ergebnis zeigt deutlich, dass diese Materie einen hohen Stellenwert für die Studierenden hat. Mittels einer gesonderten Lehrveranstaltung möchten sie sich bestmöglich auf die Berufswelt vorbereiten und sich eine professionelle Handlungsweise aneignen.

Innerhalb verschiedener Lehrveranstaltungen, die das Thema am Rande behandeln, wäre dieser Gegenstand laut der Mehrheit der Studierenden unzureichend abgedeckt. Ein Teil ist dennoch der Ansicht, dass dieses Thema aufgrund der unterschiedlichen sozialarbeiterischen Kontexte ausschließlich fächerübergreifend vermittelt werden kann. Die Ergebnisse der Forschung verdeutlichen, dass eine ausschließliche fächerübergreifende Themenbehandlung nicht ausreichend ist. Dies zeigt sich daran, dass es bereits Lehrveranstaltungen an der Fachhochschule St. Pölten gibt, die das Thema am Rande behandeln. Dennoch gaben 32% der Studierenden an, sich während des Studiums nicht mit der Materie befasst zu haben. Dabei wird ersichtlich, dass diese Form der angebotenen Lehrveranstaltungen nicht alle Studierenden erreicht. Aufgrund der hohen Bedeutsamkeit dieser Thematik ist es nach Ansicht der Verfasserin nicht akzeptabel, dass dieses Thema während der Ausbildung ausschließlich in dieser Form aufgegriffen wird.

Themen wie Eigenschutz, präventive Maßnahmen, professioneller Umgang in Akutsituationen, Techniken der Deeskalation und Gesprächsführung, Selbstreflexion und theoretische Hintergründe sind wesentliche Schwerpunkte, die innerhalb einer spezifischen Lehrveranstaltung behandelt werden sollen. Eine professionelle Haltung und Verhaltensweise der SozialarbeiterInnen in Akutsituationen ist nach Ansicht der Autorin essentiell für ein professionelles Berufsbild der Sozialarbeit.

Weiters ist den Studierenden dabei ein Bezug zur sozialarbeiterischen Praxis wesentlich. Rollenspiele, Fallbeispiele und Erfahrungsberichte von SozialarbeiterInnen aus der Praxis könnten die Verbindung zu dieser herstellen. Durch diese Methoden können die Inhalte greifbarer vermittelt werden. Ein

## Soziale Arbeit

ausschließlicher theoretischer Fokus wäre laut einigen der Studierenden nutzlos. Bei der Vermittlung der Inhalte ist darauf zu achten, dass diese keine Ängste bei den Studierenden erzeugen. Die Stigmatisierung und Vorverurteilung von KlientInnen darf dadurch nicht geschehen.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass es im Hinblick auf die diversen Praktika besonders essentiell ist, die Studierenden am Beginn des Studiums zu sensibilisieren und zu schulen. 41% der Studierenden haben innerhalb ihrer Praktika eine als gefährlich empfundene Situation erlebt. Teilweise fühlten sie sich in diesen Situationen überfordert und konnten daher nicht adäquat darauf reagieren.

Die Autorin gelangt letztendlich zu dem Entschluss, dass diese Thematik im Rahmen der Ausbildung im Setting einer gesonderten Lehrveranstaltung behandelt werden muss. Die Ergebnisse verdeutlichen die Relevanz der Materie und geben darüber Aufschluss, dass die Notwendigkeit der Beschäftigung damit erheblich gegeben ist. Die fächerübergreifende Themenbehandlung kann hierbei nach den Überlegungen der Verfasserin ergänzend betrachtet werden. Eine Thematisierung im Rahmen von einzelnen Seminaren, die das Thema am Rande behandeln, besteht nach der Einschätzung der Forscherin die Gefahr, dass der Gegenstand unzureichend erfasst wird. Des Weiteren ist es nach Überlegungen der Autorin notwendig, die gesonderte Lehrveranstaltung als Pflichtseminar anzubieten.

## 3. Checkliste

Anhand der vorliegenden Ergebnisse der einzelnen Bachelorarbeiten wurde die nachfolgende Checkliste erstellt. Diese soll einen Überblick geben, welche Aspekte im Umgang mit KlientInnen zu beachten sind. Der Fokus liegt dabei auf der weitgehenden Vermeidung bzw. Eindämmung von Aggression und / oder Gewalt von KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen.

### 3.1. Prävention

#### 3.1.1. Weiterbildung / Reflexion

- Selbstverteidigungskurse helfen, sich in kritischen Situationen gestärkt und sicher zu fühlen
- Supervision
- Deeskalationsstrategien erlernen
- Sicherheitsschulung durch die Polizei

#### 3.1.2. Vorbereitung auf Beratungsgespräche

- Informationen über mögliches Aggressionspotenzial der KlientInnen einholen!  
Ausführliche KlientInnendokumentation!!
- Auskunft über Tagesverfassung der Klientel einholen
- Bei heiklen Gesprächen: „Vieraugenprinzip“ bzw. Bürotür offen lassen
- Abklären, ob im Bedarfsfall KollegInnen erreichbar sind

#### 3.1.3. Im Gespräch

- Gesprächsregeln festlegen
- Sachlich über Konsequenzen von Konflikten aufklären
- Rolle des Sozialarbeiters / der Sozialarbeiterin klären
- Achtsam und aufmerksam sein – auf KlientInnen eingehen
- Wertschätzend aber bestimmt und klar sein
- Ruhige Stimmlage

# Soziale Arbeit

- Klare und bestimmte Wortwahl
- Keine Schuldzuweisungen
- Respekt zeigen
- Auf Zeichen von Unruhe und veränderte Stimmlage achten
- Auf eigenes Bauchgefühl achten
- Bei Klientel aus anderen Kulturkreisen entsprechende Höflichkeitsformen beachten
- Bei erhöhtem Aggressionspotenzial der Klientel:
  - Keine Forderungen an die KlientInnen stellen
  - Keinen Druck ausüben
  - Versuchen, auf Bedürfnisse einzugehen, um ein Gefühl von Sicherheit zu geben
  - Kein Körperkontakt
- Hinweise für erhöhtes Aggressionspotenzial können sein:
  - Wegweisungen, Frauenhausaufenthalt, Streitschlichtungen
  - Zwangskontext
  - Psychische Erkrankung
  - Alkohol- und/oder Drogeneinfluss

## 3.1.4. Setting / persönliches Auftreten

- Arbeitsplatz in der Nähe der Tür
- Mit Alarmmöglichkeiten im Büro vertraut machen (Alarmknopf, etc.)
- Tisch kann als Barriere dienen
- Keine persönlichen Gegenstände (Bilder, privater Kalender, ...)
- Keine Ketten und Schals tragen
- Nicht aufreizend kleiden
- Kleidung adäquat auswählen, man muss sich wohl und authentisch fühlen
- Selbstbewusstsein – Stärke symbolisieren

# Soziale Arbeit

## 3.1.5. Kollegiale Teammaßnahmen

- KollegInnen über auffällige KlientInnen informieren
- Angstgefühle im Nachhinein im Team besprechen ev. Fall abgeben
- Bedrohliche Situationen nachbesprechen, ev. Handlungsanleitungen und Vereinbarungen im Falle einer bedrohlichen Situation

## 3.2. Deeskalation

- Eigene Wahrnehmung über die unangenehme Situation darlegen
- Ruhe bewahren
- Nicht die Stimmung der KlientInnen übernehmen
- So wenig Angriffsfläche wie möglich bieten – nicht konfrontativ agieren
- In gefährlichen Situationen, so schnell wie möglich die Situation / den Raum verlassen – die eigene Sicherheit geht vor!
- Bei erhöhtem Aggressionspotenzial gegenüber einer Kollegin / eines Kollegen zunächst nur in der Nähe stehen bleiben und mithören ev. fragen, ob Hilfe benötigt wird
- KlientIn bitten, die Einrichtung zu verlassen
- Polizei rufen

## 3.3. Hausbesuche

- Keine Hausbesuche bei KlientInnen mit erhöhtem Aggressionspotenzial oder Polizei mitnehmen
- Vorab Informationen über KlientIn einholen
- Beim Ersttermin „Vieraugenprinzip“
- Achtung: Man tritt in die Privatsphäre ein
- Abklären, wer sich sonst noch im Haus befindet
- Mit KollegIn Ablauf abklären: wer macht was, wer übernimmt welche Rolle?
- Straßenschuhe nicht ausziehen
- Fluchtmöglichkeiten: Wohnungs-/Haustüre soll nicht zugesperrt werden
- Handy mithaben
- Im Büro Bescheid geben, wohin man fährt



# Soziale Arbeit

- Bei erhöhtem Aggressionspotenzial abrechen oder Hilfe holen
- Haustiere (z.B. Hund wegsperren)

# Soziale Arbeit

## 4. Literatur

*BENIEN, K.* (2003): Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs- Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag, Originalausgabe, Reinbek bei Hamburg.

*FREY, D./ GREIF S.* (1997): Sozialpsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen. 4. Auflage. Weinheim.

*GERRIG R./ ZIMBARDO P.* (2007): Psychologie. 18. aktualisierte Auflage. München.

*HARRIS, M.B./ KNIGHT-BOHNHOFF, K.* (1996): Gender and Aggression. Perceptions of Aggression. In: Sex Roles. Vol. 35. Nos. 1/2. (1996).

*HICKLIN, A.* (1989): Das menschliche Gewicht der Angst, 1. Auflage, Zürich.

*KÄHLER, H.* (2005): Soziale Arbeit im Zwangskontext, Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann, München

*KREUZER, A./ WILLE, R.* (1988): Drogen-Kriminologie und Therapie. Mit einer ausführlichen Darstellung aktueller Drogenprobleme einschließlich Aids. R. v. Decker & C.F. Müller Verlagsgesellschaft mbH, Heidelberg

*MARKS, I. / WINTER, P.* (1993): Ängste. Verstehen und Bewältigen, 2. Auflage, Erstveröffentlichung 1977, Heidelberg.

*REICHERTZ, J.* (2009): Die Macht der Worte und der Medien. Medien – Kultur – Kommunikation. VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.

*SJÖBERG, L.* (1982): Beliefs and values as attitude components. In Wegener, B.: Social attitudes and psychophysical measurement. Hillsdale.

*STRUCK, P.* (1995): Zuschlagen, Zerstören, Selbstzerstören. Wege aus der Spirale der Gewalt. Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt.

# Soziale Arbeit

*TERNER, A.* (2012): Handlungskompetenz in der Schulsozialarbeit?! Eine ethnographische Reflexion. In: Braches-Chyrek Rita/ Lenz Gaby/ Kammermeier Bernd (Hrsg): Soziale Arbeit und Schule. Im Spannungsfeld von Erziehung und Bildung. Verlag Barbara Budrich, Opladen, Berlin & Toronto. Band 3.

*ZWICKER-PELZER, R.* (2010): Beratung in der sozialen Arbeit. Bad Heilbrunn.