

Gewalt in Sozialdiensten

Umgang, Prävention und Empfehlungen für die Praxis



Raffaela Dennert
&
Melanie Müller

August 2014

Bachelor-Arbeit

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit

Bildlegende:
Plakat im Sozialdienst Grenchen

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diese Bachelor-Arbeit

besonders zur Lektüre!

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

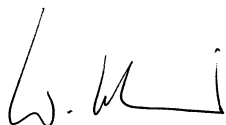
Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

Bachelor-Arbeit

Ausbildungsgang Sozialarbeit

Kurs VZ 2011-2014 & TZ 2010-2014

Raffaela Dennert & Melanie Müller

Gewalt in Sozialdiensten

Umgang, Prävention und Empfehlungen für die Praxis

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 2014 in 4 Exemplaren eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiterinnen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2014

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Abstract

Das Vorkommen von Gewalt in Sozialdiensten ist schwierig zu erfassen. In der Literatur, die oft aus dem englischsprachigen Raum stammt, gibt es jedoch Ansätze zum Umgang mit diesem Problem. Wie in der Praxis von deutschschweizer Sozialdiensten mit Gewalt umgegangen wird, ist nicht bekannt. Mit der vorliegenden Bachelor-Arbeit möchten die Autorinnen dazu beitragen, diese Wissenslücke zu schliessen. Die Entstehung und Prävention von Gewalt sowie die Legitimation von Machtbeziehungen in Sozialdiensten werden in einem Theorieteil analysiert.

Die Autorinnen haben zum Umgang mit und zur Prävention von Gewalt zehn Leitfadeninterviews in unterschiedlich grossen Sozialdiensten der Deutschschweiz geführt. In den meisten untersuchten Sozialdiensten bestehen bauliche oder sonstige Präventionsmassnahmen. Viele werden von den Professionellen der Sozialen Arbeit ähnlich wahrgenommen, einige Massnahmen werden jedoch unterschiedlich bewertet. Wenig etabliert scheinen Supervision oder andere formelle Austauschgefässe zu sein. Das Erfassen der Sicherheitskultur innerhalb der Sozialdienste hat sich als schwierig erwiesen. In jeder Organisation wird das Thema anders aufgefasst und behandelt und dennoch scheint es überall einen hohen Stellenwert zu haben. Den Befragten scheint das Bewusstsein über das Machtgefälle wichtig zu sein. Sie erwähnten die Machtausübung von Sozialarbeitenden oder des Sozialdienstes als möglichen Auslöser für Gewalt.

Durch die Literaturrecherche und Leitfadeninterviews konnten zentrale Erkenntnisse gesammelt werden, die am Schluss der Arbeit in Form von Empfehlungen für die Praxis aufgezeigt werden.

Danksagung

Ganz herzlich möchten wir uns bei allen Sozialdiensten und Sozialarbeitenden bedanken, die sich für die Leitfadeninterviews zur Verfügung gestellt haben. Zehn Sozialdienste haben uns erlaubt, Mitarbeitende für diese Forschungsarbeit zu befragen. Diese haben sich trotz des manchmal stressigen Arbeitsalltags für unsere Fragen Zeit genommen. Petra Suter hat sich für den Pretest zur Verfügung gestellt. Dafür möchten wir uns auch bei ihr bedanken.

Ein weiteres Dankeschön geht an die Dozierenden der Hochschule Luzern. Insbesondere haben uns Marius Metzger, Martin Hafen, Patrick Zobrist und Jörg Häfeli beim Verfassen der Bachelorarbeit unterstützt.

Ebenfalls möchten wir uns bei Christina Maurer von textinmotion.ch für das Korrekturlesen und die hilfreichen Inputs bedanken.

Unterstützend waren auch unsere Arbeitgeber, die Terminänderungen flexibel entgegennahmen, damit wir für die Interviews und die Bearbeitung stets passende Zeitrahmen finden konnten.

Wir bedanken uns bei den SBB, die uns jeweils pünktlich ans Ziel brachten und zu einer reibungslosen Durchführung der Interviews beitrugen.

Bei unseren Freunden und Familien möchten wir uns für den Beistand und die Unterstützung während dieser intensiven Zeit ebenfalls herzlich bedanken.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	7
2	Ausgangslage	8
2.1	Vorhandene Literatur zu Gewalt in Sozialdiensten.....	8
2.2	Häufigkeit von Gewalt gegen Sozialarbeitende	9
2.3	Wissen zum Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten	11
2.4	Begriffe.....	15
2.5	Fazit.....	16
3	Entstehung von Gewalt.....	18
3.1	Merkmale für delinquentes Verhalten	18
3.2	Das integrative Rahmenmodell	20
3.3	Theorien und Ansätze.....	21
3.4	Entstehung und Auslösung von Gewalt	24
4	Macht in der Sozialhilfe und ihre Legitimation	27
4.1	Macht und Gewalt	27
4.2	Machtbeziehungen.....	28
4.3	Die Legitimation von Macht	31
5	Prävention.....	35
5.1	Präventionstheorie	35
5.2	Intuition, Bauchgefühl und Gefahrenradar.....	38
6	Fragestellungen und Zielsetzung	39
7	Forschungsdesign	40
7.1	Begründung der Forschungsmethode Experteninterview.....	40
7.2	Stichprobe.....	41
7.3	Aufbereitung.....	42
7.4	Durchführung	44
7.5	Auswertung	44

8	Forschungsergebnisse	45
8.1	Primärprävention	45
8.2	Sekundärprävention.....	53
8.1	Tertiärprävention	57
8.2	Sicherheitskultur.....	61
8.3	Machtbeziehung	67
9	Diskussion	71
9.1	Primärprävention	71
9.2	Sekundärprävention.....	74
9.3	Tertiärprävention	76
9.4	Sicherheitskultur.....	77
9.5	Machtbeziehungen.....	79
10	Schlussfolgerungen.....	82
10.1	Eine Empfehlung von Leitlinien für die Praxis	85
11	Quellenverzeichnis	88
12	Anhang	91

Hinweis zur Verfassung der einzelnen Kapitel

Die Kapitel wurden unterhalb der Titel jeweils mit dem Namen der Verfasserin ergänzt. Bei gemeinsam verfassten Kapiteln ist nichts vermerkt.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Verletzungen des Art. 285 StGB 2012/2013.....	9
Abbildung 2:	Polizeilich registrierte Straftaten und Tatverdächtige nach Art 285 StGB	10
Abbildung 3:	Zusammenwirken biologischer, individueller und sozialer Bedingungen bei kriminellen Handlungen	21
Abbildung 4:	Auslösung und Entstehung von Aggression und Gewalt	24
Abbildung 5:	Die typischen Angriffsphasen	25
Abbildung 6:	Vertikale Machtbeziehung	31
Abbildung 7:	Samplestruktur	41
Abbildung 8:	Kategorien des Leitfadens	43
Abbildung 9:	Primärprävention	45
Abbildung 10:	Sekundärprävention	53
Abbildung 11:	Tertiärprävention	57
Abbildung 12:	Sicherheitskultur	61
Abbildung 13:	Machtbeziehungen	67

Verwendete Abkürzungen im Text

Abs.	Absatz
Art.	Artikel
BFS	Bundesamt für Statistik
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
SHG	Sozialhilfegesetz
SKOS	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
StGB	Schweizerisches Strafgesetzbuch
Vgl.	vergleiche
(...)	Auslassung
[Wort]	Einfügung (in Zitaten)

1 Einleitung

Dass Gewalt in Sozialdiensten vorkommt ist bekannt; meistens wird das Phänomen durch mediale Berichte an die Öffentlichkeit gebracht. Dies geschieht vor allem bei den extremeren Fällen, wie dem Doppelmord in Pfäffikon ZH im August 2011 (Felix Schindler, 2013, ¶2) oder als im März 2014 eine Sozialarbeiterin in Kölliken AG gewürgt wurde (Aargauer Zeitung, 2014, ¶2).

Die vorliegende Bachelor-Arbeit repräsentiert eine Forschungsarbeit. Es werden darin die Sozialdienste der deutschsprachigen Schweiz berücksichtigt, welche im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe operieren. Diese Eingrenzung haben die Autorinnen unter anderem in der Annahme vorgenommen, dass Gewaltsituationen öfters im gesetzlichen Kontext vorkommen. In den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (2012) wird das Ziel der Sozialhilfe wie folgt formuliert: „Sozialhilfe sichert die Existenz bedürftiger Personen, fördert ihre wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit und gewährleistet die soziale und berufliche Integration. Die wirtschaftliche Existenzsicherung und die persönliche Hilfe werden von der seit 1. Januar 2000 gültigen Bundesverfassung ausdrücklich garantiert“ (A.1-1). Wie jedoch das Doppelmandat besagt, ist in der Sozialhilfe auch der Kontrollaspekt relevant. Dieser ergibt sich aus den Rechten und Pflichten, welche unterstützte Personen haben. Gemäss den SKOS-Richtlinien (2012) beruhen Pflichten „insbesondere auf dem Grundgedanken von Leistung und Gegenleistung sowie auf dem Subsidiaritätsprinzip“ (A.5-1–A.5-3).

Im folgenden Kapitel wird die Ausgangslage erläutert, indem der aktuelle Wissensstand aufgezeigt wird. Mit den wichtigsten Begriffsdefinitionen, einem Fazit und dem Bezug zur Berufsrelevanz wird das Kapitel abgerundet. In den darauffolgenden Kapiteln werden diverse Theorien und Ansätze beleuchtet, um die Entstehung von Gewalt zu erklären. Die komplexen Zusammenhänge in Fällen von Gewalt sollen verdeutlicht werden. Ebenfalls wird das Thema Macht aufgegriffen. Es geht darum darzulegen, ob Macht bereits Gewalt ist, welche Machtbeziehungen bestehen und ob Macht legitimiert werden kann. Weiter wird versucht, mittels der Präventionstheorie bestehende Präventionsmassnahmen aufzuzeigen und den Bezug zur Praxis herzustellen.

Im zweiten Teil der Arbeit werden die einzelnen Fragestellungen und die Zielsetzung erläutert, welche sich aus dem ersten Teil der Arbeit ableiten lassen. Dann wird das Forschungsdesign vorgestellt, unter anderem mit Begründung der Methode, der Aufbereitung und Durchführung der Experteninterviews und der Auswertung. Darauf folgend werden die Forschungsergebnisse in verschiedene Kategorien eingeteilt dargelegt und anschliessend diskutiert. Die Bachelor-Arbeit wird mit den Schlussfolgerungen abgeschlossen, welche einerseits das Fazit der Diskussion und andererseits eine Empfehlung von Leitlinien der Autorinnen für die Praxis enthalten.

Diese Forschungsarbeit richtet sich an alle Professionellen der Sozialen Arbeit, Mitarbeitende in Sozialdiensten oder Sozialämtern, weitere Berufskollegen und -kolleginnen und selbstverständlich an alle interessierten Leser und Leserinnen zum Thema Gewalt respektive Gewalt in Sozialdiensten.

2 Ausgangslage

Raffaela Dennert

In diesem Kapitel wird aufgezeigt, wie das Thema Gewalt in Sozialdiensten in der Literaturlandschaft vertreten ist, wie häufig Gewalt gegen Sozialarbeitende vorkommt und was über den Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten bekannt ist. Ebenfalls werden die zentralen Begriffe definiert.

2.1 Vorhandene Literatur zu Gewalt in Sozialdiensten

Klaus Mayer und Antonis Purnelis (2009) stellen eine geringe Präsenz des Themas in der deutschsprachigen Literaturlandschaft fest. Dem gegenüber steht gemäss den Autoren wiederum eine Fülle von erschreckenden Berichten von Praktikerinnen und Praktikern, zum Beispiel aus den vom Autor geleiteten Trainingskursen zum Umgang mit aggressiven und bedrohlichen Klienten und Klientinnen (S. 350–351). Jennifer Wolbold (2003) berichtet sogar von einem Tabu-Thema und meint, es bestehe beinahe keine Literatur darüber, lediglich über Randthemen wie den Umgang mit Aggression und Gewalt gegen Mitarbeitende psychiatrischer Einrichtungen. Da das Thema in England präsenter ist, basiert der Text von Wolbold auf englischen Quellen (S. 167).

Einige Autoren berichten über den Umgang mit dem Thema Gewalt gegen Sozialarbeitende in der Praxis. So meinen Mayer und Purnelis (2009), dass Sozialarbeitende nicht oder ungenügend auf gefährliche Situationen vorbereitet sind und Angst oder Unsicherheit nicht als Warnhinweise wahrnehmen, sondern ignorieren oder als persönliches Problem sehen. Aus einer eher kleinen Präsenz in der Fachdiskussion, einer ungenügenden Vorbereitung der Sozialarbeitenden und einer dysfunktionalen Teamkultur ergibt sich eine problematische Mischung. Viele Sozialarbeitenden sehen aber gefährliche Situationen und die Möglichkeit, gewaltbereiten Klienten und Klientinnen zu begegnen, als Teil ihrer Arbeit (S. 351).

Glynis Marie Breakwell (1997/1998) meint, dass angegriffene Sozialarbeitende oft unter Selbstvorwürfen leiden und glauben, es fehle ihnen an professioneller Fertigkeit. Diese Gefühle werden durch Vorurteile von Berufskollegen und -kolleginnen verschlimmert (S. 71–73). Colin Rowett (1986) untersuchte Merkmale von betroffenen Sozialarbeitenden und stellte fest, dass typische Opfer-Stereotypen provokante, inkompetente, autoritäre, unerfahrene und fordernde Sozialarbeitende sind. Als die Autorin jedoch überprüfte, ob die betroffenen Sozialarbeitenden diese Merkmale tatsächlich stärker aufweisen als nicht von Gewalt betroffene Sozialarbeitende, fand sie heraus, dass dies nicht der Fall ist (zit. in Breakwell, 1997/1998, S. 71, und Wolbold, 2003, S. 173). Es lässt sich somit feststellen, dass zumindest in den 80er-Jahren solche Stereotypen noch bestanden.

Trotz des Befundes von Rowett (1986) hat sich der Fachdiskurs weiterentwickelt. So erschien 1997 das englische Buch von Breakwell (1997/1998).

Nach 2000 erschienen weitere Artikel und Beiträge, zum Beispiel von Daniel Iseli (2002), Wolbold (2003), Mayer & Purnelis (2009), die zumindest eine Aktualität des Themas feststellen lassen.

Wie bereits erwähnt, ist die literarische Präsenz des Themas im englischsprachigen Raum grösser. Im Jahr 2000 veröffentlichte die *National Taskforce on Violence Against Social Care Staff* in England eine hochwertige Studie. In einer literarischen Übersicht fasste die *SkillsForCare* das aktuelle Wissen zu Gewalt gegen Sozialarbeitende im Jahr 2013 zusammen, wobei nur englische Studien aus Grossbritannien nach 2000 berücksichtigt wurden. Die *SkillsForCare* erwähnt in ihrem Bericht, dass auch in England seit 2000 keine umfassenden Studien mehr durchgeführt wurden und die Literatur Lücken aufweist. Studien aus anderen Ländern wurden bewusst ausgeschlossen, mit der Begründung, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen, das Personal und die Arbeitskontexte unterschiedlich sind (S. 5). David Denney (2010) zählt in einem Artikel im *British Journal of Social Work* Fragen auf, die in der englischen Literatur noch nicht beantwortet sind. Nicht erfasst sei zum Beispiel, wie Sozialdienste („social agencies“) mit dem „Management“ von Gewalt umgehen oder wie Sozialarbeitende auf gefährliche Situationen reagieren (S. 1297–1298).

2.2 Häufigkeit von Gewalt gegen Sozialarbeitende

Von Mirjam Loosli und Sereina Schmocker (2012), Studierende der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit, wurde eine Diplomarbeit verfasst, die sich sowohl mit der Häufigkeit sowie mit dem Umgang mit Gewalt gegen Sozialarbeitende im Kanton Bern befasst. Sie kamen zum Schluss, dass im Jahr pro Sozialdienst zwischen ein- und 25-mal Drohungen gegen Sozialarbeitende ausgesprochen werden und dass 25 Prozent der Berner Sozialdienste ein- bis dreimal im Jahr von physischer Gewalt betroffen sind. Unter physischer Gewalt wird hier auch das Werfen von Gegenständen verstanden (S. 75).

Leider gibt es keine flächendeckende Studie über die Häufigkeit von Gewalt gegen Sozialarbeitende in der Schweiz. Hier werden die Daten des Bundesamtes für Statistik (BFS) präsentiert. Diese sind jedoch nicht nur auf Sozialarbeitende bezogen, sondern umfassen sämtliche Schweizer Beamten.

Das BFS hat im Jahr 2013 insgesamt 2'373 geschädigte Beamte gezählt. Diese Zahl erfasst nur gemeldete Delikte, die gegen Art. 285 des StGB verstossen; „Drohungen und Gewalt gegen Beamte“.

	2012				2013			
	Straftaten	Aufklärung	Beschuldigte	Geschädigte	Straftaten	Aufklärung	Beschuldigte	Geschädigte
Drohung / Gewalt gegen Beamte (Art. 285)	2'957	94,6%	2'214	2'499	2'776	92,5%	2'120	2'373

Abbildung 1: Verletzungen des Art. 285 StGB 2012/2013. Bundesamt für Statistik. Gefunden am 30. April 2014, unter <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/19/03/02/key/02/03.html> (Ausschnitt).

Der Art. 285 Abs. 1 des Schweizerischen Strafgesetzbuches (StGB) lautet:

Wer eine Behörde, ein Mitglied einer Behörde oder einen Beamten durch Gewalt oder Drohung an einer Handlung, die innerhalb ihrer Amtsbefugnisse liegt, hindert, zu einer Amtshandlung nötigt oder während einer Amtshandlung tötlich angreift, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder Geldstrafe bestraft.

Als Beamte gelten auch Angestellte von Unternehmen nach dem Eisenbahngesetz vom 20. Dezember 1957, dem Personenbeförderungsgesetz vom 20. März 2009 und dem Gütertransportgesetz vom 19. Dezember 2008 sowie Angestellte der nach dem Bundesgesetz vom 18. Juni 2010 über die Sicherheitsorgane der Transportunternehmen im öffentlichen Verkehr mit Bewilligung des Bundesamts für Verkehr beauftragten Organisationen.

Wie im Art. 285 Abs. 1 StGB zu lesen ist, sind hier Beamte nicht nur Angestellte von Sozialdiensten, sondern zum Beispiel auch Sicherheitsfachpersonen, Polizisten und Polizistinnen. Leider gibt es keine detaillierteren Daten, die Drohungen und Gewalt gegen Beamte nach Berufsgruppen unterscheiden.

In der folgenden Tabelle werden die registrierten Straftaten nach Art. 285 StGB der Jahre 1999 bis 2011 aufgezeigt.

Jahr	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Registrierte Delikte gegen Art. 285 StGB	676	747	832	1'257	1'125	1'356	1'313	1'409	1'643	2'024	2'350	2'258	2'519

Abbildung 2: Polizeilich registrierte Straftaten und Tatverdächtige nach Art 285 StGB. Bundesamt für Statistik BFS (2014). Gefunden am 30. April 2014, unter http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/19/03/02/key/02/straftaten_im_einzeln.html (Ausschnitt).

Die Zahlen von 1999 bis 2011 lassen eine Zunahme der polizeilich bekannten Verletzungen des Artikels 285 StGB feststellen. Nach Stefan Suhling und Werner Greve (2010) hängen die der Polizei bekannten Straftaten jedoch von der Intensität der polizeilichen Kontrolltätigkeit und dem Anzeigeverhalten der Bevölkerung ab (S. 35). Dies trifft auch für die oben aufgeführte Statistik zu. Ob somit lediglich mehr Delikte der Polizei gemeldet wurden oder ob die Polizei aktiver wurde, ist nicht klar.

Loosli und Schmocker (2012) haben im Kanton Bern mehr verbale als physische Gewalt erfasst (S. 75). Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Werte für Sozialdienste von anderen Schweizer Kantonen ähnlich sind. Verbale Drohungen werden der Polizei häufig nicht gemeldet, somit gibt es eine grosse Dunkelziffer (Josef Sachs, 2009, S. 18).

Einige dramatische Vorfälle von Gewalt gegen Sozialarbeitende haben gemäss Peter Neuenschwander, Oliver Hübelin, Marc Kalbermatter und Rosmarie Ruder (2012) in den letzten Jahren dieses Thema wieder ins Rampenlicht gebracht. Dies hat dazu geführt, dass vielerorts Massnahmen zum Schutz

von Mitarbeitenden diskutiert werden. Die Aufrüstung von Sicherheitsmassnahmen kann jedoch gemäss Neuenschwander et al. (2012) eine Inszenierung von Misstrauen bewirken und nicht immer die gewünschte Wirkung haben. In ihrer Studie über das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe kommen die Autoren zum Schluss, dass gut sichtbare Sicherheitsvorkehrungen die tägliche Arbeit zusätzlich erschweren können, da Klienten und Klientinnen negativ darauf reagieren. Gemäss Neuenschwander et al. (2012) haben auch weitere strukturelle Bedingungen einen Einfluss auf das Wohlbefinden der Klienten und Klientinnen im Sozialdienst. Diese sind jedoch in jedem Sozialdienst unterschiedlich (S. 160).

Die erwähnte Studie befasst sich nicht weiter mit dem Thema von Gewalt gegen Sozialarbeitende und weist nur darauf hin, dass in den letzten Jahren vermehrt bauliche Sicherheitsmassnahmen getroffen wurden. Wie diese von den Sozialarbeitenden wahrgenommen werden, wird nicht erwähnt und die Studie liefert keine Antworten zum Umgang mit dem Thema und den Gründen für die Unterschiede zwischen Sozialdiensten.

Dies sind die einzigen Daten aus der Schweiz, die den Autorinnen der vorliegenden Arbeit bekannt sind. Deswegen werden hier noch ausländische Studien und Berichte aufgeführt.

Vom „National Institute for Social Work“ wurden zum Beispiel 1993 bis 1994 und 1995 bis 1996 total 2'031 Sozialarbeitende aus England, Schottland und Nordirland befragt. Ein Drittel erlebte in einer Arbeitsperiode von drei Jahren einen körperlichen Angriff. 37 Prozent wurden im Laufe ihrer Karriere bedroht, 76 Prozent erlebten weitere Formen verbaler Gewalt. Diese Arbeit gilt als eine der repräsentativsten Studien in England (Michaela Brockmann & John McLean, 2000, S. 13–14).

Den Autorinnen dieser Arbeit liegen vor allem Studien und Literatur zu Häufigkeit und Vorkommen von Gewalt aus dem englischsprachigen Raum vor. Diese weisen jedoch zum Teil sehr unterschiedliche Zahlen auf, weswegen auf eine weitere Ausführung verzichtet wird.

Quantitative Studien können alarmierende Daten zeigen. Je nach Forschungsmethode, Definition von Gewalt und Region werden jedoch unterschiedliche Resultate erreicht. Trotz dieser methodischen Probleme ist belegt, dass Gewalt gegen Sozialarbeitende keine Ausnahme ist, sondern oft vorkommt (Wolbold, 2003, S. 172). Auf die Definition von Gewalt wird später in diesem Kapitel noch detaillierter eingegangen.

2.3 Wissen zum Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten

In der Literatur gibt es qualitative Ansätze, die auf den Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten hinweisen. Loosli und Schmocker (2012) haben in ihrer Diplomarbeit festgestellt, dass einige Sozialarbeitende die Ereignisse im Team oder mit anderen Personen ausserhalb des Teams besprechen. Manche fühlen sich trotz der Unterstützung der Stellenleitung mit ihrer Angst alleine gelassen. Viele sehen Gewalt gegen Sozialarbeitende als Berufsrisiko (S. 76). Insgesamt scheinen die Befunde dieser Arbeit eher positiv, da bei einigen Sozialdiensten auf Besprechungen im Team und Unterstützung durch die

Stellenleitung hingewiesen wird. Die Gründe für die Besprechung ausserhalb der Organisation und der Ursprung des Gefühls, alleine mit der Angst zu sein, werden nicht erläutert. Wolbold (2003) und Mayer und Purnelis (2009) scheinen Gewalt gegen Sozialarbeitende im Gegensatz zu Loosli und Schmocker (2012) als Tabu-Thema eher zu problematisieren. Dies könnte auch mit nationalen und institutionellen Unterschieden zusammenhängen.

Breakwell (1997/1998) spricht, bezogen auf die Sicherheit, von unterschiedlichen „Sicherheitskulturen“ in Sozialdiensten. Sie ist der Meinung, dass jede Kultur „die gemeinsamen Einstellungen, Werte und Überzeugungen“ und „die Verhaltensnormen und -erwartungen, welche die Mitglieder einer bestimmten Gruppe oder Gesellschaftskategorie charakterisieren“ umfasst (S. 101). Aus ethnologischer oder anthropologischer Sicht würde sich Kultur durch Codes ausdrücken; alle verstehen sie, sie ist jedoch unausgesprochen. Codes können in einer Organisationskultur explizit oder implizit sein. Bei pflegenden oder sozialen Berufen, meint Breakwell (1997/1998), sind Organisationskulturen sehr komplex, da sie aus einer Mischung von Berufsethos und Ethos des Managements bestehen und bestimmt werden, wobei letzteres wiederum von der Politik geprägt ist. Ebenfalls beeinflusst werden sie von der Tradition des Berufes. Trotz gemeinsamer Hintergründe würde auch so jede Organisation eine eigene Kultur haben (S. 101–102).

Breakwell (1997/1998) definiert Sicherheitskultur als „das Produkt der Werte des einzelnen und der Gruppe, der Einstellungen, Wahrnehmungen, Kompetenzen und Verhaltensmuster die den Einsatz einer Organisation für Gesundheit und Sicherheit sowie ihren Stil und ihr Können diesbezüglich bestimmen“ (S. 102). Auch die Sicherheitskultur drücke sich in verschiedenen Formen aus, so zum Beispiel in formalen und informalen Regeln und Richtlinien. Informale Aspekte würden von den Mitgliedern verstanden, seien jedoch nicht schriftlich festgehalten. Genau diese versteckten Codes würden das Sicherheitsverhalten in gefährlichen Situationen beeinflussen (S. 102).

Wenn in einer sozialen Organisation eine negative Konnotation von Risiko und Gewalt herrscht, kann das einen schädigenden Einfluss auf den Umgang mit gefährlichen Situationen haben (Denney, 2010, S. 1308). Brockman und McLean (2002) proklamieren, wie wichtig eine gute Sicherheitskultur für den Umgang mit Gewalt ist. Sie ist für das Wohlbefinden der Mitarbeitenden vor und nach gefährlichen Situationen massgebend und beeinflusst das Anzeigeverhalten. Die Autorenschaft beschreibt dies wie folgt:

Importantly, the existing attitudes and cultures in the workplace have been singled out as being largely responsible for staff's feelings and actions in relation to violence and abuse (Littlechild, 1993; Littlechild, 1995b). Lack of management support, fear of an unfavourable response, and the belief that verbal abuse and threats are part of the job, feature prominently among reasons

for failing to report, while the most frequent effects of violent incidents on staff are guilt and anger, loss of confidence, self-blame and being less efficient at work.

(Rowett, 1986; Celia Phillips Lynda Joeman, J. E. Stockdale, 1989; Dan Norris, 1990; Martin Smith and Jean Nursten, 1998; NSM Research, 1999; Brian Littlechild 2000, zit. in Brockman and McLean, 2000, S. 5)

Brockmann und McLean (2000) stützen sich auf diverse Autoren und Autorinnen, unter anderem Littlechild (2000), der vor allem im Bereich des Kindes- und Erwachsenenschutzes recherchierte.

Auch Denney (2010) nennt eine Publikation von Littlechild (2002), die die Folgen von Gewalt gegen Sozialarbeitende im Kindes- und Erwachsenenschutz untersucht. Diese weist darauf hin, dass eine gute Unterstützung der Leitung bei Gefahr und Angriffen weitere Ausbrüche begrenzen sowie negative Folgen nach einem Angriff beeinflussen kann. Der Autor fügt hinzu, dass das Thema in sozialen Organisationen unterschiedlich gehandhabt wird und dadurch auch das Handeln der Professionellen der Sozialen Arbeit unterschiedlich beeinflusst (S. 1303–1304).

Denney (2010) vertritt zudem in seinem Artikel die These, dass je nach unterschiedlicher Auffassung und Wahrnehmung von Risiko und Gewalt am Arbeitsplatz das individuelle Handeln in einer gefährlichen Situation anders ist. Der Autor unterscheidet zwischen „positive risk“ und „negative risk“, wobei sich bei der ersten Wahrnehmung die Angst der Sozialarbeitenden in einem gewissen Rahmen hält und als Teil des gesellschaftlichen Umgangs angesehen wird. Bei einer eher positiven Bewertung von Risiko am Arbeitsplatz wird Gewalt eher als Angriff gegen das System und nicht gegen die einzelne Person wahrgenommen. Bei einer solchen Auffassung wird die Resilienz der Sozialarbeitenden eher gefördert. Eine zu positive Auffassung jedoch würde wiederum bei Gefahr blind machen (S. 1307–1308). Denney (2010) weist auf das Violence Research Programme Study des *Economic and Social Research Council (ESRC)* in England und Wales (1997–2002) hin, in welchem angegriffene Priester und Bewährungsbeamte (deren Tätigkeit jener von Sozialarbeitenden ähnlich ist) zum Ursprung von Gewalt befragt wurden. Einerseits wurde „rationale“ Gewalt benannt, bei der der Ausbruch erklärt werden kann, und andererseits „irrationale“ Gewalt, bei der kein Grund ersichtlich ist. Letztere Art von Gewalt wurde als eher inakzeptabel bezeichnet (S. 1031–1032). Bei einer tendenziell positiveren Auffassung von Risiko wird Gewalt mehrheitlich als „rational“ und erklärbar kategorisiert. Nach Denney (2010) gilt es, einen Ausgleich zu finden. Dadurch wird auch ein angemessener Umgang mit schwierigen Situationen möglich (S. 1311).

Breakwell (1997/1998) zählt folgende Faktoren für eine gute Sicherheitskultur auf:

- Eine vertrauensbasierte zwischenmenschliche Kommunikation
- Die Ansicht, dass Sicherheit äusserst wichtig ist
- Das Vertrauen der Mitarbeitenden in die eingesetzten Präventionsmassnahmen (S. 104).

Ebenfalls von Bedeutung sind nach Breakwell (1997/1998):

- Sichtweise der Organisation (Verantwortung des Managements, Erstellung von Sicherheitsrichtlinien, Austausch innerhalb des Managements)
- Führungsstile (Interesse für die Probleme der Mitarbeitenden)
- Sichtbarkeit des Managements (Verständnis von der Arbeit der Angestellten, Austausch über diesbezügliche Sicherheit)
- Kommunikation (verständliche Vermittlung der Sicherheitskonzepte, Bereitschaft, den Mitarbeitenden zuzuhören)
- Produktivitätsdruck (die Produktivität wird nicht auf Kosten der Sicherheit erhöht.)
- Ausbildung (Mitarbeitende werden im Hinblick auf Sicherheit geschult)
- Zusammensetzung der Belegschaft (die Fähigkeiten des Personals entsprechen den Anforderungen)
- Realistische Risikoeinschätzung (die Führung überprüft, ob das Personal in der Lage ist, das Risiko einzuschätzen)
- Angemessene Einstellung der Angestellten zum Risiko (die Haltung des Personals wird von der Führung überprüft. Es wird interveniert, wenn Gruppendruck entsteht) (S. 105–106).

Es gibt weitere praktische Ansätze, die zu einem angemessenen Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten anleiten sollen. Den Autorinnen sind zum Beispiel die nachfolgenden Werke bekannt: Markus Atzenweiler (2006), *Kriminelle Gewalt – und plötzlich bist du mittendrin: eine Anleitung zu Prävention und Selbstschutz in Beruf und Alltag*, Rainer Linsenmayr und Stefanie Rösch (2012), *Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten* und Fritz Hücker (2005), *Rhetorische Deeskalation: Stress- und Konfliktmanagement*. Darin werden unterschiedliche Massnahmen zum Schutz von Sozialarbeitenden vorgestellt. Die drei Bücher sind jedoch stark praxisorientiert und basieren oft nicht auf theoretischen oder wissenschaftlichen Grundlagen. Oft beschriebene Präventionsmassnahmen sind zum Beispiel eine systematische Risikoerfassung, bauliche Massnahmen, Einrichtung des Mobiliars und Deeskalationsstrategien.

Welche Präventionsmassnahmen in Schweizer Sozialdiensten angewendet werden, wie Gewalt aufgefasst und wahrgenommen wird, ist nicht bekannt und es wurden keine Studien dazu gefunden. Welche Haltungen in Bezug auf Gewalt gegen Sozialarbeitende in Schweizer Sozialdiensten bestehen, soll durch die vorliegende Arbeit beantwortet werden. Diesbezüglich ist es auch nicht sinnvoll, sich nur auf Studien aus England oder den USA zu verlassen, denn wie das Thema Gewalt gegen Sozialarbeitende wahrgenommen und besprochen wird, kann kulturell sehr unterschiedlich sein.

Es werden nun noch die wichtigsten Begriffe ausgeführt, die für die vorliegende Arbeit relevant sind.

2.4 Begriffe

Es wurde bis anhin gezeigt, dass Gewalt gegen Sozialarbeitende tatsächlich vorkommt und dass der Umgang damit schwierig sein kann. Um dieses Phänomen jedoch zu verstehen, sollen unterschiedliche Formen von Gewalt definiert werden.

Peter Imbusch (2002) unterscheidet zwischen direkter physischer Gewalt und psychischer Gewalt. Die erste Form von Gewalt ist gegen den Körper gerichtet und zielt auf die Schädigung, Verletzung oder Tötung anderer Personen ab. Psychische Gewalt hingegen richtet sich gegen Seele und Psyche eines Menschen und drückt sich durch Worte, Bilder, Symbole oder den Entzug von Lebensnotwendigkeiten aus (S. 38).

Ebenso beschreibt Anton Hügli (2005) verschiedene Formen von erlittener Gewalt: körperliche Gewalt, gefesselt, eingesperrt oder gelähmt sein, beraubt werden, Ausgrenzung oder Verspottung und Demütigung erfahren. Gemäss Hügli (2005) besteht heute die Tendenz, das körperliche und nicht das seelische Leiden in den Mittelpunkt der Gewaltforschung zu setzen (S. 21). Körperliche Gewalt wird jedoch unterschiedlich erlebt und kann Einfluss auf die psychische Ebene unseres Erlebens haben. Nach Hügli (2005) ist somit körperliche Gewalt nicht von den übrigen Formen trennbar, sondern kann als Erfahrung einer schmerzvoll erlebten, objektiv schädigenden oder verletzenden Wirkung, „die sich gegen Leib und Leben, gegen unsere Freiheit, gegen unser Hab und Gut oder gegen unsere soziale Existenz richten kann“ verstanden werden (S. 23). Obwohl psychische und physische Gewalt ineinander fließen, werden in der vorliegenden Arbeit beide Begriffe differenziert angewendet.

Nach Hügli (2005) sind Gewalt gegen sich selber und Gewalt gegen andere nicht scharf trennbar, denn häufig werden Selbsttötung oder -verletzung auch als Mittel eingesetzt, um weitere Personen zu verletzen (S. 28). Auch diese Form von Gewalt wird in dieser Arbeit berücksichtigt.

Hügli (2005) zählt zur Gewalt auch Androhung und Angebot. Angedrohte Gewalt steckt hinter jeder sozialen Ordnung. Durch die Möglichkeit einer schlimmeren Konsequenz kann ein Opfer zu einer weniger schlimmeren Folge einwilligen. Durch die Androhung von schlimmeren Folgen entstehen dauerhafte Machtbeziehungen (S. 28–29). Angebote hingegen haben die umgekehrte Wirkung, dass sich die Situation bei einer Annahme besser entwickeln soll. Aus Perspektive des Opfers führt Hügli (2005) hinzu, dass je grösser die Not einer Person aufgrund einer bestehenden Situation ist, desto eher Versprechen abgegeben werden. Angebote zu machen, die an Bedingungen geknüpft sind, ist gemäss Hügli (2005) nicht nur Ausübung von Gewalt, sondern auch von Macht (S. 29). Auf die Machtbeziehungen wird im Kapitel 4 (Macht in der Sozialhilfe und ihre Legitimation) noch detaillierter eingegangen.

Wenn von Gewalt die Rede ist, kommt häufig das Wort Aggressivität zum Ausdruck. Um eine Abgrenzung vorzunehmen, soll hier auch dieser Begriff definiert werden.

Nach Breakwell (1997/1998) wird Aggression von Psychologen als „jede Form des Verhaltens definiert, die darauf angelegt ist, eine Person gegen ihren Willen zu schädigen oder zu verletzen“ (S. 19). Georg Schottenmayer (2011) spricht im alltäglichen Sprachgebrauch von Aggression als „subtilere

Formen, Gefühlsäusserungen und Motive asozialen und destruktiven Verhaltens“. Aggression entsteht eher durch das Wort respektive das Schweigen und dient der Befriedigung von Bedürfnissen auf Kosten anderer. Im wissenschaftlichen Sprachgebrauch wird Aggression hingegen der personalen Gewalt gleichgesetzt (S. 43).

In dieser Forschungsarbeit wird Gewalt gegen Sozialarbeitende sowohl als psychische (zum Beispiel Drohungen, Beschimpfungen, Stalking, Selbstmorddrohungen) und physische (zum Beispiel Körperverletzungen und Schlagen) Gewalt verstanden. Aggression wird als Vorstufe von Gewalt verstanden, also als eine subtilere Form der Gewaltausübung (gemäss Schottenmayer, 2011, S. 43).

Eine praxisnahe Definition der Gewalt gegen Sozialarbeitende gibt die *National Taskforce on Violence against Social Care Staff*: „Gewalt gegen Sozialarbeitende sind Vorfälle, in denen Personen in Bezug zu ihrer Arbeit in einer Art und Weise beschimpft, bedroht oder körperlich angegriffen werden, dass deren Sicherheit, Wohlergehen oder Gesundheit bedroht sind“ (zit. in Wolbold, 2003, S. 168). In dieser Definition werden ebenfalls kleine Vorfälle sowie ernsthafte Übergriffe berücksichtigt. Mit dem „Wohlergehen“ der Sozialarbeitenden wird eine subjektive Ebene miteinbezogen, da Gewalt unterschiedlich empfunden und wahrgenommen wird.

2.5 Fazit

Wie aufgezeigt wurde, können Gewalt und deren Auffassung und Ursprungserklärung in jeder Organisation unterschiedlich sein.

Wenn jedoch in einer Organisation kein Raum für eine offene Reflexion und Thematisierung besteht, kann dies Sozialarbeitende zusätzlich belasten und deren Handlungen beeinflussen. Eine Untersuchung in der Schweiz ist nötig, um allfälligen Handlungsbedarf daraus abzuleiten. Obwohl es einige Literatur zu Gewalt in Sozialdiensten gibt, ist diese meist schon älter oder stammt nicht aus dem deutschsprachigen Raum. Die vorliegende Arbeit soll einen Beitrag zur Literaturlandschaft der Schweiz leisten und aktuelle qualitative Daten zum Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten liefern. Nur durch dieses Wissen kann festgestellt werden, ob und welcher Handlungsbedarf besteht und wie Sozialarbeitende in ihrer Arbeit mit gewaltbereiten Klienten und Klientinnen gestärkt werden können.

Als Praktikantinnen und Mitarbeiterinnen in Sozialdiensten waren und sind die Autorinnen von Drohungen betroffen. Seitens der Organisation wurden diese oftmals bagatellisiert und als ungefährlich bewertet. Trotzdem waren die Situationen jeweils belastend, auch deswegen, weil der Umgang mit Gewalt in diesen Organisationen nicht befriedigend war.

Wie bereits erläutert, bestehen Handlungsansätze zur Minimierung und Prävention von Gewalt. Trotzdem kommen Gewaltvorfälle immer wieder vor und es kann ihnen auch nicht in jedem Fall vorgebeugt werden. Obwohl es Literatur zu Handlungsansätzen zur Prävention von Gewalt seitens der Klienten und Klientinnen gibt, weiss man nicht, ob und wie diese in Schweizer Sozialdiensten auch tatsächlich umgesetzt werden und welche Haltungen zur Gewalt gegen Sozialarbeitende vertreten sind.

Wodurch sich die Unterschiede in verschiedenen Sozialdiensten zeigen und welches die Gründe dafür sind, soll durch die vorliegende Forschungsarbeit geklärt werden. Dies dient dem Verständnis der aktuellen Situation in Sozialdiensten und weist auf die Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Praxis sowie auf weitere Handlungsmassnahmen hin. Wichtig scheint es ebenfalls, auf das Thema aufmerksam zu machen, gerade weil es gemäss der Literatur im deutschsprachigen Raum eher umgangen wird. Wie im ersten Kapitel kurz beschrieben, ist die deutschsprachige Literatur zur Gewalt gegen Sozialarbeitende eher rar. Ob es sich tatsächlich um ein Tabu-Thema handelt, ist nicht klar.

Es wurde erläutert, wie Gewalt in Sozialdiensten in der Literatur thematisiert wird, wie häufig Gewalt vorkommt und was unter diesem Begriff verstanden wird, dass es unterschiedliche Erscheinungsformen gibt und welche Probleme im Umgang mit Gewalt entstehen können. Daraus lässt sich folgende Forschungsfrage ableiten:

➤ **Wie wird in deutschschweizer Sozialdiensten mit Gewalt umgegangen?**

Auch wenn es nicht viel spezifische Literatur zu Gewalt gegen Sozialarbeitende gibt, ist allgemeines Wissen zur Entstehung von Gewalt und zur Prävention vorhanden. Berücksichtigt werden auch die Machtbeziehungen in der Sozialhilfe mit deren Auswirkungen auf das Verhalten der Klienten und Klientinnen. Die relevanten Aspekte werden in den folgenden Kapiteln erläutert.

3 Entstehung von Gewalt

Melanie Müller

Bereits die Definition des Gewaltbegriffs im vorangehenden Kapitel erwies sich als komplex. In diesem Abschnitt werden nun Theorien und Ansätze erläutert, um die Entstehung von Gewalt zu erklären. Aber auch dies wird, wie bereits die Begriffsdefinition, nicht ganz einfach.

Um entsprechende Erklärungen zu finden, wird der Gewaltbegriff vorerst ausgeweitet auf Kriminalität gemäss Stefan Suhling und Werner Greve (2010): Kriminelles Verhalten wird über den Begriff Straftat definiert, was so viel heisst wie absichtliches oder fahrlässiges Verhalten, welches gemäss Strafgesetzbuch mit Strafe geahndet werden kann (S. 19). Obwohl die psychische Gewalt nicht zwingend oder gar eher selten durch Strafe bedroht ist, wird diese für die folgenden Erläuterungen ebenfalls dem Kriminalitätsbegriff untergeordnet. Die Ansätze nach Suhling und Greve (2010) im Buch *Kriminalpsychologie kompakt* sind jedoch für die vorliegende Arbeit relevant, da sie Erklärungsansätze liefern, die der Komplexität des Phänomens gerecht werden. Daher wird, trotz des umfassenderen Verständnisses des Begriffs, nicht auf dieses Wissen verzichtet. Nach Suhling und Greve (2010) ist Kriminalität heterogen und eine Ansammlung unterschiedlicher Verhaltensweisen, wie zum Beispiel Diebstahl, Schlägerei, Betrug, Amoklauf, Tötungsdelikt, weshalb nicht erwartet werden kann, dass delinquentes Handeln durch eine konforme Theorie erklärt werden kann (S. 48).

3.1 Merkmale für delinquentes Verhalten

Um Kriminalität zu erklären, besteht nach Suhling und Greve (2010) ein erster Schritt darin, besondere Merkmale delinquenter Personen zu suchen, welche Gründe oder Hinweise auf Gründe sein könnten. Es gibt eine Menge an empirisch belegten Korrelaten (statistische Zusammenhänge) kriminellen Verhaltens. Folgende sind angemessen bewiesen: Kriminalität und Aspekte der Elternfamilie (zum Beispiel Gewalterfahrung innerhalb der Familie, Kriminalität der Eltern, wirtschaftliche Probleme und Arbeitslosigkeit, zerbrochene Ehen, klägliche Wohnverhältnisse, Konflikte, Patchwork-Familien), Kriminalität und Kontakt zu delinquenten Gleichaltrigen (Peergruppen, welche deviantes Verhalten aufzeigen, häufig bei Jugendlichen), Kriminalität und andere Verhaltensauffälligkeiten (Alkohol- und Drogenkonsum, Impulsivität und Defizite der Selbstkontrolle). Oftmals ist aber nicht geklärt, wie diese Korrelate mit delinquentem Verhalten zusammenhängen, und in der Folge kommt es dazu, dass sie häufig unterschiedlich interpretiert werden (S. 49). Suhling und Greve (2010) schreiben von Carrier-Variablen als Merkmale delinquenter Personen. Stärker verbreitet ist der Begriff Risikofaktoren. Da sie jedoch keine eigentlichen Faktoren sind, sondern eine Vielzahl von gebündelten Aspekten, werden die Carrier-Variablen als Risikomarker bezeichnet, denn sie markieren ein auftretendes Risiko. Diese Variablen alleine können aber noch kein kriminelles Verhalten erklären (S. 51).

Donald Arthur Andrews, Alan Winfield Leschied und Robert Hoge (1989,1992) haben durch Studien folgende Merkmale zusammengestellt, welche einen Zusammenhang mit kriminellem Verhalten aufweisen:

- **Sozio-ökonomische Herkunft** (niedriger sozio-ökonomischer Status gemessen zum Beispiel am Wohnquartier)
- **Herkunftsfamilie** (Kriminalität, multiple psychologische und psychosoziale Probleme sowie antisoziale Einstellungen in der Herkunftsfamilie)
- **Persönlichkeit, Einstellung und Kindheit** (Impulsivität, risikosuchendes Verhalten, unterdurchschnittliche verbale Intelligenz, Tendenz zu aggressiven Reaktionen auf Frustration, geringe Problemlösefertigkeiten, früh auftretendes Problemverhalten wie zum Beispiel Lügen, Stehlen, Aggression, Rauchen, frühe sexuelle und Drogenerfahrung)
- **Beziehung in der Herkunftsfamilie** (geringes Mass an familiärer Zuneigung und Zusammenhalt, geringes Mass an elterlicher Aufsicht und Erziehung sowie Vernachlässigung und Missbrauch)
- **Schulische Faktoren** (geringes schulisches Interesse, Langeweile, Schulschwänzen)
- **Ausbildung und Beschäftigung** (geringer Ausbildungsstand, lange Zeiträume der Beschäftigungslosigkeit)
- **Persönliche Beziehungen** (Gleichgültigkeit gegenüber Standpunkten und Meinungen anderer, unstabile partnerschaftliche Beziehungen)
- **Soziale Unterstützung für kriminelles Verhalten** (Verbindung mit antisozialen Personen)
- **Prokriminelle Einstellungen** (hohe Toleranz für abweichendes Verhalten, Missachtung der normativen Gültigkeit von Gesetzen, antisoziale Denkinhalte und Denkstil)
- **Psychopathologie** (diverse Formen emotionaler Störungen oder Verhaltensauffälligkeiten in Kombination mit antisozialem Verhalten)
- **Biologische Faktoren** (eine Vielzahl biologischer Auffälligkeiten, die konzeptionell noch nicht zusammengefasst werden konnten)
- **Statistische Merkmale** (männliches Geschlecht, Mitglied einer Minderheit, Alter zwischen 16 und 22 Jahren).

(zit. in Klaus Mayer & Patrick Zobrist, 2009, S. 38–39)

Diese Merkmale oder Risikomarker sind wichtig, um die Wechselwirkungen und Einflüsse innerhalb des nachfolgenden Rahmenmodells zu verstehen. Ebenfalls werden sie im Kapitel 5 (Prävention) erneut aufgegriffen.

3.2 Das integrative Rahmenmodell

Um kriminelles Handeln zu erklären, bedarf es gemäss Suhling und Greve (2010) eines theoretischen Ordnungsrahmes. Das Handeln von Menschen ist ein Resultat aus sehr komplizierten Wechselwirkungen zwischen der Person und der Situation, in der sie handelt. Daher muss etwas über die handelnde Person, den Handlungskontext und die Prozesse (die das Handeln hervorgebracht haben) in Erfahrung gebracht werden (S. 52). Die Entstehung einer konkreten Handlung wird als Aktualgenese bezeichnet; die Erklärung der Frage „Warum hat er/sie das getan, zu welchem Zweck, mit welchen Zielen?“. Wenn jemand aus Versehen oder gar gegen eine Absicht zu Schaden kommt, kann nicht von Kriminalität gesprochen werden, daher müssen Absicht und Kontrolle der handelnden Person genau überprüft werden (S. 53). Suhling und Greve (2010) nennen hierzu den bekanntesten psychologischen Ansatz, die Theorie geplanten Verhaltens von Icek Ajzen (1988). Zusammengefasst hängt das Verhalten von der Absicht der handelnden Person ab und diese von: „1. der Einstellung (Erwartung und Bewertung von Handlungsfolgen), 2. der (wahrgenommenen und bewerteten) sozialen Norm und 3. der subjektiven (und tatsächlichen) Handlungskontrolle“ (zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 53–54).

Suhling und Greve (2010) führen weiter aus, dass die Frage „Warum hat er/sie das getan?“ noch anders betont werden kann; „Warum er/sie und nicht eine andere Person?“. Hier geht es um die Entwicklung der handelnden Person, die sogenannte Ontogenese. Eine Person verhält sich delinquent, weil sie mit bestimmten Voraussetzungen in eine Situation eintritt, die sie eben von anderen Personen unterscheiden (S. 56). Die Autoren nennen einen weiteren zentralen Aspekt: Die Situation. Daher hätte die Frage lauten müssen: „Warum hat er/sie das *hier und jetzt* getan, nicht gestern und nicht woanders?“. Die Autoren erwähnen vier Ebenen einer Situation. *Die konkrete situative Ebene*: Momentane Bedingungen, welche sich augenblicklich verändern können, zum Beispiel eine Provokation. *Die Mikroebene*: Die für die eigene Person spürbaren Rahmenbedingungen, die sich im Laufe der Zeit ebenfalls verändern können und für andere genauso anders sind (zum Beispiel Konflikte in der eigenen Familie, freundschaftliche Beziehungen). *Die Mesoebene*: Rahmenbedingungen, die das weitere persönliche Umfeld betreffen, das jene Person mit mehreren Personen ihrer Umgebung teilt (zum Beispiel Schule, Wohngegend). Und *die Makroebene*: Allgemeine Rahmenbedingungen, unter denen eine Person handelt (zum Beispiel geltende Gesetze, gesellschaftliche Bedingungen) (S. 59–60).

Wie bereits erwähnt ist nach Suhling und Greve (2010) ein theoretischer Ordnungsrahmen nötig, um kriminelles Handeln zu erklären. Dies gilt ebenfalls für die Beantwortung der äusserst komplexen Frage: „Warum hat er/sie das (hier und jetzt) getan?“. Die Autoren führen aus: „Individuelle biographische Erfahrungen, persönliche Ressourcen und biologische Voraussetzungen, aktuelle Verhaltensorptionen und situationale Bedingungen vor dem Hintergrund des weiteren sozialen Kontextes und der persönlichen Entwicklungs- und Handlungsmöglichkeiten in der Aktual- und Ontogenese antisozialen Verhaltens interagieren in vielfältiger Weise“ (S. 61). Ein integratives Rahmenmodell soll nun die Wechselwirkungen auf allen Ebenen veranschaulichen.

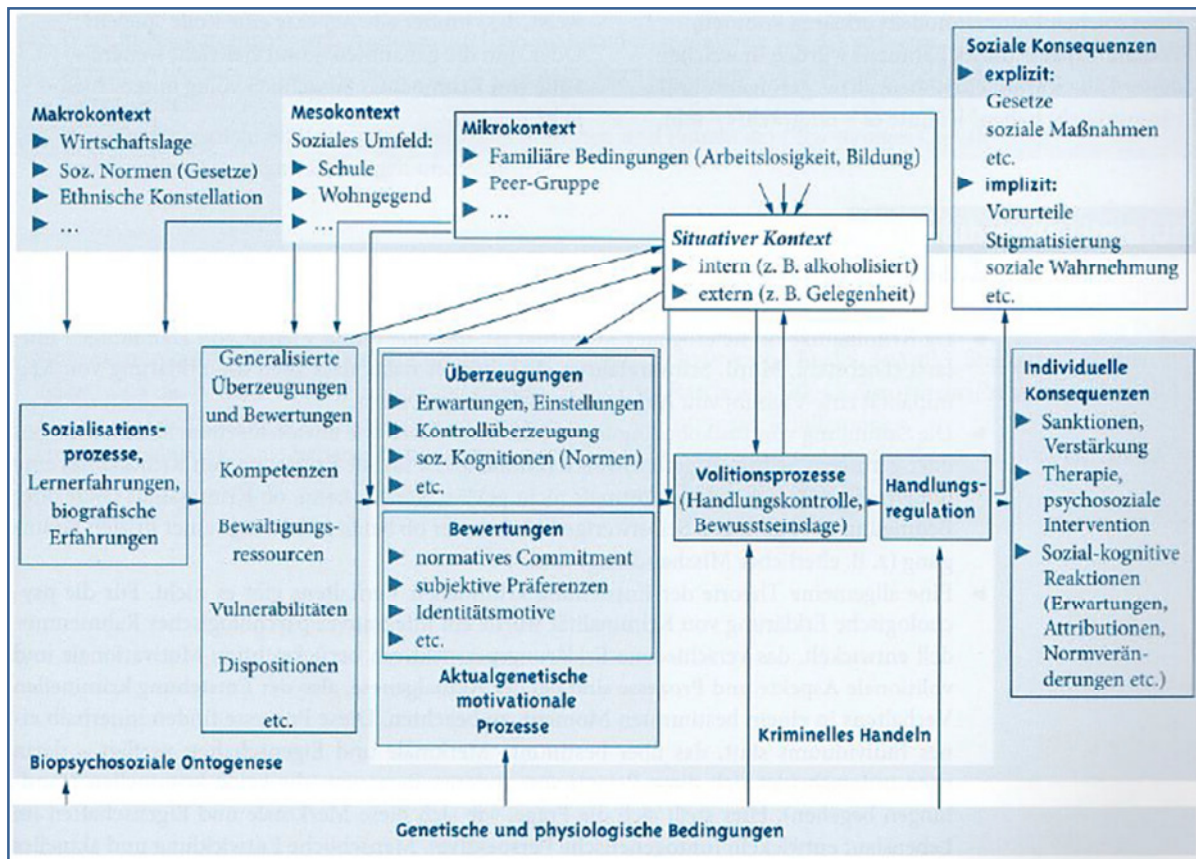


Abbildung 3: Zusammenwirken biologischer, individueller und sozialer Bedingungen bei kriminellen Handlungen (Greve Werner & Montada Leo, 2008, zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 61).

Dieses integrative Rahmenmodell entspricht keiner Kriminalitätstheorie. Es ist ein Rahmen, der die unterschiedlichen Perspektiven zusammenführt und dabei unterstützen soll, die verschiedenen Erklärungsansätze einzuordnen (S. 61–62). Suhling und Greve (2010) erklären: „Nur mit einem solchen Rahmen als Hintergrund ist es sinnvoll, diese personalen, situationalen und sozialen Bedingungen und ihre Wechselwirkungen jeweils unter Rückgriff auf wichtige Theorien und Befunde einzeln zu betrachten; der Rahmen hilft, den Überblick zu behalten“ (S. 62).

Da auch in der Sozialhilfe sehr viele Bedingungen und Wechselwirkungen das Verhalten von Klienten und Klientinnen beeinflussen, ist es hilfreich, dieses Rahmenmodell beizuziehen, um die Situation einzuschätzen.

3.3 Theorien und Ansätze

Eine weitere Theorie, von Kevin Durkin (1995), ist jene des sozialen Lernens. Diese ist der Ansicht, dass Aggression und Gewalt Verhaltensweisen und daher erlernbar sind. Dabei sollen das instrumentelle und das beobachtende Lernen beteiligt sein. Das instrumentelle Lernen kommt vor, wenn durch Belohnungen ein Verhalten bestärkt und die Wahrscheinlichkeit erhöht wird, dass dieses Verhalten in Zukunft wiederholt wird. Dies bezieht sich nicht nur auf positives Verhalten, denn auch aggressive Handlungen wiederholen sich öfters durch Anerkennung. Eine solche Anerkennung kann materiell

(zum Beispiel finanziell), sozial (zum Beispiel durch Statusgewinn) wie auch psychologisch (zum Beispiel durch emotionale Befriedigung) erfolgen. Ferner wird angenommen, dass viele aggressive Verhaltensweisen durch Beobachten von anderen Personen erlernt werden, und es wird auch von sozialem Lernen gesprochen. Kinder lernen durch die Beobachtung anderer, *wie* man aggressiv sein kann, wohingegen Erwachsene dadurch lernen, *wann* aggressives Verhalten angebracht ist. Die Auffassung der Angemessenheit von Gewalt kann sich bei Erwachsenen ändern, wenn sie Personen in einer ähnlichen Situation beobachten (zit. in Glynis Marie Breakwell, 1997/1998, S. 24–25). Breakwell (1997/1998) merkt an, dass diese Theorie einerseits vorteilhaft ist, da sie das Bestehen von kulturellen und subkulturellen Unterschieden in Ausmass und Form der ausgeübten Gewalt erklären kann. In Subkulturen gibt es starke Differenzen in Bezug auf Art und Weise, wie Gewalt ausgeübt wird; ob physisch oder psychisch, zu welchem Zeitpunkt, oder auch von wem Aggression erwartet und gegen wen sie gerichtet wird. Andererseits kann nicht davon ausgegangen werden, dass das Verhalten in jedem Fall durch Lernerfahrungen geändert wird. Der Mensch hat sich über Jahre angeeignet, solche Ereignisse entsprechend zu deuten und zu interpretieren (S. 25–27).

Joachim Bauer (2013) schreibt in seinem Buch *Schmerzgrenze* über Schmerz als Aggressionsauslöser. In den 30er-Jahren des letzten Jahrhunderts haben US-amerikanische Aggressionsforscher herausgefunden, dass bei allen Säugetieren, inklusive den Menschen, die willkürliche Zufügung von Schmerz meistens Aggression hervorruft. Die Schmerzerfahrung ist ein zentraler Aspekt für die Entstehung von Aggression. Dies berechtigt zur Annahme, dass der evolutionäre Zweck von Aggression darin liegt, den Schmerz abzuwehren und die körperliche Unversehrtheit zu bewahren. „Wer sich der Schmerzgrenze eines Lebewesens nähert, wird Aggression ernten“ (S. 48–49). Bauer (2013) führt weiter aus, dass die Schmerzgrenze auf keinen Fall nur dann überschritten wird, wenn Menschen physischen Schmerz erfahren. Die Schmerzzentren des Gehirns zeigen auch bei sozialer Ausgrenzung oder Demütigung eine Reaktion. Die Feststellung, dass Verachtung, Zurückweisung und Ausgrenzung „aus Sicht des Gehirns“ wahrgenommen werden wie körperlicher Schmerz, drückt für das Verständnis der menschlichen Aggression einen Durchbruch aus (S. 58–59).

William James (1890) verdeutlicht:

Wenn sich niemand zu uns umdrehte, wenn wir den Raum betreten; wenn niemand antwortete, wenn wir sprechen; wenn niemand wahrnehme, was wir tun; wenn wir von allen geschnitten und als nicht existierend behandelt würden, dann würde eine derartige Wut und ohnmächtige Verzweiflung in uns aufsteigen, dass im Vergleich dazu die grausamste körperliche Qual eine Erlösung wäre. (zit. in Bauer, 2013, S. 59–60)

Die moderne Hirnforschung gibt William James gemäss Bauer (2013) über hundert Jahre danach gänzlich Recht. Die stärksten und zentralsten Aggressionsauslöser sind fehlender Anschluss an eine

Gruppe und Ablehnung durch andere Menschen (S. 60). Der Autor erläutert, dass die alltägliche Gewalt im Zusammenhang mit Ablehnung des persönlichen Respekts, einer Ehrverletzung, einer Beschädigung des Images oder der Würde steht. Ausgrenzung findet nicht nur statt, wenn jemand von anderen missachtet oder abgewiesen wird, sondern auch bei fehlender sozialer Vernetzung. Menschen, die wenig bis keine sozialen, zwischenmenschlichen Bindungen vorweisen, zeigen öfters aggressives Verhalten als andere (S. 65).

Peter Neuenschwander, Oliver Hümbelin, Marc Kalbermatter und Rosmarie Ruder (2012) haben Gründe erforscht, weshalb eine Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst Mühe macht. Folgende Gründe wurden genannt: Abhängigkeit, Schamgefühl, Stolz, Stigmatisierung, Erniedrigung, Angst/Vorurteile, Papierkram/Bürokratie, Selbstvorwürfe und Offenlegung der Privatsphäre (S. 118). Einige dieser Punkte treffen genau auf die vorangehenden Aussagen von Bauer (2013) in Bezug auf die Schmerzgrenze zu. Dadurch wird nachvollziehbarer, weshalb es zu aggressivem Verhalten respektive Gewaltsituationen in Sozialdiensten kommen kann.

Ein wichtiger Ansatz, der sehr offensichtliche Aspekte zur Erklärung von Gewaltsituationen in Sozialdiensten beinhaltet, soll abschliessend noch aufgezeigt werden. Robert Agnew (2008) hat die Theorie der generellen Belastung vorgelegt. In dieser Theorie geht es darum, dass eine Reihe von Stressoren und Belastungen die Wahrscheinlichkeit von kriminellen Handeln und Verhalten erhöht.

„Die Belastungen entstünden durch

- die Konfrontation mit negativen, aversiven Reizen bzw. Ereignissen (z.B. Beschimpfungen, Missbrauch),
- den Verlust positiver Dinge (z.B. Trennung auf Betreiben des Partners, Kündigung des Arbeitsverhältnisses) oder
- die Unfähigkeit oder Unmöglichkeit, wichtige persönliche Ziele (wie Autonomie, Freundschaft, materiellen Wohlstand) zu erreichen.“

(zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 68)

Agnew (2008) behauptet, dass diese Belastungen zu negativen Gefühlen führen. Ob dies zu kriminellem Verhalten führt, entscheidet die individuelle Art und Weise, wie die Menschen solche Empfindungen bewältigen (zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 68). Den Bezug dieser Theorie zur Praxis respektive zum Thema dieser Arbeit herzustellen fällt insofern leicht, da eigentlich fast alle Punkte darüber, wie Belastungen entstehen, auf viele Klienten und Klientinnen zutreffen; zum Beispiel die Konfrontation mit negativen Ereignissen (bei einigen Klienten und Klientinnen ist dies bereits der Besuch im Sozialdienst), der Verlust der Arbeit, die Trennung vom Partner oder der Partnerin, fehlende Autonomie und vor allem fehlender materieller Wohlstand und viele mehr.

3.4 Entstehung und Auslösung von Gewalt

Georg Schottmayer (2011) zeigt in seinem Buch *Umgang mit Gewalt* die Entstehung und Auslösung von Gewalt anhand des nachfolgenden Dreiecks auf:



Abbildung 4: Auslösung und Entstehung von Aggression und Gewalt (Schottenmayer, 2011, S. 71).

Nach Schottmayer (2011) lassen sich zur Erklärung der Voraussetzung von Aggression und Gewalt zwei Gruppen erkennen. Die erste Gruppe definiert die *Auslösung* von Aggression und Gewalt. Dabei handelt es sich mehrheitlich um situative Einflüsse, welche für das Vorkommen, jedoch noch nicht für die Entstehung von Aggression und Gewalt selbst verantwortlich sind. Selbst-Motive, Frustration, Probleme, Interaktion, Kommunikation, Konflikte sowie öffentliche Kommunikationsmedien gehören in diese Gruppe. Um als Reaktion Aggression zu zeigen, muss jedoch ein gewisses Aggressions- und Gewaltpotenzial bereits vorhanden sein, denn nicht jeder Mensch reagiert auf dieselbe Weise, zum Beispiel bei Frustration. Sobald ein gewisses Aggressions- und Gewaltpotenzial vorhanden ist, wird durch die genannten Auslöser die Bereitschaft zu Aggression und Gewalt stabilisiert (S. 71–72). Die zweite Gruppe gemäss Schottmayer (2011) erklärt die *Entstehung* von Aggression und Gewalt. Zu dieser Gruppe zählen Begründungen durch früh angeeignete soziale Bindungsmuster, durch Einwirkungen auf die Ich-Entwicklung, durch Minderwertigkeitsgefühle, verschiedene Lernvorgänge und soziale Einflüsse. Diese Einwirkungen unterstützen die Entstehung von Aggression und Gewalt und es findet dadurch eine Verstärkung des Verhaltens statt. Dies geht so weiter, bis das Aggressions- und Gewaltpotenzial in gewissen Situationen als gewohnheitsmässige Ausführung abgerufen werden kann. Eine sehr zentrale Rolle dabei spielen Einflüsse in frühen Lebensphasen (S. 72).

Joachim Bauer (2013) schreibt zu diesem Thema, wer keine tiefgründige Verbundenheit mit anderen Menschen empfinden könne, habe aufgrund von meist in der Kindheit erlebten Verletzungen als erwachsene Person in schwierigen Alltagssituationen schnell das Gefühl, abgelehnt oder gar verachtet zu werden. Diese Person wird öfters als andere eine Zurückweisung erfahren, wodurch die Schmerzgrenze schneller erreicht wird und das Risiko zu aggressivem und gewalttätigem Verhalten steigt (S. 69–70). Schottmayer (2011) fügt an, dass die Erfahrung von sicheren Bindungen aufgeholt werden kann und Bindungsstörungen somit keine lebenslänglichen Schicksale sein müssen (S. 135).

Bauer (2013) zeigt einen weiteren Aspekt zur Entstehung von Gewalt auf: Enorm kritisch ist der Zusammenhang zwischen Armut und Gewalt. Armut, also Ungleichverteilung von Lebenschancen, bedeutet vor allem auch Ausgrenzungserfahrungen, nicht nur existenzielle Not. Daher ist dies eine sehr zentrale Ursache von Gewalt. Eine Lebenssituation, in der die einen über genügend Lebenschancen und ausreichend materielle Ressourcen verfügen, während andere Not leiden müssen, heisst Ausgrenzung und berührt die Schmerzgrenze. Früher oder später muss mit Gewalt gerechnet werden. Dies sollte in Bezug auf die weltweite Ungleichverteilung der Ressourcen und für die Zukunft nachdenklich stimmen (S. 66–67). Auch wird klar, weshalb das Thema in der wirtschaftlichen Sozialhilfe präsent ist und auch immer wieder reflektiert werden muss. Klienten und Klientinnen sind, aus welchen Gründen auch immer, in eine finanzielle Notlage geraten und müssen um ihre finanzielle Existenz kämpfen. Dies ist häufig auch mit Ängsten und extremen psychischen Belastungen verbunden.

Nach Breakwell (1997/1998) konnten Forscher nachweisen, dass eine Gewalttat Teil einer bestimmten Abfolge von Phasen ist, sogenannten Angriffsphasen.

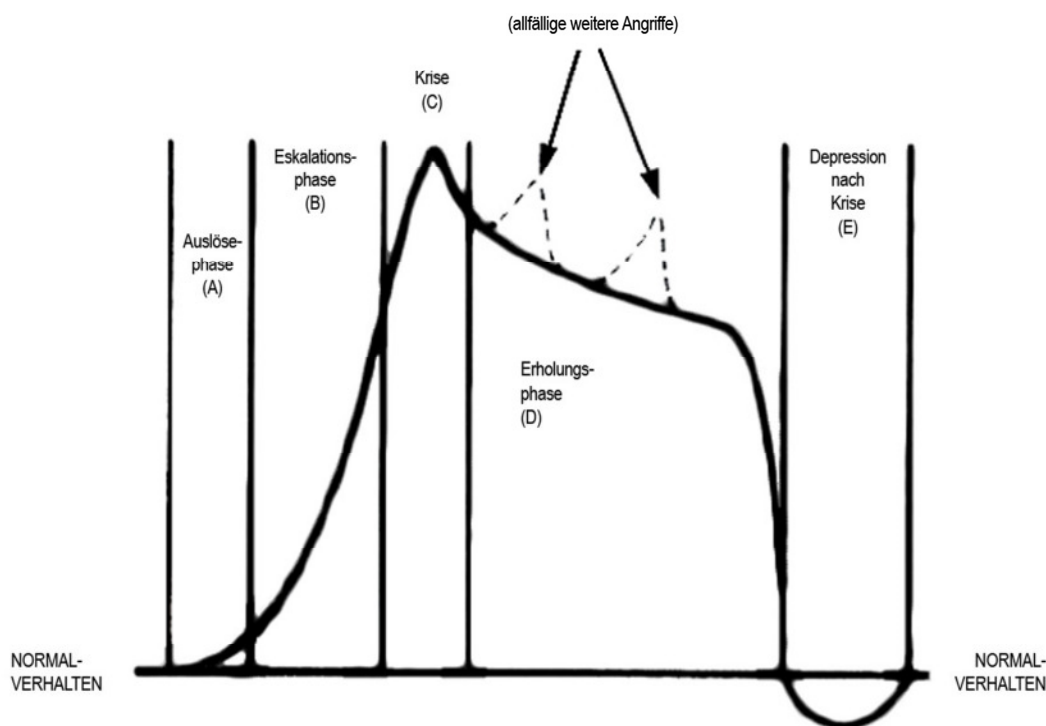


Abbildung 5: Die typischen Angriffsphasen (Breakwell, 1997/1998, S. 56).

In der Auslösephase wird bemerkbar, dass eine Person sich weg von ihrer normalen Handlungsweise bewegt. Menschen haben eine Grundausstattung von Verhaltensweisen, welche im Normalfall nicht aggressiv sind. Veränderungen zeigen sich in verbalem und nonverbalem Auftreten. Je weniger Kenntnisse über eine Person vorhanden sind, desto schneller werden frühe Anzeichen einer möglichen Gewaltsituation oder eines Wutausbruches übersehen. Hinzu kommt, dass sich die Auslöser enorm voneinander unterscheiden, denn für einige Menschen sind zum Beispiel bereits gewisse Wörter Anlass zu aggressivem Verhalten. Die Eskalationsphase führt dann direkt zu gewalttätigem Verhalten. Die Handlungen der Person weichen immer mehr vom ursprünglichen Normverhalten ab, sie fixiert sich auf einzelne Themen und verschliesst sich. Während der Phase der Krise vermindert sich die Kontrolle über aggressive Impulse, die betroffene Person wird psychisch und physisch immer erregter. Gewaltausbrüche sind immer mehr zu erwarten. In dieser Phase kommen häufig physische Gewalt, das Umwerfen von Gegenständen oder auch Tritte gegen Möbel vor. In der Erholungsphase kehrt nach der Gewalttat allmählich das Normverhalten zurück. In dieser Phase ist Vorsicht geboten, denn Interventionsversuche können zu einem Rückfall und einer erneuten Gewalttat führen. Während der letzten Phase, Depression nach der Krise, sinkt die Person oft unter ihr Normverhalten. Meistens tritt ein psychischer sowie auch physischer Erschöpfungszustand ein. Die Person kann dann Reue, Scham und auch Schuld empfinden, weiter kann sie resignieren und in Tränen ausbrechen (S. 55–59).

Nach diesen Ausführungen zur Entstehung von Gewalt wird nochmals darauf hingewiesen, dass nicht einzelne Ansätze und Theorien Aggression und Gewalt erklären, vielmehr soll, wie anfangs des Kapitels erläutert, das integrative Rahmenmodell von Greve und Montada (2008, zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 61) hinzugezogen werden.

Bisher wurden Ansätze und Theorien aufgezeigt, um das Entstehen von Gewalt oder Kriminalität seitens von Klienten und Klientinnen zu erklären. Was jedoch nicht ausser Acht gelassen werden darf ist, dass es gerade in der gesetzlichen Sozialarbeit ein Machtgefälle zwischen den Sozialarbeitenden und der Organisation wie aber auch zwischen den Sozialarbeitenden und den Klienten und Klientinnen gibt. Wie werden diese Machtverhältnisse genau definiert und könnten sie ebenfalls Auslöser von Gewalt sein? Dies wird im nächsten Kapitel erläutert.

4 Macht in der Sozialhilfe und ihre Legitimation

Raffaella Dennert

In der Sozialen Arbeit ist auch die Rede von einer Machtposition der Sozialarbeitenden, da diese gleichzeitig eine Kontroll- und eine Helferfunktion einnehmen (Doppelmandat). Diese Form der Machtausübung ist jedoch subtiler, da sie nicht nur auf personeller Ebene stattfindet, sondern mit sozialen und gesellschaftlichen Strukturen verbunden ist. Die Autorinnen beurteilen dieses Thema für die vorliegende Arbeit als relevant, da der Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten zweischneidig ist. Es wird klar davon ausgegangen, dass Gewalt seitens der Klienten und Klientinnen nicht legitimiert werden kann. Wieso und wann sollen dann Macht- und allenfalls Gewaltausübung von Seiten der Sozialarbeitenden legitimiert sein? Und wodurch unterscheidet diese sich von jener durch Klienten und Klientinnen? Beeinflusst die Machtausübung von Sozialarbeitenden das Verhalten der Klienten und Klientinnen?

Zuerst werden die Begriffe Macht und Gewalt unterschieden und Machtbeziehungen und -strukturen erklärt. Anhand der Machttheorien von Silvia Staub-Bernasconi (2007) soll die Ausübung von Macht auf ihre Legitimität hin geprüft werden.

4.1 Macht und Gewalt

Gemäss Peter Imbusch (2002) ist Gewalt eine Form der Machtausübung. Wenn Macht ausgeübt wird, um Gehorsam zu erzwingen und Widerstände zu überwinden, kann sie als Gewalt definiert werden. Macht besitzt jedoch nicht immer einen Gewaltcharakter; Macht kann auch als Kraft, Energie, Können und Vermögen, den eigenen Willen durchzusetzen, verstanden werden (S. 32).

In Anlehnung an Max Weber definiert Imbusch (2002) Macht als Durchsetzung des eigenen Willens, nicht nur durch Gewalt, sondern auch durch andere Qualitäten des Menschen, wie zum Beispiel durch Argumentation. Gewalt ist dagegen ein effektiveres Mittel, um Macht durchzusetzen, da sie unmittelbar Gehorsam erzwingt und Widerstände überwindet (S. 32). Machtausübung kann somit von Gewalt geprägt sein, oder auch nicht. Nach Imbusch (2002) darf keine scharfe Linie zwischen den beiden Begriffen gezogen werden, obwohl sie auch nicht gleichgesetzt werden können (S. 32). Staub-Bernasconi (2007) beschreibt Macht anhand der sozialen Dimension. Macht ist nach der Autorin keine Eigenschaft von Individuen, sondern eine Eigenschaft von sozialen Beziehungen und Regeln, welche zu einer vertikalen Anordnung von Individuen in sozialen Systemen führt (S. 374).

Häufig ist die Rede von struktureller und institutioneller Gewalt. Die beiden Begriffe weisen auch auf soziale und gesellschaftliche Machtstrukturen hin. Hügli (2005) spricht von institutioneller Gewalt, wenn eine Institution in einer gesellschaftlichen Funktion aufgrund bestimmter Regeln Gewalt ausübt. Diese Regeln würden im Standardfall (Demokratie) auf konsensueller Macht oder der Zustimmung

einer Mehrzahl beruhen (S. 32). Der Staat hat in einer solchen Verfassung das Gewaltmonopol auszuüben und Gesetze durchzusetzen, damit die Freiheit der Individuen nur dort begrenzt wird, wo sie anderen schadet. Personale und institutionelle Gewalt können sich verschränken, wenn Rollenträger in einer Institution oder die Institution selber missbräuchlich Gewalt anwenden. Dadurch könnten diese nämlich wiederum Opfer staatlicher Gewalt werden, wenn sie wegen illegitimer Machtausübung bestraft werden (S. 34). Strukturelle Gewalt bezieht sich auf soziale Strukturen. Nach Johan Galtung (1975) führt strukturelle Gewalt durch ungerechte Verteilung von Ressourcen und Machtverhältnissen zu ungleichen Lebenschancen (zit. in Imbusch, 2002, S. 40). Hügli (2005) nennt als Beispiel von strukturell ungleicher Machtbeziehung eine Gesellschaftsklasse, die über fast alle Güter verfügt, und den frühzeitigen Tod wegen ungleichen Lebensbedingungen. Die Betroffenen leben bereits in einer solchen Situation, die nicht von Natur aus besteht, sondern die durch eine von den Menschen etablierte Ordnung geschaffen wurde (S. 37).

Dieses Kapitel handelt von Machtstrukturen im System der Sozialhilfe. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass die Strukturen in diesem System eher von Machtbeziehungen geprägt sind und Gewalt nicht immer mit im Spiel ist. Es wird jedoch nicht ausgeschlossen, dass Gewalt als schmerzvolle und verletzende Einwirkung (vgl. Hügli) vorkommt. Dies ist auch der Grund, weshalb die Frage der Legitimität von Machtbeziehungen nötig ist.

4.2 Machtbeziehungen

Geiser (2013), dessen Ausführungen auf den Machttheorien von Staub-Bernasconi basieren, beschreibt idealtypische Machtbeziehungen als eine vertikale Positions- und Interaktionskultur, in welcher der Rollenstatus der Akteure unterschiedlich ist. Der Status dieser Rollen bestimmt dann, wie die Individuen in die sozialen Strukturen eingebettet sind und inwieweit ihnen welcher Zugang zu Gütern ermöglicht wird. Die Adressaten Sozialer Arbeit sind durch ihren tiefen Rollenstatus oft benachteiligt (jedoch nicht immer). Dies erschwert wiederum die Bedürfnisbefriedigung und die Möglichkeit, intensiver in sozialen Systemen zu interagieren. Das Machtproblem lässt sich durch diese Positions- und Interaktionsprobleme definieren (S. 203–204).

Geiser (2013) unterscheidet zwischen potenzieller und aktueller Macht. Potenzielle Macht wird als Besitz verstanden, zum Beispiel von Geld oder einer machthaltigen Position mit Entscheidungs-, Kontroll- und Sanktionskompetenzen (S. 204). So kann Sozialarbeitenden in einem Sozialdienst gegenüber Klienten und Klientinnen diese Macht zugewiesen werden. In Gesetzen wird verankert, dass sie finanzielle Hilfe zusprechen können, das Erfüllen von Auflagen kontrollieren sowie bei Bedarf sanktionieren sollen. Auf der anderen Seite unterscheidet Geiser (2013) die aktuelle Macht als solche, die sich in der Interaktion zwischen Akteuren manifestiert, indem zum Beispiel jemand mit Geld ein Gut kauft oder jemandem einen Befehl erteilt (S. 205). So kann diese Unterscheidung auch für Sozialdienste genutzt werden. Sozialarbeitende besitzen zwar die Machtposition, eine Entscheidung zu treffen, sie

können diese jedoch mit den Klienten und den Klientinnen besprechen und nicht als Befehl aussprechen.

Gegenüber kontrollierenden Akteuren und Autoritäten wird oft mit „Gehorsamkeit“ reagiert, da ansonsten Sanktionen befürchtet werden. So beeinflussen Bilder über gesellschaftliche Strukturen und Machtverhältnisse unser individuelles Handeln (Geiser, 2013, S. 208). Solche Phänomene können auch auf Sozialarbeitende in Sozialdiensten zutreffen, da diese eine Kontrollfunktion ausüben (müssen) und somit als Autoritäten wahrgenommen werden können. (S. 208).

Gemäss Staub-Bernasconi (2007) wird in der Sozialen Arbeit zu wenig über die eine Seite der Macht gesprochen, die sich nicht als Ressource, sondern als soziale Kontrolle und Repression manifestiert, das heisst als Durchsetzung einer Norm unter Rückgriff auf Machtressourcen und bürokratische Regeln. Nach der Autorin ist es eine Tatsache, dass die Soziale Arbeit in Machtstrukturen operiert (S. 374).

Auch legitime Macht ist Teil der Sozialen Arbeit: Sie übt selber Macht aus und befasst sich mit Opfern von legitimer oder illegitimer Macht, indem sie zum Beispiel knappe Güter erschliesst und den Klienten und Klientinnen zu Verfügung stellt oder Verfügungskompetenz hat (Geiser, 2013, S. 209). Diese Dualität lässt sich mit dem Doppelmandat der Sozialen Arbeit verbinden: Hilfe zur Befriedigung von Bedürfnissen und Kontrolle zur Einhaltung von gesellschaftlichen Normen.

Warum Klienten und Klientinnen in ihrer Beziehung zu Sozialarbeitenden weniger Macht besitzen, wird hier anhand der systemischen Denkfigur von Staub-Bernasconi (2007, zit. in Geiser, 2013, S. 210) beschrieben. Geiser (2013) nennt das Machtpotenzial eines Individuums als bedeutend, da es die Chancen beeinflusst, die Gestaltung der Beziehungen mitzubestimmen. Machthaltige Eigenschaften sind eine Quelle für Autonomie, Unabhängigkeit, Einflussnahme oder für das Gegenteil; von sich abhängig zu machen (S. 210).

Der Autor beschreibt die verschiedenen Machtquellen noch detaillierter. Sie werden an dieser Stelle ausgeführt, damit die Beziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Klient/in besser verstanden werden kann. Die Abbildung 6 soll die Beziehung und die Machtquellen ersichtlich machen.

Die *Körpermacht* (U_i) ist „die Möglichkeit, alleine aufgrund der körperlichen Erscheinung auf andere Eindruck zu machen, Respekt oder Angst zu wecken, Vorteile oder Nachteile zu erlangen“ (Geiser, 2013, S. 211). Gemäss Geiser (2013) kann die Gewaltausübung als Mittel für die Ausübung von Positionsmacht (A) interpretiert werden (S. 211). Imbusch (2002) meint, Gewaltausübung sei eine Handlungsoption: Man muss sie nicht ausüben, aber man kann jederzeit. Dadurch gewinnt sie einen beunruhigenden Charakter. Der Autor fügt hinzu, dass körperliche Gewalt wie eine Universalsprache sei, da sie in allen Kulturen verständlich ist. Imbusch (2002) zeigt jedoch auch die Grenzen dieser Macht auf: „Sie setzt keine dauerhaft überlegenen Machtmittel voraus, weil ihre Mächtigkeit ganz elementar aus der Verletzbarkeit des menschlichen Körpers resultiert“ (S. 38).

Die *Ressourcen-* beziehungsweise *Marktmacht* (Ue) ist das Verfügen über Güter und Ressourcen und die Möglichkeit, diese zu kontrollieren, zu gewähren oder vorzuenthalten. Ein Beispiel ist das Verwalten von Sozialhilfegeldern (S. 211–212).

Die *Modell- und Artikulationsmacht* (E/M) ist „die Möglichkeit, seine Ideen durchzusetzen und andere von sich abhängig zu machen“ (...) sowie „die Möglichkeit, für sich wie für andere Ereignisse zu thematisieren, zu interpretieren – mündlich, schriftlich und mit dem Einsatz weiterer didaktischer Mittel“ (S. 212).

Die *Positionsmacht* (A) wird dadurch definiert, dass sie befähigt, über andere Menschen zu entscheiden. Wenn man von *Organisationsmacht* spricht, ist „die Möglichkeit, Beziehungen zu knüpfen und andere für seine Interessen einzuspannen“ gemeint (S. 213).

Die *Rezeptoren* (R) sind keine Machtquellen, da direkt keine Beziehung zwischen R und R entsteht (S. 213). Beim Erläutern relevanter Probleme dieses Bereichs nennt Geiser (2013) Störungen des Organismus (zum Beispiel eine Sehbehinderung), Reizarmut sowie die Abwesenheit einer Tagesstruktur und Isolation oder eine einseitige Reizüberflutung wie Dauer-Fernsehen. Reizüberflutung und -armut haben Auswirkungen auf das Verhalten und können zum Beispiel Apathie verursachen (S. 108). Denkbar wäre auch eine aggressive Reaktion.

Geiser (2013) meint, dass Menschen mit geringen Machtquellen, wenigen sozio-ökonomischen Ressourcen (Ue), schlechter Bildung (Ue) und mangelnden Fähigkeiten (A) in Hinsicht auf Beziehungen oft nur die Körpermacht und somit das Ausüben von Gewalt bleibt (S. 213).

In vielen Fällen besitzen Sozialarbeitende mehr Artikulationsmacht, Positionsmacht und Ressourcenmacht. Deswegen kann man bei der Beziehung Klient/in–Sozialarbeiter/in von einer vertikalen Beziehung (also einer Machtbeziehung) sprechen. Innerhalb von vertikalen Beziehungen können auch horizontale Beziehungen bestehen, also Austauschbeziehungen (S. 214).

Anschliessend werden diese beiden Arten von strukturierten Beziehungen bildlich dargestellt.

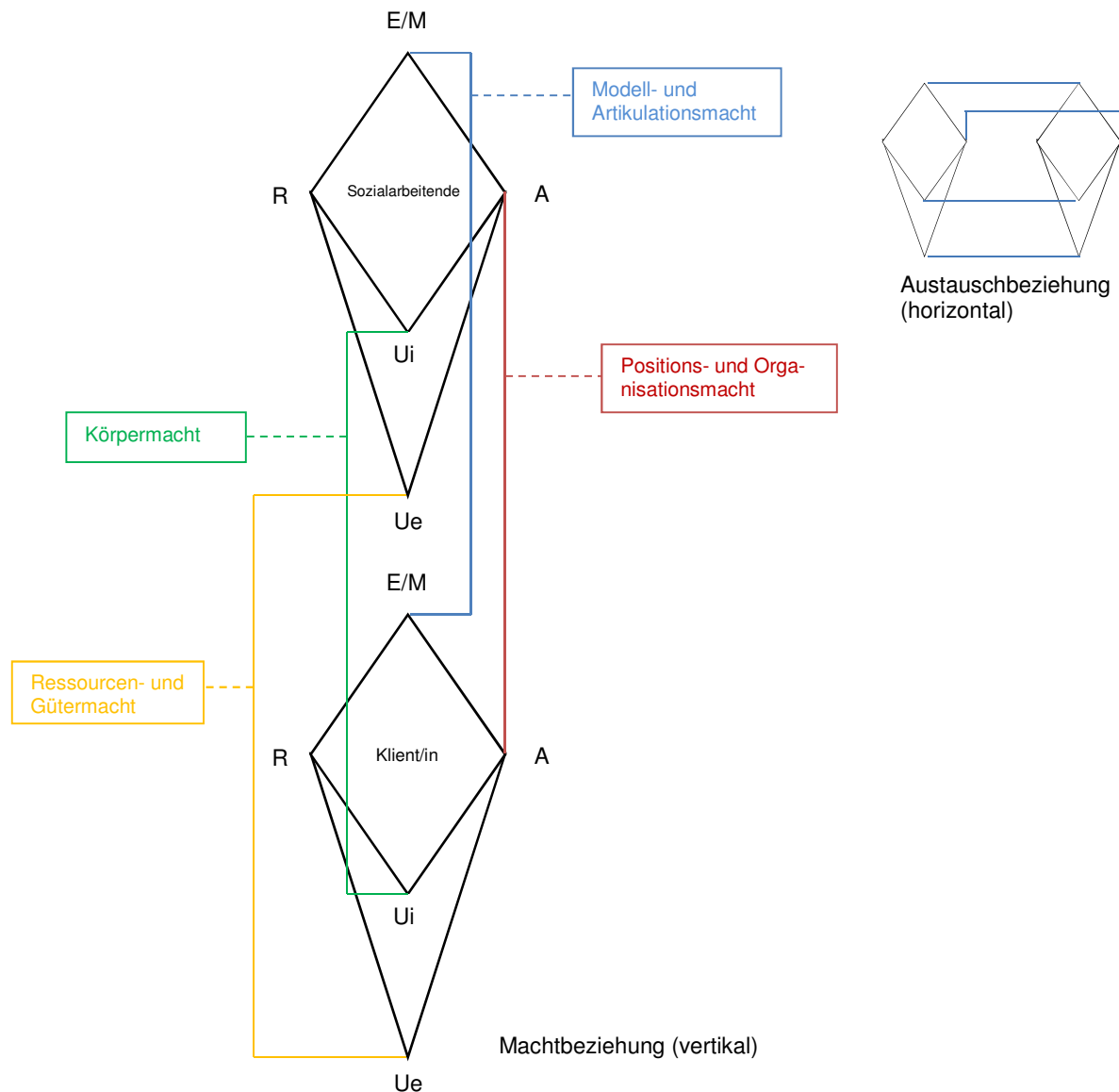


Abbildung 6: Vertikale Machtbeziehung (Geiser, 2013, S. 214)

Innerhalb vertikaler Beziehungen kann auch das unterlegene Mitglied Macht ausüben, insgesamt verfügt jedoch das überlegene Mitglied wirkungsvollere Machtquellen (Geiser, 2013, S. 215). Ein Klient oder eine Klientin kann somit Gewalt ausüben, der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter stehen jedoch weitere Machtquellen zur Verfügung, wie zum Beispiel die Möglichkeit, den Klienten oder die Klientin anzuzeigen (Positionsmacht).

4.3 Die Legitimation von Macht

Welche Form von Macht wann als legitim bewertet wird, ist je nach Zeitepoche und Kontext unterschiedlich. In manchen Gesellschaften ist zum Beispiel Gewalt verbreiteter und akzeptierter als in anderen. Die direkte Gewaltausübung ist in unserer Gesellschaft nur im Kriegsfall oder in bestimmten Situationen für die Polizei legitim (Geiser, 2013, S. 215–216). Machtquellen werden somit gemäss

Geiser (2013) immer im Rahmen eines strukturellen und kulturellen Kontexts bewertet. Aus idealer Sicht der Sozialen Arbeit sollte jedoch einem Menschen immer eine gewisse Macht zustehen (S. 217).

Geiser (2013) merkt an:

Menschen sollen mindestens so mächtig sein, dass sie eine soziale Position erreichen und halten können, die ihnen die Befriedigung ihrer Bedürfnisse aus eigener Kraft erlaubt, sie vor sozialer Verachtung und sozialem Ausschluss bewahrt, ohne dass dies andere Menschen in ihrer Bedürfnisbefriedigung einschränkt. (S. 217)

In Hinblick auf das Doppelmandat der Sozialen Arbeit sollten Sozialarbeitende beim Ausrichten von wirtschaftlicher Sozialhilfe und Beraten von Klienten und Klientinnen diese ermächtigen und unterstützen, die eigenen Bedürfnisse wieder selbstständig zu befriedigen. Wie jedoch erläutert wurde, stehen Klient/in und Sozialarbeiter/in in einem Machtverhältnis zueinander, indem den Professionellen der Sozialen Arbeit in den meisten Fällen mehr Machtquellen zur Verfügung stehen. Die Macht, jemanden zu ermächtigen (durch finanzielle Hilfe), also jemandem den Anspruch auf Sozialhilfe zu gewähren, steht den Sozialarbeitenden zu. Diese wiederum sind von gesellschaftlich akzeptierten Gesetzen und den Richtlinien des Sozialdienstes abhängig.

Macht kann nach Staub-Bernasconi (2007) positiv sein, sich also durch gesellschaftlich akzeptierte Machtstrukturerhaltung auszeichnen, Ausbeutung begrenzen und gewaltarme soziale Kontrolle beziehungsweise Sanktionen ermöglichen. Macht kann auch negativ sein, indem sie die Bedürfnisbefriedigung verhindert und dadurch als ungerecht bewertet wird (S. 381). Geiser (2013) macht in Anlehnung an Staub-Bernasconi deutlich, dass „behindernde oder begrenzende“ Machtstrukturen nicht einfach Konstrukte sind, sondern sich konkret als Einschränkung oder Erweiterung der Lebenschancen von Individuen auswirken (S. 221).

So können sich auch im Sozialdienst und in den Beziehungen mit den Klienten und Klientinnen Machtstrukturen auswirken. Es gilt nun zu bestimmen, wann diese gerecht sind und wann nicht.

Geiser (2013) definiert Behinderungsmacht wie folgt:

Behinderungsmacht bedeutet, zum eigenen Vorteil – ohne von aussen nachvollziehbare Leistungskriterien oder legitime Normen – Güter zu mehren, sie allenfalls künstlich zu verknappen und über den Handlungsraum von Menschen so zu befinden, dass diese in ihrer Bedürfnisbefriedigung und in ihrer sozialen Integration behindert sind. (S. 222)

Begrenzungsmacht soll hingegen Grenzen zu einer illegitimen und unmenschlichen Ausbeutung setzen (S. 223).

Sozialarbeitende in Sozialdiensten können Ressourcen für Klienten und Klientinnen erschliessen, um eine angemessene Bedürfnisbefriedigung zu gewährleisten und somit behindernde Machtstrukturen in der Gesellschaft zu begrenzen (Geiser, 2013, S. 227).

Auf der anderen Seite können sie Entscheidungen über den Anspruch von Sozialhilfeberechtigten treffen. Es sind jedoch nicht diese Sozialarbeitenden selber, die die Gesetze über den Anspruch und die Höhe der Leistungen festsetzen, sondern die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Laut Staub-Bernasconi (2007) können in manchen Fällen Gesetze und Richtlinien gegen die wissenschaftlichen und ethischen Standards wie die Menschenrechte verstossen. Dies kann zu einer Ohnmacht der Sozialarbeitenden führen (S. 400–401).

Sozialarbeitende in Sozialdiensten (mit einem gesetzlichen Auftrag) befinden sich mit dem Klienten oder der Klientin in einer vertikalen Machtbeziehung. Andererseits wird der Auftrag im Sinne einer positiven Macht (Begrenzungsmacht) ausgeführt. Die erläuterten Wechselwirkungen widerspiegeln sich im Triplemandat der Sozialen Arbeit von Hilfe, Kontrolle und Profession (Wissenschaftlichkeit und Ethik). Gerade beim dritten Mandat bildet der Berufskodex der Sozialen Arbeit eine Anleitung für Sozialarbeitende. Im Falle von Weisungen und Richtlinien eines Sozialdienstes, welche nicht der Ethik der Sozialen Arbeit entsprechen, kann darauf Bezug genommen werden. Im Art. 13 Abs. 2 des Berufskodexes wird dies folgendermassen erläutert:

Die Professionellen der Sozialen Arbeit sprechen allfällige Zielkonflikte und oder ethische Differenzen zwischen ihnen und der Organisation, in der sie arbeiten, an und versuchen, im Sinne des Berufskodexes, Lösungen zu finden. Sie pflegen und fördern in ihrer Organisation den Dialog über die Ethik der Sozialen Arbeit. (S. 12)

Auch in Bezug auf die eigene Person wird im Berufskodex auf das Machtgefälle aufmerksam gemacht. Im Art. 11 Abs. 3 steht: „Die Professionellen der Sozialen Arbeit gehen verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle zwischen ihnen und ihren Klientinnen und Klienten um und sind sich der Grenzen ihrer eigenen Kompetenzen bewusst.“ Weiter wird im Art. 11 Abs. 4 auf die Positionsmacht eingegangen: „Die Professionellen der Sozialen Arbeit sind sich ihrer Positionsmacht bewusst und gehen damit sorgfältig um“ (AvenirSocial, 2010, S. 11–12).

Die Machtausübung von Sozialarbeitenden kann als Kontrolle interpretiert werden. Gemäss Geiser (2013) sind Kontrolle und allenfalls die Durchsetzung von Güterverteilungsregeln ein Problem, wenn keine legitime Grundlage dafür besteht und die Regeln sich gegen die Bedürfnisbefriedigung der Klienten und Klientinnen richten. Gesetzliche Bestimmungen sollten sich unter anderem an den Werten der Freiheit, Gleichheit, Gerechtigkeit und des sozialen Friedens orientieren (S. 245–246). Auch unverhältnismässige Sanktionen und mangelnde Transparenz werden problematisch bewertet. Deswegen sollen transparente Verfahren unter Gewährleistung von Mitbestimmungs- oder Mitspracherechten stattfinden (S. 246).

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass, um solche Probleme in einer vertikalen Machtbeziehung von Sozialarbeiter/in und Klient/in zu verhindern, diese thematisiert und reflektiert werden müssen. Nur so kann die Legitimität von Verfahren und Richtlinien stetig überprüft werden und es kann interveniert werden, falls diese gegen die ethischen Grundlagen der Sozialer Arbeit verstossen.

Die Machtbeziehung kann von Sozialarbeitenden auch in der Interaktion beeinflusst werden. Es besteht bei der Interaktion mit Klienten und Klientinnen ein Handlungsspielraum, der trotz der Machtposition der Sozialarbeitenden (potenzielle Macht) durch die aktuelle Macht (zum Beispiel in der Kommunikation) gegeben ist. Es ist durchaus denkbar, dass wenn Klienten und Klientinnen in ihren Machtquellen nicht nur auf die körperliche begrenzt werden, wenn also zum Beispiel Raum für eine angemessene Diskussion gegeben wird, diese weniger zu Angriffen neigen. In der Forschungsarbeit soll recherchiert werden, wie die Sozialarbeitenden in der Praxis trotz einer Machtposition diesen Handlungsspielraum, der durch die aktuelle Macht gegeben ist, nutzen.

Und dennoch kann es trotz des erwähnten Handlungsspielraumes zu Gewalt seitens der Klienten und Klientinnen kommen. Im folgenden Kapitel werden daher die Präventionstheorie und Möglichkeiten der Vorbeugung näher beleuchtet.

5 Prävention

Melanie Müller

In diesem Kapitel werden die Präventionstheorie sowie weitere präventive Ansätze dargelegt. Im ersten Abschnitt werden die Begriffe Prävention und Behandlung definiert und der Unterschied zwischen beiden wird erläutert. Dann wird auf die Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention eingegangen und es werden weitere relevante Aspekte der Präventionstheorie aufgezeigt. Im zweiten Teil wird das Kapitel mit weiteren Ansätzen abgerundet.

5.1 Präventionstheorie

Martin Hafen (2013) spricht in seinem Buch von Prävention als Ursachenbehandlung oder davon, dass zukünftige Probleme verhindert werden, indem Belastungsfaktoren reduziert und Schutzfaktoren gestärkt werden. Die Aussage des Autors, „Eine gute Erziehung ist die beste Prävention.“, ist sehr passend, da wesentliche Faktoren bereits in der frühen Kindheit durch eine konsequente und liebevolle Erziehung beseitigt respektive gestärkt werden (S. 101).

Gemäss Hafen (2013) steht bei der Behandlung ein aktuelles und konkretes Problem im Vordergrund, welches bereits besteht und sofort behandelt werden kann. Bei der Prävention wird der Blick in die Zukunft gerichtet, etwa auf ein künftiges Problem, welches verhindert werden soll. Erst danach werden die Gegenwart und die direkte Zukunft in Betracht gezogen, es werden Einflussfaktoren bearbeitet, um das Aufkommen des Problems möglichst zu verhindern (S. 86). Zur Unterscheidung von Prävention und Behandlung schreibt Hafen (2013), dass Prävention und Behandlung sich wechselseitig nicht ausschliessen, sondern als Tätigkeiten verstanden werden sollen, welche sich gegenseitig bedingen. Er führt weiter aus: „Die daran anschliessende These ist, dass Behandlung präventive Aspekte beinhaltet und Prävention umgekehrt auch behandelnd operiert“ (S. 83–84).

Der Präventionsbegriff wird nach Hafen (2013) in folgende drei Begriffe unterteilt: Prävention (primäre Prävention), Früherkennung (sekundäre Prävention) und Behandlung (tertiäre Prävention). Unter dem Begriff Prävention wird die bereits erläuterte Definition verstanden. Anlass für präventive Massnahmen ist zwar ein Problem, jedoch ist dieses einfach allgemein, gesellschaftlich anwesend und bekannt, aber bei der Zielperson/Zielgruppe selbst noch nicht aufgetaucht. Es werden daher Belastungsfaktoren ausgearbeitet, welche im Anschluss behandelt respektive angegangen werden können, um somit das Risiko zu vermindern, dass das Problem überhaupt in Erscheinung tritt. Der Begriff Früherkennung meint, bestimmte Massnahmen aufzugreifen, welche es möglich machen, Merkmale für das zu verhindernde Problem festzustellen und eine angemessene Frühbehandlung in die Wege zu leiten. Anders kann gesagt werden, dass Frühbehandlung eine weitere Diagnoseform ist. Der Begriff Behandlung wird ebenfalls wie bereits definiert verwendet, vor allem wird hier der Blick auf die Zukunft

gerichtet, um Risiken abzuwehren, die durch das bestehende Problem ausgelöst wurden. Die Massnahmen richten sich an Personen, bei denen ein bestimmtes zu behandelndes Problem bereits vorhanden ist (S. 102–106). Hafen (2013) führt weiter aus, dass im psychosozialen Bereich, anders als im Gesundheitsbereich, keine Maschinen existieren, mit denen zum Beispiel Anzeichen von Gewalt frühzeitig erkannt werden können. Daher ist Früherkennung in diesem Bereich auf eine Strukturierung der sozialen Beobachtung angewiesen. Es wird versucht, im entsprechenden System auf folgenden drei Ebenen zu reagieren: Beobachtung von Anzeichen des zu verhindernden Problems, Austausch dieser Beobachtung und Einleitung von Frühbehandlungsmassnahmen (S. 96).

Wenn die soeben genannten drei Ebenen nun auf das Thema dieser Arbeit heruntergebrochen und auf Sozialdienste bezogen werden, könnte dies folgendermassen dargelegt werden: Primärprävention von Gewalt in Sozialdiensten könnte bedeuten, dass allgemeine Präventionsmassnahmen getroffen werden, ohne dass bereits Anzeichen von Gewalt vorhanden sind oder auf gewalttätige Klienten und Klientinnen geschlossen werden könnte. Sekundärprävention könnte zum Beispiel sein, dass bei ersten Anzeichen von Aggression oder Gewalt umgehend reagiert wird, um einer Eskalation vorzubeugen. Tertiärprävention wäre somit die effektive Vorgehensweise in einer Gewaltsituation, um diese zu deeskalieren oder aber sich selbst vor Gewalt zu schützen. Wie dies in der Praxis gehandhabt wird und welche Massnahmen getroffen werden, ist Bestandteil der Forschung, welche in den folgenden Kapiteln erläutert wird.

Eine weitere Unterscheidung innerhalb der Präventionstheorie nach Hafen (2013) wird vorgenommen, um die Vielfalt der Massnahmen zu ordnen. Und zwar die Unterscheidung von Verhaltens- und Verhältnisprävention. Die Verhaltensprävention ist ein individuumorientierter Ansatz und zielt darauf ab, bestimmte Probleme zu verhindern, indem präventive Aktivitäten direkt an die betreffende Person gerichtet werden. Oder es werden Irritationsanlässe in der sozialen Umwelt der Person produziert, um psychische Anpassungsleistungen zu bewirken. Es handelt sich also um die Prävention unterschiedlicher Probleme, die über eine Verhaltensänderung eingeschränkt werden sollen. Wichtig zu erläutern scheint, dass Anlässe für Eigenirritationen geboten, psychische Systeme aber nicht direkt und gezielt beeinflusst werden können (S. 161–166). Hierbei spielen die Sozialarbeitenden eine zentrale Rolle bei den Klienten und Klientinnen, da sie in dem Moment eine relevante Umwelt darstellen und allenfalls solch erwähnte Irritationsanlässe veranlassen können. Dies ist schlussendlich das Ziel in der wirtschaftlichen Sozialhilfe oder allgemein in der Sozialen Arbeit: Hilfe zur Selbsthilfe, die Klienten und Klientinnen in ihrer Notsituation zu unterstützen, aber auch Verhaltensänderungen anzustreben, damit sie wieder selbstständig werden. Die andere Unterscheidung, welche Hafen (2013) macht, ist die Verhältnisprävention. Dies ist ein settingorientierter Ansatz, der versucht, mit Massnahmen ein soziales System zu verändern, damit dieses eine gesundheitsfördernde Umwelt darstellt. Ziel ist es, Verhältnisse oder Settings behandelnd zu verändern (S. 161–168). In Bezug auf Sozialdienste als soziales System würde dies Prävention innerhalb der Organisation bedeuten: Massnahmen oder Veränderungen, damit der Sozialdienst eine gesundheitsfördernde Umwelt für den Klienten oder die Klientin darstellt

und somit Belastungsfaktoren möglichst vermindert und Schutzfaktoren verstärkt werden. Hafén (2013) nennt einen weiteren bedeutenden Punkt der Prävention, und zwar die genaue Bestimmung der Zielgruppe, bei der die entsprechenden Probleme verhindert werden sollen. Es macht Sinn, Präventionsmassnahmen nicht an die gesamte Bevölkerung zu richten, sondern an spezifische Zielgruppen. Es ist wichtig, präventive Massnahmen auf die zentralsten personalen Aspekte hin zu überprüfen und die relevantesten Unterscheidungen (zum Beispiel arm/reich alt/jung, inländisch/ausländisch, weiblich/männlich) bei der Planung zu prüfen und zu berücksichtigen. Ebenfalls muss beachtet werden, dass die Bestimmung von Zielgruppenfaktoren stark von anderen Umständen geprägt wird, je nach Kontext, in dem die Massnahmen angeboten werden (S. 219–221). In Sozialdiensten zum Beispiel sind die Zielpersonen nicht reich, somit ist die Zielgruppenbestimmung bereits durch das Setting gegeben. Der Autor erläutert einige Zielgruppenfaktoren etwas genauer. Zum Beispiel den Faktor „erhöhtes Risiko“; es geht um die Schutz- und Belastungsfaktoren, welche in engem Zusammenhang mit dem zu verhindernden Problem und seinen Einflussfaktoren stehen.

Hafen (2013) nennt das Beispiel eines Missbrauchs nach einer Studie von Daniel Salter et al. (2003): Wenn Jungen sexuell missbraucht wurden, ergaben Untersuchungen, dass jene häufiger später ebenfalls sexuellen Missbrauch begehen. Obwohl das erhöhte Risiko vorhanden ist, heisst dies aber noch nicht, dass das Problem tatsächlich eintreten wird oder wahrscheinlich ist. Solche Belastungsfaktoren können einen Stigmatisierungseffekt, also eine Beschädigung der sozialen Adresse eines Menschen erwirken. Hafén (2013) nennt hierzu das weitere Beispiel, dass ein Kind von drogenabhängigen Eltern oft als „schon so gut wie drogenabhängig“ beobachtet wird, was dann negative Folgen für die Inklusion in gewisse soziale Systeme haben kann (S. 221–223). Personen werden dadurch Ausgrenzung erfahren, was zu Gewalt oder Aggression führen kann, wie bereits im Kapitel zur Entstehung von Gewalt mit verschiedenen Theorien aufgezeigt wurde. Daher ist es wichtig, mit diesen Zielgruppenfaktoren in der Prävention zu arbeiten, um die Massnahmen entsprechend anzupassen.

Hafen (2013) geht weiter noch auf den Zielgruppenfaktor „Alter“ ein: „Die Phasen, in welchen Präventionsmassnahmen gehäuft durchgeführt werden, sind in der Regel Entwicklungsphasen, in denen zahlreiche Veränderungen auftreten und dabei immer wieder Krisen auslösen, die weitere Veränderungen mit sich bringen“ (S. 223). Solche Phasen können zum Beispiel Pubertät, Adoleszenz, Midlife-crisis oder Pensionierung sein. Hier sollten Präventionsmassnahmen jene Zielgruppen erreichen, bei denen das Problem noch verhindert werden kann. Zum Beispiel Jugendliche, bei denen die Tabakprävention bereits durchgeführt werden sollte, solange sie noch nicht rauchen – später würde es sich dann eher um behandelnde Massnahmen handeln (S. 223–225). Der Zielgruppenfaktor „Migrationshintergrund“ ist gerade für die Arbeit in Sozialdiensten wichtig. Hafén (2013) erwähnt, dass diese kennzeichnende Zielgruppe eine Risikozielgruppe ist, da ihre Gesundheit durchschnittlich schlechter ist jene der Bevölkerung des betreffenden Landes. Auch sind hier kulturelle Unterschiede ein wichtiger Bestandteil, um Präventionsmassnahmen zu bestimmen.

Der Zielgruppenfaktor „sozio-ökonomische Unterschiede“ umfasst hauptsächlich „Einkommensverhältnisse und die Aus- und Weiterbildungsabschlüsse“. So weiss man, meint Hafen (2013), dass wirtschaftliche Probleme und ein geringer Bildungsstand die kleinkindliche Entwicklung überdurchschnittlich belasten können, die Gefahr der Arbeitslosigkeit ist erhöht, das Risiko für Suchtmittelmissbrauch steigt. Es sind allgemein mehr Belastungs- als Schutzfaktoren vorhanden, was die durchschnittliche Lebenserwartung senkt (S. 236–237). Der Zielgruppenfaktor „sozio-ökonomische Unterschiede“ ist ein zentraler Punkt in der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Es geht oftmals um die finanzielle Existenz einer Person, was entsprechend eine enorme Belastung darstellt. Hinzu kommen dann oft noch ein niedriger Bildungsstand oder Migrationshintergrund und weitere Faktoren, was die ganze Situation des Klienten oder der Klientin erschwert. Was solche Risiken und Gefahren auslösen können, wie zum Beispiel auch die Arbeitslosigkeit, wurde im Kapitel Entstehung der Gewalt aufgezeigt. Dies unterstreicht die Wichtigkeit, Präventionsmassnahmen gezielt nach solchen Zielgruppenfaktoren zu spezifizieren und masszuschneiden.

5.2 Intuition, Bauchgefühl und Gefahrenradar

Einen weiteren Aspekt der Prävention erwähnt Markus Atzenweiler (2006). Und zwar schreibt er in seinem Buch von Situationen, in denen die menschliche Intuition eine sehr zentrale Rolle spielt. Einerseits erwähnt der Autor, dass Personen bei veränderten Verhältnissen ihre Handlungen anpassen. Wenn es zum Beispiel draussen Schnee hat und jemand mit dem Auto unterwegs ist, fährt er oder sie intuitiv vorsichtiger und achtet darauf, angeschnallt zu sein. Dies nicht, weil mit einem Unfall auf der geplanten Strecke gerechnet wird, sondern weil das Bewusstsein oder die Aufmerksamkeit dafür vorhanden ist, dass unter diesen speziellen Strassenverhältnissen eine grössere Unfallgefahr besteht. Hinzu kommt das Bauchgefühl, welches in heiklen Situationen durch Gefühle oder auch körperliche Zeichen (zum Beispiel Hühnerhaut) vor Gefahr warnen kann. Atzenweiler (2006) rät, sich mehr auf die Intuition zu besinnen; durch sie ist eine Person in einer heiklen Situation in der Lage, sich mit möglichen Gefahren auseinanderzusetzen und ihr Verhalten zu verändern (S. 12–14). Uwe Füllgrabe (2012) verwendet in seinem Buch den Begriff „Gefahrenradar“. Der Autor sagt: „Jeder, der sich in potenziell gefährlichen Situationen bewegt, muss einen ‚Gefahrenradar‘ entwickeln, d.h. genau (und ohne voreilige subjektive Deutung) registrieren, was sich in dieser Situation abspielt“ (S. 91). Füllgrabe (2012) betont daher die Wichtigkeit, alle Reize (zum Beispiel Situation, Personen, Gegenstände) zu erfassen und sofort darauf hin zu bewerten, ob sie gefährlich sind oder nicht. Wichtig ist es daher, eine entspannte Wahrnehmung und eine gelassene Wachsamkeit zu entwickeln (S. 91).

Bisher wurde betreffend Umgang mit Gewalt und Prävention einiges aus Theorien, Ansätzen und Literatur vorgestellt. Wie dies in der Praxis gehandhabt und umgesetzt wird, ist nicht klar. Mittels der Feldforschung wollen die Autorinnen diese Wissenslücke schliessen. Im nachfolgenden Kapitel werden die Fragestellungen und die Zielsetzung erläutert.

6 Fragestellungen und Zielsetzung

Es wurde aufgezeigt, wie das Thema Gewalt in Sozialdiensten in der Literaturlandschaft verankert ist und auch, wie häufig Gewalt vorkommt. Wie aktuell mit Gewalt in Sozialdiensten umgegangen wird, ist bisher nicht bekannt. Deshalb soll folgende Hauptfrage, wie bereits im Kapitel 2 (Ausgangslage) erwähnt, mittels Feldforschung beantwortet werden:

➤ **Wie wird mit Gewalt in Sozialdiensten umgegangen?**

Im ersten Teil der Arbeit wurde erwähnt, dass in den letzten Jahren vermehrt bauliche Sicherheitsmassnahmen in Sozialdiensten getroffen wurden. Dieses Wissen in Verbindung mit den präventiven Ansätzen aus vorangehendem Kapitel brachte die Autorinnen auf folgende erste Unterfrage:

➤ **Welche Präventionsmassnahmen bestehen?**

Um die Haltungen der Sozialarbeitenden betreffend Präventionsmassnahmen zu erfahren, wurden deren Bewertungen als relevant beurteilt. Dadurch ergibt sich nachstehende Unterfrage:

➤ **Wie werden die Präventionsmassnahmen bewertet?**

Die Ausgangslage widerspiegelte, dass das Thema in Organisationen unterschiedlich gehandhabt wird, wie ist jedoch nicht bekannt. Daher ergab sich eine weitere Frage:

➤ **Wie wird mit dem Thema Gewalt und Sicherheit im Team oder in der Organisation umgegangen? Welche unterschiedlichen Haltungen gibt es?**

Anhand des Kapitels 4 (Macht in der Sozialhilfe und ihre Legitimation) wurde klar, dass solche Machtbeziehungen auch in der wirtschaftlichen Sozialhilfe bestehen und Einfluss auf Gewaltsituationen haben können. Dies hat die Autorinnen zu folgender letzter Unterfrage bewegt:

➤ **Wie werden Machtbeziehungen wahrgenommen und wie ist der Umgang mit ihnen?**

Das Ziel dieser Bachelor-Arbeit liegt darin, die soeben vorgestellten Fragen mittels Forschung zu beantworten, um die aktuelle Lage in den Sozialdiensten der deutschsprachigen Schweiz zu ergründen. Dies erscheint den Autorinnen zentral, da das Thema – wenn auch nicht immer offensichtlich – sehr präsent ist. Mit den Forschungsergebnissen und den bisher erläuterten theoretischen Ansätzen soll in der Schlussfolgerung eine Empfehlung für Leitlinien abgegeben werden, mit dem Ziel, dass diese in die Praxis übernommen werden können. Dass Gewaltsituationen in Sozialdiensten entstehen können, wird nicht vermeidbar sein. Durch diese Arbeit soll auf das Thema aufmerksam gemacht und der Umgang damit optimiert werden.

7 Forschungsdesign

Für die Datenerhebung wurde die Methode des Experteninterviews verwendet. In diesem Kapitel wird die Wahl dieser Forschungsmethode begründet und die Stichprobewahl und -struktur werden erläutert. Zum Schluss werden die Aufbereitung des Leitfadens, die Durchführung der Interviews und die Auswertung beschrieben.

7.1 Begründung der Forschungsmethode Experteninterview

Der Begriff des qualitativen Interviews umfasst gemäss Siegfried Lamnek (2010) unterschiedliche Erhebungsverfahren. Eine Art von Leitfadeninterview ist das Experteninterview (S. 655). Nach Michael Meuser und Ulrike Nagel (2009) sind Experten und Expertinnen Personen, die auf ein bestimmtes Fach- und Handlungswissen Zugriff haben. Experten und Expertinnen haben sich in Hinblick auf eine bestimmte Funktion spezifisches Wissen angeeignet und sind aufgrund ihrer Kompetenz in einer sozial zugeschriebenen Funktion tätig. Der Handlungsspielraum in diesem Funktionsfeld wird von ihnen aktiv mitgestaltet und strukturiert (S. 466–467). Sozialarbeitende, die in einem Sozialdienst tätig sind und mit Gewaltsituationen konfrontiert sein können, haben die Autorinnen als Experten und Expertinnen definiert. Lamnek (2010) fügt hinzu, dass der Experte oder die Expertin nur in der ausgeübten Funktion, nicht als Gesamtperson interessiert und zum Beispiel private Erfahrungen nicht beachtet werden (S. 656).

Nach Lamnek (2010) gibt die Methode des qualitativen Interviews den befragten Personen die Möglichkeit, den Forschern und Forscherinnen die eigenen Wirklichkeitsdefinitionen mitzuteilen. Bei einer standardisierten quantitativen Befragung hingegen sind die Befragten angehalten, sich an das vorbereitete Schema des Forschers zu halten. Durch das qualitative Interview wird den Befragten ermöglicht, selber eine Bedeutungsstrukturierung vorzunehmen und Inhalte selber einzubringen und zu gewichten (S. 317–318).

Lamnek (2010) merkt an, dass bei standardisierten Interviews die Tiefe der Antworten verloren geht, dass sie jedoch innert kürzerer Zeit durchgeführt werden können. Der Autor nennt ebenfalls, dass nicht-standardisierte Interviews zu lebensnäheren Antworten ermutigen, da die Befragung der alltäglichen Gesprächssituation angepasst ist (307–312). Auf eine ganz offene Befragung wurde verzichtet, da diese viel Zeit in Anspruch nimmt und gemäss Lamnek (2010) eher der Exploration eines neuen Sachverhaltes dient (S. 312). Bezüglich Gewalt gegen Sozialarbeitende verfügen die Autorinnen der vorliegenden Arbeit bereits über konkrete Forschungsfragen, welche aufgrund einer Literaturrecherche entstanden sind. Das Experteninterview mit Leitfaden ermöglicht es laut Lamnek (2010), den Interessen der Forscher und Forscherinnen gerecht zu werden, da die Thematik durch die Leitfragen begrenzt wird. Gleichzeitig ermöglicht es aber auch Freiräume für die Sichtweisen der Experten und Expertinnen (S. 658). Für die Beantwortung der Forschungsfragen wurde das Experteninterview mit Leitfaden

als die geeignete Methode beurteilt, da sie ein Gleichgewicht zwischen der Begrenzung der Thematik und dem Ermöglichen von Freiräumen gewährt.

7.2 Stichprobe

Laut Horst Otto Mayer (2013) steht bei der qualitativen Forschung nicht die Repräsentativität, sondern die Relevanz (die inhaltliche Repräsentation) der ausgewählten Subjekte im Vordergrund. Gemäss Mayer (2013) ergeben sich die Kriterien zur Bildung der Stichprobe aus der Fragestellung der Untersuchung und theoretischen Vorüberlegungen (S. 39).

In der vorliegenden Arbeit wurde der Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten der Deutschschweiz untersucht. Obwohl ebenfalls ein Sozialdienst einer zweisprachigen Stadt befragt wurde, wird in der vorliegenden Arbeit zur Vereinfachung von der deutschsprachigen Schweiz gesprochen. Es wurde davon ausgegangen, dass zwischen ländlichen und städtischen Gebieten Unterschiede bestehen, da Gewalt (zum Beispiel durch die Medien) anders wahrgenommen wird. Sozialdienste in städtischen Gebieten sind grösser und weisen auch eine systematischere Arbeitsteilung auf, was wiederum den Umgang mit Gewalt beeinflusst. Aus theoretischen Vorüberlegungen war den Autorinnen klar, dass die Sozialdienste Unterschiede im Umgang mit Gewalt aufweisen würden, da sie an kantonale Weisungen und Gesetze gebunden sind. Deswegen wurden zehn Sozialdienste in unterschiedlichen Regionen der Deutschschweiz ausgesucht. Es wurden Städte und Gemeinden verschiedener Grösse (gemessen an der Bevölkerungszahl) gewählt, da davon ausgegangen werden kann, dass die Ressourcen und Möglichkeiten für die Umsetzung von Präventionsmassnahmen unterschiedlich vorhanden sind. Ebenfalls wurde angenommen, dass die Häufigkeit von Gewaltsituationen und die Grundhaltung zum Thema Gewalt differenziert ausfallen würde.

Ein Kriterium der Stichprobe war ursprünglich, dass die interviewten Personen fallführende Sozialarbeitende sind. Wegen Arbeitsüberlastung in einzelnen Sozialdiensten war dies jedoch nicht immer möglich und es wurden dadurch zwei Sicherheitsbeauftragte, eine Personalverantwortliche und eine Projektleiterin im Bereich der Sozialhilfe befragt. Anschliessend wird die Samplestruktur tabellarisch dargestellt:

Kleine Stadt / Gemeinde	Mittlere Stadt	Grosse Stadt
bis 25'000 Einwohner	25'000 – 100'000 Einwohner	ab 100'000 Einwohner
Grenchen	Biel	Basel
Herisau	Luzern	Bern
Wetzikon	Schaffhausen (Standort Vorstadt 43)	Zürich (Zentrum Selnau)
	St. Gallen	

Abbildung 7: Samplestruktur (selbst erarbeitete Tabelle)

Dass nicht nur Sozialarbeitende auf der gleichen hierarchischen Ebene interviewt wurden hatte den Vorteil, dass unterschiedliche Standpunkte dargelegt wurden. Es wurde jedoch immer berücksichtigt, dass die befragten Personen zumindest einmal in der Fallführung tätig gewesen waren und somit psychische oder physische Gewalt erfahren hatten.

7.3 Aufbereitung

Für die Entwicklung eines Leitfadeninterviews helfen ein sensibilisierendes Konzept als Grundlage und eine dimensionale Analyse auf der Basis des Theorieteils (Meuser & Nagel, 1997, zit. in Mayer, 2013, S. 43). Dabei geht es laut Mayer (2013) um eine „möglichst umfassende Berücksichtigung des zu behandelnden Realitätsausschnittes und die Berücksichtigung wesentlicher Aspekte. Beides orientiert sich an der Problemstellung der Untersuchung“ (S. 43). Dieses erste Konzept für die Inhalte der Befragung soll gemäss Mayer (2013) durch eine detailliertere dimensionale Analyse erweitert werden. In dieser werden neue Dimensionen erkannt und definiert, die im Leitfaden berücksichtigt werden (S. 43–44). Für die Entwicklung des Leitfadens zum Umgang mit Gewalt wurde die Präventionstheorie (vgl. Kapitel 5, Prävention) beigezogen. Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention bildeten drei Kategorien. Im Interview wurden jedoch weitere Themen berücksichtigt: die Sicherheitskultur und die Machtbeziehungen in Sozialdiensten. Diese zwei Kategorien konnten nicht unter einem der Präventionstypen eingeordnet werden. Die Sicherheitskultur umfasst alle Ebenen der Prävention und wurde somit einer eigenen Kategorie zugeordnet. Der Umgang mit Machtbeziehungen wird ebenfalls als separate Kategorie definiert. Der Grund dafür ist, dass es sich um Macht oder Gewalt innerhalb der Organisation oder gegen Klienten und Klientinnen handelt, und nicht um Gewalt seitens der Sozialhilfeberechtigten, wie bei den anderen Kategorien.

Die beschriebenen Kategorien werden anhand des folgenden Schemas dargestellt:

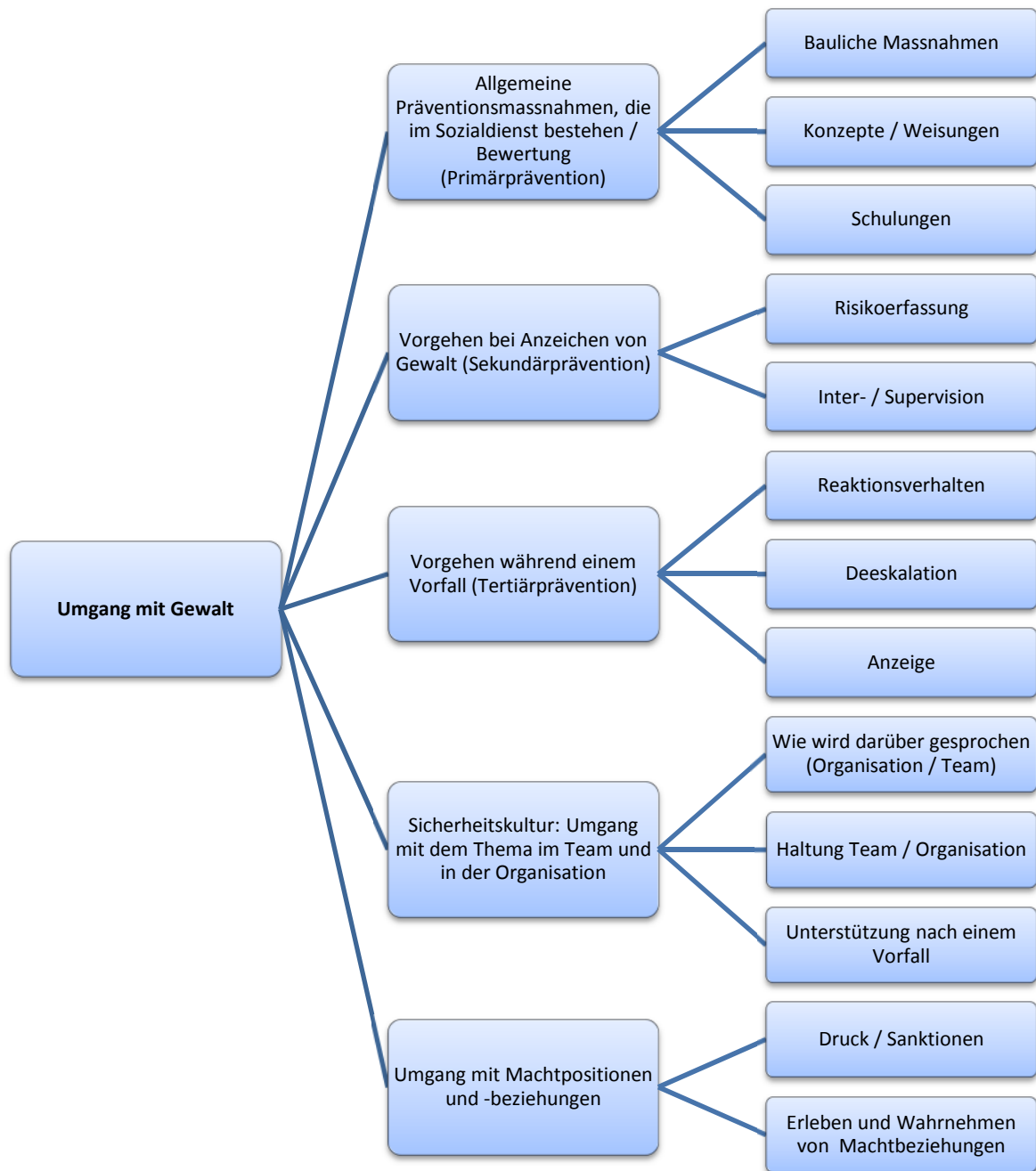


Abbildung 8: Kategorien des Leitfadens (selbst erarbeitete Abbildung)

Das Leitfadenterview, so wie es während der Befragung genutzt wurde, befindet sich im Anhang. Vor Beginn der Interviews wurde ein Pretest durchgeführt. Dabei konnten Themenkomplexe geändert und überarbeitet werden.

7.4 Durchführung

Experten und Expertinnen wurden per E-Mail angefragt. Dabei wurde die Anfrage an die Sozialdienste gerichtet, welche den Autorinnen eine Person für das Interview vermittelten. Alle kontaktierten Sozialdienste reagierten positiv auf die Interviewanfrage, was auf ein Interesse am Thema der Forschung schliessen lässt. Den befragten Personen wurde mitgeteilt, dass die Anonymität gewahrt werde, jedoch die Namen der Sozialdienste erwähnt würden. Alle Interviews wurden im Juni und Anfang Juli 2014 in den Sozialdiensten auf Schweizerdeutsch durchgeführt und auf Tonträger aufgenommen. Bei allen Interviews waren beide Autorinnen und eine zu befragende Person anwesend. Nur in einem Fall wurden zwei Personen gleichzeitig interviewt.

7.5 Auswertung

Für diesen Schritt wurde das 6-stufige Verfahren nach Claus Mühlfeld (1981) angewendet (zit. in Mayer, 2013, S. 48). Als Vorbereitung für dieses Verfahren wurden die Interviews wörtlich transkribiert und direkt ins Deutsche übersetzt, jedoch ohne Pausen, Stimmlagen oder sonstige parasprachliche Elemente, welche für dieses Verfahren nicht Gegenstand der späteren Interpretation sind (vgl. Philipp Mayring, 1999, zit. in Mayer, 2013, S. 47). Das Schwergewicht liegt beim 6-stufigen Verfahren nach Mühlfeld (1981) auf den offenkundigen, unverdeckten Kommunikationsinhalten. Das 6-stufige Verfahren setzt sich aus folgenden Schritten zusammen (zit. in Mayer, 2013, S. 48):

1. Stufe: Antworten markieren

In der ersten Stufe sollen alle Textstellen markiert werden, die ersichtliche Antworten auf die entsprechenden Fragen des Leitfadens darstellen (S. 48).

2. Stufe: Kategorienschema einordnen

Die Antworten werden in das vorliegende Kategorienschema eingeordnet und dieses wird entsprechend erweitert. Das Interview wird dann zerlegt und der Fokus wird auf die Einzelinformationen gerichtet (S. 49).

3. Stufe: Innere Logik herstellen

Hier geht es um die Herstellung einer Logik zwischen den einzelnen Informationen innerhalb des Interviews. Es werden Zusammenhänge und Widersprüche erkannt (S. 50).

4. Stufe: Text zur inneren Logik erstellen

In dieser Stufe wird die hergestellte Logik zu einem Text verschriftlicht (S. 50).

5. Stufe: Text mit Interviewausschnitten

Der Text wird mit Interviewausschnitten verglichen und ergänzt (S. 50).

6. Stufe: Bericht

Dabei soll die Auswertung präsentiert werden (S. 50).

Die Autorinnen haben die Auswertung anhand dieses Verfahrens umgesetzt. Die daraus entstandenen Ergebnisse werden im nächsten Kapitel dokumentiert.

8 Forschungsergebnisse

Aussagen der befragten Personen sind nicht auf den ganzen Sozialdienst zu beziehen, sondern sollten als persönliche Meinung und Wahrnehmung dieser Personen interpretiert werden. Es kann durchaus sein, dass unterschiedliche Mitarbeitende im gleichen Sozialdienst ganz anders geantwortet hätten.

Bei der Auswertung liess sich eine ähnliche Struktur der Kategorien des Leitfadeninterviews wiedererkennen. Dieses Kategoriensystem wurde jedoch durch neue Erkenntnisse aus den Interviews erweitert und wird in den Unterkapiteln durch entsprechende Schemas abgebildet. Danach werden die Forschungsergebnisse zu den einzelnen Kategorien mit Zitaten der befragten Personen präsentiert. Die Zitate wurden lediglich grammatikalisch angepasst, die gendergerechte Schreibweise wurde nicht korrigiert.

8.1 Primärprävention

Bei der ersten Frage des Leitfadeninterviews geht es um jegliche Präventionsmassnahmen in den Sozialdiensten, seien es bauliche oder auch methodische. Den Autorinnen war wichtig herauszufinden, welche Präventionsmassnahmen bestehen und wie der Wissenstand bei den Sozialarbeitenden darüber ist. Ebenfalls war es interessant zu hören, wie diese Präventionsmassnahmen bewertet werden. Anschliessend werden die erkannten Kategorien abgebildet.

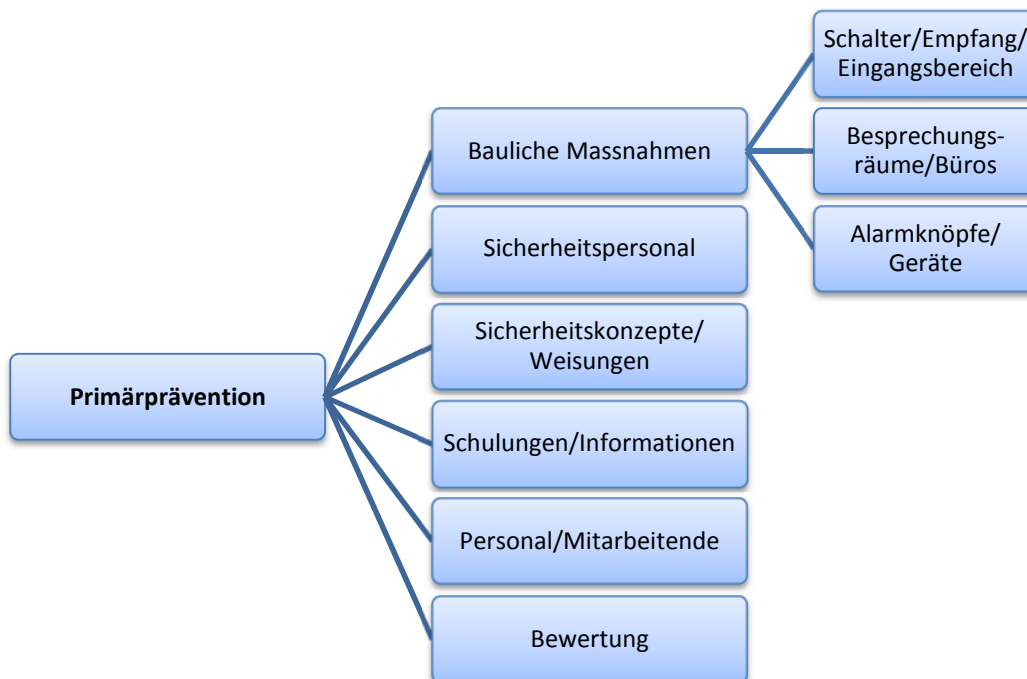


Abbildung 9: Primärprävention (selbst erarbeitete Abbildung)

Bauliche Massnahmen

Damit es überschaubar bleibt, wurden die unterschiedlichen baulichen Massnahmen, wie auch im obigen Schema ersichtlich, in separate Kategorien aufgeteilt.

Schalter / Empfang / Eingangsbereich:

Kleine Städte / Gemeinden: Zwei Sozialdienste haben einen geschlossenen und abgetrennten Schalter mit Verglasung im oberen Teil. Dies wurde von einer interviewten Person wie folgt erläutert:

„Ich denke, dass der Schalter abgekoppelt ist, dass man Sicherheit dadurch hat, dass man nicht dahinter kommt. Dass man Sichtschutz hat beim Schalter, das ist neu aber ich glaube, das ist auch in Form einer Massnahme zum Schutz der Angestellten.“

Auch wurde an einem Ort speziell darauf geachtet, dass der Eingangsbereich hell ist und von aussen durch halbtransparente Scheiben in den Eingangsbereich Einsicht genommen werden kann. Bei einem Sozialdienst kann das Sekretariat via Kamera sehen, wer vor der Türe steht, und den Eintritt gewähren:

„Wir haben einen Eintrittsbereich mit Kamera, da kann das Sekretariat sehen, wer da ist, und den Zutritt gewähren. (...) Wir haben kein Schleusensystem.“

Mittlere Städte: Nur ein Sozialdienst hat einen abgetrennten Empfangsbereich. Bei den anderen sind die Büroräumlichkeiten nicht vom Empfangsbereich getrennt (keine Türschliesssysteme). Ein anderer Sozialdienst hat beim Eingang im Erdgeschoss keinen Empfang oder Eingangsbereich; die Klienten und Klientinnen können sich im Gebäude frei bewegen. An einem Ort wurden gemäss folgendem Zitat spezielle Sicherheitsmassnahmen getroffen:

„Es gibt einen Rundspiegel, ein Netz bei der Treppe, an manchen Orten wurden Türfallen beim Balkon entfernt, damit man nicht Suiziddrohungen machen kann.“

Grosse Städte: Bei den grossen Sozialdiensten können sich die Klienten und Klientinnen nirgends frei im Gebäude bewegen. Die Büroräumlichkeiten sind bei allen vom Empfangsbereich abgetrennt und nur mit Schlüssel zugänglich. Ein Sozialdienst fällt dadurch auf, dass der Empfang/Schalter im Empfangsbereich nicht verglast und abgetrennt ist, dafür ist die Theke so breit gebaut, dass man nicht darüber lehnen oder steigen kann. Es sind allerdings wegen Wurfgefahr keine losen Gegenstände vorhanden. Bei einem Sozialdienst können die Klienten und Klientinnen vom Eingang mit dem Lift in entsprechende Wartezonen gelangen und sich dort via Telefon bei den Sozialarbeitenden anmelden oder sie werden im Eingangsbereich im Erdgeschoss abgeholt. An einem Ort wurde mit unterschiedlichen architektonischen Präventionsmassnahmen gearbeitet, wie die interviewte Person nachfolgend erklärt:

„Man hat architektonisch geschaut, wir haben mit beruhigenden Farben im Treppenhaus gearbeitet. In den Gängen ist alles weiss, mit Innenarchitektur, mit Bildern. Man hat geschaut, dass man eine freundliche und gemütliche Atmosphäre schafft, auch mit Licht.“

Im dritten Sozialdienst können die Klienten und Klientinnen ebenfalls mit dem Lift in das entsprechende Stockwerk gelangen, wo sie sich beim Empfang melden und ihnen dann die Türe geöffnet wird.

Besprechungsräume / Büro:

Kleine Städte / Gemeinden: In einem Sozialdienst ist speziell, dass die Sozialarbeitenden in Grossraumbüros arbeiten und die Gespräche in separaten Besprechungszimmern beim Empfang führen. Ebenfalls verfügen die Türen dort über einen Glasteil, wobei in den anderen Sozialdiensten kein Einblick in die Besprechungszimmer/Büros möglich ist. Ebenfalls hat die interviewte Person eines Sozialdienstes gemäss folgendem Zitat die Helligkeit der Räume (am vorherigen Standort eher dunkel) positiv bewertet:

„Und auch durch das, dass es hier so halb transparent ist, also ich glaube, das hält doch noch einen Teil ab und man hört es zum Beispiel auch, also wenn es hier drüben wirklich laut wird, dann hört man das hier. (...) Und diese Situation habe ich als tolle Verbesserung empfunden, das finde ich wirklich sehr gut.“

Bei zwei Sozialdiensten ist der Bürobereich nur mit Schlüssel zugänglich. Am dritten Ort kommt man, sobald die Eingangstüre geöffnet wird, in alle Bereiche ohne Schlüssel.

Mittlere Städte: Die meisten Sozialdienste achten darauf, dass keine gefährlichen Objekte im Büro herumliegen, was folgende Aussage einer interviewten Person verdeutlicht:

„Und früher, in einem Sicherheitskurs, wurde uns gesagt, man soll keine persönlichen Fotos, keine schweren Gegenstände, keine Aschenbecher, Scheren und so weiter auf den Tisch stellen.“

Die Klienten und Klientinnen haben an einigen Orten keinen Zutritt zu den Büroräumlichkeiten, sie können sich lediglich in den Gängen frei bewegen. Ebenfalls sind Glasscheiben in den Türen der Büros angebracht. Die Überzahl der Sozialdienste legt Wert auf die Sitzordnung, und zwar darauf, dass die Sozialarbeitenden näher bei der Türe sitzen, wie folgendes Zitat zum Ausdruck bringt:

„In der Sozialarbeit wird das manchmal umgekehrt gemacht; man müsse der Klientel den Weg offen lassen. Für uns ist der Sicherheitsaspekt wichtiger und die Sozialarbeitenden setzen sich dementsprechend neben die Tür.“

Zum Teil wurden die Büroräumlichkeiten sogar durch die Polizei überprüft. An einigen Orten gab es Pfeffersprays, jetzt aber nicht mehr (ohne Begründung).

Grosse Städte: Auch hier wurden einige Sozialdienste von der Polizei dahingehend beraten, wie die Büros eingerichtet werden sollen. Es wird darauf geachtet, dass der Weg zur Türe nicht versperrt ist. Eine interviewte Person meinte, dass Klienten und Klientinnen eigentlich näher bei der Türe sitzen sollten, damit der Fluchtweg frei ist, wobei sie selbst in schwierigen Situationen bevorzugt, näher bei der Türe zu sitzen. Die Bürotüren sind bei den meisten Sozialdiensten mit einem Glasteil versehen. In einem Sozialdienst hat es im Empfangsbereich zwei Glas-Räume, welche für schwierige Gespräche genutzt werden, wie die interviewte Person mitteilte:

„Wir haben unten im Empfangsbereich zwei Büros, die aus Glas bestehen, wo der Securitas auch daneben stehen kann, dass wir auch einen Klienten einladen, mit dem wir nur dort drinnen Termine haben.“

Ebenfalls wird erwähnt, dass die Wände sehr ringhörig sind und daher die anderen Mitarbeitenden laute Gespräche sofort mitbekommen.

Notfallknöpfe / Geräte:

Kleine Städte / Gemeinden: Ein Sozialdienst hat ein Meldegerät mit unterschiedlichen Alarmen: Einer intern und einer, der direkt zur Polizei geht. An einem Ort ist ein Alarmknopf am Telefon angebracht und stellt bei Aktivierung die Verbindung zur Polizei her. Lediglich bei einem Sozialdienst ist kein Alarmknopf oder ähnliches vorhanden.

Mittlere Städte: Bei einigen Sozialdiensten bestehen unterschiedliche Alarme, einerseits gehen diese an intern bestimmte Personen oder direkt zur Polizei, wie folgende Aussage bekräftigt:

„In jedem Büro hat es ein Kästchen mit diversen Knöpfen, die verschiedene Alarme auslösen. Entweder wird so die Polizei oder die Pagerträger gerufen. (...) Der gelbe Knopf ist für die Blaulicht-Organisation, damit wird das Überfallkommando der Polizei aktiviert, dieses ist sehr schnell beim Sozialamt.“

Andere haben nur einen Alarmknopf, bei dem die Meldung direkt zur Polizei geht. Lediglich bei einem mittleren Sozialdienst besteht kein Alarm- oder Notfallknopf.

Grosse Städte: Alle befragten Sozialdienste haben einen Alarm- oder Notfallknopf. In einem Sozialdienst ist der Alarm speziell geregelt, wie die interviewte Person erklärte:

„Es gibt pro Stockwerk zum Beispiel einen Verantwortlichen, der den Alarm innerhalb von zwei Minuten abstellen muss, sonst wird die Polizei informiert. (...) wenn man zwei Mal drückt, geht's direkt an die Polizei, einmal drücken heisst einfach, es geht wirklich lauter Alarm los, das reicht eigentlich schon in 90 Prozent der Fälle.“

Zudem ist vor jeder Türe eine Lampe installiert, die bei Alarm aufleuchtet. Bei den meisten Sozialdiensten reagieren bei Alarm zuerst intern zuständige Personen oder das Sicherheitspersonal.

Sicherheitspersonal

In diesem Abschnitt geht es um das Sicherheitspersonal in den Sozialdiensten, welches zum Teil aus internen Mitarbeitenden sowie auch extern angestellten Personen besteht.

Kleine Städte / Gemeinden: Bei keinem Sozialdienst ist speziell geschultes Sicherheitspersonal vorhanden, wobei ein Sozialdienst über eine sicherheitsbeauftragte Person verfügt, welche jeweils die Tagesverantwortung hat.

Mittlere Städte: Zwei der vier befragten Sozialdienste haben Mitarbeitende eines Sicherheitsdienstes vor Ort, wobei an einem Standort die Regeln etwas strenger sind, was folgende Zitate deutlich machen:

„Wir haben ein Securitas während den Öffnungszeiten vor der Tür, der greift ein, wenn jemand vor dem Termin laut wird.“

„Wir haben Sicherheitsleute hier, die wie am Flughafen Zürich-Kloten überprüfen: Es kommt niemand rein ohne Termin oder es kommt jemand rein, bei dem deklariert werden kann, dass nicht kontrolliert werden muss. (...) Wenn ein gelber Zettel unten liegt, bedeutet das ‚nicht kontrollieren‘. Alle anderen sind kontrolliert, also, das ist für die Sicherheitsleute ganz einfach.“

Ein Sozialdienst hat eine sicherheitsbeauftragte Person und diverse abrufbereite Personen, welche einen Pager tragen. Die Zusammenarbeit mit der Polizei ist unterschiedlich. Teils herrscht die Meinung, dass die Polizei nicht streng sei, da sich alle kennen würden. Meistens besteht aber eine sehr gute Vernetzung mit der Polizei.

Grosse Städte: Bei einem Sozialdienst besteht eine Interventionsgruppe, wie die interviewte Person erklärte:

„Das Sicherheitskonzept umfasst weiter noch eine Interventionsgruppe. Zehn Personen oder so, die haben spezielle interne Ausbildungen.“

In den meisten Sozialdiensten sind interne Sicherheitsbeauftragte sowie Mitarbeitende eines Sicherheitsdienstes vorhanden. Es wurde noch betont, dass der Sicherheitsdienst sorgfältig ausgewählt werden sollte.

Sicherheitskonzepte / Weisungen

Nachstehend wird aufgezeigt, ob und in welcher Form Sicherheitskonzepte oder Weisungen in den befragten Sozialdiensten bestehen.

Kleine Städte / Gemeinden: In zwei Sozialdiensten liegt ein Sicherheitskonzept oder ein Dispositiv vor. Ebenfalls gilt bei einigen folgender Grundsatz:

„Wir sind auch angehalten, keine Termine ausserhalb der Öffnungszeiten zu machen, den offiziellen, also nicht abends um 18 Uhr noch alleine mit jemandem ein Gespräch zu führen.“

Einer interviewten Person war nicht bekannt, ob ein entsprechendes Dokument besteht.

Mittlere Städte: Nur in einem Sozialdienst ist ein Sicherheitskonzept vorhanden, wobei der Inhalt nicht bekannt war. Bei den anderen bestehen Hausordnungen oder Weisungen, wie zum Beispiel, das Büro bei Gefahr umgehend zu verlassen oder auch, keine Gespräche ausserhalb der Öffnungszeiten zu führen. An einem Ort lag eine Broschüre zum Thema Bedrohungsmanagement vor. Aber Sicherheitskonzepte an sich bestehen sonst nicht:

„Nein, das haben wir nicht. (...) Wir haben ein Sicherheitskonzept, welches die Stadtverwaltung für uns macht, aber zum Thema Feuerwehr, Polizei und solche Sachen.“

Grosse Städte: Alle drei Sozialdienste haben ein (Sicherheits-) Konzept. Zum Teil wurde dieses erst kürzlich neu erstellt und ist noch in Bearbeitung. Auch erwähnte eine interviewte Person, dass keine Gespräche ausserhalb der Öffnungszeiten geführt werden sollten, und wenn doch, müsste sicher noch ein/e weitere Mitarbeitende/r vor Ort und auch darüber informiert sein.

Schulungen / Information:

Ob die Sozialdienste innerhalb der Organisation über das Thema Sicherheit oder Gewalt informieren oder Schulungen durchführen, wird nachfolgend aufgezeigt.

Kleine Städte / Gemeinden: In einem Sozialdienst wurde kürzlich eine „Auffrischung“ zum Thema Sicherheit durchgeführt. Anderswo ist einmalig an einer Teamsitzung kurz über gewisse Abläufe der Polizei informiert worden, weiter erläuterte die interviewte Person folgendes:

„Ich wurde auch nicht konkret instruiert, als ich angefangen habe; wo ist der Sicherheitsknopf, wie gehen wir hier mit Gewalt um?“

Mittlere Städte: Eine interviewte Person erklärte, dass die Personen, welche eine Pager tragen, halbjährlich geschult werden. Weiter meinte sie:

„Alle neuen Mitarbeitenden aller Bereiche des Sozialdienstes werden am ersten oder spätestens am zweiten Tag über die Sicherheit geschult.“

Auch wird die Information oder Schulung bei einigen Sozialdiensten nach dem Motto „learning by doing“ gehandhabt. Es bestehen jedoch gemäss Aussage folgende Möglichkeiten:

„Was wir auch machen mit dem gesamten Team, punktuell aber auch einzeln, können in Gruppen, Weiterbildungen zum Thema ‚aggressive Klienten‘ durchgeführt werden. Also, dass die neuen Mitarbeitenden auch immer wieder Deeskalationsstrategien lernen (...) Wir können nicht alle Jahre im Umgang mit aggressiven Klienten und Klientinnen Weiterbildungen machen.“

Kanton und Stadt bilden zu diesem Thema Weiterbildungen an, auch für die anderen Gemeinden, Ämter und so weiter.“

Andernorts sind jährliche Schulungen geplant oder es werden Tagungen durchgeführt und es gibt zum Beispiel an einem Ort auch eine Liste von potenziell gefährlichen Personen.

Grosse Städte: In einem Sozialdienst besteht eine interne Arbeitsgruppe, die solche Themen jeweils aufgreift. Ebenfalls werden bei einigen Sozialdiensten Kurse oder Schulungen angeboten und absolviert, wie folgendes Zitat aufzeigt:

„Alle Mitarbeitenden haben einen Selbstverteidigungskurs machen können. Da wurde der Fokus auf die Klientenarbeit gelegt. Die verbalen Geschichten... Drohungen... Wie geht man damit um, im Gespräch? Körperhaltung...“

An anderen Orten informiert der Gruppenleiter die neuen Mitarbeitenden bei der Einführung über Sicherheit und Alarmknopf und so weiter. Weiter besteht bei einigen Sozialdiensten auch die Möglichkeit für Schulungen, zum Beispiel in Gesprächsführung.

Personal / Mitarbeitende

In dieser Kategorie wurden Aussagen bezüglich Ausbildung des Personals gesammelt. Dieser Aspekt wurde von den befragten Personen selber aufgegriffen.

Kleine Städte / Gemeinden: Die interviewte Person eines Sozialdienstes ist der Meinung, dass ein Teil des Präventionskonzeptes bereits bei der Anstellung von Mitarbeitenden beginnt, indem auf die Persönlichkeiten und Kompetenzen geachtet wird. In diesem Sozialdienst legt die interviewte Person viel Wert darauf, dass eine Ausbildung in Sozialer Arbeit vorhanden ist, da sonst berufsspezifisches Wissen fehlt. Diese Aussage wird durch folgendes Zitat verdeutlicht:

„Ich persönlich bin Verfechter davon; solche Dienste müssen mehrheitlich mit Leuten besetzt werden, die einen sozialarbeiterischen Hintergrund haben.“

Mittlere Städte: In einem Sozialdienst wurde folgende Aussage gemacht:

„Ich finde, man spart an allen Ecken. Vor allem an Personal. Wir haben nicht viel qualifiziertes Personal, im Sekretariat zum Beispiel.“

Von den anderen Sozialdiensten ist ebenfalls nichts genaues über die Ausbildung der Mitarbeitenden bekannt.

Grosse Städte: In einem Sozialdienst wird der Empfang von Mitarbeitenden aus dem Administrationsbereich bedient. Die interviewte Person äusserte sich dazu wie folgt:

„Beim Eingang ist es für mich so eine Geschichte. Ich finde, man soll Leute hinstellen, die ausgebildet sind und wissen, wie man mit den Leuten umgehen soll.“

Andernorts wurde erwähnt, dass bereits bei den Rekrutierungsgesprächen auf die Haltung der Mitarbeitenden geachtet wird. Dort arbeiten in der Fallführung einige Mitarbeitende, welche keine Ausbildung in Sozialer Arbeit haben.

Bewertung

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie die interviewten Personen die vorhandenen Präventionsmassnahmen selber bewerten.

Kleine Städte / Gemeinden: Die meisten interviewten Personen bewerten die vorhandenen Präventionsmassnahmen positiv. Ein Nachteil wurde bezüglich des verglasten Schalters geäußert: Man könne den Klienten und Klientinnen nicht mehr die Hand reichen, da es lediglich Platz habe, um die Unterlagen durchzuschieben. Trotzdem überwiegen auch dort die Vorteile. In einem anderen Sozialdienst scheint die interviewte Person trotz eher wenigen Präventionsmassnahmen ebenfalls zufrieden zu sein und meinte auch, dass mit Polizisten im Raum keine Beziehung zu Klienten und Klientinnen aufgebaut werden könne. Dort wird viel Wert auf die Grundhaltung gelegt, wie folgende Aussage bekräftigt:

„Ich bewerte das als hochstehenden Ansatz, ich fühle mich auch wohl. Ich finde es wichtig, dass die Basis das Leitbild oder die Grundhaltung ist. Persönlich vertrete ich das auf das Ganze.“

In einem Sozialdienst wurde die Situation der Präventionsmassnahmen etwas negativ bewertet, da der Alarmknopf eher weit weg ist und Sicherheit sowie Gewalt allgemein wenig thematisiert werden, lediglich situationsbedingt. Dies löst Unsicherheit aus, wie folgendes Zitat zeigt:

„Dass das hier so kein Thema ist, die Leute nicht instruiert werden, kein Merkblatt erhalten. Eigentlich finde ich es beängstigend.“

Mittlere Städte: Die meisten Sozialdienste sind zufrieden mit den Präventionsmassnahmen, da diese eine bessere Arbeit mit den Klienten zulassen.

Ein Sozialdienst ist nicht so zufrieden, da für die Sicherheit nichts unternommen wird. Die Klienten und Klientinnen können sich im Gebäude frei bewegen, wie die interviewte Person erklärte:

„So lange wir bedroht werden können und die Personen rein und raus gehen können, ist das Makulatur. Ich denke, einen geschützten oder sicheren Arbeitsplatz hat man nicht, weil man einfach rein kann. Die mit Hausverbot halten sich dran oder nicht. Ist schwierig.“

In einem Interview ist man sich bewusst, dass es für die Klienten und Klientinnen nicht sehr angenehm sein und sie sich unwohl fühlen könnten, wie folgende Aussage zeigt:

„Klienten meinen, das sei ein schwerer Gang zum Sozialamt, man werde kontrolliert, abgescannt, sie müssen die Dinge rauslegen, die Frauen müssen die Taschen öffnen. Also, es ist schon nicht immer sehr angenehm.“

Trotzdem findet die befragte Person, die Sicherheitsmassnahmen hätten mehr positive als negative Folgen.

Grosse Städte: Bei einem Sozialdienst werden die Präventionsmassnahmen als freundlicher empfunden als am vorherigen Standort, für die Grösse des Sozialdienstes seien sie angemessen. Einige Stimmen aus dem Team finden die Massnahmen übertrieben, andere wiederum genau richtig. Auch die interviewte Person war anfangs nicht sicher, wie die Massnahmen bei den Klienten und Klientinnen ankommen, wie sie erklärte:

„Ich denke, es sind viele Sachen, die man gemacht hat. Ich finde das gut. Das mit der Schliessanlage, da war ich am Anfang skeptisch, weil ich dachte, das strahlt eine Atmosphäre aus wie ein Gefängnis, da man nur mit Schlüssel durch kommt, das kann auch kontraproduktiv sein. Wenn das die Leute merken, dass sie den Eindruck erhalten, man würde alle als Verbrecher sehen. Oder man würde bei jedem davon ausgehen, dass er gewalttätig wird. (...) Wenn ich mit den Sozialarbeitenden rede, sind keine negativen Rückmeldungen gekommen.“

In einem anderen Sozialdienst kam die Rückmeldung, dass viel gemacht wird von der Stadt her. Die interviewte Person hat positiv von den Präventionsmassnahmen gesprochen, meinte aber auch, dass die Mitarbeitenden auch ein Stück selber verantwortlich seien, zu reagieren oder eine Situation einzuschätzen.

8.2 Sekundärprävention

In diesem Abschnitt werden die Vorgehensweisen bei ersten Anzeichen von Gewalt anhand der Interview-Antworten dargestellt. Diese wurden in verschiedene Unterthemen gegliedert, wie anschliessende Übersicht zeigt:

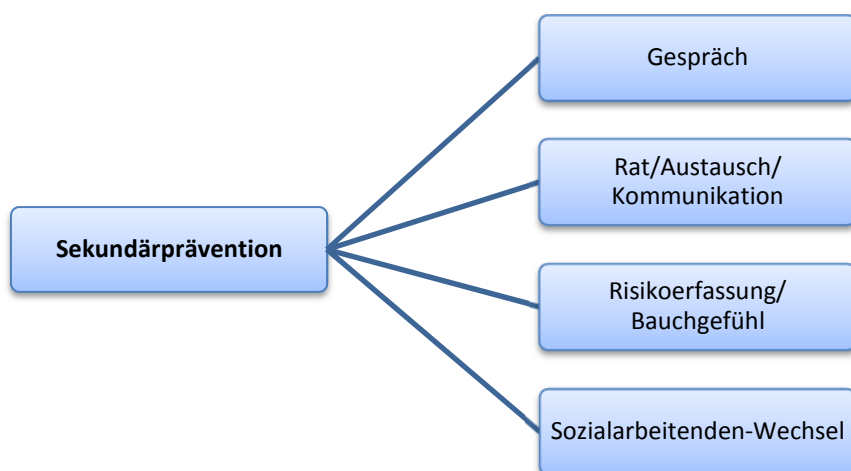


Abbildung 10: Sekundärprävention (selbst erarbeitete Abbildung)

Gespräch

Von den befragten Personen wurden einige Massnahmen in Bezug auf die Gesprächsführung erläutert. Diese werden an dieser Stelle präsentiert.

Kleine Städte / Gemeinden: In einem Sozialdienst werden Gespräche bei ersten Anzeichen oftmals abgebrochen. Die befragte Person meint:

„Wir haben eigentlich oder wir machen es auch so, dass wir, wenn wir merken, ein Gespräch entwickelt sich in eine Richtung, welche nicht gut ist, oder wo man merkt, dass es sehr emotional wird, das brechen wir oftmals einfach ab.“

Weiter führen sie oft Gespräche zu zweit, oder nehmen allenfalls die Polizei dazu, entweder uniformiert vor der Türe oder im Gespräch mit dabei. Die interviewte Person erwähnt, dass eine Situation weniger eskaliere, wenn sich die Person ernst genommen fühlt. Ebenfalls deeskalierend sei, wenn man selbst nicht lauter werde mit der Stimme, sondern im Gegenteil eher leiser. Weiter wird erwähnt, dass eine klare Kommunikation zentral sei, damit Missverständnisse verhindert werden können. Auch sollten Unsicherheiten direkt angesprochen werden. In einem anderen Sozialdienst wird bei ersten Anzeichen oder Unsicherheiten die Türe offen gelassen oder es werden Mitarbeitende vorgängig informiert. Während dem Gespräch, wenn es lauter oder unangenehmer wird, wird allenfalls die Türe geöffnet. In einem Interview gab die Person an, dass sie zuerst im Gespräch versuche, zu deeskalieren. Wenn im Voraus eine Unsicherheit bestehe, stehe jemand vor der Türe oder im Büro nebenan. Ebenfalls scheint es auch dort wichtig zu sein, das Empfinden direkt im Gespräch zu thematisieren. Eine befragte Person beschreibt:

„Es ist wichtig, dass ich dieser Person spiegeln kann, dass ich mich nicht wohlfühle. Es anzusprechen ist eine erste Möglichkeit.“

Mittlere Städte: In zwei Interviews wurde erklärt, dass bei möglicher Bedrohung die Polizei avisiert wird. In einem Sozialdienst kann dann auch ein Pagerträger vor der Türe stehen, offensichtlich oder auch versteckt. Auch reagiert an einem Ort die sicherheitsbeauftragte Person oder instruiert per Telefon, wenn es Probleme gibt. Bei den meisten Interviews wurde genannt, dass Mitarbeitende jeweils schauen gehen, wenn es lauter wird, wie folgendes Zitat bekräftigt:

„Durch das, dass wir diese Durchgänge haben; wenn es im Büro vis-à-vis laut ist, gehen wir schauen, das ist eine zwingende Vorgabe, nur schon rein schauen.“

Weiter wurde genannt, dass die Gespräche zu zweit geführt werden, auch mit Vorgesetzten. Oder es wird, wo vorhanden, das Sicherheitspersonal avisiert oder die Gespräche werden draussen im Empfangsbereich geführt. Ebenfalls meinten einige, dass sie die Türe aufmachen. Folgende Aussage wurde gemacht:

„Ich würde als erstes die Tür aufmachen. Ich würde mit der Sprache nicht lauter, sondern leiser werden, die Körperhaltung anpassen.“

Grosse Städte: In einem Sozialdienst wurde gesagt, dass zuerst versucht wird, die Situation mit Gesprächsführung in den Griff zu kriegen. Wenn das schwierig ist, sollte man versuchen, raus zu gehen und jemanden zu holen. Vielleicht reicht es auch, wenn der Vorgesetzte im Gespräch dabei ist. Ebenfalls handeln jeweils auch die Mitarbeitenden, wenn es laut wird, indem sie fragen gehen, ob alles in Ordnung sei. Es könne auch im Voraus eine zweite Person zum Gespräch dazu genommen werden. An einem Ort hat ein/e Sozialarbeitende/r jeweils Pikettdienst für schwierige Situationen im Empfangsbereich. In einem Interview wurde folgendes gesagt:

„Es gibt auch die Möglichkeit, dass ein Gespräch zu zweit geführt wird. Also, das ist wirklich jederzeit möglich, dann muss man es einfach so terminieren. Es gibt auch die Möglichkeit, wenn jemand schon Gewalt angewendet hat, dass man die Polizei beim Gespräch dabei haben kann.“

Die meisten interviewten Personen erklärten, dass man einfach gut hinhören, beim Nachbarn nachschauen gehen und allenfalls sogar die Türe öffnen müsse, wenn es lauter wird.

Rat / Austausch / Kommunikation

In den Interviews wurden die Sozialarbeitenden zu den Austauschmöglichkeiten innerhalb des Sozialdienstes befragt. Diese sollten ermöglichen, Frühbehandlungsmassnahmen zu koordinieren und einzuleiten. Anschliessend werden die entsprechenden Aussagen zusammengetragen.

Kleine Städte / Gemeinden: In einem der Sozialdienste bestehen Grossraumbüros. Im Interview wurde folgende Aussage dazu gemacht:

„Also, wir arbeiten in einem Grossraumbüro, wir sind nicht in Einzelbüros. Und das hat auch viele Nachteile... dass es lärmig sein kann und ja... Aber der grosse Vorteil ist wirklich, dass man sich häufig austauscht und dass man eigentlich das sofort gleich anspricht. Oder wenn man aus einem Gespräch zurückkommt und merkt, dass war nicht gut für einem selbst, oder eben schon bald das Gefühl hatte, das ist mir ganz ‚schräg‘ eingefahren. Dann passiert das eigentlich unmittelbar, diese Psychohygiene.“

Ebenfalls sei die Bereichs- sowie die Dienstleitung jederzeit offen für solche Anliegen. Weiter bestehe die Möglichkeit, Supervision und Coaching zu beantragen. In einem Interview wurde ebenfalls erwähnt, dass der Austausch im Team sowie mit der Leitung möglich ist. Intervisionen wurden dort kürzlich eingeführt und Supervisionen sind ebenfalls in Planung. Dass ein separates Gefäss geschaffen wurde, um gewisse Themen zu besprechen, wird als sehr positiv empfunden. Auch andernorts sind Supervisionen möglich.

Mittlere Städte: Ein Sozialdienst ist sehr gut mit anderen Stellen vernetzt, zum Beispiel mit dem RAV oder mit Versicherungen. Dadurch wird gegenseitig über schwierige Klienten und Klientinnen informiert. In den meisten Interviews wurde erwähnt, dass Bedrohungssituationen immer besprochen werden können und man werde auch ernst genommen. Auch sind bei einigen Sozialdiensten Interventionen geplant oder können beantragt werden. Oft sind diese aber mehr für Fallfragen.

Grosse Städte: Auch bei den grossen Städten sind innerhalb der Sozialdienste Interventionen möglich und auch Supervisionen können beantragt werden. In einem Interview wird gemäss folgendem Zitat Wert darauf gelegt, Unsicherheiten zu besprechen:

„Und sonst finde ich einfach, ja, vorbeprechen, wenn man sich unsicher fühlt vor einem Gespräch, dann jemanden dazu nehmen oder mit dem Chef absprechen, das ist so die Hauptprävention für mich.“

Ebenso wichtig sei es, mit Mitarbeitenden Nachbesprechungen abzuhalten, wenn ein Gespräch ein ungutes Gefühl hinterlassen hat.

Risikoerfassung / Bauchgefühl

Bei Anzeichen von Gewalt wurde in den Interviews immer wieder die Wichtigkeit des Bauchgefühls für die Gefahreneinschätzung angesprochen. Somit stellt es hier eine Kategorie dar und wird anhand der Aussagen der befragten Personen erläutert.

Kleine Städte / Gemeinden: Bei allen interviewten Sozialdiensten wurde erwähnt, dass das Bauchgefühl respektive die Intuition sehr ernst genommen wird. Nachfolgend ein Beispiel einer Antwort:

„Ich verlasse mich ein Stück weit auf das Bauchgefühl, oder ich weiss aus der Vorgeschichte, dass dieser Klient schon Androhungen gemacht hat oder Anzeigen erhalten hat, da habe ich ein Bauchgefühl und nehme gewisse Zeichen anders wahr.“

Auch wurden teils bereits Gespräche aufgrund eines schlechten Gefühls abgebrochen. In einem Interview meinte die Person, dass sie eher vorsichtig sei, jegliche Signale ernst nehme und schlussendlich lieber eine Massnahme etwas früher einleite. Andernorts wurde erwähnt, dass sorgfältig und genau hingeschaut und nicht verharmlost werden sollte.

Mittlere Städte: Bei den mittleren Städten wurde das Bauchgefühl nur in einem Interview genannt.

Grosse Städte: Auch bei den grossen Städten haben alle geäussert, dass auf das innere Gefühl, auf das Bauchgefühl geachtet werden soll. Hier ein Beispiel:

„Die Mitarbeitenden müssen das Bauchgefühl wahrnehmen und handeln, das ist die Idee.“

Zwei Sozialdienste machten noch auf die Schwierigkeit aufmerksam, eine Drohung richtig einzuschätzen, weil man nie wisse, was dahinter stecke. Eine interviewte Person sagte, dass es weniger gefähr-

lich sei, wenn Mitarbeitende ihre Ängste äusserten, da man in einem solchen Fall eher handeln könne als wenn jemand der Meinung sei, alles im Griff zu haben.

Sozialarbeitenden-Wechsel

Einen Wechsel der beratenden Sozialarbeitenden wurde von interviewten Personen als Möglichkeit genannt, schwierige Arbeitsbeziehungen zu lösen und somit das Risiko einer Gewaltsituation zu verkleinern.

Kleine Städte / Gemeinden: In einem Sozialdienst wird erwähnt, dass vielleicht noch versucht wird, ein Gespräch zu zweit zu führen, und dass ansonsten ein Wechsel vorgenommen wird, wenn es mit einem Klienten oder einer Klientin nicht mehr geht.

Mittlere Städte: Dass ein Sozialarbeitenden-Wechsel gemacht werden kann, wird in zwei Interviews erwähnt. Nachfolgend eine entsprechende Aussage:

„Wenn es länger wäre und ich merke, es verbessert sich nicht, kann ich das Dossier weiter geben.“

Grosse Städte: Ein Wechsel ist bei allen drei Sozialdiensten möglich. Dies wird durch folgende Aussage betont:

„Oder dass man merkt, wenn es gar nicht geht, dass man einen Sozialarbeiter-Wechsel vornimmt.“

8.1 Tertiärprävention

In dieser Kategorie wurden Aussagen bezüglich des Umgangs mit Gewaltsituationen zusammengeführt. Sie betrifft Situationen, in denen Gewalt vorkommt und sich die Sozialarbeitenden bedroht fühlen. Dabei wurden Aussagen zur unmittelbaren Reaktion sowie zum Anzeigeverhalten und dem Erteilen von Hausverboten getrennt. Dies wird anschliessend abgebildet:

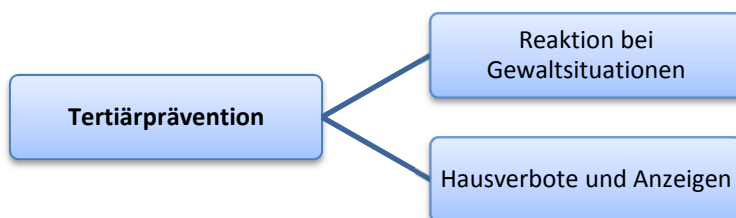


Abbildung 11: Tertiärprävention (selbst erarbeitete Abbildung)

Reaktion bei Gewaltsituationen

In dieser Kategorie werden Aussagen bezüglich Vorgehen und Verhalten bei Gewaltsituationen gesammelt.

Kleine Städte / Gemeinden: In einer der kleinen Städte wird das Drücken des Alarmknopfes erwähnt, was folgendes Zitat aufzeigt:

„Der Knopf ist wirklich ein Instrument, wenn wir merken, ja, jetzt, der andere nimmt ein Messer oder eine Waffe hervor.“

In allen kleinen Sozialdiensten müssen oder sollen die Mitarbeitenden eine Meldung an die Bereichsleitung machen. Eine befragte Person meint zum Beispiel:

„Wenn etwas vorkommt, bin ich verpflichtet, es meinem Bereichsleiter weiterzuleiten. Dann entscheidet er, ob man es auf dem Bereich lassen soll oder an die Abteilung weiterleitet.“

In einer der kleinen Städte besteht die Möglichkeit, einen Barbeleg auszustellen. Die interviewte Person meint zudem, man würde massgeschneidert auf die Situation reagieren. Wenn es wirklich laut werde in einem Gespräch, werde versucht, zu zweit den Klienten oder die Klientin rauszuschicken, ansonsten werde die Polizei gerufen. Dies wurde in einem Interview folgendermassen beschrieben:

„Dass ich den Klienten darauf hinweise, dass ich das Gespräch abbreche so. In diesem Rahmen kann es nicht weiter stattfinden. Entweder findet man sich wieder, so dass man es deeskalieren kann. Der Klient wird darauf hingewiesen, dass ansonsten das Gespräch abgebrochen und zu einem späteren Zeitpunkt weitergeführt wird.“

Eine interviewte Person meinte, das offizielle Vorgehen sei ihr nicht ganz klar. Als Reaktion würde jedoch auch sie das Gespräch abbrechen, wenn keine Deeskalation mehr möglich sei.

Mittlere Städte: Auch in den meisten mittleren Städten werden Vorfälle den Vorgesetzten gemeldet. Gemäss den befragten Personen wird meistens auf die Mitarbeitenden zugegangen und die Situation wird diskutiert, wie eine sicherheitsverantwortliche Person beschreibt:

„Ich nehme dann immer mit der fallführenden Person Kontakt auf (...) und frage, was sie will, ob der Klient raus soll. Ich rufe eigentlich nicht die Polizei ohne das Einverständnis des Fallführenden.“

Eine einzelne Aussage ist, dass auch im Pausenraum darüber geredet wird. Zum Teil geht gemäss Aussagen der befragten Personen bei einem ausgelösten Alarm jemand die Polizei in Empfang nehmen:

„Dann muss jemand runter, um die Polizei in Empfang zu nehmen. Und dann schauen, dass der [Klient] nicht raus geht, oder man lässt ihn raus... dann kommt die Polizei.“

Wie in den kleinen Städten wird auch hier das Unterbrechen und Beenden von Gesprächen genannt, indem die Klienten und Klientinnen rausgeschickt werden oder die Sozialarbeitenden selber raus gehen oder Geld zusprechen.

Grosse Städte: Hier werden ähnliche Aussagen wie in den kleinen und mittleren Städten gemacht: Im Notfall wird gemäss den Aussagen der Befragten immer der Alarmknopf gedrückt, das Gespräch unterbrochen, jemanden dazu geholt, der Securitas-Mitarbeitende greift ein, und wenn dies nicht reicht, wird die Polizei gerufen. Auch in den grossen Städten sollen alle Bedrohungssituationen den Abteilungsleitungen gemeldet werden. Dann wird entschieden, wie weiter vorgegangen wird. In Ausnahmefällen wird auch eine Auszahlung gemacht, danach würden jedoch Konsequenzen wie Sanktionen oder eine Anzeige folgen. Zusätzlich wurde gesagt, dass verbale Konflikte nachbesprochen werden. Man müsse aber selber aktiv das Gespräch suchen. Ein Sozialarbeiter beschreibt:

„Wenn ich so unsicher bin, ob etwas grenzübergreifend gewesen ist, dann bespreche ich das nach (...) Aber es ist nicht einfach so irgendwie in einer Teamsitzung eingebaut, nein. Ist etwas passiert, muss man aktiv kommen, man muss schon selber kommen.“

Nachbetreuung wird in den grossen Städten häufig als Präventionsmassnahme genannt. Dazu wird zum Beispiel gesagt:

„Es gibt danach auch noch so einen Notfallplan mit Nachbetreuung, wenn wirklich mal massiv verbal oder was auch immer... dass man da auch Zeit bekommt. (...) Man kann dann auch mal einen Tag zu Hause bleiben.“

Hausverbote und Anzeigen

Als längerfristige präventive Massnahme wurde das Verhalten bezüglich Erteilen von Hausverboten und Erstellen von Anzeigen erfragt.

Kleine Städte / Gemeinden: In fast allen Sozialdiensten werden Hausverbote ausgesprochen, jedoch in unterschiedlicher Härte. Es bestehe teilweise eine Wand, an der alle Hausverbote aufgehängt und somit ersichtlich seien. Eine interviewte Person meint zum Beispiel:

„Wir sind eigentlich ziemlich schnell mit dem Aussprechen von Hausverboten. Also, da reichen verbale Drohungen am Schalter, weil, wir haben Null-Toleranz bezüglich Gewalt und auch laut werden.“

Anzeigen werden gemäss Aussagen in den Interviews in allen Sozialdiensten gemacht, meistens nach Rücksprache mit der Bereichsleitung. Häufig wird bemängelt, dass die Anzeigen nicht so nützlich sind und mit der Zeit im Sande verlaufen oder dass die Sozialarbeitenden jeweils namentlich erwähnt werden. Es wird folgendermassen beschrieben:

„Also, ich habe schon Strafanzeigen gesehen, wo namentlich der Sozialarbeiter erwähnt ist, und das ist schlecht. Es wurde in Absprache mit der Leitung oder vielleicht durch die Leitung gemacht. Das haben wir schon bemängelt, dass der Name des Sozialarbeiters steht (...)“

Mittlere Städte: Auch in den mittleren Städten werden fast überall Hausverbote ausgesprochen. In einem Sozialdienst gibt es zuerst eine Verwarnung, dann ein Hausverbot, gestützt auf die Hausordnung und unterschrieben vom Stellenleiter. In einem Sozialdienst wird das folgendermassen beschrieben:

„Wir machen eine Verwarnung oder ein Hausverbot. (...) Bei verbalen Übergriffen gibt es eine Verwarnung... wird nicht akzeptiert. Wir haben eine Hausordnung, darauf stützen wir uns. (...) Hausverbot und Verwarnung machen nicht die Sozialarbeitenden, sondern die Dienstchefs unterschreiben.“

Auch Anzeigen werden fast in allen Sozialdiensten erstattet. Hier wird jedoch bemängelt, dass diese von den Sozialarbeitenden selber gemacht werden müssen oder dass sie nichts bringen würden. Dazu meint eine interviewte Person:

„Wir prüfen in jedem Fall eine Klage. Wird dann nicht immer gemacht, da der einzelne Mitarbeiter diese machen müsste.“

Eine befragte Person teilte mit, dass sie bei einer Anzeige sagen müsse, dass sie sich in Angst und Schrecken versetzt gefühlt habe, damit diese auch verarbeitet werde.

Grosse Städte: Auch in allen grossen Sozialdiensten werden Hausverbote ausgesprochen oder Anzeigen erstattet. Zum Teil fallen spezielle Listen oder Unterschiede beim Vorgehen auf. Auch hier wird das Hindernis der persönlichen Anzeigerstattung von Seiten der Sozialarbeitenden erkannt. So wird zum Beispiel in einem Interview gesagt:

„Grundsätzlich sagen wir, wir haben eine Null-Toleranz. Also, konkrete Bedrohungen müssten eigentlich immer zur Anzeige gebracht werden. Wir merken da eine Zurückhaltung bei den Mitarbeitenden, vor allem wenn es darum geht... sagen wir... telefonische Bedrohungen. Weil, in [Name der Stadt] sind wir leider noch nicht soweit, dass Sozialarbeitende als Sozialdienst in jedem Fall Anzeige erstatten können. Wir sind mit der Staatsanwaltschaft intensiv in der Diskussion.“

8.2 Sicherheitskultur

In diesem Abschnitt werden Aussagen bezüglich Thematisierung, Austausch und Rat in Bezug auf Gewalt in Sozialdiensten sowie Verständnis von Sozialarbeitenden für die Entstehung von Gewaltsituationen und das Setzen von Grenzen gesammelt. Es wurden ebenfalls Haltungen zu Gewalt und Sicherheit in Sozialdiensten sowie die Befindlichkeit der Mitarbeitenden in Bezug auf den Umgang mit dem Thema in der Organisation erfragt. In nachfolgendem Schema werden die erkannten Kategorien zu diesem Thema dargestellt:

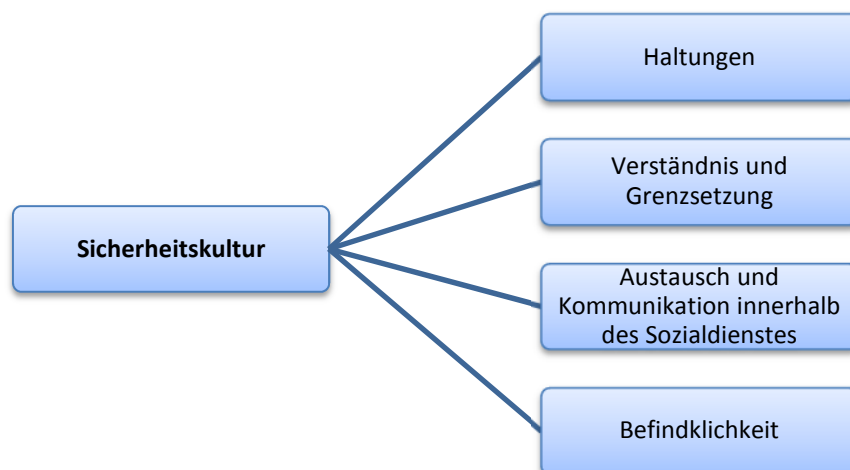


Abbildung 12: Sicherheitskultur (selbst erarbeitete Abbildung)

Haltungen

In dieser Kategorie wurden Aussagen bezüglich Haltungen, Meinungen und Überzeugungen zum Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten gesammelt. Zum Teil wurde die Toleranz angeschnitten. Dieses Thema wird im nächsten Unterkapitel detaillierter beschrieben.

Kleine Städte / Gemeinden: Die Aussagen zu den Haltungen sind sehr differenziert. In einem Sozialdienst wurde gesagt, dass das Thema ernst genommen wird und eine Null-Toleranz-Haltung besteht. So meint die befragte Person:

„Also, mit der Null-Toleranz sind wir uns eigentlich alle [einig]. Also, das praktizieren wir alle ziemlich gut. Also, nicht nur am Schalter oder in den Gesprächen, sondern auch am Telefon wirklich konsequent. Da haben wir eigentlich schon eine Kultur, wo man sagen kann, es wird einfach nicht toleriert. Man lässt sich gar nicht auf etwas ein.“

In einem anderen Sozialdienst wird eine gemeinsame Haltung erkannt, jedoch hinzugefügt, dass man im Detail die Haltungen der anderen nicht gut kenne. Die befragte Person meint:

„Eine Haltung ist sicher, so allgemein, dass man auf das Bauchgefühl hören soll und das auch kommunizieren und einbringen soll, wenn man das Gefühl hat, es ist einem nicht wohl, auch wenn das andere anders beurteilen.“

In einer weiteren kleinen Stadt wird erwähnt, dass das Team eine offene Haltung vertritt und keine zu offensichtlichen Sicherheitsmassnahmen gewünscht sind, da man von einer humanistischen Grundhaltung ausgeht. Es wird folgendermassen beschrieben:

„Von der Grundhaltung her setzen wir nicht auf ein Hochsicherheitssystem. Von der Grundhaltung her ist der Fokus von uns wichtig, wir arbeiten auf einer Basis des Guten im Menschen und auch unser Arbeiten ist auf eine Vertrauensbasis abgezielt.“

In zwei kleinen Sozialdiensten sind die Sozialarbeitenden nicht immer zufrieden mit der Haltung, welche die Organisation vertritt. Es wird folgende Aussage gemacht:

„Meinem Empfinden nach ist es eine lasche. Zu wenig Bedeutung. Ich denke, das äussert sich in dem, dass wir nicht regelmässig gecoacht werden, gerade weil immer wieder neue Leute angestellt werden. Wie gehen wir damit um? Was haben wir für Instrumente? Was ist unsere Haltung? Deswegen schlecht, da würde ich eine schlechte Note geben.“

Eine weitere Person meint:

„Da müsste eine Sensibilität des Arbeitgebers und der Institution verstärkt vorhanden sein. Diese Themen werden noch sehr stiefmütterlich behandelt.“

Mittlere Städte: Mehrmals wird auch hier erwähnt, dass die Haltung bestehe, es solle keine Gewalt toleriert werden. So meint zum Beispiel eine befragte Person:

„Sie [die Leitung] ist nicht tolerant. Wenn wir etwas melden, wird sofort reagiert. Ich empfinde, dass die Leitung sehr um unsere Sicherheit besorgt ist.“

Oder eine weitere Person sagt:

„Auch wenn's nur zum Angst machen ist. (...) Ich glaube, wir haben eine gute Kultur im Haus. Es ist kein Tabu-Thema, es wird ernst genommen.“

Auch in den mittleren Städten werden Probleme bei den vertretenen Haltungen erkannt. In einem Sozialdienst wird folgende Aussage gemacht:

„Ich glaube, die Haltung ist, wenn etwas passiert, dann macht man etwas. Da fühlt man sich im Stich gelassen.“

In den meisten Sozialdiensten meinen die befragten Sozialarbeitenden, dass alle in der Organisation eine ähnliche Haltung vertreten würden. Dies wird so beschrieben:

„Niemand hat es gerne, so ist die Haltung nicht unterschiedlich, niemand provoziert.“

In zwei mittleren Städten wird das Thema als sehr relevant bewertet. Eine befragte Person meint:

„Ich denke, es ist für uns ein absolut zentraler Punkt, dass wir das Thema Sicherheit hochschreiben.“

Grosse Städte: Auch in den grossen Städten werden ähnliche Themen wie in den anderen Sozialdiensten genannt, darunter eine geringe Toleranz und die Unterstützung der Mitarbeitenden sowie die Information der Leitung. In einem Interview wurde erwähnt, dass ein Gespräch gut vorbereitet und selbst eine gewisse Gelassenheit ausgestrahlt werden sollte. In zwei grossen Sozialdiensten wird erwähnt, dass ebenfalls das Ziel bestehe, eine offene und freundliche Atmosphäre zu gestalten. Die befragte Person meint dazu:

„Da kommen schon noch einzelne, die gerne Metalldetektoren hätten oder so. Aber wir haben einfach die Philosophie, dass wir unten offen und freundlich sein wollen, die Leute rasch bedienen.“

In einem Interview wird genannt, dass die Haltungen der Mitarbeitenden sehr unterschiedlich sein können:

„Wir stellen fest, dass Mitarbeitende eher ein wenig salopp damit umgehen, mit der Gefahr. Also, vor allem langjährige Mitarbeitende, die sagen, ‚Ja, ich habe das im Griff, ist kein Problem, ich mache mir da auch keine Sorgen.‘ (...) Dass wir unterschiedliche Haltungen haben, und an dem müssen wir einfach arbeiten wenn wir merken, ‚hupps‘...“

Verständnis und Grenzsetzung

Anschliessend werden Aussagen betreffend das Verständnis für Gewaltsituationen, die Toleranz und Grenzsetzung gesammelt.

Kleine Städte / Gemeinden: Verständnis wird in allen Sozialdiensten aufgebracht, jedoch für unterschiedliches Verhalten. Es wird Verständnis für Wut, Frustration und schwierige Situationen genannt. Eine befragte Person meint:

„Ich kann sagen, ‚Ich verstehe Ihre Wut, dass Sie das nicht verstehen.‘, das kann ich zulassen.“

Grenzen werden sehr unterschiedlich gesetzt. In einem Sozialdienst wird keine Art von Eskalation geduldet. In einem zweiten wird Frustration und in einem dritten sogar Schimpfen toleriert. Grenzen werden in diesen zwei letzten Sozialdiensten dort gesetzt, wo das Bauchgefühl eine gefährliche Situation ankündigt oder Klienten und Klientinnen den Respekt verlieren. So beschreibt eine interviewte Person:

„Wenn mein Bauchgefühl sagt, es wird bedrohlich, dann habe ich null Toleranz, dann ist fertig.“

Mittlere Städte: In allen drei mittleren Sozialdiensten wird Verständnis für die schwierigen Situationen der Klienten und Klientinnen aufgebracht. Eine Sozialarbeitende meint sogar, sie lasse Klienten und Klientinnen ausrufen:

„Also verbal, wenn jemand rumschreit, ohne dass es persönlich wird (...) dann toleriere ich es. Ich finde, man kann schon mal wütend sein.“

Eine andere befragte Person meint, sie lasse gewisse Sachen zu, obwohl in der Organisation eine Null-Toleranz-Haltung bestehe. Dies sei sehr individuell. Eine Aussage beschreibt es folgendermassen:

„Ausdrücke wie ‚dumme Kuh‘, (...) mir macht das nichts. (...) Aber das ist sehr individuell und rein von der Führungsebene her ‚Null Toleranz‘, aber das andere ist so meine persönliche Schilderung.“

Grosse Städte: Auch in den grossen Sozialdiensten äussern die befragten Personen Verständnis. Zum Beispiel meint eine interviewte Person:

„Beim Empfang gibt es schwierige Situationen, dann versuche ich, mich in die Situation der Leute zu versetzen. Wenn man solche Probleme hat, sich anmeldet, und dann heisst es, ‚Sie müssen noch das und das bringen, dann bekommen Sie einen Termin.‘ ... dann kann ich mir vorstellen, dass es dem einen oder anderen genügt.“

Eine weitere Aussage während eines Interviews ist, dass unpersönliche Gefühlsausbrüche zugelassen werden:

„Also, tolerant bin ich, wenn es emotional wird (...) Hingegen wenn es so ins Drohen rein geht, ‚Wenn du jetzt das nicht machst, dann werde ich die Presse informieren oder noch schlimmer, da unten warten.‘, das geht nicht. Und alles andere, so Gefühlsausbrüche, da bin ich sehr tolerant, ich kann das wirklich meistens nachvollziehen. Weil, sie sind häufig in Drucksituationen.“

Austausch und Kommunikation innerhalb des Sozialdienstes

In dieser Kategorie wurden Aussagen zur Gesprächskultur des Themas Gewalt innerhalb der Sozialdienste gesammelt.

Kleine Städte / Gemeinden: In allen drei Sozialdiensten wird das Thema nach einem Vorfall stärker thematisiert. Gemäss den Aussagen in den Interviews wird dann das Thema vom Alltagsgeschäft wieder verdrängt. Eine befragte Person meint:

„Aufgenommen wird es nur bei einem konkreten Fall. Dass man dann geschaut hat, was gibt es für Möglichkeiten? (...)“

Nur einer der kleinen Sozialdienste nennt einen laufenden Austausch über das Thema:

„Und man hat dann schon im Grossteam den Austausch und meine Wahrnehmung ist, dass es wirklich über alle Abteilungen so ist. (...) Dass man sich wirklich auseinandersetzt mit ‚Was muss ich tun, wann?‘ und dass wir eine Kultur pflegen, in der man sich überall austauschen oder Hilfe bekommen kann. Das, finde ich, klappt gut, ja.“

Zwei der drei befragten Sozialdienste nennen keine Gefässe, in denen das Thema auch sonst präventiv thematisiert wird.

„Es wird eigentlich nur angesprochen wenn Bedarf ist, nicht in der Prävention.“

Mittlere Städte: In den meisten mittleren Sozialdiensten wird das Thema ernst genommen und in der Teamsitzung diskutiert. Eine befragte Person meint:

„Wir haben auch in Gruppen- oder Abteilungssitzungen ein ständiges Traktandum ‚Umgang mit aggressiven Klienten und Klientinnen‘. Das ist uns ganz wichtig, dass man darüber spricht und nicht nachher das Gefühl hat, ja, es sind immer dieselben, bei denen es ‚Lampe‘ gibt, und der wird dann ja qualifiziert.“

In einem Sozialdienst wird es im Team eher wenig besprochen, dafür wird erwähnt, dass man sich auch zwischen Tür und Angel austauscht:

„Im Team dürfte es ein grösseres Thema sein, wenn ich überlege, was besprochen wird... manchmal zwischen Tür und Angel... aber dass man das bei der Teamsitzung manchmal durchdiskutieren würde.“

Grosse Städte: Bei allen drei Sozialdiensten gilt grundsätzlich eine offene Gesprächskultur, das Thema wird zwischen Tür und Angel, in den Pausen oder in den Teamsitzungen besprochen. In einem Sozialdienst wird das so beschrieben:

„Wir sind in unserem Team zu fünft und es ist eigentlich immer jemand da. Wenn es wirklich mal laut wäre, würde man das mitbekommen, und dann fragt sicher jeder nach. Und sonst kann man jederzeit... also, wir haben einmal in der Woche Teamsitzung... das dort deponieren.“

Es wird vereinzelt der Begriff „Debriefing“ (Nachbesprechung) genannt. Eine befragte Person meint:

„Oder so Debriefing mässig, dass man das anschaut und bespricht, wie es ihnen [den Mitarbeitenden] geht. Man versucht sie möglichst zu schützen. Das ist das Ziel.“

In einem Sozialdienst wird erwähnt, dass die Mitarbeitenden von sich aus das Thema aufgreifen sollen. In einem anderen, dass die Leitung durch bestimmte Aktionen immer wieder auf das Thema aufmerksam mache. Zwei interviewte Personen meinen:

„Das liegt recht an einem selber, dass man aktiv wird. Also, bei uns sicher, wenn jemand etwas feststellen würde... würde man nachfragen, ob etwas gewesen sei. Ich glaube, das Angebot käme schon.“

Und

„Es ist etwas, was immer wieder auf den Tisch gelegt werden muss (...) Wir denken uns immer wieder irgendwelche Aktionen aus.“

Einer der grossen Sozialdienste fällt dadurch auf, dass die Möglichkeit besteht, sich über das Intranet auszutauschen. Auf diesem Weg können auch Fragen gestellt werden, welche dann von der Amtsleitung beantwortet werden. Auch in den grossen Sozialdiensten wird erwähnt, dass das Thema nicht immer aktuell ist:

„Die Sicherheit ist sicher etwas, das meistens dann kommt, wenn etwas passiert ist oder wenn es eine schwierige Situation gab.“

Befindlichkeit

Anschliessend werden die Aussagen wiedergeben, die Sozialarbeitende bezüglich der eigenen Befindlichkeit am Arbeitsplatz, meistens in Bezug auf die Themen Gewalt und Sicherheit, machten.

Kleine Städte / Gemeinden: Einerseits wird in den kleinen Sozialdiensten erwähnt, dass man sich gut aufgehoben und ernst genommen fühle. Eine befragte Person meint:

„Ich bin immer wieder sprachlich angefragt worden, mein Befinden ist abgeholt worden, man ist auf mich zugekommen. (...) Deswegen habe ich mich ernst genommen gefühlt und abgeholt, eingebettet.“

Andererseits wurde erwähnt, dass der Umgang mit der Ungewissheit in gefährlichen Situationen belastend sei. In einem Sozialdienst wurde folgende Aussage gemacht:

„Es besteht eine gewisse Gefahr (...) dass der ausrasten kann, das weiss niemand, man schätzt das Risiko ringsum ein. Aber ich setze mich einem gewissen Risiko aus. Es ist etwas, das man nicht abschätzen kann. Dessen bin ich mir bewusst und nehme es in Kauf.“

Mittlere Städte: Auch in den mittleren Sozialdiensten wurde gesagt, dass man sich auf der einen Seite wohl fühle, jedoch die Ungewissheit belastend sei. Dies wird so beschrieben:

„Das Gefühl ‚Wie hätte ich sonst reagieren können? Kommt er zurück? Wie wird das nächste Gespräch sein?‘, das ist unmittelbar danach.“

Nicht alle fühlen sich von der Organisation angemessen unterstützt. Eine befragte Person meinte:

„Wenn etwas passieren würde, dann wäre es schwierig. Insofern fühlt man sich schon im Stich gelassen.“

Grosse Städte: In den grossen Städten wurde mehrheitlich erwähnt, dass sich die Sozialarbeitenden aufgehoben fühlen. Es wird jedoch auch darauf hingewiesen, dass das Wohlbefinden sehr subjektiv ist. Die interviewte Person meinte:

„Mitarbeitende selber definieren ja ihr subjektives Gefühl, ob sie das Gefühl haben, wir machen alles oder das Richtige, damit sie sich sicher fühlen.“

8.3 Machtbeziehung

In diesem Kapitel werden die Antworten auf Fragen bezüglich der Wahrnehmung und des Erlebens der Macht innerhalb der Organisation, in der Beziehung zu Klienten und Klientinnen oder in Bezug auf die eigene Person gesammelt. Erfragt wurde ebenfalls der Umgang mit Druck und Sanktionen, da dies als Machtausübung interpretiert werden kann. Nachfolgend werden diese Kategorien bildlich dargestellt:

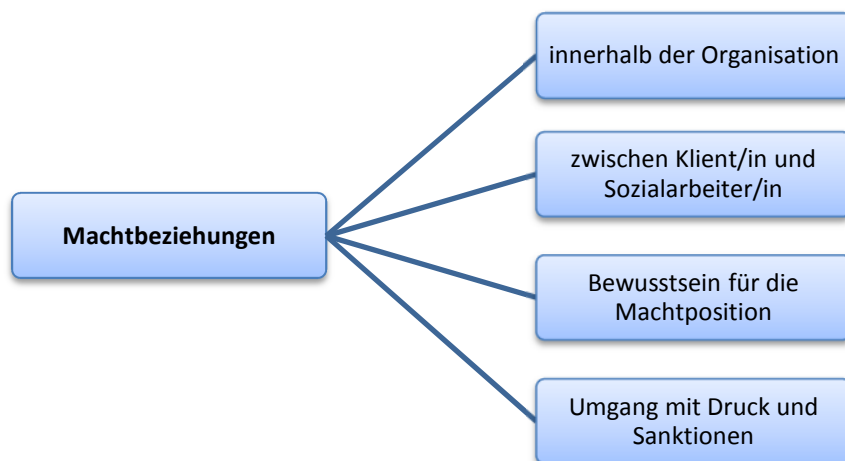


Abbildung 13: Machtbeziehungen (selbst erarbeitete Abbildung)

Machtbeziehungen innerhalb der Organisation

In dieser Kategorie wurden Aussagen bezüglich der Machtbeziehungen und -strukturen innerhalb der Organisation gesammelt.

Kleine Städte / Gemeinden: Die meisten Organisationen sehen Machtbeziehungen und -strukturen innerhalb der Organisation nicht als Problem, obwohl geäussert wurde, dass klare Strukturen herrschen und diese hilfreich seien. Eine befragte Person meinte:

„Durch die SKOS-Richtlinien gibt es eine Klarstellungsstruktur. Ich finde sie ein gutes Hilfsmittel, mit dem man auch einem Klienten sagen kann, das ist unser Arbeitsinstrument und das sind die Voraussetzungen.“

Mittlere Städte: Strukturen werden in den mittleren Städten von einigen interviewten Sozialarbeitenden als hilfreich empfunden:

„In einem grossen Betrieb finde ich es einfacher als in einem kleinen. Weil, in grossen gibt es mehr Regeln und Strukturen. Dahinter kann man sich verstecken. Man ist nur noch Ausführer von Regeln und Normen, weniger ein Mensch als Person, die etwas bemängelt oder will. Das macht es einfacher.“

Grosse Städte: In einer grossen Stadt wurde erwähnt, dass klare Limiten nach SHG und den SKOS-Richtlinien vorgegeben sind. Obwohl man einen gewissen Spielraum habe, könne es in manchen Fällen eine Ohnmacht sein. Trotzdem wird dies nicht als sehr einschränkend, sondern eher als Halt empfunden. Dies zeigt folgende Aussage einer interviewten Person:

„Weil, das ist einfach Gesetz und wir sind hier einfach ausführend und bringen das rüber. Und manchmal ist schon eine Art Ohnmacht, dass man sagt, ok, diese Person... man würde gerne, weil man weiss, es käme wieder zurück... man ist in der Beziehung, aber es ist dann halt einfach reglementiert. Aber ich finde, es gibt einem auch einen guten Halt. Also, ich erlebe es jetzt nicht als sehr einschränkend, diese Macht mir gegenüber von der Organisation.“

Machtbeziehung zwischen Klient/in und Sozialarbeiter/in

Anschliessend werden Aussagen bezüglich der vertikalen Machtbeziehung zwischen Klient/in und Sozialarbeiter/in wiedergeben.

Kleine Städte / Gemeinden: Die meisten befragten Sozialarbeitenden der kleinen Städte nennen, dass sie sich gegenüber Klienten und Klientinnen in einer Machtposition befinden. Es wird folgendermassen beschrieben:

„Wir versuchen den Klienten auch auf Augenhöhe, von Mensch zu Mensch zu begegnen. Im Klarstellen des Rollenunterschieds. Dort beginnt eine Hierarchie zu wachsen. (...) Wir sind die, die Geld geben, die entscheiden, ob jemand anspruchsberechtigt ist, und Kürzungen verfügen. Dort ist im System eine Hierarchie drin.“

Mittlere Städte: Zwei der vier befragten Personen der mittleren Sozialdienste scheinen keine Machtposition zu erkennen oder erwähnen die Möglichkeiten der Klienten und Klientinnen, entgegenzuwirken. Eine Aussage ist zum Beispiel:

„Ganz machtlos und ausgeliefert sind Klienten also nicht. Sie können auch Beschwerden schreiben an die Vorgesetzte, unseren Dienstchef, Sozialdirektor... das ist alles legitim, und wenn wir alles so ‚blöde Sieche‘ sind der Stadt, gibt es eben die Ombudsstelle.“

In einem der anderen Interviews wird die Machtposition folgendermassen erklärt:

„Unsere eigene Macht verbunden mit einer Deeskalationsstrategie, das finde ich bei den Sozialämtern nicht zu unterschätzen. (...) wachsam sein in der Gesprächsführung, überlegen, löse ich jetzt etwas aus und er kommt das nächste Mal zornig (...) Geld ist Macht.“

Grosse Städte: Die befragten Personen der grossen Sozialdienste erkennen eine Machtposition in der eigenen Arbeit. Diese wird mit Geld, Entscheidungsmacht und Wissensvorsprung erklärt. Eine Aussage während eines Interviews zeigt dies folgendermassen auf:

„Also, ich denke, das ist die hohe Kunst der Fallführung, dass man versucht, auf Augenhöhe zu bleiben, was natürlich in vielen Fällen gar nicht gelingt, weil man einen Wissensvorsprung hat, gerade auch bei ausländischen Klienten; wir kennen die Richtlinien, sie kennen sie zum Teil überhaupt nicht.“

Bewusstsein für die Machtposition

Dieses Thema wurde von den interviewten Personen selber aufgegriffen. Dazu werden einige Aussagen in diesem Kapitel präsentiert.

Kleine Städte / Gemeinden: Alle drei kleinen Sozialdienste erwähnen, dass es sehr wichtig sei, die eigene Machtposition zu reflektieren und sich bewusst zu sein, dass man diese hat. In einem Interview wird dies so beschrieben:

„Und sich dieses Machtgefälles, dieser Macht bewusst zu sein, dass wir eigentlich sagen können, wir zahlen oder zahlen nicht, oder, das muss man sich immer wieder bewusst machen.“

Mittlere Städte: Auch in einem Interview in einer mittleren Stadt wird das Bewusstsein der Rolle der Macht in der Sozialen Arbeit thematisiert:

„Ich glaube, wenn man ehrlich ist in der Arbeit, dann hat man diese Macht. Und (...) dass man diese nicht ausnutzt, sondern sich bewusst ist, dass wir in der Sozialen Arbeit tätig sind und nicht das Geld im Mittelpunkt stehen soll, sondern die Entwicklung unserer Klientel.“

Grosse Städte: In den meisten Interviews der grossen Sozialdienste wird das Bewusstsein für die Machtposition ebenfalls erwähnt. Eine befragte Person meint:

„Ich finde, die Macht gegenüber dem Klienten muss einem schon bewusst sein. Gerade wenn man so am Drücker ist mit Geld geben, das ist schon das. Und man muss auch schauen, dass man sich ihnen nicht [überlegen] fühlt, rein auf der menschlichen Seite, dass man sich auf Augenhöhe begeben kann.“

Umgang mit Druck und Sanktionen

Druck und Sanktionen werden als Machtausübung der Institution Sozialdienst verstanden. Wie damit in der Praxis umgegangen wird, stellen folgende Ergebnisse dar.

Kleine Städte / Gemeinden: Einerseits wird ein klares und strukturiertes Vorgehen in Hinblick auf das Sanktionieren genannt, andererseits wird dies als Hürde empfunden. Eine Aussage weist jedoch darauf hin, dass eine Kürzung die Kooperation gefährden und Emotionen auslösen kann. Die befragte Person meint:

„Wenn es um Kürzungen geht, wenn jemand die Mitwirkung verletzt, dort sind Emotionen, eine schlechte Stimmung, dort kann es sein, dass jemand nicht mehr kooperativ ist.“

Mittlere Städte: Es werden verschiedene Vorgehen in Bezug auf das Sanktionieren genannt. Zum Teil wird diese Massnahme jedoch nur wenn wirklich nötig angewendet. Es gibt auch in den mittleren Sozialdiensten klare Strukturen und Schritte, aber es besteht für Sozialarbeitende auch ein grosser Handlungsspielraum. In einem Sozialdienst werden Sanktionen als möglicher Auslöser für Gewalt genannt. Deswegen würden Sozialarbeitende Sanktionen nicht alleine bestimmen. Dies wird folgendermassen beschrieben:

„Jede Kürzung, die eine Sanktion ist und die Gefahr der Auslösung einer verbalen Gewaltsituation nach sich ziehen könnte, haben wir ein wenig heruntergebrochen, dadurch, dass kein Sozialarbeiter alleine eine Sanktion bestimmen kann.“

Grosse Städte: In den grossen Sozialdiensten bestehen meistens geregelte Verfahren für das Aussprechen von Sanktionen. Eine interviewte Person machte folgende Aussage:

„Wir haben im Unterstützungsprozess einen klaren Ablauf, wo wir ein Weisungs-, Mahnungs- oder Verfügungsverfahren haben. Das ist ein klarer administrativer Ablauf, den wir einsetzen können, wenn Auflagen nicht erfüllt werden.“

In einem Sozialdienst wird erwähnt, dass sich der Umgang mit Sanktionen in den letzten Jahren geändert hat. Dies bestätigt folgendes Zitat:

„Die letzten zehn Jahre hat es so einen Wechsel in die Richtung Sanktionen, Kontrolle gegeben, Wirtschaftlichkeit. Und dieser geht jetzt wieder zurück. Der Fokus ist mehr auf der Beratung auf Augenhöhe, auf Respekt zeigen, aber auch klar darauf, aufzuzeigen, wo sind die Möglichkeiten und Grenzen und wo müssen wir halt dann auch sanktionieren, weil wir alle Angebote ausgeschöpft haben.“

Es wurden bisher die Ergebnisse der Interviews zusammengetragen. Im folgenden Kapitel wird deren Bedeutung für die Soziale Arbeit anhand von bereits beschriebenen theoretischen Ansätzen interpretiert.

9 Diskussion

Für die Diskussion der Ergebnisse wurden dieselben Hauptkategorien wie in vorherigem Kapitel verwendet. Die Bedeutung der Erkenntnisse aus den Interviews wird anschliessend anhand der fünf Themenbereiche Primärprävention, Sekundärprävention, Tertiärprävention, Sicherheitskultur und Machtbeziehungen beschrieben. Die Ergebnisse werden zusammengefasst und durch theoretische Ansätze ergänzt und bewertet.

9.1 Primärprävention

Massnahmen der Primärprävention sind in fast allen Sozialdiensten vorhanden, es wird somit davon ausgegangen, dass das Problem der Gewalt in Sozialdiensten wahrgenommen und dass versucht wird, dagegenzuwirken. Massnahmen der Primärprävention sind nicht an eine spezifische Zielgruppe gerichtet, sondern versuchen allgemein, das Problem zu vermeiden.

Anhand der Interviews wurde in Bezug auf die baulichen Massnahmen im Empfangsbereich festgestellt, dass dieser jeweils sehr individuell konzipiert und gestaltet ist und der Sicherheitsaspekt meist eine zentrale Rolle spielt. Bei einem Sozialdienst hingegen fällt auf, dass im Eingangsbereich keinerlei Sicherheitsmassnahmen vorhanden sind. Allgemein kann gesagt werden, dass bei den meisten Sozialdiensten einerseits bauliche Sicherheitsmassnahmen bestehen, andererseits wurde Wert auf eine freundliche Atmosphäre gelegt.

Von den meisten Sozialdiensten wurde die Glasscheibe in den Bürotüren thematisiert und positiv bewertet, obwohl eine solche nicht überall vorhanden ist. Weiter wurde auf die Einrichtung der Büros, die Sitzordnung und das Mobiliar geachtet, wobei teils sogar die Polizei zur Beratung hinzugezogen wurde. Vereinzelt sind Besprechungsräume von den Arbeitsplätzen separiert.

Die Mehrzahl der Sozialdienste hat einen oder mehrere Alarm- oder Notfallknöpfe, welche einen externen und an manchen Orten einen internen Alarm auslösen. Die Geräte selber sowie die Funktionen sind sehr individuell gestaltet. In Bezug auf die baulichen Massnahmen sind keine bedeutenden Unterschiede zwischen kleinen, mittleren und grossen Sozialdiensten festzustellen.

Diese Präventionsmassnahmen können der Verhältnisprävention zugeordnet werden. Martin Hafén (2013) erklärt, dass in der Verhältnisprävention versucht wird, mit settingorientierten Massnahmen ein soziales Umfeld gesundheitsfördernd zu gestalten (S. 161–168). Dadurch sollen Belastungsfaktoren vermindert und Schutzfaktoren gestärkt werden. Dies würde bedeuten, dass die freundliche Atmosphäre, auf welche die meisten Sozialdienste bei der Ausgestaltung der Sicherheitsmassnahmen Wert legen, somit die Schutzfaktoren der Klienten und Klientinnen stärkt. Dies kann dazu beitragen, dass sich die Klienten und Klientinnen wohler fühlen und das Risiko für Gewaltsituationen schwindet. Peter

Neuenschwander, Oliver Hümbelin, Marc Kalbermatter und Rosmarie Ruder (2012) meinen, offensichtliche Sicherheitsmassnahmen könnten Misstrauen widerspiegeln. Strukturelle Bedingungen haben ebenfalls einen Einfluss auf das Wohlbefinden von Klienten und Klientinnen (S. 160). Negative Gefühle oder aversive Reize können aggressives Verhalten auslösen, obwohl dann der individuelle Umgang mit diesen Gefühlen eine wichtige Rolle spielt, was nicht immer zu Gewalt führen muss (Robert Agnew, 2008, zit. in Stefan Shuling & Werner Greve, 2010, S. 68). Dies mag der Grund sein, weshalb zum Beispiel auf helle Räume, einen freundlich gestalteten Eingangsbereich und Farben geachtet wird.

In den kleinen Sozialdiensten ist kein Sicherheitspersonal vorhanden, was vermutlich auf die finanziellen Ressourcen und die Anzahl Fall-Dossiers zurückzuführen ist. In den meisten Sozialdiensten der mittleren und grossen Städte arbeitet ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin eines Sicherheitsdienstes. In allen grossen und zwei der mittleren Sozialdiensten sowie einem der kleinen gibt es jeweils interne Sicherheitsbeauftragte mit spezieller Ausbildung oder Schulung. Alle interviewten Sozialdienste arbeiten (mehr oder weniger eng) mit der Polizei zusammen.

Wie Neuenschwander et al. (2012) herausfanden, bereitet den Klienten und Klientinnen die Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst oft wegen des Schamgefühls, des Stolzes, der Stigmatisierung, aufgrund von Vorurteilen und anderem Mühe (vgl. Kapitel 3, Entstehung von Gewalt). Wie auch zum Teil in Interviews bemerkt wurde, schafft Sicherheitspersonal im Empfangsbereich aus Sicht der Klienten und Klientinnen nicht gerade eine barrierefreie Atmosphäre. Da sich die Klienten und Klientinnen oftmals schämen, auf den Sozialdienst zu gehen, könnte es sein, dass sie durch die Anwesenheit einer Sicherheitsperson ein verstärktes Gefühl der Stigmatisierung empfinden, ein Abgestempeltwerden als Kriminelle – weshalb sonst müsste eine Sicherheitsperson als „Wache“ da stehen? Obwohl Sicherheitspersonal negative Gefühle auslösen kann, wird es, dort wo es vorhanden ist, trotzdem vorwiegend positiv bewertet. Aus Sicht der Sozialdienste und der interviewten Personen sorgt diese Sicherheitsmassnahme für eine sehr viel ruhigere Atmosphäre und die Klienten und Klientinnen würden sich oft mit den Sicherheitspersonen unterhalten. Oftmals kann bereits in solchen Gesprächen eine Deeskalation stattfinden, wenn bemerkt wird, dass der Klient oder die Klientin etwas aufgebracht ist.

In sieben von zehn Sozialdiensten ist ein Sicherheitskonzept oder ähnliches (Hausordnungen, Dispositive/Weisungen und Handbücher) vorhanden, bei den anderen besteht kein solches Dokument oder es ist nichts darüber bekannt. Aufgrund der Grösse der Sozialdienste lassen sich keine eindeutigen Unterschiede feststellen, wobei in den grossen Sozialdiensten ausnahmslos ein Sicherheitskonzept besteht und bei den kleineren und mittleren nicht überall eines vorliegt. Dies könnte wiederum mit den finanziellen Ressourcen zusammenhängen, da solche Sicherheitskonzepte meistens mit Kosten verbunden sind. Eine Weisung, die allerdings immer wieder erwähnt wurde, ist, dass keine Gespräche ausserhalb der Öffnungszeiten geführt werden sollen. Sicherheitskonzepte scheinen für die interviewten Personen

nicht sehr zentral zu sein, da sie meistens nur auf Nachfrage erwähnt wurden. Ein Grund dafür mag sein, dass Sicherheitskonzepte eher auf der Führungsebene an Bedeutung gewinnen. Sozialarbeitende wissen oft nichts über den Inhalt des eigentlichen Konzeptes.

In acht von zehn befragten Sozialdiensten wird bei Neueintritt eines Mitarbeitenden oder mindestens einmal jährlich eine Schulung oder ein Kurs zum Thema Gewalt durchgeführt. Zum Teil sind diese Kurse obligatorisch. Ein Unterschied besteht zwischen den kleinen Städten und den restlichen Sozialdiensten: Nur bei den kleinen Städten in zwei Sozialdiensten werden keine Schulungen angeboten oder es ist nichts darüber bekannt. Bei den mittleren und grossen Städten hingegen wird überall geschult, wenn auch in unterschiedlicher Form.

Schulungen und Kurse können der Verhaltensprävention untergeordnet werden. Hafén (2013) erwähnt, dass Verhaltensprävention darauf abzielt, präventive Aktivitäten direkt an die betroffenen Personen zu richten (S. 161–166), in diesem Fall an die Sozialarbeitenden. Es wird davon ausgegangen, dass deren Verhalten die Interaktion mit Klienten und Klientinnen beeinflusst. Durch Schulungen oder Kurse innerhalb einer Organisation können somit Lernprozesse bei den Sozialarbeitenden in Gang gesetzt werden, woraufhin im besten Fall Anpassungen stattfinden. Zum Beispiel könnte mit einer Schulung zu Gewalt und Deeskalationsstrategien bewirkt werden, dass sich die Sozialarbeitenden in einem nächsten Gespräch situationsadäquat verhalten und somit die Interaktion mit den Klienten und Klientinnen besser funktioniert. Die Frage stellt sich hier, ob die Sozialarbeitenden wirklich eine *relevante* Umwelt sind für die Klienten und Klientinnen, da diese einfach erfüllen „müssen“, was von ihnen verlangt wird, damit sie die Zahlungen erhalten. Dies alleine setzt nicht voraus, dass die Sozialarbeitenden aus Sicht der Klienten und Klientinnen wirklich *relevant* sein müssen.

Vier von zehn interviewten Personen sind der Meinung, dass auf einem Sozialdienst angemessen ausgebildetes Personal eingestellt werden sollte. In Bezug auf die Grösse des Sozialdienstes lässt sich jedoch kein spezifischer Unterschied feststellen.

Dieses Thema wurde mehrmals von den interviewten Personen aufgegriffen, wodurch festgestellt werden kann, dass nicht genügend ausgebildetes Personal als Problem bewertet wird. Es wird zum Beispiel erwähnt, dass Leute angestellt werden sollten, die wissen, wie man mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen umgeht. Dies kann auf der einen Seite mit einem sozialpolitischen Diskurs verbunden werden; durch fehlende finanzielle Ressourcen werden Sozialdienste gezwungen, Personal ohne sozialarbeiterische Ausbildung zu beschäftigen, um die Personalkosten zu senken. Es weist jedoch auch darauf hin, dass von Mitarbeitenden mit einer Ausbildung in Sozialer Arbeit erwartet wird, dass ein bestimmtes Wissen in Bezug auf schwierige Situationen vorhanden ist. Es wäre spannend zu erfahren, was für eine Rolle diese Erwartungen in Bezug auf den Umgang mit Gewaltsituationen spielt. Gerade wenn man an die Studie von Colin Rowett (1986) denkt, welche aussagt, dass

gewaltbetroffene Sozialarbeitende in Hinblick auf ihre Kompetenzen und bei erlebten Vorfällen von Seiten der Kollegen und Kolleginnen Stigmatisierung erfahren (zit. in Breakwell, 1997/1998, S. 71). Einige interviewte Sozialarbeitende erwähnten, dass eine sozialarbeiterische Ausbildung für den fachlichen Hintergrund nötig sei. Einen sorgfältigen Umgang mit dem Machtgefälle zwischen Sozialarbeiter/in und Klient/in, angemessene Kommunikation und das Wissen bezüglich rechtlicher Aspekte werden als Beispiele von Berufskompetenz genannt. Auf das Machtgefälle wird später noch eingegangen.

Obwohl die Präventionsmassnahmen teils auch kritisch hinterfragt werden, überwiegen die positiven Bewertungen durch die interviewten Personen. In zwei Sozialdiensten fällt auf, dass die Bewertung der Präventionsmassnahmen eher negativ ausfällt. Bei beiden wird das Thema Sicherheit und Gewalt innerhalb der Organisation selten aufgegriffen. Aufgrund der Grösse der Sozialdienste lassen sich jedoch keine Unterschiede erkennen.

Durch diese Erkenntnisse lässt sich feststellen, dass die Thematisierung von Gewalt in Sozialdiensten das Denken über Präventionsmassnahmen beeinflusst. Wenn eher wenig darüber geredet wird, bewerten die befragten Personen die Massnahmen der Organisation negativer. Michaela Brockmann und John McLean (2002) meinen, dass eine schlechte Sicherheitskultur auch negative Gefühle in Hinblick auf das Risiko am Arbeitsplatz auslösen kann und zum Beispiel Angst verursacht (S. 5). Auf die Sicherheitskultur wird im entsprechenden Unterkapitel noch detaillierter eingegangen

9.2 Sekundärprävention

Es gibt viele verschiedene Präventionsmassnahmen, jedoch wurden von den meisten immer wieder dieselben genannt: die Klienten und Klientinnen ernst nehmen, klar kommunizieren, Unsicherheiten direkt ansprechen, nicht lauter, sondern im Gegenteil eher leiser sprechen, versuchen, im Gespräch zu deeskalieren, die Türe öffnen, Reinschauen durch andere Mitarbeitende, das Gespräch abbrechen, aus dem Büro gehen und Unterstützung holen, ein Gespräch allenfalls zu zweit oder im Beisein der Polizei führen (diese könnte allenfalls vor der Türe warten) oder ein Gespräch im Empfangsbereich führen. Zwischen den kleinen, mittleren und grossen Sozialdiensten sind keine erheblichen Unterschiede festzustellen.

Wie Hafan (2013) aufzeigt, können Anzeichen von Gewalt im psychosozialen Bereich (anders als im Gesundheitsbereich) nicht mit einer Maschine frühzeitig erkannt werden. Daher ist Früherkennung in diesem Bereich auf eine Strukturierung der sozialen Beobachtung angewiesen. Es wird versucht, auf folgenden drei Ebenen zu reagieren: Beobachtung von Anzeichen des zu verhindernden Problems, Austausch dieser Beobachtungen und Einleitung von Frühbehandlungsmassnahmen (S. 96). Dies bestätigt, dass ein Austausch, in welcher Art auch immer, innerhalb eines Sozialdienstes nötig ist. Auch die von den Sozialarbeitenden erwähnten Präventionsmassnahmen können den drei Ebenen der Früherkennung zugeordnet werden.

Wie das Kapitel 3 (Entstehung von Gewalt) aufzeigte, ist die Gewalt ein sehr komplexes Phänomen. Das integrative Rahmenmodell von Werner Greve und Leo Montada (2008) zeigt die diversen Zusammenhänge und Wechselwirkungen der einzelnen Aspekte (zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 61). Eine grosse Rolle dabei spielt die Aktualgenese, denn dies ist die Entstehung der konkreten Handlung in einer bestimmten Situation. Die von den Sozialarbeitenden erwähnten Präventionsmassnahmen beeinflussen den externen situativen Kontext und somit die Entwicklung der Gewalthandlung.

Nach Georg Schottmayer (2011) können für die Auslösung (aber noch nicht für die Entstehung) von Gewalt folgende situative Einflüsse verantwortlich sein: Kommunikation, Konflikte, Interaktion und weitere. Durch die Angriffsphasen von Glynis Marie Breakwell (1997/1998, S. 56) kann erkannt werden, wann sich ein Klient oder eine Klientin zum Beispiel in der Auslösephase befindet. Somit besteht die Möglichkeit, durch die geeignete Präventionsmassnahme im Gespräch die Eskalationsphase zu vermeiden, zum Beispiel durch eine klare Kommunikation, Deeskalation im Gespräch oder unter Umständen auch durch den Abbruch des Gesprächs.

Grundsätzlich besteht bei allen Sozialdiensten die Möglichkeit, sich mit jemandem auszutauschen. Oftmals bestehen Gefässe wie Teamsitzungen, Inter- oder Supervisionen oder mindestens die Möglichkeit, solche zu beantragen. Bei den grossen ist dies fast überall selbstverständlich, wohingegen bei den kleinen Sozialdiensten Interventionen oder Supervisionen nicht so gängig zu sein scheinen. Dies könnte auch mit den finanziellen Ressourcen zusammenhängen, welche vermutlich bei den grossen Sozialdiensten etwas grosszügiger ausfallen.

Das Bauchgefühl und die Intuition scheinen bei sieben der zehn befragten Sozialdienste ein sehr zentrales Thema zu sein. Es wurde meistens als Hauptindikator bei der Risikoerkennung von gefährlichen Situationen genannt. Die Wichtigkeit dieser Risikoerkennung erwähnt auch Markus Atzenweiler (2006). Der Autor meint, dass durch die Intuition eine Person in einer heiklen Situation in der Lage ist, sich mit möglichen Gefahren auseinanderzusetzen und das Verhalten anzupassen (S. 12–14). Auch Uwe Füllgrabe (2012) spricht in seinem Buch von einem sogenannten „Gefahrenradar“, welcher ermöglicht, wichtige Reize in der Umwelt zu registrieren und zu bewerten (S. 91).

In sechs von zehn Interviews wurde erwähnt, dass ein Sozialarbeitenden-Wechsel vorgenommen werden kann. Bei den kleineren Sozialdiensten ist nicht viel darüber bekannt, wohingegen diese Massnahme in den grossen Sozialdiensten in jedem Interview geäussert wurde. Durch einen Sozialarbeitenden-Wechsel kann durchaus der externe situative Kontext eines Klienten oder einer Klientin (vgl. Suhling und Greve, S. 2010, S. 59–60) verändert werden und somit den Mikrokontext beeinflussen. Durch einen solchen Wechsel kann sich einerseits die Situation aus Sicht des Klienten oder der Klientin entspannen, wenn es Unstimmigkeiten gegeben hat.

Andererseits kann es auch sein, dass die Sozialarbeitenden nach einem Vorfall nicht mehr neutral sein können oder unsicher sind, was für ein weiteres Arbeitsbündnis ebenfalls nicht fördernd ist. In solch einem Fall kann ein Sozialarbeitenden-Wechsel präventive oder deeskalierende Wirkung haben.

9.3 Tertiärprävention

In den interviewten Sozialdiensten werden ähnliche Präventionsmassnahmen erwähnt, wie Notfall- oder Alarmknöpfe drücken, die Gespräche abbrechen, fliehen oder die Klienten und Klientinnen vor die Türe stellen. Dort wo Sicherheitspersonal präsent ist, interveniert dieses bei bedrohlichen Situationen. In vielen Sozialdiensten werden die Vorgesetzten informiert.

Zum Teil wird intuitiv gehandelt und in wenigen Fällen werden Auszahlungen gemacht. Es gibt keine grossen Unterschiede zwischen den kleinen, mittleren und grossen Sozialdiensten, obwohl in den grossen Städten Nachbetreuung als Möglichkeit öfters erwähnt wird.

Die Angriffsphasen nach Breakwell (1997/1998) spielen auch hier eine zentrale Rolle (S. 55–59). Denn allenfalls kann erkannt werden, in welcher Phase sich der Klient oder die Klientin befindet, und dementsprechend reagiert werden. Falls bereits die Phase der Krise erreicht wurde, ist die Kontrolle über die aggressiven Impulse vermindert und es ist mit Gewaltausbrüchen zu rechnen. Als Massnahmen wurden dementsprechend auch eher impulsive Reaktionen genannt, da Gewalt in dieser Phase sehr schnell ausbrechen kann. Das Informieren der Vorgesetzten kann eher als Nachbehandlung der Situation verstanden werden.

Auszahlungen zu machen oder Barbelege auszustellen könnte in einer solchen Situation heikel sein, da dies nach einer Gewaltsituation möglicherweise für den Klienten oder die Klientin eine Anerkennung darstellt, wie Kevin Durkin (1995) in seiner Theorie des sozialen Lernens erklärt. Aggressive Handlungen können sich durch Anerkennungen (Bestätigung) öfters wiederholen (zit. in Breakwell, 1997/1998, S. 24–25).

In sieben von zehn Sozialdiensten werden Hausverbote ausgesprochen, dies wird jedoch unterschiedlich gehandhabt. Auch Anzeigen werden in fast allen Sozialdiensten erstattet, auch hier in unterschiedlicher Härte. Das Anzeigeverhalten hängt meistens von der kantonalen Gesetzgebung ab und bei der Häufigkeit kommt es darauf an, ob die Organisation oder die Sozialarbeitenden selber die Anzeige machen müssen. Im letzteren Fall zögern Mitarbeitende eher. Es wird auch vereinzelt erwähnt, Anzeigen würden nicht viel bringen. Es wurden hier keine bedeutenden Unterschiede in Bezug auf die Grösse der Sozialdienste erkannt.

Hausverbote und Anzeigen werden gemacht, wenn das Problem der Gewalt bereits eingetreten ist, und sie werden somit als Teil der Tertiärprävention, als Behandlung definiert (vgl. Hafén, 2013, S. 102–106). Nun stellt sich an dieser Stelle die Frage, ob das in jedem Fall der Realität entspricht. Denn mittels einer Behandlung müsste das Problem beseitigt oder zumindest abgeschwächt werden.

Eine Anzeige kann durchaus Grenzen setzen und somit zukünftige Risiken verhindern. Aber oftmals versanden solche Anzeigen und sind nicht sehr nützlich, was einzelne interviewte Sozialarbeitende bestätigten.

Wie häufig in den Interviews betont wurde, ist es problematisch, dass Sozialarbeitende mit Namen erwähnt werden, wenn sie Anzeige erstatten wollen. Der Sozialdienst kann erst in vereinzelt Fällen als Organisation eine Anzeige erstatten. In einzelnen Interviews wurde gesagt, dass der Vorgesetzte dann an Stelle des Mitarbeitenden diese Aufgabe übernimmt, damit das Arbeitsbündnis zwischen Sozialarbeiter/in und Klient/in bestehen bleiben kann.

Das Anzeigeverhalten, welches in diesem Fall stark von der kantonalen Gesetzgebung abhängig ist, beeinflusst die Kriminalstatistik (somit auch in Bezug auf die Häufigkeit von Gewalt gegen Sozialarbeitende). Dies wurde bereits kurz in der Ausgangslage erwähnt (vgl. Suhling & Greve, 2010, S. 35).

9.4 Sicherheitskultur

In den meisten Sozialdiensten wird erwähnt, dass die geringe Toleranz eine gemeinsame Haltung gegenüber Gewalt ist. Es bestehen jedoch weitere gemeinsame Haltungen, wie zum Beispiel, dass man darüber sprechen soll. Die Sicherheit wird meistens als wichtig bewertet. In wenigen Sozialdiensten wird erwähnt, dass unterschiedliche Haltungen bestehen. Häufiger wurde gesagt, dass die Haltungen der Kollegen und Kolleginnen nicht wirklich bekannt sind. Der Umgang mit psychischer Gewalt wurde einmal als „stiefmütterlich“ beschrieben und einmal wurde gesagt, dass mit Gewalt bis vor kurzem noch „stiefmütterlich“ umgegangen worden sei. In einzelnen Fällen bemängeln die befragten Personen die Haltung, die in der Organisation vertreten wird. In den grossen Sozialdiensten werden unterschiedliche Haltungen eher genannt.

Es könnte durchaus interpretiert werden, dass Gewalt in Sozialdiensten kein Tabu-Thema mehr ist, wie in der Literatur manchmal noch beschrieben wird, denn die meisten Sozialdienste bewerten die Sicherheit und das Thema Gewalt als äusserst wichtig. Es werden Haltungen vertreten, die auf „Null-Toleranz“ und eine offene Gesprächskultur hinweisen. Durch die Interviews konnte jedoch festgestellt werden, dass die Haltungen von anderen Mitarbeitenden nicht bekannt sind oder dass gewisse Themen noch etwas nachlässig behandelt werden, was auf eine gewisse Zurückhaltung im Ansprechen des Themas aufmerksam macht. Auch hier wird die Haltung der Organisation eher als negativ bewertet, wenn diese nicht auf das Thema aufmerksam macht und sich um Sicherheitsmassnahmen kümmert. Breakwell (1997/1998) nennt unter anderem, dass die Ansicht, Sicherheit sei äusserst wichtig, Bestandteil einer guten Sicherheitskultur ist (S. 105–106). Wo Mitarbeitende den Eindruck erhalten, Sicherheit sei in der Organisation nicht wichtig, kann durchaus eine Unzufriedenheit in Bezug auf die Haltung der Organisation entstehen.

Es wurde festgestellt, dass alle befragten Personen Verständnis für die schwierigen Situationen der Klienten und Klientinnen aufbringen. Grenzen werden jedoch nach subjektivem Empfinden gesetzt.

Oft wird Verhalten zugelassen, welches zum Beispiel Beschimpfungen beinhaltet, die nicht direkt gegen die Sozialarbeitenden gerichtet sind, sondern mit Emotionen und Druck erklärt und allgemein geäußert werden. Obwohl die Sozialdienste gemeinsame, unter sich unterschiedliche Grenzen festlegen, wird Gewalt sehr individuell wahrgenommen und bewertet. Es gibt bei diesem Thema keine bedeutenden Unterschiede in Bezug auf die Grösse des Sozialdienstes.

Dieser Befund bestätigt die These von David Denney (2010), welcher meint, dass je nach Bewertung von Risiko und Gewalt anders reagiert wird (S. 1307–1308). Mehrere Sozialarbeitende lassen Ausrufen oder sogar Schimpfen zu, meistens wenn dieses nicht persönlich wird, sondern wie Denney (2010) erwähnt, gegen das System gerichtet ist. Gefühlsausbrüche werden mit den schwierigen Situationen der Klienten und Klientinnen erklärt und somit meistens zugelassen. Dort wo eine allgemeine Null-Toleranz-Haltung vertreten wird, wird meistens auch keine Art von verbaler Gewalt toleriert, obwohl dann trotzdem oft Ausnahmen gemacht und somit als ungefährlich bewertet werden.

In den Interviews wurde oftmals Verständnis für die schwierige Situation der Klienten und Klientinnen geäußert. Joachim Bauer (2013) zeigt auf, dass Schmerz ein Auslöser für Aggression sein kann. Schmerz zum Beispiel wegen mangelndem persönlichen Respekt, einer Ehrverletzung, einer Beschädigung des Images/der Würde oder auch bei fehlender sozialer Vernetzung (S. 48–65). Der Autor betont weiter den Zusammenhang von Armut, also Ungleichverteilung von Lebenschancen, und Gewalt (S. 66–67). Ebenso erläuterten Neuenschwander et al. (2012) Gründe, weshalb Klienten und Klientinnen die Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst Mühe macht (S.118). Das Rahmenmodell von Suhling und Montada (2008, S. 61) erinnert in Verbindung mit den erwähnten theoretischen Ansätzen an dieser Stelle nochmals an die komplexe Situation und die unterschiedlichen Wechselwirkungen. Wenn Sozialarbeitende die Situation verstehen, hilft dies, das Verhalten allenfalls anzupassen und einer möglichen Gewaltsituation vorzubeugen.

In allen Sozialdiensten wird eine ziemlich bis sehr offene Gesprächskultur erwähnt. Mehrere Sozialarbeitende wissen jedoch nicht, welches die Haltungen der anderen Mitarbeitenden sind. Dies kann auch damit zusammenhängen, dass tatsächlich eine offene Gesprächskultur vorhanden ist, dass diese aber nicht von allen genutzt wird, wenn vorausgesetzt wird, wie in einem Interview erwähnt wurde, dass die Sozialarbeitenden selber aktiv werden müssen.

Breakwell (1997/1998) meint, dass eine vertrauensbasierte zwischenmenschliche Kommunikation Bestandteil einer guten Sicherheitskultur ist (S. 104). Die meisten interviewten Personen meinen, dies wäre im eigenen Sozialdienst der Fall, dass grundsätzlich darüber geredet werden könne. Nach Breakwell (1997/1998) ist die Sichtbarkeit des Managements in Bezug auf den Austausch ein weiterer Faktor von guter Sicherheitskultur (S. 105–106). Wenn vorausgesetzt wird, dass Mitarbeitende selber aktiv werden und das Thema ansprechen, könnte dadurch die Kommunikation zwischen Leitung und Sozialarbeitenden manchmal problematisch sein, da nicht alle Mitarbeitenden gleich aktiv agieren.

Wenn Mitarbeitende jedoch durch Schulungen, worauf bereits eingegangen wurde, darauf sensibilisiert werden, dass sie sich bei Bedarf melden sollen, könnte das im Sinne einer Verhaltensprävention (vgl. Hafen, 2013, S. 161–166) förderlich sein.

Es wird mehrmals genannt, dass das Aushalten der Unsicherheit und Ungewissheit schwierig ist. In den kleinen und mittleren Sozialdiensten wird der Umgang mit der Ungewissheit eher thematisiert. Somit kann festgestellt werden, dass in jenen Sozialdiensten, wo das Thema nicht intensiv besprochen wird, sich die Mitarbeitenden eher im Stich gelassen und unsicher fühlen.

Brockmann und McLean (2000) meinen, dass eine ungenügende Unterstützung des Managements eher zu weiteren Vorfällen oder zu unangemessenem Verhalten der Sozialarbeitenden führen kann (S. 5).

Mehrere Sozialdienste erwähnen, dass dieses Thema durch das intensive Alltagsgeschäft immer wieder in den Hintergrund rückt. In den grossen Städten scheint das Thema eher systematisch behandelt zu werden, vielleicht dadurch, dass sich Sicherheitsbeauftragte darum kümmern können.

Obwohl in vielen Sozialdiensten von den Mitarbeitenden verlangt wird, dass sie selber aktiv werden und das Thema aufnehmen, meinen die interviewten Personen, es bestehe eine offene Gesprächskultur. Davon könnte abgeleitet werden, dass die Gesprächskultur tatsächlich besteht, jedoch die Gefässe für den Austausch sowie die Zeit dafür aufgrund des intensiven Alltagsgeschäfts nicht immer vorhanden sind. Dies führt wieder zum sozialpolitischen Diskurs; Sozialdienste müssen immer mehr Fälle bearbeiten, aber auf der anderen Seite sind einzelne Sozialdienste aufgrund der Kosten gezwungen, weniger qualifiziertes Personal einzustellen.

9.5 Machtbeziehungen

Wie im Kapitel 4 (Macht in der Sozialhilfe und ihre Legitimation) bereits gezeigt wurde, können Machtverhältnisse auf verschiedenen Ebenen innerhalb eines Sozialdienstes vorkommen. Zwischen Sozialarbeitenden und der Leitung oder der Organisation sind zum Beispiel Richtlinien und Gesetze relevant, welche Sozialarbeitende umsetzen müssen. Klare Richtlinien und Gesetze werden als eher stützend und in den meisten Fällen nicht einengend empfunden. Der Druck von Seiten der Organisation wird jedoch vereinzelt negativ bewertet, dies eher in den grossen Organisationen.

Dass Richtlinien und Gesetze als stützend erlebt werden, kann damit begründet werden, dass die Macht vom Individuum gelöst wird und Angestellte einer Institution im Sinne einer gesellschaftlichen Funktion Macht ausüben. Anton Hügli (2005) beschreibt dieses Phänomen im Definieren der institutionellen Gewalt (S. 32). Diese Verschiebung der Machtzuschreibung kann innere Konflikte, zum Beispiel auf Grund der Berufsethik, auslösen. Silvia Staub-Bernasconi (2007) meint, durch dieses Machtgefälle innerhalb der Organisation könne auch eine Ohnmacht der Sozialarbeitenden entstehen (S. 400–401).

Trotz dieses Drucks, Weisungen und Richtlinien des Sozialdienstes auszuführen und zu berücksichtigen, werden die damit verbundenen Vorteile in den Interviews als überwiegend eingeschätzt.

Meistens wird die Machtposition erkannt und es wird erwähnt, dass eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe und eine respektvolle Begegnung angestrebt werde. Die Frage wird in zwei der mittleren Sozialdienste jedoch eher umgangen. Potenzielle Macht, wie Geld oder eine machthaltige Position zu haben, kann von aktueller Macht, die sich in der Interaktion und im Verhalten manifestiert, unterschieden werden (Kaspar Geiser, 2013, S. 205). Aus den Interviews lässt sich zusammenfassen, dass Sozialarbeitende ihre potenzielle Macht erkennen und akzeptieren und sich auf der anderen Seite des Handlungsspielraums der aktuellen Macht bewusst sind und somit auf eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe und Respekt zielen. Dieser Aspekt wird von Bauer (2013) wie folgt bestätigt: Ablehnung eines persönlichen Respekts kann ein Aggressionsauslöser sein (S. 65). Ebenfalls hier zu berücksichtigen sind die Gründe, welche Neuenschwander et al. (2012) dazu erforscht haben, weshalb Klienten und Klientinnen mit einer Kontaktaufnahme Mühe haben (S.118). Hinzugezogen werden können ebenfalls die Zielgruppenfaktoren nach Hafén (2013, 219–237). Oftmals fühlen sich zum Beispiel Ausländer und Ausländerinnen oder auch junge Erwachsene nicht gerecht behandelt. Daher ist es wichtig, bei der Gesprächsvorbereitung zu überlegen, was zu beachten ist in Bezug auf Alter, Kultur, Schutz- und Belastungsfaktoren (Risikomarker). Wenn auf solche Faktoren Rücksicht genommen und darauf eingegangen wird, ist eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe möglich, wie dies in den Interviews oft erwähnt wurde.

Die meisten betonen, dass es wichtig sei, sich des Machtgefälles bewusst zu sein und dies zu reflektieren. Es gibt keine bedeutenden Unterschiede bezüglich der Grösse der Sozialdienste.

Nach Staub-Bernasconi (2007) ist es eine Tatsache, dass innerhalb der Sozialen Arbeit in Machtstrukturen operiert wird (S. 374). Sozialarbeiter/in und Klient/in stehen in einer Machtbeziehung zueinander, wobei die Sozialarbeitenden in den meisten Fällen über mehr Machtquellen verfügen (Geiser, 2013, S. 210). Eine interviewte Person erläuterte, dass es wichtig sei, bei der Anstellung von Mitarbeitenden darauf zu achten, wie stark dieses Thema präsent ist und wie es vertreten wird. Wichtig sei das Bewusstsein, dass diese Machtstrukturen bestehen. Art. 11 Abs. 4 des Berufskodexes der Sozialen Arbeit weist auf die Wichtigkeit des Bewusstseins der Machtposition und den sorgfältigen Umgang damit hin (S. 11). Anhand der Interviews hat sich gezeigt, dass dies auch von den Sozialarbeitenden als wichtig beurteilt wird.

Sozialarbeitende müssen meistens gewisse Abläufe und Richtlinien einhalten. In gewissen Sozialdiensten wird nur in den äussersten Fällen sanktioniert, wobei andere diese Massnahme schneller anwenden.

Es wird mehrmals erwähnt, dass versucht wird, möglichst transparente und gerechte Verfahren zu führen. Dies könnte auf einen sorgfältigen Umgang mit dem Machtverhältnis zurückzuführen sein.

Trotzdem wird erwähnt, dass Sanktionen ein Auslöser für Aggression oder Schwierigkeiten in der Kooperation sein können. In den grossen Städten wird das Sanktionieren nicht als Auslöser für Gewalt thematisiert. Der Grund ist den Autorinnen nicht bekannt. Sanktionen werden jedoch in den Interviews oft als nötiges Mittel in der Sozialhilfe interpretiert, obwohl das Verfahren dazu vereinzelt als zu kompliziert angesehen und in unterschiedlicher Härte sanktioniert wird. Auch da spielen interne Richtlinien eine wichtige Rolle.

Schottmayer (2011) erklärt, dass Probleme und Frustrationen Auslöser von Aggression und Gewalt sein können (S. 71–72). Druck und Sanktionen können für Klienten und Klientinnen Probleme darstellen und Frustration auslösen, was zu Gewalt führen kann. Druck und Sanktionen stellen ebenfalls eine generelle Belastung dar, welche gemäss Agnew (2008) zum Beispiel durch Konfrontation mit negativen Ereignissen entsteht und somit zu negativen Gefühlen führt (zit. in Suhling & Greve, 2010, S. 68). Dies wiederum erhöht die Wahrscheinlichkeit von kriminellen Handeln und Verhalten. In gewissen Fällen kann Druck durchaus nützlich sein, der Umgang damit ist von Mensch zu Mensch unterschiedlich. Daher ist es wichtig, das Individualisierungsprinzip der Sozialen Arbeit nicht zu vernachlässigen.

10 Schlussfolgerungen

Wie wird in Sozialdiensten der Deutschschweiz mit Gewalt umgegangen? In diesem Kapitel soll versucht werden, diese Hauptfrage und die entsprechenden Unterfragen abschliessend zu beantworten. Im zweiten Teil des Kapitels wird eine Empfehlung von Leitlinien für die Praxis vorgestellt.

➤ **Wie wird mit Gewalt in Sozialdiensten umgegangen?**

Obwohl in den Interviews immer wieder gleiche oder ähnliche Präventionsmassnahmen genannt wurden, wird das Thema Gewalt und Sicherheit überall unterschiedlich angegangen. Diese Unterschiede zeigen sich vor allem in der Sicherheitskultur, welche jedoch wiederum einen grossen Einfluss auf das Gestalten der Präventionsmassnahmen hat.

Wir hatten den Eindruck, dass offen über die vorhandenen Präventionsmassnahmen gesprochen und diese uns manchmal stolz präsentiert wurden. Sozialdienste scheinen Gewaltprävention ernst zu nehmen und sind in vielen Fällen bemüht, Sicherheitsmassnahmen zu installieren.

➤ **Welche Präventionsmassnahmen bestehen und wie werden diese bewertet?**

Auf der Ebene der Primärprävention wurden in den letzten Jahren sicher Fortschritte erzielt, da nur einzelne Sozialdienste über fast keinerlei oder sehr wenige Sicherheitsmassnahmen verfügen. Vor allem bei den befragten Personen mit Leitungsposition scheint das Thema immer wieder reflektiert zu werden, um mögliche Verbesserungen zu bewirken. In den Interviews nahm die Primärprävention häufig viel Platz ein, was auch anhand des Umfangs der Forschungsergebnisse zu dieser Kategorie zu sehen ist. Es kann somit gesagt werden, dass sie für Sozialarbeitende und Leitende ein wichtiger Aspekt der Prävention von Gewalt in Sozialdiensten ist.

Wir waren überrascht, dass Mitarbeitende eines Sicherheitsdienstes in immerhin vier Sozialdiensten präsent waren. Offensichtliche Sicherheitsmassnahmen, wie zum Beispiel geschützte Schalter, Türschliesssysteme und Sicherheitspersonal, werden trotz negativen Aspekten und des Bewusstseins, dass eine freundliche Atmosphäre ebenfalls förderlich ist, vorwiegend positiv beurteilt. In mehreren Sozialdiensten wurden in den letzten Jahren bauliche Veränderungen gemacht, was auf eine Wandlung im Diskurs über die Sicherheit oder in der Wahrnehmung des Problems schliessen lässt. Nach tragischen Vorfällen, die medial für Aufmerksamkeit in der Gesellschaft gesorgt haben, kann es sein, dass an Sozialdienste die gesellschaftliche Erwartung von mehr Sicherheit gerichtet wird. Möglicherweise wird auf sozialpolitischer Ebene erwartet, dass etwas dafür gemacht wird. Sichtbare Sicherheitsmassnahmen stellen eher den Beweis für das Bemühen um die Sicherheit der Mitarbeitenden dar. Obwohl offensichtliche Sicherheitsmassnahmen das Wohlbefinden der Klienten und Klientinnen beeinflussen, scheinen sie trotzdem ein notwendiges und konkretes Mittel zu sein.

Wie durch die Forschungsergebnisse ersichtlich wurde, werden nicht nur bauliche Massnahmen angewendet, sondern auch Schulungen angeboten und Sicherheitskonzepte erstellt. Meistens wurden diese Aspekte jedoch nur auf Nachfragen erwähnt oder es wurde wenig darüber gesagt. Schulungen sind in den Sozialdiensten sehr unterschiedlich und werden auch überall mit anderer Regelmässigkeit angeboten. Ein weiterer Aspekt, welcher von interviewten Personen selber erwähnt und betont wurde, ist die Wichtigkeit von gut ausgebildetem und qualifiziertem Personal, obwohl dies nicht immer im gewünschten Mass möglich ist.

Massnahmen auf der Ebene der Sekundärprävention basieren auf Erfahrungswissen und Fachwissen. Es werden individuelle Strategien wie das Bauchgefühl genannt oder Kommunikationsstrategien für die Deeskalation. Gerade in Bezug auf dieses Wissen kann der Wunsch nach qualifiziertem Personal gut begründet werden, denn es wird davon ausgegangen, dass dieses Fachwissen während der Ausbildung erworben wird.

Meistens wird geäussert, dass man sich innerhalb des Teams informell über Gewalt seitens der Klienten und Klientinnen austausche. Offizielle Rahmen wie Supervision und Intervision oder Teamsitzungen dienen eher der Fallbearbeitung. Supervisionen müssen in den meisten Fällen explizit beantragt werden. Die formellen Rahmen für den Austausch scheinen für die Befragten nicht so wichtig zu sein, da sie oft nur auf Nachfragen hin erwähnt wurden. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass auf dieser Ebene offizielle Massnahmen noch nicht so etabliert sind, jedoch mehrere praktische Handlungsstrategien bestehen, die in den Sozialdiensten ähnlich angewendet werden.

Bei Fragen bezüglich der Tertiärprävention wurde zum Teil wieder Bezug auf die Primär- und Sekundärprävention genommen; dort, wo Notfallknöpfe bestehen, wurde beispielsweise das Drücken des Knopfes als Handlungsmassnahme erwähnt. Hausverbote erteilen oder Anzeige erstatten wurden ebenfalls immer wieder erwähnt. Die Wirkung von Anzeigen wird von Sozialarbeitenden häufig in Frage gestellt. Wenn Sozialarbeitende die Anzeigen selber machen müssen, ist eine Zurückhaltung festzustellen. Hier sollte, wie in einem Interview gesagt wurde, auf sozialpolitischer Ebene interveniert werden, wenn davon ausgegangen werden soll, dass durch Anzeigen eine positive Wirkung in Bezug auf die Prävention stattfindet.

- **Wie wird mit dem Thema Gewalt und Sicherheit im Team oder in der Organisation umgegangen? Welche unterschiedlichen Haltungen gibt es?**

Die Sicherheitskultur ist in jeder Organisation anders, wie auch durch die Literatur bestätigt wird. Es gibt jedoch unter den Sozialdiensten Gemeinsamkeiten. Fast immer wird in den Interviews erwähnt, dass eine offene Gesprächskultur im Sozialdienst bestehe und man bei Bedarf über alles reden könne. Auf der Leitungsebene scheint das Thema sehr wichtig zu sein.

Oft wird jedoch erwartet, dass Mitarbeitende die Unterstützung von Arbeitskollegen und -kolleginnen oder der Leitung bei Bedarf von sich aus in Anspruch nehmen.

Jede und jeder Sozialarbeitende bewertet eine gefährliche Situation unterschiedlich und reagiert somit auch anders. Wir haben beobachtet, dass vor allem ältere Sozialarbeitende Grenzen später setzen und mehr zulassen. Eine interviewte Person meint, man sei mit einem gewissen Alter eher „abgehärtet“. Trotzdem wird vor allem die Ungewissheit mancher Situationen oft als belastend empfunden. Durch das unterschiedliche Bewerten der Sicherheitsmassnahmen und das Setzen von Grenzen wird ersichtlich, dass es unterschiedliche Haltungen im Team gibt, auch wenn diese den Kollegen und Kolleginnen nicht bekannt sind. Deswegen gehen wir davon aus, dass innerhalb des Teams nicht immer offen über dieses Thema gesprochen wird. Der Austausch unter Sozialarbeitenden kann durchaus im informellen Rahmen stattfinden, wird jedoch ohne formellen Rahmen nicht von allen genutzt.

Wir hatten den Eindruck, dass die Einsicht in die Sicherheitskultur eines Sozialdienstes nicht immer möglich war, da Sozialarbeitende möglicherweise ihr Team und ihren Sozialdienst nicht zu negativ beurteilen wollten. Es wurde den Befragten gesagt, dass der Name des Sozialdienstes in der vorliegenden Arbeit erwähnt werde. Dadurch kann eine Hemmschwelle entstanden sein, nicht allzu negative Aspekte zu erwähnen. Dies wird von den Autorinnen so interpretiert, es kann jedoch auch sein, dass das Thema tatsächlich in fast allen Sozialdiensten offen und regelmässig im Team besprochen wird.

Wir stellen fest, dass, obwohl vielleicht nicht überall eine offene und freie Thematisierung des Themas möglich ist, der Wunsch für Austauschgefässe besteht und auch hilfreich sein könnte. Sozialarbeitende, die eher Austauschmöglichkeiten haben, fühlen sich in ihrer Arbeit auch ernst genommen und bewerten die Präventionsmassnahmen positiv. Das heisst, sie glauben auch eher an die Möglichkeit, etwas dadurch zu bewirken.

Um jedoch die Sicherheitskultur in einem Team vollständig zu erfassen, müssten weitere Forschungsmethoden beigezogen werden.

➤ **Wie werden Machtbeziehungen wahrgenommen und wie ist der Umgang damit?**

Sozialarbeitende beurteilen das Bewusstsein über die Machtposition in der Arbeit mit Klienten und Klientinnen als wichtig, wie dies der Berufskodex ebenfalls vorschreibt. Trotzdem waren wir erstaunt, dass in wenigen Fällen die Frage im Interview nicht verstanden wurde oder wir sie näher ausführen mussten. Da wir keine geübten Interviewerinnen sind, kann es jedoch sein, dass die Frage besser hätte formuliert werden können.

Von den Sozialarbeitenden wird Wert auf einen respektvollen Umgang auf Augenhöhe mit Klienten und Klientinnen gelegt. Mehrere interviewte Personen meinten auch, dass die Machtausübung negative Reaktionen bei den Klienten und Klientinnen bewirken würden, welche bis zu Aggressivität und Gewalt führen könnten. Wir sind uns jedoch nicht sicher, ob dies wirklich so beobachtet wird, oder ob in den Interviews darauf hingewiesen wurde, weil es um das Thema Gewalt ging.

Richtlinien und Gesetze scheinen eher positiv erlebt zu werden, da sie ermöglichen, die Machtausübung der Institution zuzuschreiben und sie nicht auf persönlicher Ebene mit dem Klienten oder der Klientin stattfindet. Wir denken, dass diese Einstellung sicher hilft, besser mit dem Doppelmandat umzugehen. Schwierig kann es werden, wenn Richtlinien und Gesetze gegen den Berufsethos verstossen und keine Reflexion darüber stattfinden kann.

Es werden anschliessend Leitlinien für die Praxis beschrieben. Diese sind jedoch nicht nur von den Forschungsergebnissen abgeleitet, sondern wurden auch durch persönliche Werte beeinflusst. Es ist schwierig zu beurteilen, was nun richtige und falsche Sicherheitsmassnahmen sind. Darüber sind keine Wirkungsforschungen bekannt und bisher keine ethische Reflexion. Dies sind Aspekte, die für eine vollständige Beantwortung der Frage nach dem idealen Umgang mit Gewalt in Sozialdiensten erforderlich wären. Ob Sicherheitspersonal in einem Sozialdienst nun wirklich die erwünschte Wirkung und Vorbeugung von Gewalt zur Folge hat oder eher negative Gefühle bei Klienten und Klientinnen auslöst und somit die Arbeit erschwert, ist zum Beispiel nicht klar. Sicherheitsmassnahmen können gleichzeitig erwünschte Wirkungen erzielen, aber andererseits unerwünschte Folgen haben. Da die Auswahl der Sicherheitsmassnahmen nicht nur sozialpolitisch beeinflusst wird, sondern auch vom Berufsethos und der Erfahrung der Sozialdienste, werden sie, wie in der Forschung gesehen wurde, individuell und nach unterschiedlichen Werten gestaltet.

10.1 Eine Empfehlung von Leitlinien für die Praxis

Durch die Erarbeitung vorliegender Bachelor-Arbeit konnten wir uns vertieftes Wissen zu Gewalt, Sicherheit, Macht und Prävention aneignen und bekamen durch die Interviews einen spannenden Einblick in die Praxis. Es ist uns ein Anliegen, Massnahmen oder Leitlinien aufzuzeigen, welche unserer Ansicht nach relevant für eine möglichst gewaltfreie Arbeit in Sozialdiensten sind. Wir möchten betonen, dass diese teils von persönlichen Ansichten gekennzeichnet sind und daher lediglich eine Empfehlung darstellen.

Die folgende Auflistung ist eine Zusammenfassung der Erkenntnisse aus der umfangreichen Literatur (vgl. Literatur- und Quellenverzeichnis), den Interviews mit zehn Sozialdiensten und aus persönlichen Erfahrungen:

Bauliche und sonstige Sicherheitsaspekte

- Die **Räume** (Eingangsbereich, Besprechungszimmer, Büros) sollten **freundlich gestaltet** sein: zum Beispiel mit möglichst neutralen Bildern, farbigen Wänden, Blumen. Dies kann eine beruhigende Wirkung und Einfluss auf die Gefühlslage der Klienten und Klientinnen haben.
- **Türschliessanlage** und den Eingangsbereich vom Arbeitsbereich der Mitarbeitenden trennen: zur Sicherheit der Mitarbeitenden.

- Der **Schalter/Empfang ist abgetrennt** und für Klienten und Klientinnen nicht zugänglich. Einen offenen Schalter/Empfang würden wir nur in Verbindung mit einer Person eines Sicherheitsdienstes empfehlen, da dies in einem Ernstfall ansonsten zu gefährlich sein könnte.
- **Glastüren oder Türen mit einem Glasteil** für die Büros und Besprechungszimmer: Somit kann jederzeit reingeschaut werden, sollte es mal laut werden.
- Ein **Notfall- oder Alarmknopf** ist in jedem Büro, Besprechungszimmer und auch am Empfang vorhanden: Dieser sollte möglichst in der Nähe des Besprechungstisches, wenn nicht sogar unter dem Tisch angebracht sein. Sinnvoll wären ein **interner** Alarm (eine „Sirene“ und zum Beispiel eine Lampe, die vor dem entsprechenden Büro aufleuchtet) und ein **externer** Alarm (direkt zur Polizei).
- Die **Einrichtung der Büros/Besprechungszimmer** bewusst gestalten: Es sollten sich keine gefährlichen Gegenstände wie zum Beispiel Scheren, Vasen, allgemein spitzige oder schwere Sachen in der Nähe des Besprechungstisches befinden. Auch sollten allzu private Gegenstände für Klienten und Klientinnen nicht offen sichtbar sein. Die Atmosphäre soll jedoch nicht zu kahl wirken.
- Die **Sitzordnung** überlegt wählen: Die Sozialarbeitenden sollten näher bei der Türe sitzen. Der Fluchtweg muss frei und möglichst schnell zugänglich sein, damit die Mitarbeitenden in einer Gewaltsituation nicht im Büro „gefangen“ sind. Oft wird dies in der Praxis aber genau umgekehrt gehandhabt, mit der Begründung, dass der Fluchtweg für die Klienten und die Klientinnen frei sein müsse.
- Erstaunlicherweise wurde in zwei Interviews **Pfefferspray** zum Schutz der Mitarbeitenden erwähnt. Dieser soll jedoch nur im äussersten Notfall bei physischer Gewalt angewendet werden. Wir denken, dass ein Pfefferspray nur dann sinnvoll ist, wenn das Personal regelmässig in der Handhabung geschult wird und der Spray in der Nähe (zum Beispiel unter dem Tisch) angebracht ist. Weiter müsste beachtet werden, dass es ein Strahlspray und kein Nebelspray ist, damit die gefährdeten Personen sich damit nicht selbst ausser Gefecht setzen.

Interaktion und Reaktion im und nach dem Gespräch

- Eine gute **Gesprächsvorbereitung** kann präventiv sehr nützlich sein: Eine kurze Situationsanalyse hilft dabei. Risikomarker und Zielgruppenfaktoren (vgl. Kapitel 3 und 5) sollten ebenfalls beachtet werden.
- **Klienten-/klientinnengerechte Sprache**: Dies sollte immer berücksichtigt und umgesetzt werden, damit man den Klienten und Klientinnen auf Augenhöhe begegnet und sie dies auch so empfinden.
- **Transparenz und klare Kommunikation**: Insbesondere darauf achten, dass auch Unsicherheiten oder negative Gefühle direkt angesprochen werden. Auch Emotionen der Klienten und Klientinnen ansprechen und entscheiden, ob das Gespräch weitergeführt werden kann.

- Den **Machtaspekt** immer im Hinterkopf behalten: Es ist eine Tatsache, dass eine Machtbeziehung zwischen Sozialarbeiter/in und Klient/in besteht. Diese darf nicht ausgenutzt und muss immer wieder bewusst gemacht werden. Richtlinien und Weisungen sollen in Hinsicht auf die Berufsethik der Sozialen Arbeit immer wieder reflektiert werden.
- **Respekt, Toleranz und Empathie:** Diese Kompetenzen sind für die Arbeit mit Klienten und Klientinnen Voraussetzung und sollten immer wieder vor Augen gehalten werden.
- **Verhältnismässigkeit bei Druck und Sanktionen:** Die gesamte Situation der Klienten und Klientinnen muss jeweils berücksichtigt werden, mit dem Ziel: „Hilfe zur Selbsthilfe“.
- **Verständnis** für schwierige Situationen: Auch wenn dies nicht immer ganz einfach ist, ist es sehr relevant und wirkt sich auf die Gefühlslage der Klienten und Klientinnen aus.
- Die **Risikoerfassung** spielt eine wichtige Rolle: Intuition und das Bauchgefühl wahrnehmen und vor allem auch ernst nehmen.
- Bei **Anzeichen von Aggression oder Gewalt** sollte das Gespräch abgebrochen werden: Lieber einen neuen Termin vereinbaren als ein Risiko eingehen.
- **Reflexion der Gespräche:** Auch wenn nur kurz (aus Zeitgründen), ist eine Reflexion des Gespräches, vor allem wenn dieses nicht ganz optimal verlief, sehr sinnvoll, um für das nächste besser vorbereitet zu sein.
- Sozialarbeitende sollten **Hilfe und Unterstützung anfordern und annehmen**, wenn sie diese brauchen, und nicht das Gefühl der Schwäche haben. Ebenfalls sollten Mitarbeitende in Sozialdiensten sich gegenseitig die nötige Toleranz und Akzeptanz entgegenbringen und Stigmatisierungen in jeglicher Hinsicht vermeiden.

Kommunikation und Organisation innerhalb des Sozialdienstes

- **Schulungen:** Es sollten regelmässige Schulungen oder Kurse stattfinden zum Thema Gewalt und Sicherheit, welche durch eine Fachperson (zum Beispiel Polizei oder sicherheitsbeauftragte Person) geleitet werden.
- **Sicherheitskonzept, Weisungen, Hausordnung:** Ein schriftliches Dokument sollte bestehen, welches die Mitarbeitenden immer wieder sichten können.
- **Rat und Austausch** sollte jederzeit möglich sein: Wenn dies nicht automatisch in Pausen oder zwischen Tür und Angel passiert, sollte dafür nebst Intervention und oder Supervision ein separates Gefäss (zum Beispiel als Teil der Teamsitzung) geschaffen werden.
- **Hausverbote und Anzeigen** sollten möglichst von der Organisation oder der Leitung gemacht werden: Somit müssen nicht die Sozialarbeitenden unterzeichnen und das Arbeitsbündnis zwischen Klient/in und Sozialarbeiter/in kann allenfalls beibehalten werden.

11 Quellenverzeichnis

- Aargauer Zeitung (2014, 23. März). *Sozialamt-Mitarbeiter: «Eine 100-prozentige Sicherheit hat man nie»*. Aargauer Zeitung. Gefunden am 7. Juli 2014, unter <http://m.aargauerzeitung.ch/aargau/sozialamt-mitarbeiter-eine-100-prozentige-sicherheit-hat-man-nie-127808608>
- Atzenweiler, Markus (2006). *Kriminelle Gewalt - und plötzlich bist du mittendrin: eine Anleitung zu Prävention und Selbstschutz in Beruf und Alltag*. Zürich: vdf, Hochschulverlag AG an der ETH Zürich.
- AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: AvenirSocial.
- Bauer, Joachim (2013). *Schmerzgrenze: Vom Ursprung alltäglicher und globaler Gewalt* (2. Auflage). München: Wilhelm Heyne Verlag.
- Breakwell, Glynis Marie (1997). *Aggression bewältigen: Umgang mit Gewalttätigkeit in Klinik, Schule und Sozialarbeit*. Bern; Göttingen; Toronto; Seattle: Huber.
- Brokmann, Michaela & McLean, John (2000). *Review Paper For The National Task Force: Violence Against Social Care Staff*. London: National Institute For Social Work.
- Denney, David (2010). Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk. *British Journal of Social Work*, 40, 1297–1313.
- Füllgrabe, Uwe (2012). *Psychologie der Eigensicherung: Überleben ist kein Zufall*. Stuttgart; München; Hannover; Berlin; Weimar; Dresden: Boorberg.
- Geiser, Kaspar (2013). *Problem- und Ressourcenanalyse in der Sozialen Arbeit: eine Einführung in die systemische Denkfigur und ihre Anwendung*. Luzern: interact.
- Hafen, Martin (2013). *Grundlagen der systemischen Prävention. Ein Theoriebuch für Lehre und Praxis* (2. Auflage). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Hücker, Friz. (2005). *Rhetorische Deeskalation: Stress- und Konfliktmanagement*. Stuttgart ; München [u.a.: Boorberg].
- Hügli, Anton (2005). Was verstehen wir unter Gewalt? Begriff und Erscheinungsformen der Gewalt. In Joachim Küchenhoff, Anton Hügli, & Ueli Mäder (Hrsg.), *Gewalt. Ursachen, Formen, Prävention* (S. 19–42). Giessen: Psychologie-Verlag.
- Imbusch, Peter (2002). Der Gewaltbegriff. In Wilhelm Heitmeyer & John Hagan (Hrsg.), *Internationales Handbuch der Gewaltforschung* (S. 26–57). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag GmbH.

- Institute of Public Care (2013). *Violence against social care and support staff. Summary of Research*. Leeds: Skills for Care.
- Iseli, Daniel (2002). Ohne Scheuklappen über Umgang mit Gewalt reden: Gewalt gegen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter. *Zeitschrift für Sozialhilfe*, 7 (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS), 97–99.
- Lamnek, Sigfried (2010). *Qualitative Sozialforschung Lehrbuch*. Weinheim; Basel: Beltz.
- Loosli, Mirjam & Schmocker, Sereina (2012). *Gewalttätige Klientel in der Sozialhilfe*. Diplomarbeit. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Mayer, Horst Otto (2013). Qualitative Befragung - Das Leitfadeninterview. In *Interview und schriftliche Befragung* (6. Auflage). München: Oldenbourg Verlag.
- Mayer, Klaus & Purnelis, Antonis (2009). Aggression und Gewalt durch Klientinnen und Klienten. In Klaus Mayer & Huldreich Schildknecht (Hrsg.), *Dissozialität, Delinquenz, Kriminalität. Ein Handbuch für die interdisziplinäre Arbeit*. Zürich, Basel, Genf: Schulthess Juristische Medien AG.
- Mayer, Klaus & Zobrist, Patrick (2009). Psychologie des kriminellen Verhaltens. In Klaus Mayer & Huldreich Schildknecht (Hrsg.), *Dissozialität, Delinquenz, Kriminalität. Ein Handbuch für die interdisziplinäre Arbeit*. Zürich, Basel, Genf: Schulthess Juristische Medien AG.
- Meuser, Michael & Nagel, Ulrike (2009). Das Experteninterview - konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlagen. In Susanne Pickel, Gent Pickel, Hans-Joachim Lauth, & Detlef Jahn (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen* (S. 465–480). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Neuenschwander, Peter; Hümbelin, Oliver; Kalbermatter, Marc & Ruder, Rosmarie (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst: wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Zürich: Seismo.
- Rösch, Stefanie & Linsenmayr, Rainer (2012). *Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten*. Bonn: Balance buch + medien.
- Sachs, Josef (2009). *Umgang mit Drohungen: Von Telefonterror bis Amoklauf*. Zürich: Orell Füssli.
- Schindler, Felix (2013, 19. April). *Vorgehen zeugt von völliger Kaltblütigkeit*. Neue Zürcher Zeitung. Gefunden am 7. Juli 2014 unter <http://www.nzz.ch/aktuell/zuerich/uebersicht/vorgehen-zeugt-von-voelliger-kaltbluetigkeit-1.18067411>
- Schottmayer, Georg (2011). *Umgang mit Gewalt: Reformation statt Deformation des Sozialen*. Frankfurt am Main ; New York: Peter Lang.

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2012). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe*. Gefunden am 22. Juli 2014, unter http://skos.ch/uploads/media/2012_RL_deutsch.pdf

Schweizerisches Strafgesetzbuch vom 21. Dezember 1937 (SR 311.0)

Staub-Bernasconi, Silvia (2007). Umgang mit Machtquellen und Machtstrukturen als spezielle Handlungstheorien Sozialer Arbeit. In *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft* (1. Auflage). Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag.

Suhling, Stefan & Greve, Werner (2010). *Kriminalpsychologie kompakt*. Weinheim; Basel: Beltz.

Wolbold, Jennifer (2003). Gewalt gegen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter. In Thomas Fabian & Rudolf Schweikart (Hrsg.), *Brennpunkte der Sozialen Arbeit*. Münster: Lit.

12 Anhang

Leitfadeninterview – Gewalt in Sozialdiensten

Sozialdienst: _____

Datum: _____

- Vorstellung (Name, Studentinnen HSLU)
- Bachelor-Arbeit kurz erläutern (um was geht es) inkl. Motivation
- Zeit: ca. ½ bis 1 Stunde
- Tonaufnahme ok?
- Anonymität von Personennamen, nur Sozialdienste werden erwähnt
- Definition für Gewalt/Gewaltsituationen

Hauptfragen + Unterfragen:

1. Welche Präventionsmassnahmen bestehen allgemein bei Ihnen, wie bewerten Sie diese? (Primärprävention)

- Welche baulichen Massnahmen bestehen?
- Inwieweit bestehen offizielle Regeln (Sicherheitskonzept oder Weisungen)?
- Wie werden Sie darüber informiert (Schulungen)?

2. Wie gehen Sie vor, wenn Sie Anzeichen von Gewalt in einem Gespräch oder zw. Tür und Angel bemerken? (Sekundärprävention)

- Wie sieht bei Ihnen die Risikoerfassung aus? (z.B. während Gespräch...)
- Inwiefern gibt es die Möglichkeit für Austausch und Rat (Interventionen/Supervisionen)?

3. Wie gehen Sie vor, wenn es zu einer „Gewaltsituation“ kommt? (Tertiärprävention)

- Wie reagieren Sie? (Deeskalation)
- Wie schnell werden Anzeigen gemacht? Was halten Sie davon?

4. Sicherheitskultur; wie wird das Thema innerhalb des Dienstes und Teams aufgegriffen?

- Wo, wann und wie wird darüber gesprochen?
- Gibt es unterschiedliche Haltungen im Team?
- Welche Haltung vertritt der Sozialdienst (Organisation)?
- Was geschieht nach einem Vorfall? (Unterstützung)
- Wie geht es Ihnen mit diesem Thema?

5. Wie nehmen Sie Machtbeziehungen wahr und wie gehen Sie damit um?

- Wie ist die Handhabung von Druck und Sanktionen?
- Inwieweit haben Sie Verständnis und sind tolerant bei Gewaltsituationen? Wo setzen Sie Grenzen?
- Wie erleben Sie Machtbeziehungen? (im Gespräch)

Schlussfrage:

Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Dank aussprechen für Interview und Beitrag zu unserer Bachelor-Arbeit.