

# Covid-19 und Diversion

## Die Auswirkungen der Pandemie auf den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen

Mara Baurecht, 1910406030

### Bachelorarbeit

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 01.09.2022

Version: 1

### Begutachter\*innen:

FH-Prof. Mag. Dr. Moser Michaela, Zahorka Florian, BA MA

# Abstract

Die Covid-19-Pandemie stellte die gesamte Bevölkerung vor Herausforderungen. Die gesetzten Maßnahmen führten dazu, dass Institutionen wie *Neustart* ihre Arbeitsweise langfristig umstellen mussten. Diese Bachelorarbeit geht der Frage nach, wie sich die Covid-19-Pandemie auf den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion ausgewirkt hat. Für die Beantwortung, wurden Expert\*inneninterviews geführt und durch die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz ausgewertet. Dadurch konnte gezeigt werden, dass die Arbeit von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion durch die Covid-19-Pandemie stark beeinflusst wurde und neue Herausforderungen entstanden sind. Die Änderung der Rahmenbedingungen führte dazu, dass die Beratung mit Hilfe digitaler Technologien umgestellt und adaptiert werden musste. Damit haben sich allerdings auch neue Möglichkeiten offenbart.

The Covid-19 pandemic posed challenges for the entire population. The implemented measures forced institutions such as *Neustart* to long-term changes of their procedures. This bachelor thesis investigates how the Covid-19 pandemic has affected the everyday work of social workers in the field of diversion. Therefore, interviews with experts were conducted and evaluated by the qualitative content analysis according to Kuckartz. It is shown that the work of social workers in diversion was strongly influenced by the Covid 19 pandemic and that new challenges occurred. The change in the framework conditions meant that the consultation had to be changed and adapted with the help of digital technologies. However, this has also opened up new possibilities.

# Inhalt

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>Forschungskontext und Forschungsdesign .....</b>                              | <b>6</b>  |
| 2.1      | Ausgangslage.....  | 6         |
| 2.2      | Stand der Forschung .....  | 6         |
| 2.3      | Relevanz des Themas.....   | 9         |
| 2.4      | Problemstellung.....   | 9         |
| 2.5      | Forschungsfragen.....  | 9         |
| 2.6      | Zielsetzung .....  | 10        |
| <b>3</b> | <b>Methodik und Forschungsprozess.....</b>                                       | <b>10</b> |
| 3.1      | Forschungsperspektive .....  | 10        |
| 3.2      | Erhebungsmethode Expert*inneninterview .....                                     | 11        |
| 3.2.1    | Ablauf und Setting der Expert*inneninterviews .....                              | 11        |
| 3.3      | Datenaufbereitung .....  | 12        |
| 3.4      | Auswertungsmethode qualitative Inhaltsanalyse .....                              | 12        |
| <b>4</b> | <b>Theoretischer Hintergrund.....</b>  | <b>13</b> |
| 4.1      | Begriffsdefinitionen .....   | 13        |
| 4.2      | Voraussetzungen für die Durchführung einer diversionellen Maßnahme .....         | 14        |
| 4.3      | Diversionsformen.....  | 15        |
| 4.3.1    | Tatausgleich .....   | 15        |
| 4.3.2    | Erbringung gemeinnütziger Leistungen.....  | 16        |
| 4.3.3    | Probezeit mit Bewährungshilfe .....  | 17        |
| <b>5</b> | <b>Darstellung der Forschungsergebnisse .....</b>                                | <b>17</b> |
| 5.1      | Auswirkungen der Covid-19 Pandemie auf die Rahmenbedingungen in der Diversion 18 |           |
| 5.1.1    | Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Zuweisungen in der Diversion .        | 18        |
| 5.1.2    | Veränderung der Ausgangssituation und Umgang mit Covid-19-Maßnahmen .            | 20        |
| 5.1.3    | Organisatorische Herausforderungen im Zuge der Umstellungen.....                 | 23        |
| 5.2      | Auswirkungen auf den Arbeitsalltag in der Diversion .....                        | 24        |
| 5.2.1    | Auswirkungen auf die Tätigkeiten der Sozialarbeiter*innen.....                   | 24        |
| 5.2.2    | Veränderungen im Beratungssetting und in den Beratungsinhalten.....              | 25        |
| 5.2.3    | Umgang innerhalb des Teams .....   | 27        |
| 5.3      | Einsatz von digitalen Technologien und Erfahrungen damit .....                   | 28        |
| 5.4      | Chancen, Möglichkeiten und Konzepte.....   | 31        |
| <b>6</b> | <b>Zusammenfassung, Reflexion, Limitation .....</b>                              | <b>33</b> |
|          | <b>Literatur .....</b>   | <b>35</b> |
|          | <b>Daten .....</b>   | <b>37</b> |
|          | <b>Abbildungen .....</b>   | <b>38</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Anhang.....</b>                     | <b>39</b> |
| <b>Eidesstattliche Erklärung .....</b> | <b>42</b> |

# 1 Einleitung

Die Covid-19-Pandemie stellte die gesamte Bevölkerung vor große Herausforderungen. Noch nie dagewesene Maßnahmen traten in Kraft und veränderten das gesellschaftliche Leben schlagartig. Das öffentliche Leben stand von einem auf den anderen Tag still. Restaurants, Einrichtungen und Geschäfte wurden geschlossen und die Arbeit verlegte sich ins Homeoffice. Diese Veränderungen stellten auch die Soziale Arbeit vor große Schwierigkeiten. Soziale Institutionen wurden vorübergehend geschlossen und der persönliche Kontakt zu Klient\*innen wurde eingestellt. Als die Einrichtungen wieder öffnen konnten, gab es strenge Sicherheitsvorkehrungen wie beispielsweise eine Maskenpflicht und Abstandsregelungen. In der sozialarbeiterischen Beratung spielen jedoch Faktoren wie Mimik, Gestik und Körperhaltung eine wesentliche Rolle. Daher stellt sich die Frage, wie die professionelle Tätigkeit der Sozialarbeit unter gegebenen Bedingungen erbracht werden konnte. Um dieser Frage nachzugehen, beschäftigt sich diese Arbeit als Teil des Forschungsprojekts *Soziale Arbeit in einer Post-Covid-Ära*, mit den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen, die in der Diversion tätig sind.

Die Diversion kann Menschen, die beschuldigt werden, eine Straftat begangen zu haben, vom Gericht oder von der Staatsanwaltschaft unter bestimmten Voraussetzungen angeboten werden (vgl. StPO § 198 (1)). Wenn das Angebot angenommen wird, wird an den Verein *Neustart - Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit* vermittelt. Dieser Verein ist bundesweit für die Straffälligenhilfe zuständig, zu der auch die in dieser Arbeit beforschten Diversionsformen Tauschgleich, Erbringung gemeinnütziger Leistungen und die Probezeit gehören. In dieser Arbeit werden die Auswirkungen auf die Rahmenbedingungen in der Diversion, die Veränderung der Tätigkeiten, die dadurch entstandenen Herausforderungen sowie die Chancen, Möglichkeiten und neuen Konzepte, die sich durch die Covid-19-Pandemie ergeben haben, untersucht.

Der erste Teil beschäftigt sich mit dem Forschungskontext und dem Forschungsdesign. Im darauffolgenden Teil werden die Methodik und der Forschungsprozess erläutert. Im Hauptteil werden die einzelnen Diversionsformen genauer beschrieben, anschließend werden die Forschungsergebnisse und deren Interpretation dargestellt. Im Schlussteil werden die Ergebnisse zusammengefasst und reflektiert und ein Forschungsausblick wird gegeben.

## 2 Forschungskontext und Forschungsdesign

### 2.1 Ausgangslage

In Österreich wird die Resozialisierungshilfe für Straffällige flächendeckend vom Verein *Neustart* angeboten. Die dort tätigen Sozialarbeiter\*innen sind für die Bewährungshilfe, die Haftentlassenenhilfe, den elektronisch überwachten Hausarrest, die Prozessbegleitung für Opfer von Straftaten, Gewaltprävention, Sozialnetzkonferenzen, betreutes Wohnen, Prävention sowie für die diversionellen Maßnahmen Tauschgleich, Probezeit und die Vermittlung gemeinnütziger Leistungen zuständig (vgl. Neustart 2021 a). Soziale Arbeit, wie sie auch in der Diversion umgesetzt wird, ist eine Profession, in der der persönliche Kontakt eine wichtige Rolle spielt. Dieser wurde jedoch am 16.03.2020 aufgrund der steigenden Infektionszahlen mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 von der Bundesregierung unterbunden. Es wurden Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen verhängt, von denen ganz Österreich betroffen war. Für das gesamte Land wurde der Einsatz von digitalen Kommunikationsformen empfohlen oder sogar angeordnet. Dadurch war die Sozialarbeit in ihrer ursprünglichen Form nicht mehr möglich und es mussten neue Wege gefunden werden, die in dieser Arbeit, am Beispiel der Diversion untersucht werden sollen (vgl. Kowarz et al. 2020 a; Stempkowski / Grafl 2020:459f).

### 2.2 Stand der Forschung

In diesem Kapitel wird der Stand der Forschung erläutert. Auf der Suche nach bereits abgeschlossenen Forschungen, hat sich herausgestellt, dass es zum Thema Covid-19 und Diversion wenig Literatur gibt. Bei der Suche auf Online-Suchmaschinen und in Bibliotheken stellte sich heraus, dass es eine Forschungslücke im qualitativen Forschungsbereich zu diesem Thema gibt. Dies liegt voraussichtlich daran, dass es sich um ein aktuelles Thema handelt. Dennoch konnten statistische Daten über Verfahrenserledigungen und eine quantitative Studie gefunden werden, welche in diesem Kapitel präsentiert werden. Diese bilden die Grundlage für das Forschungsvorhaben.

Die Covid-19-Pandemie, die 2020 Österreich erreichte, hat sich in vielen Statistiken bemerkbar gemacht. So auch im Bereich der Kriminalität und Sicherheit. Die gerichtliche Kriminalstatistik verzeichnete im Jahr 2020 den größten relativen Rückgang an gerichtlichen Verurteilungen seit 2000 (vgl. Statistik Austria 2022:20). Im Jahr 2000 wurde die Diversion im Erwachsenenstrafrecht eingeführt, was dazu führte, dass sich die Zahl der Verurteilungen im Vergleich zum Vorjahr um 32,8% reduzierte. 2019 gab es 29.632 gerichtliche Verurteilungen. 2020 sank diese Zahl um 13,7% auf 25.586. Dies ist der tiefste Wert seit dem Bestehen der Statistik seit 1948. Während die Ergebnisse der Verurteilungsstatistik sich in den Jahren 2017 und 2018 stark ähnelten, wurde zwischen 2019 und 2020 eine Bruchlinie durch die Covid-19-Pandemie sichtbar. Die Anzahl der rechtskräftig verurteilten Personen, welche auf Grund von Mehrfachverurteilungen stets niedriger ist als die der absoluten Verurteilungen, betrug im Jahr

2019 27.284 und im Jahr 2020 nur noch 23.716, was einen Rückgang von 13,1% ausmacht. Auch bei den im Jahr 2020 433.811 angezeigten gerichtlich strafbaren Handlungen gab es von 2019 bis 2020 einen bemerkbaren Rückgang von 11,3%. Das gesamte Ausmaß an Kriminalität kann jedoch nicht gemessen werden, da es eine Dunkelziffer von nicht offiziell bekanntgewordenen Fällen gibt. Unter den justiziellen Verfahrenserledigungen versteht man die Gesamtheit der eingestellten Verfahren, der diversionellen Erledigungen, der Freisprüche und der Verurteilungen. Auch diese Zahl sank von 2019 mit 241.473 Erledigungen auf 2020 mit 217.972 Erledigungen um knapp 10 Prozent. Es gab also im Jahr 2020 insgesamt einen Rückgang an dokumentierten Delikten, Anzeigen, Verfahrenseinstellungen, Freisprüchen und Verurteilungen (vgl. ebd.:11-22). Dabei ist zu bedenken, dass es von Seiten der Regierung im Jahr 2020 durch Lockdowns und Kontaktbeschränkungen massive Eingriffe in das soziale und gesellschaftliche Leben gab. Die Mobilität war eingeschränkt, es wurde vermehrt im Homeoffice gearbeitet und die Nachgastronomie wurde vorübergehend geschlossen. Es ist also davon auszugehen, dass die Maßnahmen zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie einen Einfluss auf die Verurteilungen und Anzeigen im Jahr 2020 hatten. Dies könnte auch anhand der Grafik (siehe Abb. 1) über die rechtskräftigen Verurteilungen nach Monaten in den Jahren 2019 und 2020 angenommen werden. Der erste Lockdown in Österreich ist am 16. März 2020 in Kraft getreten. Bereits davor wurden Maßnahmen wie die Schließung der Universitäten gesetzt. Die ersten Lockerungen traten mit 14. April in Kraft (vgl. Kowarz et al. 2020 a). Anhand der Grafik zeigt sich, dass die Verurteilungen zwischen Februar und April stark gesunken sind und zwischen Mai und Juni wieder stark gestiegen sind. Dieser abrupte Rückgang könnte auf die Maßnahmen, die zu dieser Zeit gesetzt wurden, zurückgeführt werden. Die überdurchschnittlichen Verurteilungszahlen ab Mitte April könnten so interpretiert werden, dass Verfahren, die nicht bearbeitet werden konnten, zeitnah nachgeholt wurden.

#### Rechtskräftige Verurteilungen nach Monaten (2019 bis 2020)

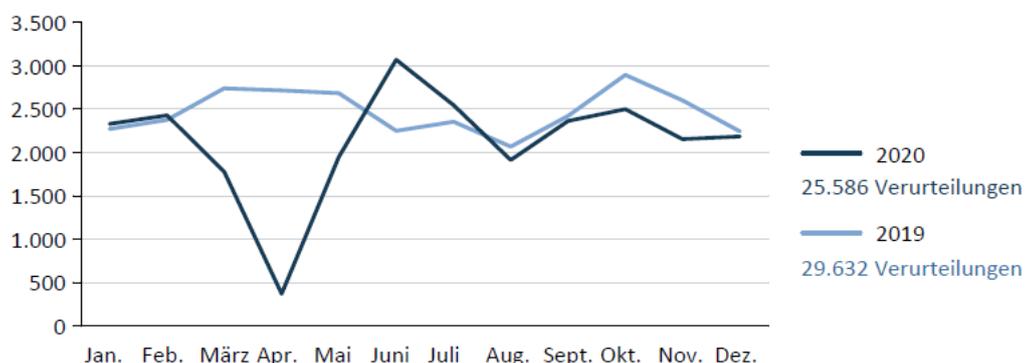


Abb. 1: Rechtskräftige Verurteilungen nach Monaten (2019 bis 2020)

Während sich bei den Zahlen der Verurteilungen zwischen 2019 und 2020 viel geändert hat, zeigten sich bei den Merkmalen der verurteilten Personen nur geringe bis sehr geringe Veränderungen. Die Zusammensetzung der Altersgruppen ist in den Jahren 2019 und 2020 beinahe identisch. Auch bei der Zusammensetzung der Staatsbürgerschaften, des Geschlechts und der Vorstrafen zeigen sich nur marginale Unterschiede zwischen den zwei Jahren (vgl. Statistik Austria 2022:27).

In der Kriminalstatistik werden unter diversionellen Erledigungen auch Erledigungen nach §§ 35/37 SMG (Suchtmittelgesetz) wie beispielsweise Therapie statt Strafe erfasst. Da dies in dieser Arbeit und in der allgemeinen Definition der Diversion jedoch nicht berücksichtigt wird, sind die Zahlen für diese Arbeit nicht relevant, da sie einen falschen Eindruck vermitteln könnten. Auf der Suche nach weiterer Literatur bin ich auf den Sicherheitsbericht des Bundesministeriums für Justiz gestoßen. Dieser gibt genauere Auskünfte über die einzelnen Diversionsformen, die eine weitere Grundlage für die Forschung in dieser Arbeit bilden. 2020 gab es durch die Staatsanwaltschaft und Gerichte 22.102 Diversionsangebote. Im Vorjahr 2019 waren es noch 25.184 Diversionsangebote, das ergibt einen Rückgang der Angebote um 12,24% (vgl. Bundesministerium für Justiz 2022:100). Dabei ist jedoch zu beachten, dass die justiziellen Verfahrenserledigungen wie eben beschrieben, generell stark gesunken sind und dies nicht automatisch bedeutet, dass weniger Personen eine Chance auf die Diversion hatten. Die Diversionsform der Geldbuße wurde 2020 am öftesten angeboten. Dabei handelt es sich um 10.448 Angebote. Dennoch gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang um 11,27%. Den größten Rückgang gab es beim Diversionsangebot der Erbringung gemeinnütziger Leistungen zu verzeichnen. Hier sank die Zahl von 2.317 auf 1.690, was eine Veränderung um -27,06% ausmachte. Die Probezeit wurde 2020 7.282-Mal und im Jahr 2019 8.226-Mal angeboten. Beim Tausch gab es mit einem Rückgang von 7,97% die geringste Veränderung der vier Diversionsformen. Hier gab es 2019 4.193 Angebote und 2020 3.859 Angebote (vgl. ebd.:2022:99f.).

Abgesehen von den statistischen Daten bin ich bei der Suche nach bereits vorhandener Literatur auf eine Studie von 2020 gestoßen, welche sich mit den Auswirkungen des Lockdowns auf die Arbeit von *Neustart* beschäftigt. Dabei handelt es sich um eine quantitative Studie, die online über einen Fragebogen durchgeführt wurde. 188 hauptamtliche Mitarbeiter\*innen aus verschiedenen Bundesländern beantworteten den Fragebogen. Der Untersuchungszeitraum war von 30.04. bis 31.05.2020, also knapp zwei Monate nach dem ersten Lockdown in Österreich. Der größte Teil der Fragen beschäftigte sich mit der Kommunikation mit den Klient\*innen (vgl. Stempkowski / Grafl 2020:459f.).

Die Studie kam zu den Ergebnissen, dass ab dem Inkrafttreten des ersten Lockdowns vermehrt über das Telefon oder Textnachrichten mit den Klient\*innen kommuniziert wurde. Weiters wurden Videokonferenztools eingesetzt, welche intern benutzt wurden. Personen mit hohem Rückfallrisiko hatten auch während des ersten Lockdowns persönlichen Kontakt mit den Sozialarbeiter\*innen. Außerdem hat sich gezeigt, dass der Kontakt bei der Umstellung auf telefonische Beratung nicht zu allen Klient\*innen aufrecht erhalten werden konnte. Weiters wurde erforscht, dass die Hauptprobleme, die durch die Pandemie bei den Klient\*innen entstanden sind, der Verlust des Arbeitsplatzes, finanzielle Probleme und erhöhtes psychisches Belastungserleben waren. Als positive Faktoren für den Umgang der Klient\*innen mit der Pandemie wurden unter anderem Beziehungen, ein stabiles soziales Umfeld, Familie, finanzielle Sicherheit, ein ausreichend großer Wohnraum sowie professionelle Unterstützung und eine Tagesstruktur genannt. Als negative Faktoren für den Umgang mit der Situation wurden unter anderem Isolation und Einsamkeit, Verlust des Arbeitsplatzes, Mehrfachbelastungen durch Kinderbetreuung, beengter Wohnraum, finanzielle Schwierigkeiten und bei Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind, fehlende Rückzugsmöglichkeiten im öffentlichen Raum genannt (vgl. ebd.). Des Weiteren stellte sich

heraus, dass sich in der Diversionsform Vermittlung gemeinnütziger Leistungen Schwierigkeiten ergaben, da manche gemeinnützigen Einrichtungen auf Grund der Sicherheitsmaßnahmen keine Klient\*innen mehr aufnehmen konnten (vgl. ebd:464-468).

## 2.3 Relevanz des Themas

Die Pandemie hat neben den Auswirkungen auf die Gesundheit der Menschen und die Wirtschaft auch viele soziale Probleme verursacht. Dennoch ist die Forschung zum Thema Covid-19 nach wie vor von medizinischen und naturwissenschaftlichen Studien dominiert. Dies zeigt sich auch im eben beschriebenen Stand der Forschung. Die Arbeit von Sozialarbeiter\*innen, wie sie auch in der Diversion erbracht wird, ist jedoch wertvoll und muss ebenso, um die Professionalität zu garantieren, beforscht werden. Dazu gehört auch die Arbeit von Sozialarbeiter\*innen, die in der Diversion tätig sind. Diese ist wertvoll und trägt ebenso zur Sicherheit in Österreich bei. Dies wird im Sicherheitsbericht des Bundesministeriums für Justiz bestätigt. Demnach haben wissenschaftliche Untersuchungen ergeben, dass es nach erfolgreicher Durchführung eines Tauschgleichs oder der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, zukünftig seltener zu einer Verurteilung kommt als bei Personen, die gerichtlich verurteilt werden (vgl. Bundesministerium für Justiz 2022). Aus diesen Gründen ist es unumgänglich, dass das Thema Covid-19 und Diversion beforscht wird.

## 2.4 Problemstellung

Das Problem, welches sich durch die eben beschriebenen Aspekte der vorangegangenen Kapitel stellt, ist, dass es trotz ausschlaggebender Veränderungen der Rahmenbedingungen und des Arbeitssettings in der Diversion keine vorhandenen qualitativen Daten gibt. Daher ist es wichtig, Erfahrungsberichte zu sammeln und herauszufinden, welche Probleme sich durch Covid-19 in der Diversion ergeben haben und wie die dort tätigen Sozialarbeiter\*innen damit umgegangen sind.

## 2.5 Forschungsfragen

Aufgrund der eben beschriebenen Ausgangslage und Problemstellung ergibt sich folgende Hauptforschungsfrage:

- Welchen Einfluss hatte die Covid-19-Pandemie auf den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion und wie wurde die Situation erlebt?

In Bezug auf die Hauptforschungsfrage sollen bestimmte Aspekte näher betrachtet werden, welche als folgende Unterforschungsfragen formuliert wurden:

- Wie hat die Covid-19-Pandemie die Rahmenbedingungen in der Diversion beeinflusst und wie wurde damit umgegangen?

- Inwieweit haben sich die Tätigkeiten der Sozialarbeiter\*innen durch die Covid-19-Pandemie verändert und welche Herausforderungen sind dabei entstanden?
- Welche Chancen, Möglichkeiten und Konzepte haben sich in der Diversion ergeben?

## 2.6 Zielsetzung

Das Ziel dieser Arbeit ist es aufzuzeigen, welchen Einfluss die Covid-19 Pandemie auf den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion ab dem ersten Lockdown in Österreich im März 2020 bis Mitte 2022 hatte. Dabei soll durch Fachliteratur und qualitative Forschungsmethoden, welche in Kapitel 3 näher beschrieben sind, herausgearbeitet werden, welche Veränderungen, Herausforderungen und Chancen durch die Covid-19 Pandemie und den damit einhergehenden Maßnahmen zur Reduktion der Infektionszahlen entstanden sind und wie Sozialarbeiter\*innen, die in der Diversion tätig sind, diese erlebt haben.

# 3 Methodik und Forschungsprozess

In diesem Kapitel wird erläutert, welche Forschungsperspektive und Forschungsmethoden ausgewählt wurden und weshalb diese, für die Beantwortung der oben genannten Forschungsfragen, am besten geeignet scheinen. Zudem wird erklärt, wie die Forschungsmethodik eingesetzt und angewandt wurde.

## 3.1 Forschungsperspektive

Die Methoden, die in dieser Arbeit angewendet werden, stammen aus der empirischen Sozialforschung (vgl. Hug / Poscheschnik 2020:34). Um empirische Daten zu gewinnen und aufzubereiten, gibt es einen wissenschaftlichen Weg, der mit der Erhebung von Daten beginnt. In weiterer Folge werden die Daten aufbereitet und schlussendlich ausgewertet. Für diese drei Schritte gibt es unterschiedliche Methoden, die angepasst an den Forschungsgegenstand und die Forschungsfragen gewählt werden. Diese werden in den folgenden Kapiteln beschrieben (vgl. ebd.:101f.). In der empirischen Sozialforschung wird zwischen der qualitativen und der quantitativen Forschung unterschieden (vgl. Cropley 2011:47). In der quantitativen Forschung werden empirische Sachverhalte durch statistische und mathematische Methoden verarbeitet und als Zahlen dargestellt. Meistens geht es dabei darum, quantitative Angaben über Wahrscheinlichkeiten, Prozentzahlen, Mittelwerte und Verteilungen zu machen. Die qualitative Forschung hingegen setzt sich das Ziel, herauszufinden, wie Menschen einen bestimmten Sachverhalt sehen, welche individuelle Bedeutung er für sie hat und welche Handlungsmotive aus diesem Zusammenhang entstehen (vgl. Gläser-Zikuda 2011:109). Nach Flick (vgl. 2014:12-14) wird die qualitative Forschungsmethode gewählt, wenn es um komplexe Zusammenhänge geht. Wie zum Beispiel in dieser Arbeit der Zusammenhang zwischen Covid-19 und dem Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion behandelt wird, zu dem bisher wenig Vorwissen und Forschung besteht. Darum eignet sich die qualitative Forschung

am besten, um die Forschungsfragen zu beantworten. Qualitative Untersuchungen sind bezüglich der Ergebnisse, im Vergleich zu quantitativen, offener. Ihr Ziel ist es, neue Phänomene und Hypothesen zu entdecken. Im Vordergrund stehen die Entwicklung und Verfeinerung von neuen Theorien bzw. unerwarteter Zusammenhänge. Daher gibt es in der qualitativen Forschung keine vorab formulierten Vorhersagen als Null- oder Alternativhypothesen, die überprüft werden (vgl. Legewie o.A.). Deshalb wird in dieser Arbeit auf die Abbildung von Vorannahmen verzichtet.

### 3.2 Erhebungsmethode Expert\*inneninterview

Das Expert\*inneninterview stellt die Perspektiven und Handlungsweisen der befragten Expert\*innen in den Fokus. Als sogenannte Expert\*innen werden Personen ausgewählt, die über ein spezifisches Fachwissen verfügen, welches für die Forschung von Relevanz ist. Sie werden als Repräsentant\*innen einer bestimmten Gruppe in die Untersuchung einbezogen. Deshalb wurden als Expert\*innen Sozialarbeiter\*innen, welche während der Pandemie in der Diversion tätig waren, gewählt. Diese verfügen über das spezifische Wissen, welches zur Beantwortung der Forschungsfragen benötigt wird. Das Expert\*inneninterview ist eine spezielle Anwendungsform des Leitfadenterviews. Die Methode ermöglicht, durch den Leitfaden, eine Strukturierung des Interviews im Vorhinein und lässt auch Raum für Themen, die während des Gesprächs aufkommen (vgl. Flick 2012:214f.; Flick 2016:115-123).

#### 3.2.1 Ablauf und Setting der Expert\*inneninterviews

Da es keinen bestehenden Kontakt zum Forschungsfeld gab, wurde ein Exposé mit dem Forschungsvorhaben und der Interviewanfrage an *Neustart* in unterschiedliche Bundesländer geschickt. Daraufhin haben sich Sozialarbeiter\*innen aus Wien, Niederösterreich und Salzburg gemeldet. Insgesamt wurden fünf Interviews, in der Dauer von 25 bis 45 Minuten geführt. Drei Interviews, mit Sozialarbeiter\*innen konnten persönlich, in ihren Büros, geführt werden. Die zwei weiteren Interviews wurden über eine Onlinevideokonferenz geführt. Insgesamt wurden drei weibliche Sozialarbeiterinnen und zwei männliche Sozialarbeiter interviewt. Zwei Personen waren in Leitungspositionen, welche neben Informationen aus allen drei Diversionsformen, die von *Neustart* durchgeführt werden, zusätzlich Auskunft über die Koordination des Teams während der Pandemie geben konnten. Zwei Personen waren in den Divisionsbereichen Tausch und Vermittlung gemeinnütziger Leistungen tätig und eine Person war in den Divisionsbereichen Probezeit mit Bewährungshilfe und Vermittlung gemeinnütziger Leistungen tätig. Somit konnte jeder Bereich, in dem *Neustart* in Zusammenhang mit Diversion tätig ist, abgedeckt werden. Auf Grund dessen, dass der Verein *Neustart*, als einziger Verein in Österreich, Tausch, Vermittlung gemeinnütziger Leistungen und die Probezeit mit Bewährungshilfe anbietet, wird dieser nicht anonymisiert. Um dennoch eine adäquate Anonymisierung der befragten Expert\*innen zu garantieren, wurde entschieden, die Geschlechter der Personen sowie die Orte, an denen sie tätig sind, im Ergebnisteil nicht zu benennen.

### 3.3 Datenaufbereitung

Während der Interviews wurde der Ton, mit dem Einverständnis der Befragten, aufgezeichnet. In weiterer Folge wurden die Interviews vollständig transkribiert, um nochmals bewusst in das Gespräch eintauchen zu können und nichts Wesentliches wegzulassen. Die Zeilen aller Transkripte wurden durchgehend nummeriert, um die wesentlichen Textpassagen, im nächsten Schritt, einfacher auswerten zu können.

### 3.4 Auswertungsmethode qualitative Inhaltsanalyse

Die erhobenen Daten wurden mit der inhaltlich strukturierenden, qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet. Dabei wurden, ausgehend von der Forschungsfrage, sieben Phasen durchlaufen (siehe Abb. 2), um das erhobene Material auszuwerten (vgl. Kuckartz 2018:100).



Abb. 2: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierten Inhaltsanalyse

In der ersten Phase des Analyseprozesses wurde der Text sorgfältig gelesen und wichtig erscheinende Textpassagen wurden markiert. Diese leiten die qualitative Inhaltsanalyse ein (vgl. ebd.). Zusätzlich wurden Memos, in Form von kurzen Notizen, über die Kommentarfunktion eingefügt.

Im zweiten Schritt geht es um das Entwickeln von thematischen Hauptkategorien (vgl. ebd.). Diese wurden einerseits aus den markierten Stellen im Transkript und andererseits anhand der Forschungsfragen abgeleitet und bestimmt. Bei diesen Hauptkategorien handelte es sich um die Veränderung der Rahmenbedingungen, die Veränderung des Arbeitsalltags, digitale Technologien und Chancen / Möglichkeiten / Konzepte.

Die dritte Phase stellte den ersten Codierungsprozess dar (vgl. ebd.). Dabei wurde das Material anhand eines Kodierleitfadens, der sich im Anhang befindet, Zeile für Zeile durchgegangen und die Textabschnitte mit vier verschiedenen Farben, in die vier

Hauptkategorien eingeteilt. Manche Textpassagen passten in mehrere Kategorien, diese wurden mit beiden Farben markiert. Die Kategorien digitale Technologien und Chancen überschneiden sich am häufigsten.

In Phase vier und fünf wurden die vorab markierten Textpassagen und die dazugehörigen Zeilennummern in jeweils einem Dokument pro Hauptkategorie zusammengefügt. Anhand dieser Zusammenstellung wurden in weiterer Folge für jede Hauptkategorie Subkategorien gebildet. Diese wurden induktiv bestimmt. In der abgebildeten Tabelle (siehe Tabelle 1) werden die Haupt- und ihre untergeordneten Subkategorien dargestellt.

Tabelle 1: Haupt- und Subkategorien der Auswertung

| <b>Rahmenbedingungen</b>                                   | <b>Arbeitsalltag</b>                  | <b>Digitale Technologien</b>                            | <b>Möglichkeiten, Chancen, Konzepte</b>                    |
|--|---------------------------------------|---|--|
| Allgemeine Veränderungen                                   | Tätigkeiten                           | Eingesetzte digitale Technologien                       | Neue Möglichkeiten, die durch die Pandemie entstanden sind |
| Veränderungen im Tausgleich                                | Beratungssetting und Beratungsinhalte | Erfahrungen mit den eingesetzten digitalen Technologien | Chancen für die zukünftige Arbeit                          |
| Veränderungen in der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen | Umgang innerhalb des Teams            |   | Konzepte, die sich bewährt haben                           |
| Veränderungen in der Probezeit                             |                                       |   |  |
| Organisatorische Herausforderungen                         |                                       |   |  |

Im sechsten Schritt wurde das gesamte Material, in den einzelnen Dokumenten für die Hauptkategorien, nochmals mit den ausdifferenzierten Subkategorien codiert. In weiterer Folge wurden die codierten Textpassagen der Subkategorien in eine Tabelle eingefügt. Diese zugeordneten Haupt- und Subkategorien bildeten nun im letzten Schritt die Basis für die Auswertung und die Interpretation der Ergebnisse.

## 4 Theoretischer Hintergrund

### 4.1 Begriffsdefinitionen

#### Covid-19:

„COVID-19 ist eine durch das Coronavirus SARS-CoV-2 verursachte Infektionskrankheit. Sie wurde erstmals 2019 in der Metropole Wuhan (Provinz Hubei) beschrieben, entwickelte sich im

Januar 2020 in der Volksrepublik China zur Epidemie und breitete sich schließlich zur weltweiten COVID-19-Pandemie aus. Die genaue Ausbruchsquelle ist derzeit noch unbekannt. Es wird angenommen, dass sich das Virus wie andere Erreger von Atemwegserkrankungen hauptsächlich durch Tröpfcheninfektion verbreitet“ (Bundesministerium 2022).

In dieser Arbeit werden neben den medizinischen und biologischen Aspekten auch die sozialen, sowie die Auswirkungen auf das soziale und berufliche Leben der Menschen, welche seit 2019 durch die Covid-19-Pandemie entstanden sind, berücksichtigt.

#### Diversion:

„Die Diversion ist die Möglichkeit der Staatsanwaltschaft oder des Gerichts, bei hinreichend geklärtem Sachverhalt auf die Durchführung eines förmlichen Strafverfahrens zu verzichten“ (Österreich.gv 2022 a). Zu den diversionellen Maßnahmen gehören der Tatausgleich, die Erbringung gemeinnütziger Leistungen, die Probezeit in Verbindung mit Bewährungshilfe und der Erfüllung von Pflichten sowie die Zahlung eines Geldbetrags (vgl. StPO § 198 (1)).

#### 4.2 Voraussetzungen für die Durchführung einer diversionellen Maßnahme

Damit eine Diversion von der Staatsanwaltschaft oder dem Gericht angeboten und in weiterer Folge durchgeführt werden kann, gibt es sieben Voraussetzungen, die abgeklärt werden müssen (vgl. Österreich.gv 2022 b). Dabei handelt es sich um die folgenden Punkte:

1. Bei der Straftat muss es sich um ein Offizialdelikt handeln. Offizialdelikte sind strafbare Handlungen, die von der Staatsanwaltschaft, von Amts wegen verfolgt werden. Beispiele für Offizialdelikte sind Körperverletzung, Diebstahl, Mord oder Raub (vgl. Österreich.gv 2022 b; Österreich.gv 2022 c).
2. Es darf sich nicht um ein „schweres“ Delikt handeln. Für Erwachsene bedeutet das, dass die Straftat, für die sie beschuldigt werden, mit maximal fünf Jahren Freiheitsstrafe bedroht sein darf. Nach dem Jugendstrafrecht gibt es eine solche „höchstzulässige“ Strafdrohung nicht. Bei Sexualstraftaten ist eine Diversion nur möglich, wenn die Tat, für die der\*die Betroffene beschuldigt wird, mit maximal drei Jahren Freiheitsstrafe bedroht ist (vgl. Neustart 2021 b; vgl. Österreich.gv 2022 b).
3. Der Sachverhalt muss hinreichend geklärt sein. Der Stand der Ermittlungen muss daher zur Erhebung einer Anklage ausreichen. Das bedeutet, dass die Wahrscheinlichkeit, dass die beschuldigte Person auf Grund der vorliegenden Beweislage verurteilt wird, hoch sein muss. Der\*die Beschuldigte im Strafverfahren muss zwar kein Geständnis ablegen, aber zumindest eingeschränkt Verantwortung für die Tat übernehmen (vgl. ebd.).
4. Die Tat darf nicht den Tod eines Menschen zur Folge gehabt haben. Dabei gibt es eine Ausnahme. Wenn der\*die Beschuldigte einen\*eine Angehörige\*n fahrlässig getötet hat und dadurch psychisch schwer belastet ist, kann entschieden werden, dass Diversion möglich ist, da eine Strafe nicht angebracht wäre (vgl. ebd.).

5. Es darf keine schwere Schuld bestehen. Die Einstellung gegenüber gesellschaftlichen Werten sowie die persönliche Schuld der beschuldigten Person, beeinflussen die Entscheidung, ob Diversion angeboten wird oder nicht. Wenn die beschuldigte Person im Nachhinein versucht die Tat wieder gut zu machen, reduziert sich der Schuldvorwurf (vgl. ebd.).
6. Es darf keine spezial- oder generalpräventiven Bedenken geben. Das bedeutet, dass die diversionelle Erledigung besser als eine Strafe geeignet erscheinen soll und eine gerichtliche Strafe nicht als notwendig angesehen wird, um die beschuldigte Person von weiteren strafbaren Handlungen abzuhalten bzw. um Nachahmungstäter\*innen entgegenzuwirken (vgl. ebd.).
7. Die beschuldigte Person muss mit der Diversion einverstanden sein und ihre Folgen akzeptieren. Das bedeutet, beschuldigte Personen können nicht zu diversionellen Maßnahmen gezwungen werden, sie finden nur statt, wenn sich die Person freiwillig dazu bereiterklärt (vgl. Österreich.gv 2022 b).

### 4.3 Diversionsformen

Für die Durchführung von intervenierenden, sozialkonstruktiven Diversionsformen ist der Verein *Neustart* und die dort tätigen Sozialarbeiter\*innen zuständig. Zu diesen diversionellen Maßnahmen gehört der Tatausgleich, die Erbringung gemeinnütziger Leistungen und die Probezeit mit Bewährungshilfe. Eine weitere Diversionsform, an der *Neustart* nicht beteiligt ist, ist die Zahlung eines Geldbetrags. Für alle Diversionsformen gilt, dass bei rechtmäßiger Beendigung der Diversionsmaßnahme auf die Verfolgung des förmlichen Strafverfahrens und dessen Beendigung durch Schuldspruch verzichtet wird. Dadurch erfolgt kein Eintrag ins Strafregister. Justizintern wird eine abgeschlossene Diversion allerdings für zehn Jahre gespeichert. Wird die Diversion nicht rechtmäßig beendet, so wird das Strafverfahren wieder aufgenommen. In den folgenden Unterkapiteln werden die drei Diversionsformen, die von *Neustart* durchgeführt werden, genauer beschrieben (vgl. Bundesministerium für Justiz 2022:96; Neustart 2021 a; Österreich.gv 2022 a).

#### 4.3.1 Tatausgleich

Im Tatausgleich muss die beschuldigte Person bereit sein, für die vorgeworfene Tat einzustehen und sich mit deren Ursachen auseinanderzusetzen. Allfällige Folgen der Tat müssen von dem\*der Beschuldigten auf eine Weise, die den Umständen geeignet erscheint, durch eine Schadenswiedergutmachung oder einen sonstigen Beitrag zur Wiedergutmachung der Tat ausgeglichen werden (vgl. StPO § 204 (1)). Der Tatausgleich wird vorrangig dann gewählt, wenn Rechtsgüter einer Person unmittelbar beeinträchtigt sind. Nach der Zuweisung durch die Staatsanwaltschaft oder das Gericht erfolgt der Tatausgleich beim Verein *Neustart*. Dabei werden Sozialarbeiter\*innen als Konfliktregler\*innen zwischen den beteiligten Personen (Täter\*in und Opfer) eingesetzt. Das Ziel des Tatausgleichs ist es, durch eine neutrale

Vermittlung zwischen Täter\*in und Opfer einen Ausgleich zu ermöglichen und eine faire und tragfähige Lösung für alle Beteiligten zu finden. In diesen betreuten Gesprächen können Anliegen, die den Beteiligten wichtig sind, geklärt werden und Ausgleichsvereinbarungen mit dem Opfer getroffen werden. Dabei geht es oft um Schadenswiedergutmachung bzw. die Bereitschaft des\*der Beschuldigten, seine Verhaltensweisen in Zukunft zu ändern (vgl. Neustart 2021 c; vgl. Österreich.gv 2022 d). Eine wichtige Voraussetzung für die Durchführung eines Tatausgleichs ist, dass das Opfer dem Tatausgleich zustimmt. Wenn der\*die Täter\*in zum Tatzeitpunkt jünger als 21 Jahre ist, wird keine Zustimmung des Opfers benötigt. Die Staatsanwaltschaft wird durch die Sozialarbeiter\*innen, die für die Konfliktregelung zuständig sind, über die Ausgleichsvereinbarungen und die Ergebnisse informiert (vgl. Österreich.gv 2022 d). Abgesehen davon sind die Konfliktregler\*innen zur Verschwiegenheit verpflichtet. Bei der Durchführung des Tatausgleichs werden zuerst Einzelgespräche mit allen beteiligten Personen geführt, in denen unter anderem die Anliegen der einzelnen Personen besprochen werden. In weiterer Folge findet ein Ausgleichsgespräch statt, in dem wichtige Themen und der zukünftige Umgang zwischen Täter\*in und Opfer geklärt werden. Die Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten. Opfer haben die Möglichkeit, eine Vertrauensperson hinzuziehen. Durch die Durchführung eines Tatausgleichs können Schadenswiedergutmachungen ohne ein aufwendiges Zivilverfahren stattfinden, Gespräche in einem geschützten Raum, unter der Anleitung von Sozialarbeiter\*innen, stattfinden und die berechtigten Interessen der Opfer können gewahrt werden. Bei einer Einigung wird das Strafverfahren in weiterer Folge voraussichtlich eingestellt. Kommt kein Ausgleich zu Stande, ist mit einer Wiederaufnahme des Strafverfahrens zu rechnen (vgl. Neustart 2021 c).

#### 4.3.2 Erbringung gemeinnütziger Leistungen

Wenn die Voraussetzungen für die Diversion erfüllt sind und der\*die Beschuldigte sich ausdrücklich dazu bereiterklärt unentgeltlich gemeinnützige Leistungen, in einer festgelegten Frist von maximal sechs Monaten, zu erbringen, kann die Diversionsform Erbringung einer gemeinnützigen Leistung, durchgeführt werden. (vgl. StPO § 201 (1)). Die Bereitschaft, die Maßnahme durchzuführen, soll zum Ausdruck bringen, dass der\*die Beschuldigte für seine\*ihre Tat einsteht. Die gemeinnützige Leistung muss in der Freizeit, unentgeltlich, in einer gemeinnützigen Organisation, erbracht werden. Das Stundenausmaß beträgt bei Erwachsenen maximal acht Stunden täglich und die Leistung darf nicht mehr als 40 Stunden pro Woche in Anspruch nehmen. Insgesamt dürfen 240 Stunden nicht überschritten werden. Bei Personen unter 18 Jahren dürfen täglich maximal sechs Stunden geleistet werden und wöchentlich dürfen 20 Stunden nicht überschritten werden. Insgesamt darf die gemeinnützige Leistung bei Personen unter 18 Jahren nicht mehr als 120 Stunden in Anspruch nehmen. Wenn die beschuldigte Person sich in einer Ausbildung oder einer Fortbildung befindet sowie, wenn sie einer Berufstätigkeit nachgeht, muss darauf Rücksicht genommen werden. Zusätzlich kann der beschuldigten Person auferlegt werden, dass sie den Schaden, der durch die Tat entstanden ist, ersetzen muss. Dies kann beispielsweise eine Schmerzensgeldzahlung oder die Zahlung einer Reparatur für einen durch die Tat beschädigten Gegenstand des Opfers, sein (vgl. Neustart 2021 d; vgl. Österreich.gv 2022 e). Die Vermittlung zu den gemeinnützigen Organisationen erfolgt durch den Verein *Neustart*. Durch den\*die zuständige\*n Sozialarbeiter\*in wird zu einem Erstgespräch geladen, bei dem, unter anderem,

die Präferenzen für den Einsatz besprochen werden. Daraufhin erfolgt die Vermittlung. Wenn die Stunden rechtmäßig erbracht wurden, ist mit dem Rücktritt der Strafverfolgung zu rechnen (vgl. Neustart 2021 d).

#### 4.3.3 Probezeit mit Bewährungshilfe

Die Verfolgung des Strafverfahrens kann von der Staatsanwaltschaft unter der Bestimmung einer Probezeit, mit Bewährungshilfe von ein bis zu zwei Jahren, vorläufig eingestellt werden. Dies wird jedoch davon abhängig gemacht, ob der\*die Beschuldigte sich ausdrücklich dazu bereiterklärt, während der Probezeit auferlegte Pflichten zu erfüllen und sich von einem\*einer Bewährungshelfer\*in betreuen zu lassen. Dazu gehört insbesondere, den entstandenen Schaden, soweit es geht wieder gut zu machen, oder sonstig zum Ausgleich der Folgen der Tat, des\*der Beschuldigten, beizutragen (vgl. StPO § 203 (1); vgl. StPO § 203 (2)). Die Probezeit wird nur angeboten, soweit sie möglich und zweckmäßig ist. Während der Probezeit darf die beschuldigte Person keine strafbaren Handlungen begehen, ansonsten wird das Strafverfahren weitergeführt. Eine zusätzlich auferlegte Pflicht kann beispielsweise die Teilnahme an einem Antigewalttraining sein. Soweit im auferlegten Zeitraum keine Straftaten begangen, die Pflichten erfüllt wurden und der Kontakt zur Bewährungshilfe eingehalten wurde, ist das Strafverfahren, nach Ablauf der Probezeit, endgültig einzustellen (vgl. Neustart 2021 e).

## 5 Darstellung der Forschungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Forschungsergebnisse, die durch die Anwendung der beschriebenen Methoden entstanden sind, präsentiert und interpretiert. Teilweise wurden die Ergebnisse durch Fachliteratur gestützt. Der erste Teil der Ergebnisse beschäftigt sich mit den Veränderungen der Rahmenbedingungen, die sich durch die Covid-19-Pandemie ergeben haben. Dabei wird auf die Veränderungen der Zuweisungen zu den intervenierenden sozialkonstruktiven Diversionsmaßnahmen eingegangen. Des Weiteren wird die Veränderung der Ausgangssituation durch die Covid-Maßnahmen und die dadurch entstandenen Herausforderungen beschrieben. Zudem wird erläutert, wie Sozialarbeiter\*innen mit der neuen Situation umgegangen sind und welche organisatorischen Herausforderungen entstanden sind. Der zweite Teil beschäftigt sich mit der Veränderung des Arbeitsalltags der Sozialarbeiter\*innen. Dabei wird auf die Tätigkeiten, das Beratungssetting und die Beratungsinhalte eingegangen. Des Weiteren wird der Umgang innerhalb des Teams beschrieben. Der darauffolgende Teil widmet sich den digitalen Technologien, die eingesetzt wurden, um den Betrieb trotz der Umstellung aufrechterhalten zu können. Im letzten Teil wird auf Konzepte, die sich in der Pandemie bewährt haben und neue Chancen und Möglichkeiten eingegangen.

## 5.1 Auswirkungen der Covid-19 Pandemie auf die Rahmenbedingungen in der Diversion

In diesem Kapitel werden die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Rahmenbedingungen in der Diversion und der Umgang mit diesen Veränderungen dargestellt. Am Anfang wird ein kurzer Überblick über die Maßnahmen, die für die gesamte Bevölkerung galten, gegeben. In weiterer Folge werden die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Zuweisung von Klient\*innen erläutert und auf Veränderungen der Rahmenbedingungen sowie organisatorische Herausforderungen, die dadurch entstanden sind, eingegangen.

Am 25.02.2020 wurde der erste Covid-19-Fall in Österreich gemeldet. Am 16.03.2020 trat schließlich der erste Lockdown in Kraft (vgl. Kowarz et al. 2020 a). Am ersten Mai 2020 wurden wieder Lockerungsschritte gesetzt. Das Tragen eines Mund-Nasen Schutzes wurde teilweise in Supermärkten, öffentlichen Verkehrsmitteln und Apotheken zur Pflicht (vgl. Kowarz et al. 2020 b). Am 13. Oktober 2020 wurde der Beginn der 2. Welle der Pandemie verkündet und weitere kontaktbeschränkende Maßnahmen traten in Kraft (vgl. Kowarz et al. 2020 c). Am dritten November trat schließlich der Lockdown „light“ mit der Schließung von Universitäten und Ausgangsbeschränkungen zwischen 20:00 und 06:00 Uhr in Kraft. Nur wenig Zeit später, am 17.11.2020 begann der 2. „harte“ Lockdown mit Ausgangsbeschränkungen rund um die Uhr. Am 07.12.2020 wurden die Maßnahmen wieder etwas gelockert. Der Lockdown wurde wieder als Lockdown „light“ bezeichnet. Diese Lockerungen hielten jedoch nicht lange an und der dritte „harte“ Lockdown trat am 26.12.2020 in Kraft. Dieser wurde am 8. Februar 2021 wieder beendet (vgl. Kowarz et al. 2021 a). In weiterer Folge wurde am 13. März die erste Million Impfdosen verimpft und regionale Lockdowns in den einzelnen Bundesländern wurden beendet (vgl. Kowarz et al. 2021 b). Im Laufe der Pandemie gab es unterschiedliche Zutrittsregelungen für manche Bereiche. Vorerst gab es eine 3G-Regelung, welche geimpften, getesteten und genesenen Personen den Zutritt gewährte. Am ersten Oktober 2021 trat die FFP2-Maskenpflicht im gesamten Einzelhandel ein und eine 2G-Regelung (geimpft oder genesen) wurde für gewisse Bereiche eingeführt. Des Weiteren gab es eine 2,5G-Regelung, welche geimpften, genesenen und PCR-getesteten Personen den Zutritt für gewisse Institutionen, gewährte. Am 15. November 2021 trat der Lockdown für ungeimpfte Personen ein. Nur kurze Zeit darauf am 22. November trat erneut ein bundesweiter Lockdown in Kraft. Und die Arbeit im Homeoffice wurde empfohlen (vgl. Kowarz et al. 2021 c). Am 12. Dezember gab es erste, nicht bundesweite, Öffnungsschritte bei zurückgehendem Infektionsgeschehen. In weiterer Folge wurden immer mehr Lockerungen verkündet und es kam zu keinen Lockdowns mehr (vgl. Kowarz et al 2022). Diese Ausführungen sind lediglich eine kurze Zusammenfassung der gesetzten Schritte der Bundesregierung und zeigen bereits die Komplexität der Maßnahmen. Diese gesetzten Maßnahmen bildeten die Grundlage für die Änderungen der Rahmenbedingungen in der Diversion.

### 5.1.1 Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Zuweisungen in der Diversion

Wie bereits im Kapitel Stand der Forschung (siehe Kapitel 2.2) erwähnt, sind die angezeigten gerichtlich strafbaren Handlungen 2020 zurückgegangen und dadurch gab es auch weniger

Zuweisungen durch die Staatsanwaltschaft oder durch das Gericht an Neustart (vgl. Statistik Austria 2022:18-22; Bundesministerium für Justiz 2022: 102). Das Thema Zuweisungen war in allen Interviews präsent. Im ITV1 (Interview 1) wurde berichtet, dass man den Rückgang der Zuweisungen vor allem in der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen gesehen hat (vgl. TI1 2022 Z:7). Dies bestätigt auch der Sicherheitsbericht des Bundesministeriums für Justiz, in dem beschrieben ist, dass 2020 die ausschlaggebendste Veränderung von -27,06 Prozent bei den Diversionsangeboten in der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen verzeichnet wurde (vgl. Bundesministerium für Justiz 2022:100). Auch im Tatausgleich sind die Zahlen gesunken (vgl. ebd.; TI1 2022 Z:11-13). Dies führten die Befragten darauf zurück, dass es durch die Schließung der Gastronomie und die Einschränkungen des öffentlichen Lebens zu Beginn der Pandemie generell zu weniger Vorfällen kam, da die Menschen vermehrt zu Hause blieben. Dadurch kam es auch zu weniger situativen Konflikten wie tätliche Auseinandersetzungen, die oft an öffentlichen Orten, an denen sich Menschen begegnen auftreten. Als Beispiele wurden Bars, Wirtshäuser, Feuerwehrfeste oder öffentliche Plätze wie der Donaukanal in Wien genannt (vgl. TI1 2022 Z:9-11; TI2 2022 Z:65-58; TI3 2022 Z:257-269). Im ITV2 wurde ergänzt, dass auch Delikte wie Vandalismus und Diebstahl durch die Ausgangsbeschränkungen zurückgegangen sind (vgl. TI2 2022 Z:54-56). Im ITV3 wurde davon berichtet, dass situative Konflikte zurückgegangen sind, aber dafür innerfamiliäre Konflikte bzw. Konflikte im sozialen Nahbereich im Tatausgleich gestiegen sind (vgl. TI3 2022 Z:257-260). Das wurde auch von einer anderen befragten Person bekräftigt. Es wurde berichtet, dass die Hauptzielgruppe des Tatausgleichs, Beschuldigte und Opfer situativer Gewalt, fast gänzlich verschwunden ist und dadurch der Anteil an Fällen mit häuslicher Gewalt überproportional groß geworden ist. Laut der befragten Person waren teilweise 30 bis 50 Prozent der Delikte im Tatausgleich zur Anfangszeit der Pandemie häusliche Gewalt. Als die Maßnahmen wieder aufgehoben wurden, habe sich dies wieder geändert und es kamen wieder mehr Zuweisungen durch situative Gewaltstraftaten (vgl. TI2 Z:66-74). In einem Interview wurde erzählt, dass durch die Covid-19-Pandemie auch neue Deliktzuweisungsgründe entstanden sind, die es vorher nicht gab. Dabei handelt es sich um Straftaten, die auf Demonstrationen gegen die Covid-19-Maßnahmen der Bundesregierung begangen wurden (vgl. TI4 2022 Z:210-214). 2022, zwei Jahre nach dem Beginn der Pandemie haben sich die Zuweisungen wieder geändert.

„Was wir gemerkt haben, [...] der Tatausgleich ist während der akuten Covid-Phase stark zurückgegangen, jetzt gehen die Zahlen [der Zuweisungen; d. Verf.] wieder bergauf, das heißt, wenn nichts Großartiges an Maßnahmen wäre, könnten wir da vielleicht wieder die Zahlen erreichen, die wir vor Covid gehabt haben“ (TI2 2022 Z:245-248).

Diese Ergebnisse legen die Annahme nahe, dass die Zuweisungszahlen in der Diversion mit den gesetzten Maßnahmen, zur Reduktion des Infektionsgeschehens mit Covid-19 zusammenhängen. Durch die Lockdowns und das dadurch eingeschränkte öffentliche Leben, sind zu Beginn der Pandemie generell weniger Delikte begangen worden und die Orte, an denen Delikte begangen wurden, haben sich vermehrt vom öffentlichen Raum in den privaten Bereich verlegt. Das hat sich in weiterer Folge auch auf die Deliktzuweisungsgründe in der Diversion ausgewirkt. Dadurch, dass es aktuell wenige Maßnahmen gibt und die Zuweisungszahlen wieder gestiegen sind, könnte sich diese Annahme bestätigen.

### 5.1.2 Veränderung der Ausgangssituation und Umgang mit Covid-19-Maßnahmen

Das Thema Veränderungen durch die Covid-19-Maßnahmen in der Einrichtung wurde auf Grund der verschiedenen Tätigkeitsfelder der Sozialarbeiter\*innen unterschiedlich erlebt. Eine befragte Person, die in einer Leitungsposition tätig ist, brachte einen allgemeinen Überblick über die Umstellungen und Maßnahmen am Beginn der Pandemie. Die Personen, die im direkten Kontakt mit den Klient\*innen im Tausch, bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen oder in der Probezeit tätig sind, berichteten über die spezifischen Änderungen, die sie innerhalb der Diversionsformen, in denen sie tätig sind, gemacht haben.

Der erste Lockdown im März 2020 hatte die größten Auswirkungen auf die Arbeit von *Neustart*. Im Zuge dieses Lockdowns wurde die Betreuung der Klient\*innen telefonisch gehandhabt. Die Mitarbeiter\*innen arbeiteten aus dem Homeoffice und abgesehen von Krisenfällen und Personen mit hohem Rückfallrisiko gab es vorerst keinen persönlichen Kontakt mit den Klient\*innen mehr (vgl. TI2 2022 Z:30-34).

Ab Mai 2020 wurde langsam in den Regelbetrieb zurückgekehrt und es fanden unter strengen Sicherheitsauflagen wieder persönliche Kontakte mit den Klient\*innen, in den Einrichtungen statt. Auch die Kontaktfrequenz, die während des Lockdowns reduziert wurde, kehrte im Mai 2020 wieder im gleichen Ausmaß wie vor dem Lockdown zurück. Die wurde auch in einem weiteren Interview so beschrieben. Im ITV3 wurde ausgeführt, dass nach dem Homeoffice Führungskräfte und ein Journaldienst in den Einrichtungen waren. Teambesprechungen wurden im Laufe der Pandemie fast durchgehend über Onlinevideokonferenztools geführt (vgl. TI3 2022 Z:16-17). Bei der Wiederöffnung der Einrichtung gab es eine Maskenpflicht. Dabei handelte es sich am Anfang um einen Mund-Nasen-Schutz und später, war es verpflichtend eine FFP2 Maske zu tragen. Zudem mussten sich alle Personen, die eine Einrichtung von *Neustart* betreten haben, die Hände desinfizieren. In den Warteräumen, in denen sich die Klient\*innen bis zu ihrem Termin aufhalten, durften sich nur noch maximal zwei Personen aufhalten. Es gab auch eine maximale Verweildauer im Warteraum von fünf Minuten, was bedeutete, dass die Klient\*innen pünktlich zu ihren Terminen kommen mussten, damit sie gleich nach dem Eintreffen, von dem\*der betreuenden Sozialarbeiter\*in abgeholt werden konnten. Die Maskenpflicht galt auch während der Gespräche für Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen. Die Besprechungen innerhalb des Teams wurden, auf das wenigste Maß reduziert und mehrheitlich über Onlinevideokonferenztools durchgeführt. Auch Sozialräume wie Küchen, durften nur von einem\*einer Mitarbeiter\*in auf einmal betreten werden (vgl. TI2 2022 Z:30-51).

Ab ungefähr Mitte Juni konnte der Normalbetrieb wieder aufgenommen werden (vgl. TI1 2022 Z:119-121). *Neustart* hatte die ganze Pandemie über einheitliche Regelungen und Maßnahmen für den Kontakt mit Klient\*innen und innerhalb des Teams, die von der Geschäftsführung bei Veränderungen zeitnah an alle Einrichtungen geschickt wurden. Dennoch ist es möglich, dass Regelungen in kleineren Zweigstellen oder in unterschiedlichen Bundesländern von den eben subjektiv beschriebenen abweichen.

Die geringsten Auswirkungen hatten die Maßnahmen und Regelungen auf die Diversionsform Probezeit mit Bewährungshilfe. Hier werden üblicherweise Personen, die vom Gericht oder der Staatsanwaltschaft zugewiesen werden, von Sozialarbeiter\*innen betreut, um eine nachhaltige Reduzierung des Deliktrisikos zu erreichen. Daran hat sich auch durch die

Maßnahmen nichts geändert. Die Umstellung von persönlichen Treffen auf telefonischen Kontakt, betraf jedoch auch die Klient\*innen und Mitarbeiter\*innen in dieser Diversionsform. Dabei handelte es sich jedoch lediglich um einen Monat. Bereits im April konnte die persönliche Betreuung in der Bewährungshilfe wieder Schritt für Schritt aufgenommen werden. Als erstes wurden Personen, bei denen ein hohes Rückfallrisiko besteht, wieder zu persönlichen Gesprächen eingeladen. Je niedriger das Rückfallrisiko war, desto länger wurde, wenn dies auf Grund der Maßnahmen notwendig war, auf den persönlichen Kontakt verzichtet. Generell war es jedoch wichtig, die Klient\*innen wieder so schnell wie möglich in das Setting des persönlichen Kontakts zurückzuholen, da es sich in der Probezeit mit Bewährungshilfe um einen Zwangskontext handelt und *Neustart* die Aufgabe hat, mit den zugewiesenen Personen zu arbeiten (vgl. TI1 2022 Z:24-39). Auf Grund dessen, dass der persönliche Kontakt nach einem Monat wieder aufgenommen werden konnte, stellten sich nicht so viele Herausforderungen wie beispielsweise im Tatausgleich heraus.

Im Tatausgleich stellten sich durch die Umstellung auf Homeoffice und die darauffolgenden Abstands- und Maskenregelungen große Veränderungen der Ausgangssituation dar. Üblicherweise sind im Tatausgleich mindestens drei Personen (Sozialarbeiter\*in, Beschuldigte\*r, Opfer) am Ausgleichsgespräch beteiligt. Diese Gespräche konnten vorerst nicht mehr durchgeführt werden, da dies übers Telefon nicht möglich wäre. Dabei handelte es sich jedoch nur um ungefähr einen Monat. Als die Einrichtungen wieder öffneten, war es nicht mehr möglich, für die Opfer Vertrauenspersonen hinzuzuziehen, da darauf geschaut werden musste, dass so wenige Personen wie möglich zusammentrafen (vgl. TI2 2022 Z:79-81). Um trotz der Änderungen der Ausgangssituation weiterarbeiten zu können wurde davon berichtet, dass in der Zeit, in der Kontakt ausschließlich telefonisch war, versucht wurde die Einzelgespräche übers Telefon zu führen, damit die Ausgleichsgespräche, die in dieser Zeit nicht möglich waren, sofort stattfinden können, wenn die Einrichtung wieder öffnet (vgl. TI1 2022 Z:32-35). Im ITV2 und ITV3 wurde der Einsatz von Videodolmetscher\*innen angesprochen. Dadurch konnte die Anzahl der Personen, die sich in einem Raum befinden reduziert werden und Ausgleichsgespräche konnten wieder durchgeführt werden (vgl. TI2 2022 Z:81-87). Im ITV5 erzählte die befragte Person, dass sie auf Grund einer Covid-19-risikogruppenangehörigen Person aus ihrem näheren sozialen Umfeld, seit Beginn der Covid-19-Pandemie, überdurchschnittlich aus dem Homeoffice arbeitet (vgl. TI5 2022 Z:24-26). Diese Person berichtete davon, dass sie auch Videokonferenzen mit Klient\*innen von zu Hause aus machte. Des Weiteren erzählte die befragte Person als Einzige auch davon, Tatausgleiche gehabt zu haben, bei denen sie die Beteiligten kein einziges Mal persönlich gesehen hat.

„Ich hatte vorher [vor der Pandemie; d. Verf.] noch nie einen Tatausgleich geführt, wo ich Menschen nie persönlich gesehen habe. In dem Fall hatte ich aber solche Situationen, dass ich mit Menschen telefonisch verkehrt bin, die Informationen hin und her vermittelt habe und es gab dann ein gemeinsames Ergebnis. Das habe ich dann am Computer verschriftlicht Das habe ich dann am Computer verschriftlicht und per E-Mail oder Post zugeschickt, das haben die Menschen dann unterschrieben und das Verfahren wurde damit so beendet. Auch Schadensersatzzahlungen gingen so über die Bühne und, und, und. Also komplette Konfliktregelungen so wie früher [vor der Pandemie; d. Verf.], nur habe ich die Menschen nie gesehen“ (TI5 Z:208-214).

Dazu wurde ergänzt, dass die Person bereits knapp 30 Jahre Berufserfahrung hat und dass jüngere Mitarbeiter\*innen nicht so gehandelt haben. Dennoch erzählte die befragte Person, dass sie mindestens ein Drittel ihrer Fälle so bearbeitete. Die Abwägung ob persönlicher Kontakt notwendig ist oder nicht, erfolgte durch Gefühl und Erfahrung (vgl. TI5 2022 Z: 217-229).

Bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen spielen die gemeinnützigen Einrichtungen, bei denen die Leistungen erbracht werden, eine große Rolle. Diese Einrichtungen (z. B. Pflegeheime) waren durch die Pandemie selbst stark betroffen und hatten auf Grund der Sicherheitsvorkehrungen für die Personen, die in der Einrichtung betreut werden, teilweise keine Möglichkeiten mehr außenstehende Personen in die Einrichtung zu lassen. Dadurch hat sich die Vermittlung der Klient\*innen für die Sozialarbeiter\*innen von *Neustart* erschwert. Dieses Thema wurde von allen Personen, die mit der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen zu tun haben, angesprochen. Im ITV2 wurde erklärt, dass die Vermittlung aus dem Grund schwierig war, weil ein Großteil der gemeinnützigen Einrichtungen der Betreuung und Pflege von alten Menschen und Menschen mit Behinderung zuzurechnen sind und diese die Aufnahme von Klient\*innen gestoppt haben (vgl. TI2 2022 Z:61-66). Da die Vermittlung und die Erbringung der gemeinnützigen Leistungen während des ersten Monats der Pandemie, nicht oder nur sehr schwer möglich waren, wurden am 26.03.2020, zehn Tage nach dem Inkrafttreten des ersten Lockdowns, besondere Vorkehrungen im Anwendungsbereich des Strafvollzugsgesetzes zur Verhinderung der Verbreitung von Covid-19, kundgemacht. Dabei wurden alle verfahrensrechtlichen Fristen nach § 1 StVG für einen vorläufigen Zeitraum unterbrochen. Zusätzlich wurde beschlossen, dass der Aufschub des Strafvollzuges nicht zu widerrufen ist, wenn gemeinnützige Leistungen durch die gesetzten Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung von Covid-19, nicht erbracht werden können (vgl. Stempkowski / Grafl 2020). Strafverfahren wurden also in dieser Zeit nicht wieder aufgenommen, wenn die gemeinnützigen Leistungen auf Grund der Covid-19-Maßnahmen wie in den Pflegeeinrichtungen nicht weiter erbracht werden konnten. Dieses Gesetz hat die Arbeit der Befragten erleichtert.

„Ich möchte jetzt zuerst auf die gemeinnützigen Leistungen eingehen, weil die ja an ganz klare Fristen vom Gesetz gebunden sind, und da hat der Gesetzgeber sehr, sehr schnell reagiert und Fristen verlängert bzw. ausgesetzt. Und das hats jetzt im ersten Schritt einfach erleichtert, weil wir nach dem harten Lockdown einfach ganz, ganz schwer Menschen vermitteln konnten“ (TI3 2022 Z:38-42).

Im Laufe der Pandemie änderten sich die Sicherheitsmaßnahmen der Einrichtungen immer wieder. Daher haben die Sozialarbeiter\*innen immer wieder bei den Einrichtungen angerufen und nachfragen müssen, wie der momentane Stand ist und ob sie derzeit Klient\*innen aufnehmen können (vgl. TI1 2022 Z:293-295).

Eine befragte Person berichtete davon, dass sie im ersten Lockdown die Erstgespräche, die üblicherweise persönlich stattfinden, telefonisch gemacht hat und die Personen auch in weiterer Folge telefonisch an die Einrichtungen vermittelt hat. Dadurch gab es erstmalig Klient\*innen, die die gemeinnützigen Leistungen erbracht haben und dabei kein einziges Mal von der\*dem zuständige\*n Sozialarbeiter\*in gesehen wurden (vgl. TI4 2022 Z:15-20). Es sind im Laufe der Pandemie jedoch nicht nur Plätze zur Erbringung gemeinnütziger Leistungen weggefallen, sondern auch in manchen Einrichtungen neue Plätze entstanden. Dafür wurden

als Beispiele Plätze in Sozialmärkten oder Tierpflegeheimen genannt, dies konnte den Ausfall der Pflegeeinrichtungen etwas abfangen (vgl. TI2 2022 Z:61-66).

Die eben beschriebenen Ergebnisse über die Veränderungen durch die Covid-19-Maßnahmen in der Diversion und den Umgang damit, legen die Hypothese nahe, dass nicht jede Diversionsform im gleichen Ausmaß von der Pandemie betroffen ist. Die Diversionsformen Tausch und Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, in denen Kontakt mit mehreren Personen bzw. auch mit außenstehenden Organisationen notwendig ist, waren stärker durch die Maßnahmen betroffen als die Diversionsform Probezeit, in der es sich nur um einen ein-zu-eines-Kontakt handelt. Es lässt sich annehmen, dass die Umstellungen und der Umgang damit nicht nur von den gesetzlichen Maßnahmen und den Entscheidungen der Organisation abhängen, sondern auch von den Gesetzgeber\*innen und den Kooperationspartner\*innen. Diese äußeren Einflüsse konnten die Arbeit sowohl erleichtern, als auch erschweren.

### 5.1.3 Organisatorische Herausforderungen im Zuge der Umstellungen

Durch die Umstellung des regulären Betriebes auf Homeoffice sind, vor allem zu Beginn der Pandemie, organisatorische Herausforderungen entstanden. Diese haben sich in den fünf Interviews vielfältig dargestellt. Im ITV1 wurde das Arbeiten aus dem Homeoffice als organisatorisch schwierig beschrieben. Der Wohnraum der zu damaligen Zeit zur Verfügung stand, war zu klein, um mit Kindern im Haushalt aus dem Homeoffice zu arbeiten. Auf Grund der beengten Wohnsituation stellte sich auch das Führen von privaten Gesprächen mit Klient\*innen als schwer dar. Außerdem fehlte es in der ersten Zeit an technischer Ausrüstung, da nicht für jede Person im Haus ein Laptop zur Verfügung stand. Es wurde berichtet, dass Laptops aus dem Büro erst einige Zeit später ausgeborgt werden konnten, weshalb die Organisation innerhalb der Familie viel Aufwand erforderte und von der befragten Person als schwierige Zeit erlebt wurde (vgl. TI1 2022 Z:12-21). Auch die Studie über die Auswirkungen des Lockdowns auf die Arbeit von Neustart kam zu dem Ergebnis, dass Mitarbeiter\*innen mit Kindern im Haushalt, die Situation im ersten Lockdown tendenziell als weniger angenehm erlebten (vgl. Stempkowski / Grafl 2020).

In einem anderen Interview mit einer Person in Leitungsposition wurden die technischen Aspekte der Umstellung auf Homeoffice thematisiert. Dabei gab es die Herausforderung, dass möglichst schnell, alle Mitarbeiter\*innen von zu Hause aus Zugriff auf das Dokumentationssystem und das E-Mail-Programm bekamen (vgl. TI3 2022 Z:17-19). Eine weitere Herausforderung im Homeoffice war das Verschicken von Einladungen und Dokumenten per Post, da Arbeitsmaterialien wie beispielsweise ein Drucker nur im Büro vorhanden war (vgl. TI5 2022 Z:116-121). Weitere organisatorische Herausforderungen entstanden im Laufe der Pandemie, auf der Ebene der Personalplanung. Im ITV2 wurde darüber berichtet, dass die Ausfälle von Mitarbeiter\*innen durch Covid-19-Erkrankungen und die damit verbundene Quarantäne das Team, vor allem an kleineren Außenstellen am Land, immer wieder vor Herausforderungen stellte (vgl. TI2 Z:102-108).

Daraus lässt sich schließen, dass organisatorische Herausforderungen sowohl auf der Leitungsebene als auch bei den Mitarbeiter\*innen in den unterschiedlichen Diversionsformen entstanden sind. Neben der technischen Umstellung stellte sich auch die Kooperation, mit im

gleichen Haushalt lebenden Menschen, als auch mit anderen Einrichtungen, als organisatorische Herausforderung dar.

## 5.2 Auswirkungen auf den Arbeitsalltag in der Diversion

In diesem Kapitel werden die Auswirkungen der veränderten Rahmenbedingungen auf die Arbeit in der Diversion beschrieben. Dabei wird auf die Tätigkeiten, die für Sozialarbeiter\*innen zusätzlich entstanden sind, eingegangen. Die Veränderungen im Beratungssetting und in den Beratungsinhalten, sowie der Umgang innerhalb des Teams während der Pandemie werden aufgezeigt. Darüber hinaus werden die Herausforderungen, die dabei entstanden sind, sowie Erfahrungen erläutert.

### 5.2.1 Auswirkungen auf die Tätigkeiten der Sozialarbeiter\*innen

Die Veränderung der Rahmenbedingungen haben sich auf die Tätigkeiten der befragten Sozialarbeiter\*innen ausgewirkt. Alle Befragten erzählten, dass durch die Pandemie ein erheblicher Mehraufwand an Arbeit entstanden ist und Tätigkeiten, die vor der Pandemie nicht oder nur selten notwendig waren, jetzt vermehrt durchgeführt werden müssen. Manche Aspekte waren durch die Vorschriften und Regelungen, vor allem in der Anfangszeit der Pandemie, nicht mehr möglich. Im ITV1 wurde zum Thema Mehraufwand berichtet, dass am Anfang deutlich mehr telefoniert wurde als vor der Pandemie. Dies stellte jedoch nur eine Notlösung für die befragte Person dar. Aus ihrer Sicht konnte das Telefonieren das reguläre Arbeiten nicht ersetzen (vgl. TI1 2022 Z:23-26). Im ITV2 wurde erzählt, dass die das Zeitmanagement deutlich erschwert hat, da sich bereits festgesetzte Termine auf Grund der akuten Covid-Lage immer wieder verschoben haben und dies den Arbeitsaufwand erhöht hat. Zudem wurde angesprochen, dass die ständige Unsicherheit über neue Virusvarianten und damit verbundene Maßnahmen die Vorausplanung schwer machten (vgl. TI2 2022 Z:242-246). Im ITV3 wurde berichtet, dass zu Beginn des ersten Lockdowns alle Klient\*innen kontaktiert und über die neue Situation informiert werden mussten.

„also im ersten Schritt war [...] die Kontaktaufnahme und die Aufklärung der Klientinnen und Klienten wichtig. [Um ihnen mitzuteilen], dass jetzt im Moment einmal gar nichts passiert, ganz Österreich oder die halbe Welt steht still und es wird jetzt mal in der nächsten Zeit nichts passieren, wir sind jederzeit für Rückfragen erreichbar und wir melden uns, sobald wieder in irgendeiner Form eine persönliche Kontaktaufnahme möglich ist“ (TI3 2022 Z:23-28).

Des Weiteren wurde wie auch im ITV2 die Terminkoordination angesprochen. Dadurch, dass im ersten Lockdown keine Tausgleiche durchgeführt wurden und noch weitere Klient\*innen zugewiesen wurden, kam bei der Wiederaufnahme des regulären Betriebs viel zusammen (vgl. TI3 2022 Z:308-315).

„[Um diese Koordination dennoch hinzubekommen], haben wir noch detaillierter dokumentiert als vorher, damit ja nichts vergessen wird, weil einfach so viel Durcheinander war. Also, dass wir parallel viele Fälle haben, das war schon immer so, aber da waren es halt dann noch mehr und da dann wirklich zu schauen und nichts zu übersehen und zu kalendrieren und Erinnerungen setzen, das war schon eine große Herausforderung. [...]“ (TI3 Z:316-320).

Dennoch wurde manchmal vergessen, was im Gespräch vereinbart worden ist und es musste nochmal angerufen und nachgefragt werden (vgl. ebd.).

„Weils einfach so viel war und teilweise auch so lange her war, also im Tausgleich waren ja die Fälle, die wir vorher, [vor der Pandemie; d. Verf.], schon angefangen haben, da hat man das Erstgespräch mit einem Beschuldigten gehabt [und] das Opfergespräch zwei Wochen darauf ist dann nicht mehr passiert, weil der harte Lockdown war, und da haben wir uns am Anfang anstrengen müssen [um] das wieder herzuholen und da fortzusetzen, weil der Prozess defacto unterbrochen war (TI3 Z:326-230).

Im ITV4 wurde erzählt, dass die ständigen Veränderungen der Rahmenbedingungen erfordert haben, dass man sehr flexibel arbeitet und gegebenenfalls bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen mehrere Einrichtungswechsel vornehmen musste. Besonders schwierig war es Klient\*innen zu vermitteln, die nicht geimpft waren, da in vielen gemeinnützigen Einrichtung, eine Impfung verlangt wurde. Dies hat den Arbeitsaufwand erhöht. Ebenso entstand durch das Gesetz zur Fristverlängerung, bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, ein Mehraufwand (vgl. TI4 2022 Z:54-60).

„Und auch diesen Hinweis ans Gericht, dass ein Lockdown war und dass die Frist verlängert werden soll, das war auch ein Zusatzaufwand. Weil sonst wars klar, nach sechs Monaten ist die Frist vorbei, dann kann man ersuchen, ob man [die Frist; d. Verf.] vielleicht nochmal um eine Woche verlängern kann, wenn noch eine Handvoll Stunden fehlen, aber das war fast Standard [...], dass man diesen Bericht auch noch zusätzlich schreiben muss und sich [damit] auseinandersetzen muss, welche Lockdowns fallen jetzt in die Frist rein und was zählt da jetzt mehr und wie viel muss da jetzt verlängert werden, ja, dass im Blick zu behalten hat den Arbeitsaufwand erhöht“ (TI4 2022 Z:45-52).

Auch im ITV5 wurde der erhöhte Arbeitsaufwand thematisiert und von einer „Unzahl“ von Telefonaten erzählt. Die technischen Abläufe wurden als mühsam erlebt. (vgl. TI5 2022 Z:123-125). In einem Interview wurde davon berichtet, dass die befragte Person die Pandemie bereits in allen ihren Schritten und Tätigkeiten bedenkt (vgl. TI4 2022 Z:34-37).

Aus diesen Ergebnissen lässt sich interpretieren, dass sich die Tätigkeiten am ehesten in der Hinsicht verändert haben, dass mehr Arbeitsaufwand entstanden ist. Dadurch, dass im ersten Lockdown manche Tätigkeiten nicht durchgeführt werden konnten, häufte sich die Arbeit, als die Einrichtungen nach einem Monat wieder öffnen konnten. Dies führte dazu, dass mehr dokumentiert werden musste, damit der Überblick behalten werden konnte. Die vielen Telefonate, die von den Befragten angesprochen wurden, hängen mit den Änderungen der Rahmenbedingungen zusammen. Da viele gemeinnützige Einrichtungen für außenstehende Personen geschlossen hatten, mussten in der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen immer wieder Fristverlängerungen beantragt werden. Außerdem mussten durch ständige Änderungen der Maßnahmen immer, wieder Termine verschoben werden. Es zeigt sich also, dass die Veränderung der Tätigkeiten eng mit den Veränderungen, die durch die Maßnahmen entstanden sind, zusammenhängen.

## 5.2.2 Veränderungen im Beratungssetting und in den Beratungsinhalten

Das Beratungssetting hat sich durch die Covid-19-Maßnahmen und den damit verbundenen Regelungen innerhalb der Institution verändert. Ebenso berichteten die Befragten davon, dass

sich auch die Inhalte der Gespräche mit den Klient\*innen, vor allem zu Beginn der Pandemie verändert haben (vgl. ITV1; ITV2; ITV3; ITV4; ITV5). Im ITV1 wurde die Erreichbarkeit der Klient\*innen angesprochen. In der Zeit des ersten Lockdowns war es nicht möglich mit Klient\*innen die eine Fremdsprache sprechen, zu telefonieren, da es keine Möglichkeit gab das Gesagte zu übersetzen. Weitere Personen zu denen der Kontakt schwer aufrechterhalten werden konnte, sind Jugendliche und junge Erwachsene, neue Klient\*innen mit denen noch keine Beziehung aufgebaut werden konnte, Personen in Haft, oder kurz nach der Entlassung, sowie zu Personen, die auf Grund von Suchterkrankungen, psychischer Erkrankungen oder Wohnungslosigkeit besonders belastet waren (vgl. Stempkowski /Grafl 2020:462) Außerdem war es schwierig Kontakt herzustellen und Beziehungen zu neuen Klient\*innen aufzubauen, ohne sich persönlich zu sehen (vgl. ebd.; T11 2022 Z:38-40).

Zudem wurde in zwei Interviews davon berichtet, dass Klient\*innen sich dem Zwangskontext, in der ersten Zeit leichter entziehen konnten, da es einfacher ist bei einem Anruf nicht abzuheben, als einen persönlichen Termin abzusagen, wofür man sich rechtfertigen müsste (vgl. T11 2022 Z:203-206; T12 2022 Z:190-194). Lediglich eine Person berichtete davon, dass sich Klient\*innen, vor allem Jugendliche, über das Telefon mehr öffnen konnten. Eine mögliche Erklärung dafür könnte sein, dass der Augenkontakt, der auch verunsichernd wirken kann, weggefallen ist und sich die Personen dadurch besser öffnen konnten (vgl. T13 Z:164-167). Alle anderen Befragten waren sich einig, dass die Beratung übers Telefon wesentlich schlechter funktioniert. Verhaltensänderungen zu erzielen sei, laut einer der befragten Personen, übers Telefon auch schwer möglich, da das Gesprächssetting und die Emotionen dabei verloren gehen. Es wurden Situationen geschildert, in denen Klient\*innen bei mehreren Terminen, die einige Wochen auseinander lagen, immer wieder dasselbe erzählt wurde und sich an der Ansicht nichts geändert hätte. Dies sei vor der Pandemie, in persönlichen Gesprächen, seltener vorgekommen (vgl. T15 2022 Z:240-249).

Als die Einrichtungen wieder öffneten gab es Sicherheitsvorschriften, wie das Tragen von Masken, Abstandsregelungen und regelmäßiges Lüften. Im ITV1 wurden die Abstandsregeln im Tausgleich bei Ausgleichsgesprächen als nicht förderlich beschrieben (vgl. T11 2022 Z:104-107). Auch im ITV3 wurde die Gestaltung des Settings, im Rahmen der Abstandsregeln, als „riesen“ Herausforderung beschrieben (vgl. T13 2022 Z:295-297). Vor allem führte aber die Maske im Beratungssetting zu Herausforderungen, da Mimik und Gestik, in der Beratung, eine wichtige Rolle spielen. Um den Ausfall dessen auszugleichen, musste in den Gesprächen mehr auf den Gesamteindruck der Person und auf die Körperhaltung geachtet werden. Zudem musste auf die Stimmlagen der Klient\*innen fokussiert werden, um Emotionen besser zu erkennen (vgl. T12 2022 Z:87-91). Im ITV3 und ITV5 wurden zum Thema Maske in der Beratung erlebte Situationen mit Klient\*innen geschildert. „Also wenn da wer gegessen ist und man nur die Augen sieht und keine Mimik mitbekommt und dann fängt die Klientin während des Gesprächs zum Weinen an und zieht die Maske runter, weil sie sich schnäuzt und plötzlich sitzt ein anderer Mensch da“ (T13 2022 Z:281-283). Eine andere Person beschrieb die Situation mit Maske im Beratungssetting als ein wechselseitiges Problem, da die Klient\*innen Mimik, die das Gesagte greifbarer macht, fehlt.

„Ich habe letzte Woche einen Klienten gehabt, der gesagt hat, ich weiß nicht was ich von dem Halten soll was Sie mir sagen, weil ich sehe Ihre Mimik nicht. Dann bin ich zum Fenster gegangen, habe meine Maske kurz runtergegeben und rückgemeldet bekommen, dass er mich jetzt besser einschätzen kann. [...] Es ist auch das Bedürfnis der Klienten und Klientinnen, das fassen zu

können, was man mit ihnen redet. Ob ich wohlwollend, konfrontativ, wie auch immer bin, da braucht die Mimik dazu. Das ist nach wie vor herausfordernd“ (TI5 2022 Z:104-109).

Im ITV4 wurde angesprochen, dass bei den Erstgesprächen für längere Zeit auch der Impfstatus geprüft werden musste, da dieser bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen eine wesentliche Rolle spielte (vgl. TI4 2022 Z:70-75).

Im ITV2 wurde berichtet, dass sich durch die Covid-Maßnahmen teilweise auch die Themen der Klient\*innen geändert haben. Dadurch, dass beim Betreten der Einrichtung eine Maske aufgesetzt werden musste, begann beinahe jedes Gespräch mit dem Thema Schutzmaßnahmen (vgl. TI2 2022 Z:166-172). Dies hat sich auch im ITV3 bestätigt.

„Egal in welchem Leistungsbereich-, jetzt nicht mehr, weil jetzt kann es eh keiner mehr hören, aber es hat diese Zeit gegeben, wo man sofort ein Einstiegsthema gehabt hat. Also Corona war ein Thema, das alle betroffen hat, was es halt sonst, außer dem Wetter, selten gibt und da war was am Tisch. Sehr, sehr viele Klienten und Klientinnen haben selber von sich aus angefangen oder das Bedürfnis gehabt, über das zu reden [...]. Und das war dann die Grundlage für alle weiteren Themen und Schritte, die wir dann gesetzt haben“ (TI3 2022 Z:199-205).

Auch im ITV5, wurde thematisiert, dass man als Berater\*in, auch Ansprechpartner\*in für das Thema Covid-19, geworden ist und es anfangs kaum Klient\*innen Gespräche gab, in denen die Pandemie kein Thema war (vgl. TI5 2022 Z:197-207). Eine der befragten Personen sprach davon, dass Klient\*innen oft das Gefühl haben, dass sie auf Grund der Straftat weniger wert sind, als andere Menschen oder Nachteile haben. Durch die Lockdowns, die alle Menschen in gleicher Weise betroffen haben, hätte sich dieses Gefühl geändert und die Klient\*innen fühlten sich der Gesellschaft zugehöriger. Dies sei in weiterer Folge gut bearbeitbar gewesen und hat in den Gesprächen geholfen das Erlebte aufzuarbeiten und zu reflektieren (vgl. TI3 2022 Z:152-158). Generell hat es laut den Befragten, durch die Pandemie, mehr Unterstützung und Motivationsarbeit in der Beratung gebraucht.

Daraus lässt sich schließen, dass die Masken- und Abstandsregelungen die Beratung deutlich erschwert hat, da wichtige Komponenten der Gesprächsführung wie Mimik und Gestik dabei verloren gehen. Es hat sich jedoch gezeigt, dass die Covid-19-Pandemie ein Thema darstellte, welches für den Beratungsprozess genutzt werden konnte und das Zugehörigkeitsgefühl der Klient\*innen gestärkt hat. Die größte Herausforderung stellten die Umstellungen im Beratungssetting, im Tauschgleich, dar. Dies legt die Interpretation nahe, dass je mehr Personen in einem Beratungssetting beteiligt sind, desto schwieriger ist es mit den Masken- und Abstandsregelungen zu arbeiten. Bei den Klient\*innen hat sich, durch die Pandemie ein Zugehörigkeitsgefühl entwickelt, welches von den Sozialarbeiter\*innen im Reflexionsprozess in der Beratung benutzt werden konnte. Ebenso hat sich gezeigt, dass Sozialarbeiter\*innen auch als Ressource genutzt wurden, um sich über die neue Situation zu informieren.

### 5.2.3 Umgang innerhalb des Teams

Der Umgang mit der neuen Situation, innerhalb des Teams wurde von den Befragten unterschiedlich erlebt. Eine der befragten Personen berichtete davon, dass sie sich zu wenig von ihrem Team und der Geschäftsführung unterstützt gefühlt hat.

„Ich habe das Gefühl gehabt, von mir ist erwartet worden, dass ich ganz normal weiterarbeite, dass ich sozusagen wie alle anderen weiterarbeite [...], und dadurch, dass ich zwei Kinder habe

und in einer schwierigen Wohnsituation war, war das wirklich einfach nicht möglich“ (T11 2022 Z:63-66).

Weiters wurde erwähnt, dass es im Team nur wenige andere Kolleg\*innen gibt, die mit Kindern im selben Haushalt leben. Von den Kolleg\*innen und Vorgesetzten gäbe es zwar Verständnis für ihre Situation, aber es wurden keine Konsequenzen daraus gezogen. Die befragte Person berichtete, dass jedes Mal erneut auf das Team zugegangen werden musste, wenn ein Dienst für sie nicht möglich war (vgl. T11 Z:66-69). Die interviewten Personen aus ITV3 und ITV4 berichteten einen völlig anderen Umgang innerhalb des Teams. Im ITV3 wurde von Solidarität innerhalb des Teams und einem „super Teamgeist“ gesprochen (vgl. T13 Z:346-348). Es wurde berichtet, dass die Unterstützung und die Dynamik innerhalb des Teams durch die Pandemie zwar ausgereizt wurde, aber von Kollegialität und Solidarität, in dem Wissen, dass es jeden einmal treffen kann, wieder abgefangen wurde (vgl. T13 2022 Z:349-351).

„Dazu kommt natürlich, dass wir schon geschaut haben, was Unterstützung, gegenseitige Unterstützung anbelangt, dass Kollegen und Kolleginnen, die Kinder im Homeschooling gehabt haben, dass die natürlich nochmal anders gefordert waren, als jemand der keine Kinder daheimsitzen hat [...], also diese individuellen Situationen, da aufeinander Rücksicht zu nehmen, bzw. auch die Bereitschaft okay, ich habe es eigentlich voll easy in der Situation, ich kann jetzt noch mehr machen oder kann jetzt viel mehr machen als andere, das war einfach wirklich auch ein Umgang im Team [...], der super war, wertvoll war und es immer noch ist“ (T13 2022 Z:352-361).

Im ITV4 wurde erzählt, dass die Vertretungsarbeit, wenn jemand ausgefallen ist gut funktioniert hat. Auch bei den Mitarbeiter\*innen die in der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen tätig sind, hat es einen guten Austausch über die gemeinnützigen Einrichtungen gegeben. So konnten Tipps für Einrichtungen, bei denen beispielsweise keine Impfung verlangt wurde, unter den Kolleg\*innen ausgetauscht werden und Klient\*innen ohne Impfung leichter vermittelt werden (vgl. T14 Z:133-136). Im ITV2 und ITV5 wurde das Thema Umgang im Team nicht angesprochen. In TIV5 könnte dies möglicherweise daran liegen, dass die Person, die meiste Zeit im Homeoffice verbrachte und wenig Kontakt mit dem Team hatte.

Diese Ergebnisse legen die Interpretation nahe, dass durch die Covid-19-Pandemie neue Herausforderungen für das Team entstanden sind. Der Umgang damit wurde in verschiedenen Einrichtungen unterschiedlich gehandhabt. Auf Grund welcher Aspekte sich der Umgang mit Mitarbeiter\*innen, die mit Kindern im selben Haushalt leben, different war, lässt sich aus diesen Ergebnissen nicht klar ermitteln. Es kann jedoch die Vermutung aufgestellt werden, dass sich in gut aufeinander eingestellte Teams, ein besserer Umgang mit den Teammitgliedern finden lässt.

### 5.3 Einsatz von digitalen Technologien und Erfahrungen damit

Die Covid-19-Pandemie hat bei *Neustart* zu einem vermehrten Einsatz von digitalen Technologien geführt (vgl. T12 2022 Z:82). In diesem Kapitel wird beschrieben, welche Technologien in der *Diversion*, wie eingesetzt wurden und wie die Erfahrungen der befragten Sozialarbeiter\*innen damit waren.

Die digitalen Geräte, die in der Diversion, während der Covid-19-Pandemie eingesetzt wurden, sind Laptops und Smartphones. Darüber wurde auf Programme wie Onlinevideokonferenztools, Mail-Programme und die *Neustart-App* zugegriffen (vgl. ITV1; ITV2; ITV3; ITV4; ITV5). Eine Person berichtete, dass die Erfahrungen mit digitalen Technologien zu Beginn der Pandemie „nicht sehr Befriedigend“ waren, da die Mitarbeiter\*innen nicht mit Smartphones ausgestattet waren und auch die Leitungspersonen nicht alle über Laptops verfügten. Die ersten Besprechungen, die nicht persönlich stattfanden, wurden, von der interviewten Person, über die Konferenzschaltung am Handy geführt. Dies beschrieb die Person als Katastrophe, da die Akustik äußerst schlecht war und die Reihenfolge der Sprecher\*innen nicht über Gestik und Mimik ersichtlich war. Daraufhin wurden in kurzer Zeit alle Leitungspersonen mit Laptops und alle Mitarbeiter\*innen mit Smartphones ausgestattet (vgl. TI2 2022 Z:202-211). Zudem wurden alle Standorte mit Videodolmetsch ausgestattet und die ursprünglichen persönlichen Dolmetscher wurden seitdem nicht mehr eingesetzt. Außerdem gibt es für die Bewährungshilfe eine Neustart-App, die ebenso genutzt wurde (vgl. TI2 2022 Z:149-154). Die eingesetzten Onlinevideokonferenztools wurden hauptsächlich jedoch nicht ausschließlich für Besprechungen innerhalb der Institution benutzt. Des Weiteren wurden die Tools für den Videodolmetsch in Gesprächen im Tausch eingesetzt. Vereinzelt wurden Videokonferenzen mit Klient\*innen geführt, wenn diese sich beispielsweise im Ausland befanden oder die Mitarbeiter\*innen sich im Homeoffice befanden (vgl. ITV3; ITV5).

Bezüglich des Themas Onlinevideokonferenzen waren sich alle Befragten einig, dass diese den persönlichen Kontakt nicht ersetzen können, aber in manchen Situationen effizienter sind. Im ITV1 wurde über die Onlineteamsitzungen gesagt: „Ich mein es war vielleicht manches ein bisschen effizienter, aber der Kontakt hat schon gefehlt“ (TI1 2022 Z:82-83). Im ITV2 wurde dazu gesagt, dass es ohne den Einsatz von digitalen Technologien, nicht möglich gewesen wäre, Besprechungskulturen aufrechtzuerhalten. Dennoch seien Onlinevideokonferenztools kein Ersatz für persönliche Gespräche, aber sie helfen dabei, gewisse Zeiten zu überbrücken. Die befragte Person, die in einer Leitungsposition tätig ist, erzählte, dass die Mitarbeiter\*innen anfangs aus Sicherheitsgründen Onlineteamsitzungen präferierten, aber nach ungefähr einem halben Jahr, vermehrt ins persönliche Setting zurückkehren wollten (vgl. TI2 2022 Z:123-131). Dies begründete die Person folgendermaßen:

„Aus meiner Sicht sind [Onlinevideokonferenztools] ein adäquates Mittel zum kurzfristigen Austausch, zum Informationsaustausch, aber sobald es um emotionale Dinge geht, um Erfahrungsaustausch, stoßen Videokonferenztools an ihre Grenzen. Außerdem sind sie sehr fordernd und man muss die Besprechungsmethode umändern. Es ist ein bisschen mühsam [...], auch wenn man Pausen macht dazwischen, das heißt, der Informationsgewinn oder der Mehrwert von Besprechungen ist proportional mit der Dauer auch gesunken. Also was sich gezeigt hat, was effektiv ist, ist so eine halbe, dreiviertel Stunde Besprechung, alles was darüber hinaus geht, hat man schon gemerkt, dass eine Unruhe stark geworden ist“ (TI2 2022 Z:132-140).

Darüber hinaus sind, selbst wenn die Techniken vorhanden sind, die Nutzermöglichkeiten noch nicht so weit, dass jeder unbeschwert an Onlinesitzungen teilnehmen kann (vgl. TI2 2022 Z:143-145). Im ITV3 wurde zum Thema Onlinekonferenzen erzählt, dass es am Anfang sehr gewöhnungsbedürftig war, sich von zu Hause aus, über den Bildschirm zu sehen. Ab dem Zeitpunkt, an dem die Sozialarbeiter\*innen in die Einrichtungen zurückkehrten, aber große Besprechungen nicht möglich gewesen sind, wurde es laut der befragten Person skurril, da

bei den Besprechungen jede\*r im Haus nebeneinander in seinem eigenen Büro gesessen ist und per Videokonferenz kommuniziert hat. Aber auch daran wurde sich mit der Zeit daran gewöhnt. Die Onlinekonferenzen hatten jedoch auch den Vorteil, dass Mitarbeiter\*innen, aus den weiter entfernten Außenstellen, an den Besprechungen teilnehmen konnten, da in diesem Fall keine Wegzeiten entstehen (vgl. TI3 2022 Z:223-242). „Meiner Meinung nach soll [die Videokonferenz, das persönliche Gespräch] nicht gänzlich ersetzt, aber es ist vom Zeitaufwand, von Wirtschaftlichen Faktor, in vielen Dingen sicher gut“ (TI3 2022 Z:244-245). Dieser Meinung wurde auch im ITV4 geteilt.

„Neustart ist ein Österreich weiter Anbieter und durch Konferenzveranstaltungen kann man die Leute aus ganz Österreich schnell zusammenholen und eine Besprechung durchführen, ich finde das ist eine gute alternative, obwohl es kein Ersatz ist für persönliche Besprechungen“ (TI4 2022 Z:98-100).

Im ITV5 wurde ebenso berichtet das Onlinekonferenzen zwar funktioniert haben, aber mühsam waren. Dennoch ist die befragte Person froh gewesen, dass die digitale Technologie so weit gedient ist, dass vieles zumindest ersatzweise möglich war (vgl. TI5 2022 Z:113-114). „Also da sind einige Abläufe komplizierter geworden, aber gottseidank technisch lösbar gewesen. Ohne den technischen Möglichkeiten wäre es schwierig geworden“ (TI5 2022 Z:122-123).

In zwei Interviews wurde weiters die Umstellung auf Videodolmetsch, der im Tausgleich eingesetzt wird, thematisiert. Durch die Möglichkeit des Videodolmetsch sei die Organisation von Gesprächen mit fremdsprachigen Personen zwar einfacher und flexibler, aber auch unpersönlicher geworden. Die Arbeit mit den Dolmetscher\*innen, die vor der Pandemie übersetzt haben, ist dadurch völlig verloren gegangen, was die befragte Person schade findet (vgl. TI1 2022 Z:85-94). Auch von der zweiten Person wurde die Erfahrung mit Videodolmetsch eher negativ beschrieben. Die interviewte Person erläuterte, dass Ausgleichsgespräche im Tausgleich, mit fremdsprachigen Personen, eine große Herausforderung waren. Wenn es sich in dem Ausgleichsgespräch um ein Gewalt in Paarbeziehungs-Delikt handelt, sind in diesem Fall sind vier Personen (eine Sozialarbeiterin, eine Klientin, ein Sozialarbeiter, ein Klient) beteiligt. Diese vier Personen sind mit Maske und Abstand in einem Raum gesessen und hatten zusätzlich eine\*n Dolmetscher\*in über den Laptop zugeschaltet (vgl. TI3 2022 Z:285-292). Ein solches Gespräch zu moderieren, stellte sich äußerst schwer dar. „Da sind wir wirklich an unsere Grenzen gestoßen. Also wir haben es gut hinbekommen, aber da sitzt du dann manchmal da und denkst dir ich schalt jetzt einfach das Kastl [den Laptop; d. Verf.] aus und lassen wir's bleiben“ (TI3 2022 Z:293-295).

Von der einzigen befragten Person, die in der Probezeit mit Bewährungshilfe tätig ist, wurde auch die *Neustart-App* angesprochen. In dieser kann gechattet werden, Dokumente können sicher ausgetauscht werden und Termine können in einen gemeinsamen Kalender für Klient\*innen und Sozialarbeiter\*innen eingetragen werden. Diese neue Kontaktmöglichkeit stellt für die befragte Person zwar keinen Ersatz für persönliche Treffen dar, aber die einfache Kontaktmöglichkeit sei sehr gut (vgl. TI4 2022 Z:193-198). „Im Vergleich, wenn kein Kontakt stattfinden kann, dann ist ein SMS-Kontakt schon super. Dass man einfach nachfragt, wie geht es dir? Was machst du? Oder hast du das erledigt? Und dann bekommt man eine Antwort, das ist schon gut“ (TI4 2022 Z:199-201).

Diese Ergebnisse zeigen deutlich, dass Onlinekonferenzen für die Befragten keinen Ersatz für den persönlichen Kontakt darstellen, aber in manchen Hinsichten effizienter sind. Die Teilnahme an Besprechungen ist von überall aus möglich und dadurch können lange Fahrzeiten erspart bleiben. Außerdem eignen sie sich gut für einen kurzen Informationsaustausch. Darüber hinaus ermöglichen die eingesetzten digitalen Technologien, wirtschaftliche Vorteile, da Zeit und Geld für lange Anfahrtswege erspart bleiben. Die Möglichkeit online an Konferenzen teilzunehmen, könnte sich also auch in der Zukunft rentieren. Wenn es aber um emotionale Themen oder Erfahrungsaustausch geht, scheinen digitale Technologien nicht geeignet. Ebenso stellte sich heraus, dass Videodolmetsch, abgesehen von der einfacheren Organisation von Gesprächen mit fremdsprachigen Personen, eher negativ beschrieben wurde. Zusätzliche Kontaktmöglichkeiten, die durch die *Neustart-App* möglich wurden, erwiesen sich als gute Ergänzung zum persönlichen Kontakt. Digitale Technologien stellen, wenn sie für die richtigen Zwecke eingesetzt werden, Chancen für effizienteres Arbeiten dar, und könnten in der Praxis weiterhin eingesetzt werden.

#### 5.4 Chancen, Möglichkeiten und Konzepte

Aus den Interviews hat sich ergeben, dass durch die Pandemie zwar keine neuen Konzepte entstanden sind, aber sich bereits vorhandene Konzepte, durchaus bewährt haben. Dabei wurde in einem Interview berichtet, dass bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, für jede gemeinnützige Organisation, eine Datei existiert, in der Informationen über die Einrichtungen enthalten sind. Dadurch, dass diese schon vorhanden waren und alle Mitarbeiter\*innen Zugriff darauf haben, konnten unkompliziert Ergänzungen über die aktuellen Aufnahmekriterien (3G; 2G; Impfung) der einzelnen Einrichtungen hinzugefügt werden. Dies erleichtere die Arbeit, da der Anruf einer der Kolleg\*innen pro Einrichtung ausreichte, um abzuchecken, ob die Einrichtung derzeit Klient\*innen aufnimmt (vgl. T13 Z:64-79). Neue Methoden der Diversion sind durch die Pandemie nicht entstanden (vgl. T12 2022 Z:163-165). Dies liegt vermutlich daran, dass die Methodik, mit der die Sozialarbeit arbeitet, bereits gut beforscht und erprobt ist und daher nicht verändert werden muss. In einem Interview wurde jedoch erwähnt, dass die Strategie der „Shuttle Mediation“ durch die Pandemie vermehrt eingesetzt wurde. Dabei befinden sich beide Parteien in unterschiedlichen Räumen und der\*die Sozialarbeiter\*in überbringt die Informationen und vermittelt zwischen den beiden Parteien. So konnte die Anzahl der Personen, die sich gleichzeitig in einem Raum befinden und damit auch das Ansteckungsrisiko verringert werden. Dadurch war es möglich, einen Tausch auch unter strengeren Sicherheitsbestimmungen durchzuführen (vgl. T15 2022 Z:168-178).

In der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen haben sich durch die Pandemie auch neue Möglichkeiten für die Klient\*innen ergeben. In einem Interview wurde erwähnt, dass neue Kooperationen mit gemeinnützigen Einrichtungen entstanden sind. Dabei handelte es sich um Kooperationen mit Teststraßen, in die Klient\*innen vermittelt werden konnten, um dort ihre gemeinnützigen Leistungen zu erbringen (vgl. T14 Z:106-108). Dabei muss jedoch hinzugefügt werden, dass ein wesentlich größerer Anteil der gemeinnützigen Einrichtungen, durch die

Pandemie wegefallen ist und daher die Situation, bei der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen, tendenziell schlechter geworden ist. Dennoch ist es möglich, dass diese neuen Kooperationen auch in Zukunft weiter bestehen können.

Auffällig war, dass alle Befragten Schwierigkeiten hatten positive Aspekte, die durch die Pandemie entstanden sind, zu nennen. Es wurden Aussagen getätigt wie „ich tu mir schwer etwas Positives zu finden“, „da muss ich wirklich nachdenken“, „es ist schwer etwas Positives über diese Zeit zu sagen“ (vgl. ITV1, ITV3, ITV5). Dies ist voraussichtlich auf die bisher genannten Veränderungen und die damit entstandenen Herausforderungen zurückzuführen. Beim Auswerten der Interviews konnten dennoch neue Chancen, die durch die Pandemie entstanden sind, entdeckt werden. Dabei handelt es sich um den vermehrten Einsatz von E-Mails statt Briefen, welcher einen wirtschaftlichen Vorteil bringt und auch in Zukunft beibehalten werden kann (vgl. TI5 2022 Z:275-277). Des Weiteren ergaben sich in den eingesetzten, digitalen Technologien neue Chancen und Möglichkeiten (siehe 5.3), die in der Praxis, in Zukunft eingesetzt werden könnten.

## 6 Zusammenfassung, Reflexion, Limitation

Die Covid-19-Pandemie hatte einen großen Einfluss auf die Arbeit von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion. Bezüglich der Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Diversion konnte festgestellt werden, dass die Zahl der Zuweisungen am Beginn der Pandemie zurückgegangen ist. Dies liegt daran, dass durch die gesetzten Maßnahmen, das öffentliche Leben weitgehend eingeschränkt wurde und allgemein weniger Delikte begangen wurden.

Die Covid-Maßnahmen haben die Ausgangssituation der Diversion stark verändert. Ungefähr ein Monat ab dem ersten Lockdown am 16. März 2020 wurde der Betrieb vollständig auf Homeoffice umgestellt und es waren lediglich telefonische Kontakte möglich. Eine Ausnahme gab es dabei für Personen, bei denen ein hohes Rückfallrisiko bestand. Ab Mai 2020 wurden die Einrichtungen wieder schrittweise geöffnet und es konnten wieder persönliche Kontakte unter strengen Sicherheitsvorschriften stattfinden. Ab Mitte Juni konnte in Richtung regulären Betrieb zurückgekehrt werden. Sicherheitsmaßnahmen wie das Tragen von Masken und Abstandsregelungen blieben aufrechterhalten.

Ausgleichsgespräche im Tausch waren während der Zeit des ersten Lockdowns nicht möglich. Einzelgespräche konnten telefonisch durchgeführt werden, wobei dies für die Befragten keinen angemessenen Ersatz für ein persönliches Gespräch darstellte. Die Vermittlung gemeinnütziger Leistungen war durch die Abhängigkeit von Kooperationspartner\*innen stark von den Covid-Maßnahmen betroffen. Ein Großteil der gemeinnützigen Einrichtungen stoppte die Aufnahme von Klient\*innen der Diversion, da keine außenstehenden Personen die Einrichtung betreten durften. Dies führte dazu, dass vorerst keine Klient\*innen vermittelt werden konnten und in weiterer Folge viel Kontakt bezüglich der Aufnahmekriterien zwischen den Einrichtungen und den Sozialarbeiter\*innen herrschte. Die diversionelle Probezeit war am wenigsten von den Maßnahmen betroffen, da es sich dabei um eine Leistung handelt, die weder von Kooperationspartner\*innen abhängig ist noch Gespräche mit mehreren Personen durchführen muss. Die Veränderung der Rahmenbedingungen wurde von den Befragten als Herausforderung und Belastung erlebt.

Die Tätigkeiten der Sozialarbeiter\*innen änderten sich in der Hinsicht, dass ein erhöhter Arbeitsaufwand entstanden ist. Die veränderten Rahmenbedingungen wirkten sich so aus, dass mehr telefoniert werden musste, da Termine verschoben werden mussten, die Verlängerung von Fristen beantragt werden musste und ein flexibles Arbeiten gefragt war. Dadurch, dass Tätigkeiten wie die Durchführung eines Tauschs während des ersten Lockdowns nicht möglich waren, musste bei der Wiederaufnahme des Betriebs mehr dokumentiert werden, um einen Überblick über alle Klient\*innen zu behalten.

Bei der Umstellung des Betriebs auf den telefonischen Kontakt, entstanden neben dem Problem der Erreichbarkeit der Klient\*innen große Herausforderungen in der Beratung. Durch das Ausbleiben des Blickkontakts, der Gestik und der Mimik konnte über das Telefon nicht die gleiche Qualität eines persönlichen Gesprächs erreicht werden. Dabei handelte es sich jedoch lediglich um einen Monat. Als der persönliche Kontakt wieder möglich war, mussten Masken getragen und der vorgeschriebene Abstand eingehalten werden. Dies stellte sich als Herausforderung für die Gesprächsführung dar. Um das Fehlen der Mimik und Gestik

auszugleichen, musste mehr auf den Gesamteindruck, die Körperhaltung und die Stimmlage der Klient\*innen geachtet werden. Es stellte sich jedoch heraus, dass der Lockdown bei den Klient\*innen ein Zugehörigkeitsgefühl auslöste, da von dieser neuen Situation alle Menschen betroffen waren. Diese Erkenntnis und das gemeinsame Thema Covid-19 konnte zu Beginn der Pandemie in der Gesprächsführung genutzt werden.

Der Umgang innerhalb des Teams stellte sich an den verschiedenen Standorten unterschiedlich dar. Hier gab es einerseits Erfahrungen mit Kolleg\*innen, die solidarisch und unterstützend arbeiteten, andererseits wurde erlebt, dass zu wenig Unterstützung geboten wurde.

Digitale Technologien, die während der Pandemie eingesetzt wurden, konnten den persönlichen Kontakt laut den Befragten nicht ersetzen. Für manche Situationen haben sie sich jedoch als effizient erwiesen und könnten auch in Zukunft weiter eingesetzt werden. Es stellte sich heraus, dass Onlinekonferenzen sich für einen kurzen Informationsaustausch gut eignen. Für emotionale Themen oder Erfahrungsaustausch sind Videokonferenzen jedoch nicht geeignet. Vor allem zahlt es sich aus, digitale Technologien einzusetzen, wenn dadurch lange Fahrzeiten vermieden werden können. Dies ermöglicht auch eine kurze Teilnahme an Besprechungen außerhalb des eigenen Bundeslandes.

Abgesehen von der eben genannten neuen Chance, haben sich in der Vermittlung gemeinnütziger Leistungen auch neue Kooperationen mit neun Einrichtungen ergeben, die möglicherweise erhalten bleiben können. Neue Konzepte oder Methoden sind in der Diversion durch die Pandemie nicht entstanden. Es hat sich jedoch gezeigt, dass sich alte Konzepte bewährt haben und durch die Methodenvielfalt der Sozialen Arbeit, eine Methode gefunden werden konnte, welche das Durchführen eines Tauschgleichs, trotz strenger Sicherheitsauflagen, möglich machte.

Der Forschungsprozess stellte sich durch die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie, passend zum Thema, schwieriger heraus als gedacht. Da die Mitarbeiter\*innen von *Neustart* durch die derzeit wieder steigenden Klient\*innenzahlen selbst gefordert waren, dauerte es länger, bis Interviewpartner\*innen Zeit gefunden haben. Dennoch konnten dadurch, dass die Interviewanfrage an alle Bundesländer geschickt wurde, fünf Interviews sowohl persönlich als auch online geführt werden. Die Auswertung von fünf Transkripten in der Länge von fünf bis neun Seiten stellte sich aufwendig, aber durch die benutzte Methode trotzdem lösbar, dar. Die größten Schwierigkeiten bei der Auswertung ergaben sich durch Textpassagen, die auf Grund der eng verstrickten Themen, mehreren Kategorien zugeordnet werden könnten.

Bei den Ergebnissen handelt es sich um subjektive Wahrnehmungen der Befragten, welche nicht als mehrfach belegte Fakten interpretiert werden sollten. Außerdem bearbeitet diese Forschungsarbeit lediglich einen Aspekt der Covid-19-Pandemie und der Sozialen Arbeit und ist daher nicht generalisierbar. Für eine erhöhte Aussagekraft der Ergebnisse wäre eine größere Stichprobe an befragten Personen notwendig. Da die Pandemie und die Erkrankung mittlerweile deutlich anders wahrgenommen wird, wäre es spannend, das Thema nochmals über den Zeitraum Mitte 2022 bis Ende 2023 zu beforschen und herauszufinden, inwiefern sich die Herausforderungen verändert haben und welchen Stellenwert das Thema in Zukunft in der Sozialen Arbeit haben wird.

# Literatur

Bundesministerium (2022): Neuartiges Coronavirus (Covid-19). Übersicht. <https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Uebertragbare-Krankheiten/Infektionskrankheiten-A-Z/Neuartiges-Coronavirus.html> [18.06.2022].

Bundesministerium für Justiz (2022): Sicherheitsbericht 2020. Bericht über die Tätigkeit der Strafjustiz. Wien: Bundesministerium für Justiz.

Cropley, Arthur J. (2008): Qualitative Forschungsmethoden. Eine praxisnahe Einführung. 3. Auflage, o.A.: Klotz Verlag.

Flick, Uwe (2012): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 5. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Flick, Uwe (2016): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. 3. Aufl. Hamburg: Rowohlt Verlag GmbH.

Gläser-Zikuda, Michaela (2011): Qualitative Auswertungsverfahren. In: Reinders, Heinz / Ditton, Hartmut / Gräsel, Cornelia / Gniewosz, Burghart (Hg\*in): Empirische Bildungsforschung, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 109-119.

Hug, Theo / Poscheschnik, Gerald (2020): Empirisch forschen. Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium. 3. Auflage, Tübingen: UVK Verlag.

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2020 aKo): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich. Teil 1: Vorgeschichte, der Weg in den Lockdown, die akute Phase und wirtschaftliche Folgen. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog51/> [18.06.2022].

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2020 b): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich – Teil 2: Von den ersten Lockerungen hinzu einer Normalisierung des öffentlichen Lebens. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog60/> [10.08.2022].

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2020 c): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich Teil 3: Vom ruhigen Sommer bis zum Beginn der zweiten Welle. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog79/> [10.08.2022].

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2021 a): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich - Teil 4: Erneute Lockdowns, Massentests und der Beginn der Impfkampagne. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog100/> [10.08.2022].

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2021 b): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich - Teil 5: Dritte Welle, regionale Lockdowns und Impffortschritt. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog112/> [10.08.2022].

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2021 c): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich - Teil 6: Ein "Sommer wie damals", der Weg in die vierte Welle, ein erneuter Lockdown und die Impfpflicht. <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog135/> [10.08.2022].

Kowarz, Nikolaus / Partheymüller, Julia / Pollak, Markus (2022): Chronologie zur Corona-Krise in Österreich - Teil 7: Der Delta-Lockdown, die Omikron-Welle und das "Frühlingserwachen". <https://viecer.univie.ac.at/corona-blog/corona-blog-beitraege/blog-150-chronologie-zur-corona-krise-in-oesterreich-teil-7-der-delta-lockdown-die-omikron-welle-und-das-fruehlingserwachen/> [10.08.2022].

Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 4. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa.

Legewie, Heiner (o.A.): Qualitative Forschung und der Ansatz der Grounded Theory. [https://www.ztg.tu-berlin.de/download/legewie/Dokumente/Vorlesung\\_11.pdf](https://www.ztg.tu-berlin.de/download/legewie/Dokumente/Vorlesung_11.pdf) [02.07.2022].

Meuser, Michael / Nagel, Ulrike (2018): Experteninterview. In: Bohnsack, Ralf / Geimer, Alexander / Meuser, Michael (Hg\*in): Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. 4. Auflage, Regensburg: Verlag Barbara Budrich, Opladen & Toronto, 76-78.

Neustart (2021 a): Diversion. <https://www.neustart.at/schnelle-infos/rechtstipps/diversion/> [18.06.2022].

Neustart (2021 b): Was wir tun. <https://www.neustart.at/was-wir-tun/> [02.07.2022].

Neustart (2021 c): Tatausgleich. <https://www.neustart.at/schnelle-infos/rechtstipps/tatausgleich/> [19.06.2022].

Neustart (2021 d): Gemeinnützige Leistungen. <https://www.neustart.at/schnelle-infos/rechtstipps/gemeinnuetzige-leistungen/> [19.06.2022].

Neustart (2021 e): Probezeit. <https://www.neustart.at/schnelle-infos/rechtstipps/probezeit/> [19.06.2022].

Österreich.gv (2022 a): Allgemeines zur Diversion. [https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente\\_und\\_recht/strafrecht/4/Seite.2460601.html](https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente_und_recht/strafrecht/4/Seite.2460601.html) [18.06.2022].

Österreich.gv (2022 b): Voraussetzungen der Diversion.  
[https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente\\_und\\_recht/strafrecht/4/Seite.2460602.html](https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente_und_recht/strafrecht/4/Seite.2460602.html)  
[18.06.2022].

Österreich.gv (2022 c): Offizialdelikt.  
<https://www.oesterreich.gv.at/lexicon/O/Seite.991418..html> [18.06.2022].

Österreich.gv (2022 d): Durchführung des Tauschgleichs. <https://www.neustart.at/schnelle-infos/rechtstipps/tauschgleich/> [19.06.2022].

Österreich.gv (2022 e): Erbringung einer gemeinnützigen Leistung.  
[https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente\\_und\\_recht/strafrecht/4/1/Seite.2460604.html](https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente_und_recht/strafrecht/4/1/Seite.2460604.html) [19.06.2022].

Statistik Austria (2022): Gerichtliche Kriminalstatistik. Wien: Verlag Österreich GmbH.

Stempkowski, Monika / Grafl, Christian (2020): Auswirkungen des Lockdowns auf die Arbeit von Neustart. In: Universität Wien (2020): Journal für Strafrecht. Wien: Verlag Österreich, 459-468.

## Daten

ITV1, Interview, geführt von Mara Baurecht mit einem\*einer Sozialarbeiter\*in von Neustart, der\*die in der Diversion tätig ist in [Ort anonym], 30.06.2022, Audiodatei.

ITV2, Interview, geführt von Mara Baurecht mit einem\*einer Sozialarbeiter\*in von Neustart, der\*die in einer Leitungsposition tätig ist in [Ort anonym], 04.07.2022, Audiodatei.

ITV3, Interview, geführt von Mara Baurecht mit einem\*einer Sozialarbeiter\*in von Neustart, der\*die in einer Leitungsposition als auch im Klient\*innenkontakt in der Diversion tätig ist in [Ort anonym], 07.07.2022, Audiodatei.

ITV4, Interview, geführt von Mara Baurecht mit einem\*einer Sozialarbeiter\*in von Neustart, der\*die in der Diversion tätig ist in [Ort anonym], 11.07.2022, Audiodatei.

ITV5, Interview, geführt von Mara Baurecht mit einem\*einer Sozialarbeiter\*in von Neustart, der\*die in der Diversion tätig ist in [Ort anonym], 29.07.2022, Audiodatei.

TI1, Transkript Interview ITV1, erstellt von Mara Baurecht, Juli 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI2, Transkript Interview ITV2, erstellt von Mara Baurecht, Juli 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI3, Transkript Interview ITV3, erstellt von Mara Baurecht, Juli 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI4, Transkript Interview ITV4, erstellt von Mara Baurecht, Juli 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI5, Transkript Interview ITV5, erstellt von Mara Baurecht, August, 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

## Abbildungen

Abb. 1: Rechtskräftige Verurteilungen nach Monaten (2019 bis 2020): Statistik Austria (2022): Gerichtliche Kriminalstatistik, S.25.

Abb. 2: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierten Inhaltsanalyse: Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, S.100.

Tabelle 1: Haupt- und Subkategorien der Auswertung: Erstellt von Mara Baurecht.

# Anhang

## Leitfaden für die Expert\*inneninterviews

In welchen Bereichen der Diversion sind Sie tätig und wie lange arbeiten Sie schon in diesem Bereich?

Inwiefern haben sich die Rahmenbedingungen in der Diversion, durch die Covid-19-Pandemie verändert und wie haben Sie die Umstellung erlebt?

Welche Herausforderungen haben sich durch die Covid-19-Pandemie für die tägliche Arbeit von Sozialarbeiter\*innen in der Diversion ergeben?

Inwieweit haben sich Ihre Tätigkeiten durch die Covid-19-Pandemie verändert?

Welche Chancen und Möglichkeiten haben sich durch die Covid-19-Pandemie für Sozialarbeiter\*innen in der Diversion ergeben?

Inwieweit haben sich neue Strategien und Handlungskonzepte entwickelt?

Gibt es noch etwas, was Ihnen bezüglich Covid-19 und Diversion noch wichtig ist, wonach ich nicht gefragt habe?

## Auszug aus einem Interview Z:76-103

F: Inwieweit haben sich Ihre Tätigkeiten durch die Covid-19-Pandemie verändert? Gab es abgesehen von dem vermehrten telefonischen Kontakt, den Sie erwähnt haben, weitere Veränderungen?

A: Da muss ich vielleicht gleich sagen, dass telefonisch war einem Notbehelf wirklich während des ersten Lockdowns. Nicht mehr im Anschluss, also das Ziel war, die Klientinnen und Klienten persönlich zu sehen. In der Mediation, sprich im Tatausgleich, ist es sowieso nicht gegangen telefonisch, die Gespräche müssen persönlich stattfinden, das geht nicht, ja. Was sich jetzt geändert hat in den letzten zwei Jahren ist der vermehrte Einsatz von digitalisierten Methoden, sprich wir haben Videodolmetsch ausgebaut, weil es auch schwer war-, also wir haben ja auch Ausgleichsgespräche, wo vielleicht eine der Parteien nicht über ausreichend Deutschkenntnisse verfügt, da haben wir früher mit Schwerpunkt persönlichen Dolmetschern und Dolmetscherinnen gearbeitet, jetzt nutzen wir dazu-, wir haben alle Stellen mit Videodolmetsch ausgestattet-, zum Beispiel Videodolmetscherinnen und Videodolmetscher. Was halt auch war, was auch schwierig, eine Herausforderung war für die Kolleginnen und Kollegen, es ist ja auch wichtig im Gespräch Mimik, Gestik zu lesen und zu bekommen, das war halt durch den Einsatz der Maske schwer möglich, das heißt sie mussten sich mehr auf den Gesamteindruck der Person, Körperhaltung oder auch auf die Stimmlagen fokussieren, was es teilweise schwerer gemacht hat, die Prozesse durchzuführen, wie es vorher der Fall war.

F: Gab es außer den eben genannten Herausforderungen weitere Situationen, die durch die Pandemie entstanden sind?

A: Naja es war halt auch-, jetzt gehe ich auf eine andere Ebene, auf der Ebene der Personalplanung-, während den ersten zwei Lockdowns war die Ausfallsquote der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr niedrig, wobei ich sagen muss, man kanns nicht 100-prozentig sagen, wo sich jemand ansteckt, das wissen wir alle, aber es war auffällig, dass im ersten Jahr im Grunde keine Ansteckung von Kolleginnen und Kollegen auf ein Arbeitssetting zurückgeführt werden konnte, das heißt, die Maßnahmen, wenn sie auch eingehalten wurden, haben auch einen Nutzen gehabt. Das haben wir da gesehen, jetzt, vor allem im letzten dreiviertel Jahr haben wir auch vermehrt Ausfälle, gehabt, wobei wir nicht wissen, vielleicht lag es am Arbeitssetting, vielleicht lag es an außen, nachdem die Maßnahmen generell gelockert wurden, kann man das nicht mehr nachvollziehen. Die Ausfälle vor allem die damit verbundene Quarantäne hat uns schon immer wieder vor Herausforderungen gestellt.

Auszug aus der Auswertung: Kodierleitfaden Hauptkategorien

|  |
|--|
| <b>Veränderung der Rahmenbedingungen</b>   |
| Beschreibt alle Änderungen der Vorgaben, die durch die Covid-19 Maßnahmen in den Diversionsformen Tauschgleich, Vermittlung gemeinnütziger Leistungen und der Probezeit mit Bewährungshilfe als auch in der Einrichtung entstanden sind. |
| <b>Veränderungen im Arbeitsalltag</b>  |
| Veränderungen in den Tätigkeiten, Veränderungen im Beratungssetting, Veränderungen innerhalb des Teams, Umgang mit entstandenen Herausforderungen.   |
| <b>Digitale Technologien</b>   |
| Umfasst alle digitalen Technologien, die im Laufe der Pandemie eingesetzt wurden und die berichteten Erfahrungen dazu.   |
| <b>Chancen / Möglichkeiten / Konzepte</b>  |
| Beschreibt die Möglichkeiten, die neuen Möglichkeiten, die sich durch die Pandemie ergeben haben, Aspekte, die in Zukunft auch so weitergeführt werden könnten und Konzepte, die sich bewährt haben.                                     |

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Mara Baurecht**, geboren am **29.08.2000** in **Wien**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wien, am 01.09.2022**

Mara Baurecht