

# Mandate der Sozialen Arbeit bei Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit - mit Fokus auf alte Menschen

Denise Kapper, 01500572

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

Datum: 22.04.2024  
Version: 1

Begutachter\*innen: Eva Grigori, BA, MA & Mag. Phil. Alexander Fontó, BA

## Abstract (Deutsch)

Das Ziel dieser Arbeit ist es herauszufinden, wie Fachkräfte der Sozialen Arbeit ihre Profession in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit verstehen und gestalten. Der Fokus liegt hierbei auf der Beratung älterer Menschen. Es wird auf das Erleben und Auftreten von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit im Handlungsfeld, die Mandate der Sozialen Arbeit sowie auf die Reaktionen der Professionist\*innen eingegangen. Die Daten wurden mithilfe des problemzentrierten Interviews (Witzel 1982) erhoben und mithilfe der strukturgeleiteten Textanalyse (Auer-Voigtländer/Schmid 2017) ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen klar, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit in der Beratung wahrgenommen wird und dass Fachkräfte der Meinung sind in diesem Zusammenhang ein Mandat zu besitzen. Dennoch gibt es verschiedene Umstände und Gründe, die sie daran hindern dementsprechend zu handeln.

## Abstract (English)

The aim of this paper is to show how social workers understand and organize their profession in relation to group-focused enmity. The focus is on counseling older people. In this context, the experience and occurrence of group-focused enmity, the mandates of social work and the reactions of professionals are discussed. The data was collected using problem-centered interviews (Witzel 1982) and evaluated using structure-guided text analysis (Auer-Voigtländer/Schmid 2017). The results clearly show that group-focused enmity is perceived in counseling and that professionals believe they have a mandate in this context. However, there are various circumstances and reasons that prevent them from acting accordingly.

# Inhalt

<b>1 Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1 Interesse und Forschungsfragen .....	5
1.2 Relevanz .....	6
<b>2 Stand der Forschung .....</b>	<b>6</b>
<b>3 Theoretische Annäherung .....</b>	<b>7</b>
3.1 Das dritte Mandat der Sozialen Arbeit .....	8
3.2 Soziale Arbeit im Handlungsfeld Alte Menschen .....	9
3.3 Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit (GMF) .....	10
<b>4 Forschungsprozess .....</b>	<b>11</b>
4.1 Sample .....	11
4.2 Erhebungsmethode Problemzentriertes Interview .....	12
4.3 Auswertungsmethode Strukturgeleitete Textanalyse .....	13
<b>5 Forschungsergebnisse .....</b>	<b>14</b>
5.1 Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit im Handlungsfeld Alte Menschen .....	15
5.1.1 Erleben von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit .....	15
5.1.2 Wahrnehmungsmuster .....	17
5.2 Mandate in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit .....	18
5.3 Professionsgestaltung in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit .....	26
5.4 Was braucht es noch? .....	30
<b>6 Fazit .....</b>	<b>31</b>
<b>7 Ausblick .....</b>	<b>32</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>33</b>
<b>Daten .....</b>	<b>37</b>
<b>Abbildungen .....</b>	<b>37</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>38</b>

# 1 Einleitung

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit (GMF) gilt in Österreich als die am weitesten verbreitete Form von Rechtsextremismus. Dies zeigt ein Abschlussbericht des Institute for Social Research and Consulting (Heinz/Glantschnigg 2023). Aus diesem geht hervor, dass rund die Hälfte der österreichischen Bevölkerung Tendenzen zu menschenfeindlichen und menschenabwertenden Einstellungen aufweist sowie dass mit Zunahme des Alters auch das Ausmaß an rechtsextremen Einstellungen steigt. Dennoch ist „[s]owohl die gesellschaftliche als auch die wissenschaftliche Beobachtung und Bearbeitung [...] jugendfixiert“ (Albrecht 2010:7). Aus einer Studie der Amadeu Antonio Stiftung (Albrecht 2021) zu rechtsextremen Senior\*innen geht hervor, dass dies daran liegt, dass junge Männer eher zu rechtsextremen, kriminellen Handlungen, vor allem Gewalt, neigen und sich organisieren, während ältere Männer eher zu Vorurteilen neigen und sich seltener organisieren. Eine andere Studie von Decker et al. (2018) zeigt zudem, dass ältere Menschen nicht nur vermehrt zu Vorurteilen neigen, im Vergleich zu jüngeren Altersgruppen, sondern auch eine höhere Tendenz zu Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit haben. Trotzdem werden älteren Menschen, Albrecht (2021:31) zufolge, keine extremen Ansichten und Einstellungen zugetraut oder zugeschrieben, weil sie in unserer Gesellschaft schlicht als verletzlich, schwach und gebrechlich erachtet werden. Doch das entspricht nicht der Realität und spiegelt lediglich wider, wie die Gesellschaft Menschen höheren Alters sieht.

Durch die fehlende Bearbeitung und Sensibilisierung für das Phänomen ‚alte rechtsextreme Menschen‘, wissen auch Fachkräfte der Sozialen Arbeit oftmals nicht, wie sie mit entsprechenden Aussagen umgehen sollen oder wann und ob sie handeln müssen. Dabei ist es, in Anlehnung an Albrecht (2021), äußerst wichtig sowohl die Lebenswelt von alten Menschen einzubeziehen als auch antidiskriminierend zu arbeiten und sich gegen rechtsextreme Aussagen auszusprechen. Dafür braucht es einerseits die Reflexion der eigenen Werte und ein gewisses Interesse an der Sichtweise und dem Verständnis des Klientel sowie andererseits Interventions- und Präventionsprojekte, die sich speziell mit dieser Zielgruppe auseinandersetzen und altersadäquat rechtsextreme Einstellungen und Denkmuster bearbeiten. Gemäß der Einschätzung von Küpper/Zick (2015) kann die Abwertung und Ausgrenzung von Menschen beträchtliche negative Folgen haben. Diese reichen von psychischen und physischen Erkrankungen bis hin zu einer Verminderung des Selbstwertgefühls und einer Erhöhung des Suizid-Risikos. Zur Verhinderung und Minimierung entsprechender Folgen für die Opfer ist es von größter Wichtigkeit sich mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit auseinanderzusetzen und eine Verschiedenartigkeit der Gesamtgesellschaft zu respektieren und zu fördern. Dieser Gedanke zeigt sich auch durch die normative Regulierung von Gleichberechtigung und Gleichbehandlung in diversen nationalen, völkerrechtlichen und europarechtlichen Gesetzen, wie der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der Europäischen Menschenrechtskonvention sowie dem österreichischen Bundes-Gleichbehandlungsgesetz (vgl. Bundesministerium Europäische und internationale Angelegenheiten o.A.). Wie man sieht reichen normative Regelungen allerdings nicht aus.

Aus diesem Grund wird sich die Arbeit den Mandaten der Sozialen Arbeit, in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit bei der Beratung älterer Menschen, widmen. Dabei wird zum einen untersucht, inwiefern Professionist\*innen Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit im Handlungsfeld erleben als auch wie sie ihren Auftrag in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit verstehen und gestalten und zum anderen welche Hemmnisse in der Bearbeitung auftreten und welcher Bedarf hinsichtlich der Vorbereitung auf menschenfeindliche Aussagen in der Beratung noch besteht.

Zu Beginn der Arbeit werden das Interesse und die Forschungsfragen sowie die Relevanz des Themas erörtert. Zudem wird der aktuelle Stand der Forschung und eine theoretische Kontextualisierung dargelegt. Daran anschließend wird der Forschungsprozess genauer beschrieben. Darin enthalten sind sowohl das Sample als auch die verschiedenen Methoden zur Erhebung und Auswertung, welche beschrieben und begründet werden. Nachfolgend werden die Ergebnisse dargelegt und im Fazit nochmals zusammengefasst. Abschließend wird ein Ausblick gegeben für weiterführende Forschungen.

## 1.1 Interesse und Forschungsfragen

Im Zuge unseres Lehrforschungsprojektes „Mit Rechten reden?“ befassten wir uns vermehrt mit der Frage, wie und warum Menschen rechtsextrem werden sowie mit der Frage, wie wir als Professionist\*innen mit entsprechenden Einstellungen und Aussagen umgehen können, darauf reagieren sollten und welche Methoden hierbei am nützlichsten sein könnten. Trotz dieser expliziten und speziellen Befassung mit dem Thema Rechtsextremismus befand ich mich später in einer Situation, mit einem älteren Klienten, der sich menschenverachtend äußerte, und wusste nicht wie ich adäquat reagieren und trotzdem meinen, im Vordergrund stehenden, Auftrag erfüllen sollte. Dadurch kam die Frage auf, ob die Soziale Arbeit einen Auftrag hat sich mit rechtsextremen bzw. menschenfeindlichen Aussagen und Einstellungen auseinanderzusetzen. Da die Frage nach einem Auftrag sehr vielschichtig und komplex ist, wollte ich vor allem die Einschätzungen von Praktiker\*innen der Sozialen Arbeit bezüglich eines Auftrages und ihres Umganges mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit erheben. Zudem entdeckte ich eine Lücke in der Forschung hinsichtlich rechtsextremer alter Menschen, welche ich mir näher ansehen wollte. Aus diesem Grund wurde folgende Hauptforschungsfrage herausgearbeitet „Wie verstehen und gestalten Sozialarbeitende, im Handlungsfeld Alte Menschen, ihren Auftrag im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit?“.

Zur weiteren Spezialisierung wurden zusätzlich folgende Subforschungsfragen gestellt: „Inwiefern wird Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit als Thema in der Arbeit mit älteren Menschen wahrgenommen?“, „Welche Faktoren begünstigen/hemmen die Beschäftigung mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Beratung?“ und „Was brauchen Fachkräfte der Sozialen Arbeit noch, um sich in den Beratungen mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit auseinandersetzen zu können?“

## 1.2 Relevanz

Wie im nachfolgenden Kapitel aufgezeigt wird, gibt es aktuell keine entsprechende Forschung zu den Mandaten der Sozialen Arbeit in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit, im Handlungsfeld Alte Menschen. Generell fehlt es an Forschung in Hinblick auf alte Menschen. Dieser Umstand zieht sich durch das gesamte Handlungsfeld hindurch. Doch der Anteil an ‚Alten‘ steigt immer weiter an und Hochaltrigkeit, über 80-/90-jährige Personen, ist keine Seltenheit mehr. Die Menschen werden immer älter und wir als Sozialarbeitende betreuen sie und sind mit ihnen in Kontakt. Aus diesem Grund müssen wir auch näher auf dieses Handlungsfeld eingehen und uns mit den spezifischen Herausforderungen vertraut machen. Denn nur so kann eine gesamtheitliche Betrachtung und Betreuung funktionieren. Dazu gehört auch sich mit menschenfeindlichen Einstellungen, als Teil der Lebenswelt von alten Menschen, auseinanderzusetzen und hinzuschauen, statt zu ignorieren, Zuspruch zu geben, zu verharmlosen oder die Person als solche abzuwerten.

## 2 Stand der Forschung

Bei der Ermittlung des Forschungsstandes zeigte sich, dass es weder Forschung noch Literatur zu dem Thema ‚Mandate der Sozialen Arbeit bei Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit mit Fokus auf das Handlungsfeld Alte Menschen‘ gibt. Die einzelnen Bestandteile der Thematik wurden unabhängig voneinander bereits erforscht, jedoch fehlt die Kombination aller drei Aspekte. Teilt man das Thema nun in Mandate der Sozialen Arbeit in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit und Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit im Handlungsfeld Alte Menschen zeigt sich, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit bzw. Rechtsextremismus generell, im Zusammenhang mit älteren Menschen bis dato wenig erforscht ist. Lediglich ein Autor im deutschsprachigen Raum, Peter-Georg Albrecht, widmet sich speziell rechtsextremen Senior\*innen auf wissenschaftlicher Ebene. Hierbei ist aber darauf hinzuweisen, dass der Autor das Phänomen in Deutschland erforscht und untersucht. Erkenntisse zu älteren rechtsextremen Menschen aus Österreich ergaben sich aus einer Studie zu extremistischen Einstellungsmustern (Heinz/Glantschnigg 2023), in denen verschiedene Aspekte, wie Geschlecht, Alter, Bildung, Migrationshintergrund und Wohnort, in Zusammenhang mit extremen Sichtweisen erhoben wurden. Dabei ergaben sich Altersgruppen und deren Tendenzen, jedoch ohne den speziellen Fokus auf älteren Menschen zu haben. Hier zeigte sich, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit die am weitesten verbreitete Form von Rechtsextremismus darstellt. Eine weitere Erkenntnis war, dass mit ansteigendem Alter auch die Tendenzen für Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit ansteigen und „vor allem Menschen ab 60 Jahren rechtsextreme Einstellungen aufweisen“ (ebd.:38).

Hinsichtlich der Mandate der Sozialen Arbeit in Bezug auf Rechtsextremismus erschien kürzlich ein Video im Rahmen des ogsaFORUMs mit Keynotes von Eva Grigori (2024). In diesem wird zuallererst auf die Österreichische Strategie Extremismusprävention und Deradikalisierung (BNED 2019) und ihren Konnex mit der Profession Soziale Arbeit

hingewiesen. Die Strategie fungiert als Antwort auf zunehmende „Radikalisierungs- und Rekrutierungstendenzen in Österreich“ (BNED 2019:5). Sie bezieht sich auf alle Formen des Extremismus und geht verstärkt auf Handlungsfelder ein, in denen Extremismusprävention und Deradikalisierung relevant und wichtig sind und daher stattfinden sollten. Dabei werden Fachkräfte der Sozialen Arbeit mehrmals explizit als Akteur\*innen und Kooperationspartner\*innen erwähnt. Dadurch kann ein direkter Auftrag an die Profession und die sozialen Einrichtungen von Seiten des Staates wahrgenommen werden (vgl. BNED 2019:37ff.).

Zudem wird in dem Video (Grigori 2024) auf verschiedene Autor\*innen verwiesen, die sich mit den Mandaten der Sozialen Arbeit in Bezug auf rechtsextreme Einstellungen auseinandergesetzt haben. Stefan Borrmann (2005) spricht zum Beispiel davon, dass Sozialarbeitende eine unmittelbare Verpflichtung haben Maßnahmen gegen Rechtsextremismus zu ergreifen. Er zeigt weiters auf, dass von Fachkräften der Sozialen Arbeit zwar erwartet wird, dass sie andere Sichtweisen respektieren, diese Erwartung jedoch nicht bei rechtsextremen Einstellungen gilt, da diese die Rechte anderer Menschen einschränken. Esther Lehnert und Heike Radvan (2022) beschreiben, dass die Fachkräfte der Sozialen Arbeit „ihren professionsethischen Standards und ihrem politischen Mandat nicht gerecht“ (ebd.:39) werden. Aus diesem Grund rufen sie zu einem aktiveren Bezug auf das dritte Mandat auf. Denn Fachkräfte sind „per Definition und Selbstverständnis“ (ebd.:32) dazu verpflichtet „jede Form von Diskriminierung wahrzunehmen sowie dieser entgegenzutreten“ (ebd.:40). Außerdem sind sie dazu verpflichtet demokratische Werte zu schützen und die Einhaltung der Menschenrechte einzufordern. Die Werte, die Professionist\*innen verteidigen sollen, sind somit einerseits unvereinbar mit der Ideologie der Ungleichwertigkeit, dem Kern von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit und allgemein von Rechtsextremismus, andererseits beauftragen sie uns zugleich zum Abbau und zur Entnormalisierung solcher Einstellungsmuster. Stefanie Lindner und Kevin Stützel (2022) betonen hierbei zusätzlich die Verpflichtung den Staat zur Verantwortung zu ziehen und darauf zu achten, dass dieser seiner Verpflichtung zur „Nichtdiskriminierung und zum Schutz vor Diskriminierung“ (ebd.:141) nachkommt. Diese Aufgabe kann mithilfe von Reflexion und Kritik bewältigt werden. Nicht ausgenommen davon ist die Reflexion der eigenen Profession. Denn nur eine selbstreflexive Profession, die sich gegen rechtsextreme Einstellungen stellt, kann bestehende Verhältnisse verändern und Alternativen aufzeigen.

### 3 Theoretische Annäherung

Im folgenden Kapitel werden die einzelnen Bestandteile der Forschungsthematik aufgegriffen und dargelegt. Es wird auf das dritte Mandat der Sozialen Arbeit, das Handlungsfeld Alte Menschen sowie auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit eingegangen. Dadurch soll aufgezeigt werden auf welche Erkenntnisse sich die Arbeit bezieht und in welchem Kontext die Ergebnisse analysiert wurden.

### 3.1 Das dritte Mandat der Sozialen Arbeit

Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind oftmals nicht sicher, ob, wann und wie interveniert werden soll, wenn sich Klient\*innen menschenfeindlich und menschenverachtend äußern. Die Bearbeitung entsprechender Äußerungen hängt von verschiedenen Faktoren ab. Es hängt von den Aufträgen der Einrichtungen, dem Professionsverständnis der Professionist\*innen und den eigenen Ansprüchen, welche Personen an sich selbst haben, ab. Grundsätzlich reagieren alle Menschen auf menschenfeindliche Aussagen. Die Frage ist nur in welcher Form. Dies reicht von Abwertung über nonverbale Gesten bis hin zu Erstarren oder Zuspruch. Das führt daher, dass Fachkräfte oftmals Handlungsstrategien, Ressourcen und/oder Detailwissen fehlen. Zusätzlich ist auch die eigene Verfassung und Wahrnehmung der Professionist\*in ausschlaggebend dafür, ob menschenverachtende Aussagen bearbeitet und als Auftrag wahrgenommen werden. Diese Unsicherheit führt dazu, dass die Praxis der Sozialen Arbeit willkürlich erscheint. Verstärkt wird dies außerdem durch fehlende organisationsinterne Regelungen, Handlungsleitfäden und Vorschriften. Daher entsteht die Frage, ob es einen Auftrag an die Soziale Arbeit gibt, bei menschenfeindlichen und -verachtenden Aussagen aktiv zu werden (vgl. Windpassinger et al. 2018:126ff.).

Zuallererst braucht es die Differenzierung zwischen Doppel- und Tripelmandat. Staub-Bernasconi (2007) zufolge besteht das Doppelmandat aus Hilfe und Kontrolle. Zum einen ist man als Sozialarbeiter\*in den Adressat\*innen und ihren Interessen verpflichtet, zum anderen ist man aber auch den Träger\*innen, welche die jeweiligen Einrichtungen finanzieren, sowie deren Aufträgen und Interessen verpflichtet. Dies führt zu einem Spannungsfeld, welches reflektiert werden muss, damit es nicht zu einem Ungleichgewicht zwischen den beiden Elementen kommt. Aufgrund der Professionalisierung der Sozialen Arbeit gibt es neben diesen beiden Mandaten aber noch ein drittes Mandat. Dieses entsteht durch die „wissenschaftliche Fundierung“ (ebd.:12) der Methoden der Sozialen Arbeit als auch den Ethikkodex (obds 2020), welcher auf den Menschenrechten aufbaut (vgl. Staub-Bernasconi 2009:13). Das dritte Mandat legitimiert Sozialarbeitende vor allem dazu Aufträge anzunehmen und abzulehnen als auch Aufträge selbst, im Sinne der Profession, zu bestimmen und zu formulieren. Die Möglichkeit eigenbestimmter Aufträge hat zur Folge, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit agieren können, losgelöst von den Adressat\*innen und den Trägerorganisationen sowie der Politik und ihren Delegierten. So kann Kritik geäußert, auf Missstände eingegangen und Handlungen gesetzt werden, ohne erst auf einen Auftrag warten zu müssen, welcher unter Umständen niemals kommen würde (vgl. Staub-Bernasconi 2007:13).

Nun gibt es ein Mandat, welches Fachkräfte dazu befähigt eigenmächtig Aufträge zu formulieren. Wie dieses ausgelegt und gelebt wird, hängt aber sehr stark von dem jeweiligen Professionsverständnis der Fachkräfte ab, wie in den Ergebnissen aufgezeigt werden wird. Die Arbeit widmet sich deshalb der Frage, wie Fachkräfte ihre Profession verstehen und gestalten im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit bei älteren Menschen. Aus diesem Grund wird im Verlauf regelmäßig auf das dritte Mandat verwiesen.

### 3.2 Soziale Arbeit im Handlungsfeld Alte Menschen

Das Handlungsfeld Alte Menschen konfrontiert Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit einer Vielzahl an Lebensformen, Lebensläufen und Lebenszielen. Damit verbunden sind auch verschiedene Bedürfnisse und Problematiken (vgl. Scheweppe/Horn 2022:30). Sieht man sich die Lebenswelt von älteren Menschen an, kann diese geprägt sein von körperlichem Abbau und gesundheitlichen Problemen, einem ausdünnten oder fehlenden sozialen Netzwerk, dem Ausstieg aus dem Erwerbsleben sowie dem Verlust von finanzieller Sicherheit. Aus diesem Grund braucht es laut Scheweppe und Horn (2022:30) die Soziale Arbeit zur Begleitung bei der Lebensgestaltung und Lebensbewältigung. So kann gewährleistet werden, dass auf die individuellen Bedürfnisse eingegangen wird.

Im Zuge dieser Arbeit wurden ausschließlich Fachkräfte befragt, die in Einrichtungen tätig sind, welche spezifisch alte Menschen als Zielgruppe haben. Alte Menschen finden sich, Aner und Karl (2020) zufolge, nämlich nicht nur im Handlungsfeld Alte Menschen, sondern auch in anderen Handlungsfeldern und Einrichtungen, wie beispielsweise der Wohnungslosenhilfe, der Suchthilfe, im Bereich Flucht und Migration, der Straffälligenhilfe oder der Schuldnerberatung. Zusammenfassend bedeutet dies, dass durch den demographischen Zuwachs und die immer älter werdenden Menschen, Soziale Arbeit in all ihren Tätigkeitsbereichen mit alten Menschen zusammenarbeitet und diese betreut. Dabei können Personen sowohl im Rahmen der Einzelfallhilfe betreut werden als auch im Rahmen von sozialen Gruppenangeboten und/oder der Gemeinwesenarbeit. Aus diesem Grund braucht es von Seiten der Professionist\*innen altersspezifisches Wissen und Kenntnisse sowie einen reflektierten Umgang mit den eigenen Einstellungen zum Alter(n).

Der Lebenslauf einer Person ist theoretisch in vier Phasen gegliedert „Kindheit, Jugend, mittleres und hohes Erwachsenenalter“ (Hübner 2017:5). Aufgrund der steigenden Tendenz zu verschiedenartigen Biographien ist die genaue Einteilung schwer und die Grenzen verschwimmen zunehmend (vgl. ebd.:5f.). Grundsätzlich gibt es verschiedene Herangehensweisen, nach denen das Alter gemessen werden kann. Naheliegend ist für die meisten das numerische und biologische Alter. Diese Einteilung orientiert sich einerseits am tatsächlichen Alter in Lebensjahren und andererseits am körperlichen Zustand bzw. an abgeschlossenen oder bevorstehenden körperlichen Prozessen. Diese Herangehensweise erscheint aufgrund der Individualität des Alter(n)s jedoch als unspezifisch und nicht mehr zeitgemäß. Das Alter kann zudem anhand der geistigen Verfassung oder von sozialen, biographischen Ereignissen, wie zum Beispiel dem Ausstieg aus dem Erwerbsleben, kategorisiert werden (vgl. Schroeter/Künemund 2020:545f.). Aufgrund der institutionellen Vorgaben der teilnehmenden Einrichtungen, welche sich vorwiegend auf das Alter 60/65 plus oder die körperliche Verfassung, mithilfe von Pflegestufen, beziehen, werde ich dieses Verständnis für die Arbeit heranziehen, um die Ergebnisse in einen entsprechenden Kontext setzen zu können.

### 3.3 Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit (GMF)

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit beschreibt, Legge und Mansel (2012) folgend, die Abwertung und Ausgrenzung von Menschen, aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer spezifischen Gruppe. Welche Gruppen von einer Abwertung betroffen sind variiert und hängt von den aktuellen gesellschaftlichen Standards ab. So können mit der Zeit neue Gruppen konstruiert und andere dekonstruiert werden. Dennoch ist die Wahl nicht willkürlich, sondern durch historische und soziale Faktoren sowie entsprechende Einstellungen und Überzeugungen geprägt. Der gemeinsame Kern besteht in der „Ideologie der Ungleichwertigkeit“ (ebd.:508). In diesem Sinne werden Menschen kategorisch bewertet und im weiteren Schritt eingeteilt in ‚gleichwertig‘ und ‚ungleichwertig‘. Ungleichwertig sind vor allem jene Gruppen, die als fremdartig, gefährlich oder als neu angesehen werden. Diese Kategorisierung und Abwertung stellt in weiterer Folge eine Rechtfertigung für jede Art der Diskriminierung, Ausgrenzung und Gewaltausübung dar. Küpper und Zick (2015) beschreiben, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit aus zwölf Facetten besteht. Diese sind Rassismus, Fremdenfeindlichkeit, Antisemitismus, Islamfeindlichkeit, Sexismus, Homophobie, die Abwertung von obdachlosen, psychisch oder physisch behinderten, asylsuchenden und langzeitarbeitslosen Menschen, die Abwertung von Rom\*njä und Sinti\*zze (Antiziganismus) sowie die Einforderung von Etabliertenvorrechten von bestehenden Gruppen gegenüber neu hinzukommenden Gruppen. Hierbei wird deutlich, dass die Abwertung und Ausgrenzung sowohl anhand von sichtbaren als auch unsichtbaren Merkmalen erfolgt. Die Autor\*innen beschreiben zudem, dass Personen, die eine Gruppe abwerten und ausgrenzen, auch dazu neigen andere Gruppen ebenso auszugrenzen und abzuwerten.

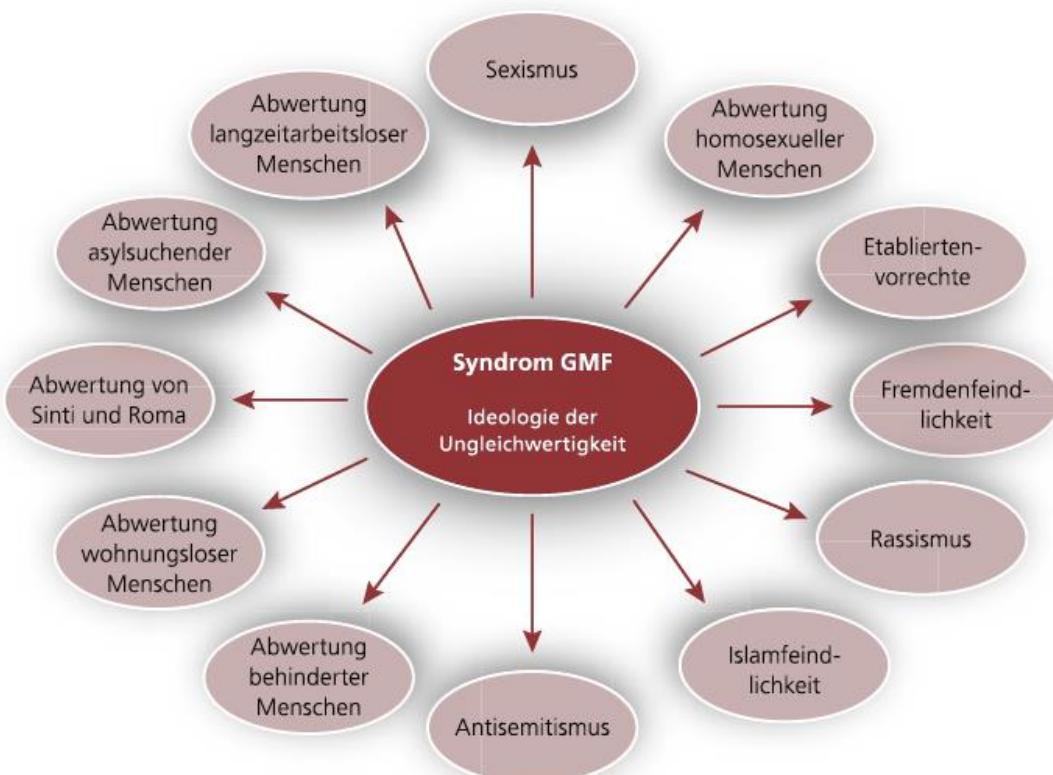


Abbildung 1: Facetten Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit – Klein et al. 2014:64

Sieht man sich Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit nun im Kontext Rechtsextremismus an, wird nach Zick und Küpper (2016a:93) deutlich, dass sie gewisse Überschneidungen aufweisen. Rechtsextremismus und rechtsextreme Einstellungen bestehen aus verschiedenen Elementen. Drei dieser Elemente sind Ausländerfeindlichkeit, Antisemitismus und Sozialdarwinismus. Bei diesen Komponenten geht es um die Ablehnung, Schlechterstellung und Ausgrenzung von ‚ungleichwertigen‘ Personengruppen sowie im Umkehrschluss die Besserstellung und Hervorhebung der überlegenen Personengruppen. Diese Überlegenheit führt einerseits zu mehr Berechtigungen und Mitteln, andererseits zu einer Privilegierung der eigenen Gruppe und der Berechtigung diese mit allen Mitteln zu verteidigen. Es wird also kategorisiert in gleichwertig und ungleichwertig, stark und schwach, privilegiert und marginalisiert. Dabei wird die Ideologie der Ungleichwertigkeit, welche auch der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit innewohnt, nochmals deutlich. Jedoch ist nicht jede Person, die sich abwertend und menschenfeindlich äußert, auch rechtsextrem. Hierfür braucht es noch weitere Verhaltens- und Denkweisen. Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit kann viel eher als Form des Rechtsextremismus betrachtet werden bzw. als Einstieg in rechtsextreme Einstellungsmuster dienen. Klein et al. (2014) greifen auf, dass Personen, die menschenfeindlich eingestellt sind, bereits Tendenzen gegen das demokratische, gleichberechtigte Zusammenleben zeigen. Diese Tatsache kann in weiterer Folge ein Indiz für die Offenheit gegenüber weiteren rechtsextremen Einstellungen sein. Zudem entsteht, nach Zick (2021), eine gewisse Akzeptanz von rechtsextremen Einstellungen in der Gesellschaft, wenn die gesellschaftliche Mitte inkludiert ist und dieselben Meinungen vertritt oder sich damit verbunden zeigt. Aus diesem Grund nutzen, laut Zick und Küpper (2016a), rechtsextreme Gruppen Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit als Mittel, um bereits interessierte oder sympathisierende Personen aus der Mitte für sich zu gewinnen und vorherrschende Meinungen noch weiter zu verstärken und auszubauen. Die Arbeit beschäftigt sich speziell mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit, da diese Form von Rechtsextremismus greifbarer und gegenwärtiger erscheint, da es auch von der gesellschaftlichen Mitte praktiziert wird.

## 4 Forschungsprozess

Nachfolgend wird der Forschungsprozess, bestehend aus dem Sample, der Erhebungs- und der Auswertungsmethode, aufgezeigt, beschrieben und begründet.

### 4.1 Sample

Um einen guten Überblick zu bekommen, inwiefern es Sozialarbeitende als ihren Auftrag erachten menschenfeindliche Aussagen, in der Beratung älterer Menschen, aufzugreifen, wurden Sozialarbeitende befragt, die mit der Zielgruppe ältere Menschen arbeiten. Hierfür wurden Sozialarbeiterinnen aus einer Pflege- und Betreuungseinrichtung, einer Bezirkshauptmannschaft, einem Pensionist\*innenwohnhaus und einer gerontopsychiatrischen Einrichtung herangezogen.

Durch die unterschiedlichen Einrichtungen wurden verschiedene Rahmenbedingungen, Schwerpunkte und Kontexte, in der Arbeit mit alten Menschen, aufgegriffen und verglichen. Zugang zum Feld wurde durch gezielte E-Mail-Anfragen an entsprechende Sozialarbeiter\*innen, die mit älteren Menschen, in Wien und Niederösterreich, arbeiten, erhalten. Potenzielle Interviewpartner\*innen wurden bereits im Jänner 2024 ermittelt und kontaktiert. Dadurch ergaben sich fünf Interviewpartnerinnen, welche von Ende Januar 2024 bis Mitte Februar 2024 befragt wurden. Hierbei wurden durch die individuellen Rückmeldungen und Gegebenheiten nur weiblich gelesene Personen interviewt. Aus diesem Grund wurde in diesem Abschnitt auch nicht gegendert.

## 4.2 Erhebungsmethode Problemzentriertes Interview

Zur Erhebung der Daten wurde das problemzentrierte Interview (Witzel 1982) herangezogen, da die subjektive Wahrnehmung und Einschätzung von Professionist\*innen zu einem bestimmten Problemkomplex erhoben und betrachtet wurde. Hierdurch soll aufgezeigt werden, wie Sozialarbeitende ihren Auftrag im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit verstehen und gestalten. Die Sichtweise von Expert\*innen hätte hierbei zu einem verzehrten Bild geführt, da diese einen anderen Auftrag und Vorkenntnisse haben als Personen, die das Problem neben ihrem organisatorischen Auftrag bearbeiten und häufig kein dezidiertes Wissen zum Thema haben. Deshalb wurden Sozialarbeitende, aus dem Bereich alte Menschen, zu ihren Erfahrungen mit menschenfeindlichen Aussagen und Einstellungen und ihren Einschätzungen dazu befragt. Dementsprechend wurde das Interview halbstrukturiert geführt. Das Gespräch wurde durch eine narrative Einstiegsphase eröffnet, welche durch immanentes Nachfragen sondiert und spezifiziert wurde. Dies wurde zudem durch Zurückspiegelung, Verständnisfragen und Konfrontationen unterstützt. Daran anschließend wurde das Gespräch durch eine leitfadengestützte Phase nochmals im Sinne der Forschungsfrage vertieft (vgl. Witzel 2000). Der Leitfaden diente als Grundlage bei den Gesprächen, um die forschungsspezifischen Thematiken und Fragestellungen der Arbeit miteinzubeziehen und vollständig Daten zu erheben. Zur Konkretisierung und zum besseren und richtigen Verständnis wurden zusätzlich immanente Fragen gestellt. Sowohl die narrativen Einstiegsfragen als auch der Leitfaden wurden allen Interviews in gleicher Form zugrunde gelegt, um die getätigten Aussagen und Antworten im Anschluss miteinander vergleichen zu können. Die Interviews wurden in deutscher Sprache geführt. Zudem wurde bei allen Interviews im Vorhinein die Aufzeichnung der Gespräche vereinbart und eine Datenschutzerklärung unterzeichnet. Die Interviews wurden im Anschluss, zur besseren Übersicht, nach Dresing und Pehl, inhaltlich-semantisch transkribiert (vgl. Dresing/Pehl 2018:21f.). Während der Transkription wurden sowohl die Daten der Interviewpartnerinnen als auch die Namen der Projekte anonymisiert, da ansonsten eine Rückführung auf die entsprechenden Personen leichter möglich gewesen wäre. Grundsätzlich zu beachten sind die angewandten Transkriptionsregeln, welche bei den verschriftlichten Zitationen sichtbar werden. Das Zeichen [...] steht für das Auslassen oder Ändern von Inhalten, während das Zeichen (...) zur Visualisierung von Sprechpausen genutzt wurde. Fett hervorgehobene Worte wurden von den Interviewten besonders betont.

### 4.3 Auswertungsmethode Strukturgeleitete Textanalyse

Zur Auswertung der Daten, die durch Interviews erhoben wurden, wurde die strukturgeleitete Textanalyse (Auer-Voigtländer/Schmid 2017) ausgewählt und angewandt, da die Perspektive und die Wahrnehmungen von Sozialarbeitenden in dem Handlungsfeld, strukturiert mittels eines Leitfadens, zusammengetragen wurden. Die strukturgeleitete Textanalyse (Auer-Voigtländer/Schmid 2017) ist eine Methode, welche zur Auswertung von qualitativem Datenmaterial genutzt wird. Durch die Anwendung kann eine hohe Quantität von Datenmaterial reduziert und interpretiert werden. Die Auswertung ist durch das Erhebungsinstrument, den Leitfaden, vorstrukturiert und eignet sich deshalb für alle Arten von Interviews, die als Grundlage einen Leitfaden haben und an den manifesten Inhalten der Aussagen interessiert sind (vgl. Auer-Voigtländer/Schmid 2017: 130f.).

Der Prozess der Auswertung ist mehrgliedrig und regelgeleitet.

1. Erstellung der Auswertungsmatrix
2. Reduzierung des Datenmaterials
3. Erfassung der Zeilen- und Kategorienaussagen
4. Verfassung von Memos

Im ersten Schritt wird die Auswertungsmatrix erstellt, indem das Erhebungsinstrument, der vorstrukturierte Leitfaden, herangezogen wird und jede Frage oder jeder Themenkomplex in die erste Spalte jeder Zeile eingetragen wird. Die Zeilen gliedern sich in die geführten Interviews und schließen mit der Zeileaussage und den Anmerkungen oder Memos ab. Im nächsten Schritt wird das erhobene Material, den Fragen und Themenkomplexen entsprechend, zusammengefasst und reduziert. Am Ende der Zeile folgt eine zusammengefasste Zeilen- bzw. Kategorieaussage. In der letzten Spalte, den Memos, werden, auf die Kategorie bezogene, Auffälligkeiten und Anmerkungen festgehalten (vgl. Auer-Voigtländer/Schmid 2017: 132f.).

Abschluss	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4	Interview 5	Zeilen- / Kategorieaussagen	Memos
Wünsche und Bedarfe	Sollte absolut in der Ausbildung verortet sein. Es braucht mehr Weiterbildungsangebote dahingehend, um ein Handwerkzeug zu bekommen, wie man damit arbeitet und darauf reagiert. Wunsch nach mehr Forschung und Publikationen dazu.	ich hab meinen Weg mittlerweile gefunden. Am Anfang hätte ich mir aber leichter getan, wenn ich vorbereitet gewesen wäre, welche Aussagen da kommen könnten von der Generation, wie ich darauf reagiere und ich das umlegen könnte. Platz dafür im Studium, besonders im Handlungsfeld alte Menschen. Da praktische Werkzeuge und Handlungsansätze präsentiert bekommen und üben	Mehr Angebote für ältere Menschen, vor allem Mehrgenerationenprojekte, Fortbildungen, Stärkung von Zusammensein stärken, Kennenlernen von neuen Perspektiven, Sensibilisierung in die Richtung Opfer und Täter*innen von Diskriminierung.	Vermittlung von Grundzügen in der Ausbildung zur Bewusstseinsbildung und Fortbildungen, Stärkung von Zusammensein stärken, Kennenlernen von neuen Perspektiven, Sensibilisierung in die Richtung Opfer und Täter*innen von Diskriminierung.	Mehr Hintergrundwissen im Studium erlernen, weil es tagsaktuell ist. Für Praktiker*innen Weiterbildungen und Fortbildungen. Mehr Wissen zu den verschiedenen Kulturen und deren Background, um die Biographien von Menschen mit Migrationsgeschichte besser verstehen und erarbeiten zu können & um selbst nicht vorschnell Urteile zu bilden und zu vorverurteilen (mehr Selbstreflexion diesbezüglich)	a) Thematisierung in der Ausbildung und Möglichkeit Weiterbildungen in diesem Bereich zu machen, um darauf vorbereitet zu sein und zu üben. b) mehr Forschung und Publikationen, auf die man sich beziehen kann c) Mehr und diversere Angebote für ältere Menschen - z.B. Mehrgenerationenprojekte, Fortbildungen, Stammtische organisieren und moderieren, Austausch ermöglichen d) Sensibilisieren.	Es erscheint der Eindruck, dass sich Personen nicht genug vorbereitet fühlen und sich mehr Handlungsansätze/strategien/ Vorgaben wünschen würden. Vermutung, dass Personen sich mehr Angebote in diese Richtung wünschen, um das Phänomen nicht alleine bewältigen zu müssen und vlt auch eine größere Anzahl an Personen zugleich "sensibilisieren" zu können. Es wirkt sehr pragmatisch und ressourcenschonend gedacht. Verantwortung wird aber auch abgegeben an andere.

Abbildung 2: Auswertungsmatrix mit Beispiel – Eigene Darstellung

## 5 Forschungsergebnisse

Im folgenden Teil der Arbeit werden die Ergebnisse dargestellt und aufgezeigt. In der Auswertung haben sich vier zentrale Kategorien herausgebildet. Das Erleben von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Beratung älterer Menschen, die eigene fachliche Perspektive auf Mandate der Sozialen Arbeit, die Reaktionen auf und der Umgang mit menschenfeindlichen älteren Menschen sowie der Bedarf von Fachkräften der Sozialen Arbeit hinsichtlich der Vorbereitung auf die Arbeit mit menschenfeindlichen Personen. Die nachfolgende Abbildung visualisiert diese Kategorien sowie die daran anknüpfenden Subkategorien, die in den entsprechenden Kapiteln aufgekommen sind und ausgeführt werden.

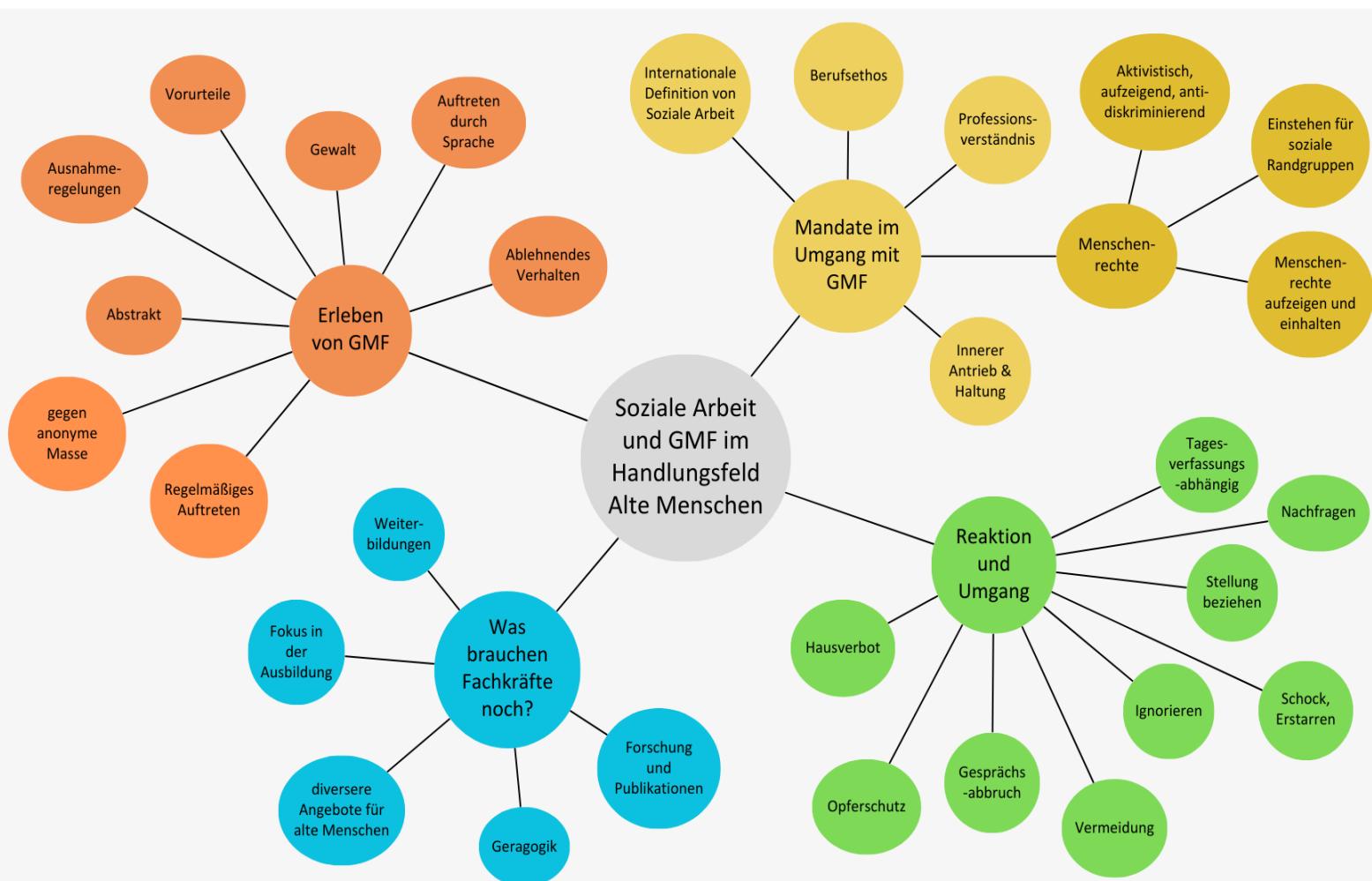


Abbildung 3: Zusammenschau der Ergebnisse – Eigene Darstellung

## 5.1 Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit im Handlungsfeld Alte Menschen

Im nachfolgenden Kapitel wird erörtert, inwiefern Fachkräfte der Sozialen Arbeit, im Handlungsfeld Alte Menschen, Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit (GMF) wahrnehmen und erleben. Dabei werden das Erleben von GMF und die Wahrnehmungsmuster von den Sozialarbeitenden aufgezeigt.

### 5.1.1 Erleben von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit

Die Ergebnisse zeigen, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit in der Beratung von älteren Menschen „regelmäßig“ (T2 Z.255) vorkommt und von Sozialarbeitenden als Phänomen wahrgenommen wird. Fachkräfte der Sozialen Arbeit nehmen die Abwertung von anderen Menschen bzw. die Gründe für eine Abwertung als „total abstrakt“ (T3 Z.624) wahr. Zusätzlich scheint die Abwertung gegen eine „anonyme Masse“ (T4 Z.122) gerichtet zu sein. Sieht man sich die Begriffe abstrakt und anonym in diesem Zusammenhang genauer an, entsteht der Eindruck, dass die Abwertung nicht gegen eine spezielle Person gerichtet ist, aufgrund ihres Verhaltens oder Handelns. In Anlehnung an Legge und Mansel (2012) kann hervorgehoben werden, dass menschenfeindliche Personen andere Personengruppen aufgrund verschiedener Merkmale als ungleichwertig erachten. Diese Einschätzung wird aufgrund von allgemeinen Merkmalen getroffen, die einer Gruppe pauschal zugeschrieben werden. Diese Zuschreibungen scheinen im weiteren Verlauf nicht reflektiert zu werden, sondern bleiben allgemein gültig. Daraus kann geschlossen werden, dass Menschen abgewertet werden, weil sie bestimmte Merkmale aufweisen und nicht aufgrund ihrer Individualität und Persönlichkeit. Dies würde in weiterer Folge dafür sprechen, dass eine Abwertung aus Überzeugung geschieht.

Hieran werden aber gewisse Ausnahmeregelungen von dieser Überzeugung wahrgenommen und erlebt. Mit Ausnahmen werden in diesem Fall individuelle Arrangements mit Personen von diskreditierten Gruppen beschrieben.

„[...] also diese Ausnahmeregel so „die sind ja in Ordnung, aber die anderen“. [...] Es gibt ja dann doch diese türkische Familie, die total nett ist, die daneben wohnt oder eben die Heimhilfe, die kommt, die einem hilft, aber das bricht interesseranterweise diese allgemeine Meinung nicht auf.“ (T4 Z.120-124).

Es wird deutlich, dass gewisse Einzelpersonen, der elementaren menschenfeindlichen Einstellung widersprechend, anerkannt und positiv bewertet werden. Ein Beispiel wäre „dass sie dann doch Hilfen zulassen, auch von Menschen, die Migrationshintergrund haben“ (T4 Z.119-120). Kommt es also zu einem positiven Kontakt mit einzelnen Mitgliedern einer für ungleich erklärten Gruppe scheint dies als Ausnahme von der allgemeinen Regel gedeutet zu werden. Aus diesem Grund ändert sich dadurch, allem Anschein nach, nicht die Grundeinstellung.

Bezugnehmend auf die Facetten von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit (Klein et al. 2014:64) wird das Phänomen vor allem in Form von Fremdenfeindlichkeit, Rassismus,

Abwertung von asylsuchenden Personen sowie der Einforderung von Etabliertenvorrechten wahrgenommen.

„Es ist ein Thema in der Beratung. Ja, es kommt immer wieder vor. [...] Das Größte ist wirklich die, das Thema die Ausländer, die uns alles wegnehmen. Das und wir nehmen ja alle auf. [...] Wir haben gearbeitet, wir haben das Land aufgebaut und die anderen kriegen aber jetzt, also sind jetzt die Nutznießer, von dem was wir uns eigentlich erarbeitet haben.“ (T2 Z.172-182).

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich zudem Sexismus als Form. Diese äußert sich jedoch vorwiegend gegenüber dem Pflegepersonal.

„Ja, haben wir sicher Sexismus zum Teil, da ist aber eher das Pflegepersonal noch mehr davon betroffen. Wenn sie in Wohnungen gehen, wo dann Bewohner sagen, sie möchten nur von Männern gepflegt werden oder nur von bestimmten Frauen gepflegt werden oder wo es auch zu Übergriffen kommt. Ist schon auch das Thema. Es kommt schon vor, ist aber jetzt, würde ich sagen eher, sind Ausnahmesituationen.“ (T2 Z.64-68).

Das unterschiedliche Erleben könnte nun darauf zurückgeführt werden, dass das Pflegepersonal unter Umständen mehrere Diskriminierungsfaktoren aufweist. Zum Beispiel „Pflegerin [...], kommt aus Indien, hat eine braune Haut“ (T5 Z.481-482). Dieses Zusammenwirken von mehreren Merkmalen (Geschlecht, Herkunft und Hautfarbe) wird als Intersektionalität bezeichnet. Dies könnte ein Grund dafür sein, dass das Pflegepersonal in Einrichtungen stärker betroffen ist als andere Berufsgruppen. Diese Annahme konnte jedoch weder durch das Datenmaterial noch die Literatur bestätigt werden. Viel eher entsteht der Eindruck, dass das Pflegepersonal „nahe am Menschen“ (T5 Z.646) und daher einer Abwertung eher ausgesetzt ist.

Ebenso von Fachkräften erlebt und hervorgehoben wurde das Phänomen, dass sich Personen mit Migrationsgeschichte menschenfeindlich gegenüber anderen Personen mit Migrationsgeschichte äußern.

„Ja, was ich ganz interessant finde, ist, dass man manchmal dann selber Menschen hat mit Migrationshintergrund, die selbst dann sehr deutliche Meinungen haben gegen die, die da noch nachkommen und so, also da auch sehr starke Abgrenzungstendenzen haben. Das finde ich ja auch sehr interessant irgendwie.“ (T4 Z.146-149).

In Anknüpfung an die Facetten der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit (Klein et al. 2014:64), könnte dieses Phänomen auf die Einforderung von Etabliertenvorrechten zurückgeführt werden. Dabei geht es darum, dass altbestehende Gruppen und deren Mitglieder mehr Rechte haben als neuhinzukommende Gruppen. Diese Perspektive und Sichtweise könnte die eigene Daseinsberechtigung, Privilegierung und Aufwertung zum Ziel haben.

Auffällig bei den Ergebnissen ist die besondere Betonung der Interviewpartnerinnen, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit im Handlungsfeld Alte Menschen nicht stärker oder vermehrter auftritt als bei anderen Personen- und Zielgruppen. „Aber es fällt mir nicht auf, dass es stärker ist als bei anderen Personengruppen.“ (T1 Z.264-265). Sowie die Betonung, dass alte Menschen ebenso stark von Diskriminierung betroffen sind und im Alltag darunter leiden.

„Es ist find ich da eine totale Waage, weil einerseits find ich in der Sozialen Arbeit Parteilichkeit extrem wichtig, also dass wir uns einsetzen für unsere Klient\*innen, [...] Und ältere Menschen sind auch definitiv von Diskriminierung betroffen, ja, und kämpfen sehr viel damit. [...] Aber die Praxis ist, dass teilweise, also ich habe das schon erlebt, dass einfach total rassistische Argumente oder halt Aussagen getroffen werden [...]“ (T3 Z.177-185).

Der Grund für diese Betonung scheint in gewisser Weise mit der Parteilichkeit mit der Zielgruppe zusammenzuhängen. Es könnte ein Versuch sein, die Personengruppe, für die man sich verantwortlich fühlt, in Schutz zu nehmen und vor weiterer Diskriminierung oder Schlechterstellung zu schützen. Durch diese Unterstreichung könnte sichergestellt werden, dass kein verzerrtes oder falsches Bild der Zielgruppe entsteht und wiedergegeben wird. So kann zwar aufgezeigt werden, dass es durchaus ältere Menschen mit menschenfeindlichen Einstellungen gibt, doch zugleich, dass ältere Menschen auch Opfer von Diskriminierung sind.

### 5.1.2 Wahrnehmungsmuster

Bei der Analyse der Daten zeigte sich, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit von Fachkräften vorrangig in Form von Sprache wahrgenommen wird. Dies äußert sich zum Beispiel „wo dann über Ausländer geschimpft wird“ (T1 Z.390), Beleidigungen, das Erheben der Stimme, „dass sie halt sich beschweren“ (T3 Z.270) und/oder eindeutige „Aussagen von Bewohner und Bewohnerinnen [...] so in Richtung „die Ausländer kriegen ois, wir kriegen nichts.““ (T2 Z.44-46). Weiters wird es durch Äußerungen in der Öffentlichkeit „Manchmal schnapp ich so ein bisschen im Kaffeehaus auch die Meinungen auf“ (T5 Z.422) oder „Wirtshausparolen-Geschichten im ländlichen Bereich“ (T1 Z.512) bemerkt. Die Literatur zeigt, dass ältere Menschen, im Vergleich zu jüngeren Menschen, eher zu Vorurteilen neigen als zu gewalttätigem Verhalten (vgl. Albrecht 2021:32). In diesem Zusammenhang entsteht der Eindruck, dass ältere Menschen ihre Vorurteile vermehrt durch Wortmeldungen zum Ausdruck bringen.

Die Vorurteile werden aber nicht ausschließlich durch Sprache sichtbar, sondern teilweise auch in Form von abweisendem und ablehnendem Verhalten, vor allem dem Pflegepersonal gegenüber, was von Fachkräften als „extrem problematisch“ (T4 Z.102) erachtet wird.

„Und das andere ist, was ein sehr großes Problem darstellt, ist Fremdenfeindlichkeit pflegenden Personen gegenüber also, wenn es darum geht, Heimhilfen, Krankenschwestern, die natürlich zum großen Teil nicht ursprünglich aus Österreich kommen, sondern Menschen mit Migrationshintergrund sind. Dass da viele Vorurteile herrschen und bis zum Extremen, das wirklich dann Weigerungen entstehen, sich betreuen, pflegen zu lassen [...]“ (T4 Z.97-101).

Dieses Verhalten kann von „totale[r] Ablehnung bis zu Gewalt“ (T1 Z.508) reichen. Auffällig ist, dass Gewalt zwar genannt wird, aber eher in Zusammenhang mit Demenz und Trauma. Die Untersuchung ergab, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit in diesen Fällen nicht klar einschätzen können, ob diese Formen der Ablehnung und Feindlichkeit auf die jeweiligen Krankheitsbilder zurückzuführen sind oder tatsächlich mit entsprechenden diskriminierenden Einstellungen zusammenhängen.

„Da tue ich mir schwer zu sagen, ob das jetzt gerichtet ist gegen Menschen mit Migrationshintergrund. Also Gewalt im Kontext Demenz findet häufig statt durch (...) dadurch, dass Kommunikation nicht mehr gut stattfinden kann, das Gefühl der Überforderung seitens jetzt der Patient\*innen, dass da vielleicht auch Grenzen nicht eingehalten werden, oder dass der Wunsch, sich abzugrenzen, nicht respektiert wird oder auch nicht respektiert werden kann.“ (T4 Z.106-110).

Es hat den Anschein, als würde rassistische Gewalt in diesem Kontext pathologisiert und damit in gewisser Weise verharmlost werden. Dieses Muster legt die Vermutung nahe, dass dies ebenfalls mit der Parteilichkeit zusammenhängt. Trotz der Hervorhebung, dass ein entsprechendes Verhalten den Pflegekräften gegenüber problematisch ist, entsteht der Eindruck, dass in diesem Zusammenhang mehr Rücksicht auf die Adressat\*innen genommen wird als auf das Personal, welches in Ausübung seiner Tätigkeit der Gewalt ausgesetzt ist.

## 5.2 Mandate in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit

Um sukzessiv zu den Mandaten in Bezug auf GMF hinzuführen, wurde vorweg analysiert, wie Sozialarbeitende das Statement „Soziale Arbeit ist eine Menschenrechtsprofession“ verstehen, bewerten und einschätzen. Im Zuge der Analyse zeigten sich unterschiedliche Einschätzungen in Bezug auf die Bedeutung der Aussage. Es wurden drei Kategorien herausgearbeitet. Die erste Kategorie bezieht sich auf soziale Randgruppen. Soziale Arbeit steht für marginalisierte Gruppen ein, wahrt ihre Interessen und stellt sicher, dass diese nicht benachteiligt werden.

„[...] dass Sozialarbeit natürlich schon den Auftrag hat, sich für (...) Randgruppen zu stärken, deren Interessen in der Gesellschaft auch öffentlich zu machen, die Probleme zu artikulieren und sich dafür einzusetzen, dass die Menschen nicht diskriminiert werden.“ (T5 Z.557-560).

Staub-Bernasconi (2007) schrieb schon, dass „[d]ie KlientInnen der Sozialarbeit [...] zu einem beträchtlichen Teil Außenseiter, Randgruppen, diskriminierte und marginalisierte Menschen“ (ebd.:39) sind. Vor allem bei dem Wort Randgruppe entsteht ein Bild von besonders schutzbedürftigen, nicht gleichwertigen Menschen, die „nicht für sich selber sprechen können“ (T3 Z.446-447) und die von der gesellschaftlich akzeptierten Norm abweichen. Die vermeintlichen Zuschreibungen, die dadurch gemacht werden, führen zu einer Stigmatisierung, die in weiterer Folge Diskriminierung und Benachteiligung begünstigen kann. Soziale Arbeit steht somit gegen Diskriminierung ein, schafft aber durch Sprache gleichzeitig ein Bild der Nutzer\*innen, dass Diskriminierung fördert. Es könnte kritisch hinterfragt werden, ob diese Bezeichnung der Zielgruppe noch zeitgemäß ist und welches Bild dadurch präsentiert wird.

Die zweite Kategorie bezieht sich auf die Einhaltung und Wahrung der Menschenrechte. Soziale Arbeit achtet darauf, dass Personen über ihre Rechte informiert werden und die Menschenrechte eingehalten oder zumindest aufgezeigt werden. „und dass man darauf pochen muss und darauf schauen muss, dass die Menschenrechte, wenn sie auch nicht immer eingehalten werden können, aufgezeigt werden müssen.“ (T2 Z.124-126).

Die dritte und letzte Kategorie bezieht sich auf die Profession. Soziale Arbeit ist aktivistisch, aufzeigend, aktiv und antidiskriminierend.

„[...] Soziale Arbeit hat halt schon auch immer was Aktivistisches und etwas (...) Ja, vielleicht sich auflehnendes, das hört sich, hört sich nicht so nett an, aber vielleicht eher aufzeigend und hinzeigend, ja zu sagen da, da passt was nicht und da stimmt was nicht und, ja, also ich glaube, das kommt weder aus einer Einrichtung noch aus einem Arbeitsvertrag, sondern wirklich aus der Profession selbst.“ (T4 Z.328-332).

Die Ergebnisse erwecken den Eindruck, dass Menschenrechte und deren Wahrung Teil der Profession sind und einem gewissen Professionsverständnis entsprechen. Das Mandat zur Einhaltung und Achtung der Menschenrechte scheint unabhängig vom Auftrag der Organisation und vom Auftrag des Klientel zu sein. Dies legt die Vermutung nahe, dass das Mandat zur Einhaltung und Achtung der Menschenrechte direkt aus der Profession heraus entsteht und nicht explizit oder gesondert als Auftrag formuliert ist oder sein muss.

Unterdies wurde auch nach dem Ziel hinter dem Mandat zur Wahrung der Menschenrechte gefragt. Einerseits entsteht ein Bewusstsein für Diskriminierung und Benachteiligung, welches dazu führt, dass Strukturen verändert werden können. „[...] Veränderung könnte das Ziel sein. Und ja, also einfach Awareness schaffen. Ja, im großen Stil und halt im Kleinen.“ (T3 Z.568-569). Andererseits werden durch das Mandat die soziale Gerechtigkeit und der soziale Frieden hergestellt, gewahrt und weiter gefördert. „Es geht darum, dass es natürlich auch um den sozialen Frieden geht, der natürlich nur sein kann, wenn es allen Menschen gut geht.“ (T1 Z.601-602). Dies legt die Vermutung nahe, dass das Mandat zur Wahrung der Menschenrechte die Absicht hat alle Menschen zu schützen und ein gerechtes Miteinander zu fördern. So soll jeder Mensch seine eigenen Rechte wahrnehmen können und dabei nicht eingeschränkt werden.

Nun stellt sich in diesem Sinne aber die Frage, wie das Mandat ausgelegt wird oder ob es ein weiteres Mandat gibt, welches Sozialarbeitende dazu beauftragt oder befähigt sich mit Personen auseinanderzusetzen, die sich menschenverachtend und menschenfeindlich gegenüber anderen Personen/Personengruppen äußern. Hierbei wird deutlich, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit ein entsprechendes Mandat zur Auseinandersetzung mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit benennen und bejahen.

„Also ich denke mir schon, dass das im Berufsbild der Sozialarbeit grundsätzlich immer einen Platz haben soll. Ja, also das ist mein Berufsethos, irgendwie da (...) wie soll ich sagen, auch schwierige Themen, heikle Themen beim Namen zu nennen und dem einfach auch Raum zu geben.“ (T5 Z.521-524).

Die Analyse legt die Interpretation nahe, dass Professionist\*innen die Profession entsprechend auslegen und verstehen. Der einheitliche Bezug auf den „Grundauftrag“ (T3 Z.480), den „Berufsethos“ (T5 Z.522) und die „ureigenen Wurzeln“ (T4 Z.327) lassen vermuten, dass es kollektive professionsbezogene, interpretative und/oder übertragene Anhaltspunkte dafür geben muss, die allen Fachkräften bekannt sind und welche dieses Verständnis allgemein fördern. Zudem wird auch ein Anspruch hinsichtlich einer intrinsischen Motivation und Überzeugung sichtbar.

„Ich hoffe ja eigentlich, dass das ein innerer Antrieb ist. Das ist irgendwie schon die innere Überzeugung ist, dass dem so ist, dass das vielleicht auch ein Mitgrund ist, warum ich mich für den Beruf entschieden habe.“ (T2 Z.276-278).

Die Ergebnisse legen die Interpretation nahe, dass auch dieser Anspruch aus einem gewissen Professionsverständnis heraus entsteht. Man studiert Soziale Arbeit und entscheidet sich für diesen Beruf, weil man die Überzeugung hat sich für andere stark zu machen und für diese einzustehen, wenn es zu Diskriminierung und Benachteiligung kommt. Es entsteht der Eindruck, dass man ohne diese Überzeugung den Beruf als Sozialarbeiter\*in missversteht. Dieses Argument wird zusätzlich durch den Anspruch an eine entsprechende persönliche und professionelle Haltung gegenüber dem Klientel, dem Umfeld und der Allgemeinheit sowie an die Vertretung eines bestimmten Menschenbildes verstärkt.

„Ich denke mir diese (...) Haltung, die man hat, ist so ziemlich das Wichtigste. Ja, und diese Haltung, die hat die Sozialarbeit, denke ich, ja. [...] und diese Haltung jetzt nicht nur den Personen gegenüber, ja. [...] Sondern auch dem Umfeld gegenüber [...] mein Job ist so, [...] dass wenig Zeit bleibt, um jetzt wirklich genau nachzudenken über diese Dinge. Aber man tut es einfach. Man tut es einfach, man hat ein anderes Menschenbild.“ (T1 Z.421-434).

Die Auswertung legt nahe, dass auch die Haltung und das Menschenbild durch die Profession der Sozialen Arbeit geprägt sind. Diese Faktoren scheinen sich durch die Profession zu entwickeln und zu verfestigen, sodass man nicht mehr darüber nachdenken muss, sondern automatisch danach handelt und agiert.

Gleichzeitig wird aber deutlich, dass Fachkräfte, aus verschiedenen Gründen und trotz der klaren Benennung und Bejahung eines Mandates, nicht immer dementsprechend handeln (können). Aus diesem Grund werden nun Faktoren dargelegt, die Fachkräfte daran hindern dem, von der Profession und/oder einem selbst, auferlegtem Mandat entsprechend zu agieren.

Die Analyse bringt hervor, dass Fachkräften die Zeit fehlt, um sich mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Beratung auseinanderzusetzen.

„(...) Ja? Grundsätzlich ja, wenn irgendwie möglich. [...] Also ich wüsste nicht (...) vor allem habe ich auch die Zeit nicht. Ja sie müssen sich das so vorstellen, du bist getaktet im Stundentakt, ja, zwischendurch musst du aber Telefondienst machen und ich weiß nicht was ja, da ist einfach keine Zeit dafür. [...] Also mehr schaffe ich nicht.“ (T1 Z.536-543).

Damit verbunden ist außerdem das Gefühl von Druck den Auftrag der Organisation zu erfüllen und dem gerecht zu werden, weshalb keine Zeit mehr für weitere Anliegen und Aufträge zu bleiben scheint, die von außerhalb der Organisation kommen.

„[...] ich muss denen den Auftrag abarbeiten und nebenbei kommen diese Themen auch noch und ja, eh schauen, wie kommt man mit der Arbeit zurecht und wie soll ich das jetzt auch noch.“ (T2 Z.338-340).

Soziale Arbeit ist im Handlungsfeld Alte Menschen, im Vergleich zu anderen Berufsgruppen, auch heute noch unterrepräsentiert, wenig berücksichtigt und nicht immer als relevant eingestuft (vgl. Bleck 2022). Hinzu kommt, dass Soziale Arbeit im Bereich der stationären und

ambulanten Versorgung von älteren Menschen gesetzlich nicht verankert ist (vgl. ogsa 2017:17). Das bedeutet, dass Organisationen selbst entscheiden können, ob sie Soziale Arbeit in ihrer Einrichtung installieren und anbieten und in welcher Ausprägung. Es zeigt sich, dass Fachkräfte ein höheres Stundenkontingent benötigen würden, um dem Auftrag der Organisation gerecht zu werden und sich zusätzlich mit Themen außerhalb des Auftrages zu beschäftigen. Zudem scheint der Auftrag der Organisation, im Vergleich zum Auftrag aus der Profession, höherwertiger und priorisiert, wenn es zu einer Abwägung kommt. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass Organisationen bei ihrem Auftrag klare Richtlinien, Konzepte und Handlungsstrategien vorgeben und ausarbeiten, an welchen man sich orientieren kann. Der Auftrag aus der Profession hingegen wirkt in den Beschreibungen eher abstrakt und ohne klare Handlungsansätze, wie dieses Mandat umzusetzen ist. Unter Umständen bräuchte es auch bei dieser Art von Mandat eindeutige Vorgaben, auf welche sich Fachkräfte beziehen können. Gleichwohl bedeutet die Betonung von strukturellen Hemmnissen eine Entlastung auf individueller Ebene. Dadurch könnte die Verantwortung verlagert werden von der Profession an die Organisationen. In diesem Zusammenhang bemängelt Krafeld (2013) das Credo „[w]enn die oder jenen Voraussetzungen nicht gegeben sind, dann brauchen wir erst gar nicht anzufangen“ (ebd.:3). Es ist gut und erforderlich sich für bessere Arbeitsbedingungen einzusetzen und Mängel aufzuzeigen, jedoch bietet das Fehlen von Ressourcen keine Grundlage dafür nicht zu handeln, denn „[q]ualifizierte und sinnvolle Arbeit ist unter allen Bedingungen möglich.“ (ebd.).

Ein weiterer Faktor, welcher sich in den Ergebnissen widerspiegelt, der Fachkräfte daran hindert, sich in der Beratung mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit zu beschäftigen, ist die jeweilige Betreuungsform der Einrichtung und die institutionellen Rahmenbedingungen.

"Natürlich, ja, natürlich, **wenn Zeit wäre**, ja, und ich tatsächlich beraten, nicht nur **ein** beratendes Gespräch mache und wenn ich tatsächlich mehr **Betreuungsauftrag** hätte, ja, [...] Aber in meiner konkreten Arbeit (...) glaube ich nicht, dass es irgendwie (...) nicht, dass es nicht wichtig wäre, ja. Aber so wie die Rahmenbedingungen der behördlichen Sozialarbeit sind, ja, glaube (...) also ich wüsste jetzt, ich könnte mir kein Konzept dazu jetzt vorstellen, ja, wie ich da, wie das möglich wäre. [...] Es wäre schön, aber es wäre so viel schön, ja.“ (T1 Z.571-580).

Es scheint, als wären die organisationalen Rahmenbedingungen und deren Gestaltung sehr entscheidend dafür, ob in der Beratung auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit eingegangen werden kann oder nicht. Es entsteht der Eindruck, als gäbe es einige Hindernisse, die durch die Struktur der Organisation entstehen. Möglicherweise bräuchte es in gewissen Bereichen eine Umstrukturierung, andere institutionelle Herangehensweisen und/oder spezifische Handlungsvorgaben, um diesem Mandat gerecht werden zu können. Ohne entsprechende Ressourcen scheint das Mandat an Priorität zu verlieren. Gleichzeitig wird sehr deutlich, dass auch die Betreuungsform der Einrichtung bestimmt, wie viel Zeit und Kapazitäten man hat, um mit menschenfeindlichen älteren Personen zu arbeiten. Vergleicht man nun ambulante Einrichtungen, welche ohne engmaschigen Kontakt und anlassbezogen agieren, mit stationären Einrichtungen, in denen eine Langzeitbetreuung stattfindet und Fachkräfte mehr Zeit haben, um gewisse Themen zu bearbeiten und zu vertiefen, scheint es für Sozialarbeitende in ambulanten Organisationen schwerer zu sein antidiskriminierend zu arbeiten.

„Ah, der Vorteil ist einfach eine Langzeitbetreuung, weil man dann trotzdem sozusagen hier die Möglichkeit hat länger den Kontakt zu halten. [...] Ja, aber dass man das auch thematisieren kann, bearbeiten kann mit den Leuten, weil sie lang hier sind, und weil alle wissen, man muss sich irgendwie zumindest arrangieren.“ (T5 Z.459-472).

In diesem Punkt scheint es ebenfalls um Zeit zu gehen, welche zur Verfügung steht. Bei einer Langzeitbetreuung haben Fachkräfte eine längere Betreuungsdauer, in welcher sie allem Anschein nach Themen unterschiedlich intensiv bearbeiten sowie vertagen und wiederaufgreifen können. Aufgrund der stationären Rahmenbedingungen ist ein regelmäßiger oder zumindest langfristig bestehender Kontakt vermutlich leichter zu erreichen und zu erhalten als in einem ambulanten Rahmen. Dort ist scheinbar der Druck höher etwas in kurzer Zeit zu erreichen, weshalb wenig Zeit bleibt, um sich mit weiteren Anliegen und Themen zu beschäftigen. Zudem dürften die Rahmenbedingungen der ambulanten Versorgung dazu führen, dass Kontakte nicht regelmäßig oder engmaschig stattfinden und eine allumfassende Betreuung nicht immer möglich ist. Außerdem leben die Personen nicht in der Einrichtung, sondern kommen freiwillig, was die Bearbeitung von heiklen Themen unter Umständen schwerer oder sogar unmöglich machen kann, da Klient\*innen den Kontakt auch leicht abbrechen können, indem sie nicht mehr erscheinen.

Unabhängig von der Zeit und den institutionellen Rahmenbedingungen, spielen die persönlichen Kapazitäten der Fachkräfte eine große Rolle, wenn es um die Arbeit mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit geht. „Also manchmal habe ich keine Kraft mich damit auseinanderzusetzen und dann ignoriere ich es sozusagen.“ (T3 Z.260-262). Es hat den Anschein, als würden fehlende persönliche Kapazitäten dazu führen, dass menschenfeindliche Aussagen ignoriert und nicht thematisiert werden. Zudem ergab sich die Interpretation, dass dies damit zusammenhängen könnte, dass bei einer Thematisierung von Seiten der Sozialarbeitenden von einer Konfliktsituation oder einem Streitgespräch ausgegangen wird. Bei dieser Annahme wäre das Fehlen von Kraft und Energie nachvollziehbarer, als wenn es um ein ‚neutrales‘ Gespräch über Einstellungen und Ansichten gehen würde. Zudem könnte eine eigene Betroffenheit und das Auslösen von negativen Empfindungen bei der Thematik dazu führen, dass Professionist\*innen Energie und Kraft brauchen, um sich damit auseinanderzusetzen.

Nicht nur die persönlichen Kapazitäten der Fachkräfte können bei der Bearbeitung einen Unterschied machen, sondern auch die Kapazitäten der Klient\*innen. Es kommt vor, dass Fachkräfte bei Klient\*innen mit akuten Krisen oder psychischen Ausnahmesituationen darüber hinwegsehen, wenn menschenfeindliche Aussagen geäußert werden.

„Ja, wenn man sich überlegt, wann kommen Leute zu mir, dann sind die meistens schon in einer Ausnahmesituation und haben mit sehr vielen Dingen zu kämpfen und die Frage ist das jetzt der Zeitpunkt und haben die die Kapazität sich damit überhaupt auseinanderzusetzen.“ (T4 Z.413-416).

Dies scheint auf den ersten Blick verständlich, jedoch stellt sich die Frage, ob Personen, die am Limit sind und keine Kapazitäten haben, um sich mit ihren eigenen Einstellungen zu befassen, diese einbringen würden. Andersherum könnte man davon ausgehen, dass die

eigenen Ansichten in diesem Zusammenhang für die Person als wichtig und aktuell relevant erscheinen. Dieser Gegensatz könnte dafür sprechen, dass Rechtsextremismus und Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit nicht als Teil der Lebenswelt von Personen wahrgenommen und deshalb nicht miteinbezogen und thematisiert werden. Dabei ist laut Rolfes (2014) „[d]ie Auseinandersetzung mit der Lebenswelt der Klientel [...] unbedingte Voraussetzung für die Entwicklung von geeigneten sozialarbeiterischen Hilfen und für die Konzeptualisierung von Strategien der Prävention und der Intervention.“. Weiters scheint es so, als würde in diesem Zusammenhang die rechtsextreme Lebenswelt auch nicht als potentieller Auslöser oder Mitgrund für Krisen oder Konflikte erachtet werden. Möglich wäre zudem, dass nicht die passenden Methoden angewandt werden, um heikle Themen anzusprechen und zu bearbeiten. Wäre dem so, wäre eine Thematisierung und Bearbeitung sowohl für die Fachkräfte als auch die Klient\*innen vermutlich ressourcenschonender und mit weniger Energieaufwand verbunden.

Die Parteilichkeit ist in der Sozialen Arbeit eine „maßgebende Handlungsleitlinie“ (Staub-Bernasconi 2007:26). Dennoch scheint es so, als würde die Parteilichkeit mit den Adressat\*innen dazu führen, dass Sozialarbeiter\*innen heikle Themen nicht aufgreifen und thematisieren.

„Ja, also wenn es nicht den Beratungsprozess vollkommen behindert, ja, also das wäre für mich ausgenommen, weil dann muss ich dann auch parteilich sein für den Menschen, der diese fremdenfeindliche Haltung hat. Das hört sich vollkommen falsch an und fühlt sich auch immer nicht so richtig an, aber letztendlich bin ich als Professionistin dazu gezwungen das Wohl des Menschen, den ich gerade berate, für den ich gerade parteilich bin, für den ich gerade zuständig bin, muss ich an erste Stelle setzen, so, das heißt, wenn ich versuchen würde, erst mal die Fremdenfeindlichkeit zu thematisieren und dieses Thema anzusprechen, vielleicht im Wohl der Allgemeinheit, dann würde ich meine eigene Arbeit boykottieren [...]“ (T4 Z.255-263).

Zunächst stellt sich die Frage, was Parteilichkeit überhaupt bedeutet oder nicht bedeutet. Folgt man Gillich (2016) bedeutet Parteilichkeit nicht alles gut zu finden und immer einer Meinung mit Klient\*innen zu sein. Schmid und Kindler (2022) zufolge enthalten die berufsethischen Vorgaben der Sozialen Arbeit sogar die Forderung nach einer „kritischen Parteilichkeit“ (Schmid/Kindler 2022:81), im Sinne einer Mitwirkung hin zu einer sozial gerechten Gesellschaft. Das Wort ‚kritisch‘ lädt zu der Interpretation ein, dass grenzenlose Parteilichkeit auch negative Auswirkungen und Grenzen haben kann, weshalb diese hinterfragt werden sollte. Jenes Verständnis könnte auf den Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit angewendet werden. Dabei sollte es nicht zu einer Unparteilichkeit und Ablehnung der, sich menschenfeindlich äußernden, Person kommen, sondern zu einem reflektierterem Verständnis von Parteilichkeit. Man kann und sollte die Interessen seines Klientel vertreten und an deren Seite stehen. Dennoch sollte auch die Allgemeinheit bei Interventionen im Hinterkopf behalten und geschützt werden. Hierbei kann es hilfreich sein, sich selbst klar zu positionieren und von entsprechenden Aussagen zu distanzieren. Dadurch wird auch die professionelle Haltung sichtbar. Zusammenfassend erscheint der Eindruck, dass in der Praxis eine gewisse unkritische Parteilichkeit vorhanden ist, die jedem\*r Klient\*in zuteilwird, unabhängig von den weiteren Gegebenheiten. Doch nicht nur die Parteilichkeit ist in diesem Zusammenhang auffallend, sondern auch die Befürchtung, dass die Thematisierung

von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit zu einer Behinderung der Beratung und Arbeit führt.

Die Auswertung zeigt des Weiteren, dass Fachkräfte die Meinung, Haltung und Ansicht ihrer Klient\*innen respektieren wollen, unabhängig davon, ob sie diese teilen oder nicht.

„Ich weiß, für mich ist immer so schwierig, weil ich halt auch ein Respekt hab vor der Haltung der Menschen, auch wenn ich sie nicht teil, ja und vielleicht sogar verurteile und ich mir denk so. Ich versetz mich halt in die Lage und denk mir, ob, wie das wäre, wenn jemand anderer versuchen würde mir zu erklären meine Haltung ist falsch, ja. Ich finde das schwierig, das zu werten und zu sagen natürlich finde ich meine Haltung besser, aber mein Gegenüber findet die eigene Haltung ja auch besser“ (T4 Z.479-484).

Der Begriff Respekt vor der Haltung anderer Menschen lässt vermuten, dass hierbei auf das Recht auf Meinungsfreiheit Bezug genommen wird. In Anbetracht des, zu Beginn des Kapitels benannten, Mandats zur Achtung und Wahrung der Menschenrechte scheint die Auffassung diesem Grundsatz zu entsprechen. Es wird versucht die Rechte des Klientel zu schützen und zu bewahren. Die Literatur zeigt jedoch, dass dies im Falle der Diskriminierung und Abwertung von Personen/Personengruppen keine Anwendung findet. Die Demokratie steht für den Schutz von Minderheiten und die Gleichwertigkeit aller Menschen. Menschenfeindliche Aussagen widersprechen diesen fundamentalen demokratischen Grundsätzen, weshalb sich menschenfeindliche Personen nicht darauf beziehen können. Wäre dem so, würden die Grundsätze der Demokratie, auf die hier Bezug genommen wird, in Ausübung dieser vermeintlichen Meinungsfreiheit, zerstört werden (vgl. Zick/Küpper 2016b:17).

Neben den hemmenden Faktoren gibt es aber auch Faktoren, die den Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit erleichtern. Dabei ist zum einen auf die Faktoren zu verweisen, die Fachkräfte hemmen, wenn man sie in den gewünschten Zustand umwandeln würde. Zum anderen gibt es Faktoren, die besonders förderlich erscheinen. Diesbezüglich ergab die Analyse, dass ein interdisziplinäres Team von Fachkräften als besonders förderlich wahrgenommen wird, um Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Beratung aufzugreifen und zu thematisieren.

„Ja ich merke, manchmal braucht man auch so, grad bei so schwierigen, sehr rassistischen Bewohnern, Angehörigen braucht es immer mehrere Leute, die da ansetzen und das tragen. Es ist so, da ist wirklich Interdisziplinarität **das** Mittel der Wahl. [...] Geteiltes Leid ist halbes Leid. Muss man schon sagen, ja. Schwieriges ist dann aufgeteilt.“ (T5 Z.565-585).

Dies scheint daran zu liegen, dass dadurch Aufgaben für einzelne Klient\*innen im Team verteilt, die Verantwortung geteilt und somit auch Distanz und Abstand ermöglicht wird. Sind keine Distanz und kein Abstand möglich, kostet die Zusammenarbeit allem Anschein nach mehr Kraft und verbraucht mehr professionelle Energien. Aber nicht nur das Vorhandensein eines interdisziplinären Teams ist anscheinend förderlich, sondern vor allem der Rückhalt von und der Austausch mit den Teammitgliedern.

„[...] da ein bisschen wachzurütteln, das finde ich auch, macht viel aus, wenn man halt im Team ein bisschen so Rückhalt hat, dass man zusammen etwas schaffen kann und weiterbringen kann und so.“ (T3 Z.579-581).

Durch den Rückhalt des Teams könnte eine gewisse Sicherheit gegeben sein, die Fachkräfte der Sozialen Arbeit dazu ermutigt ihre professionellen Aufträge wahrzunehmen und dementsprechend zu handeln. Es entsteht dadurch allem Anschein nach die Gewissheit, dass Personen hinter ihnen stehen oder sogar mit ihnen gemeinsam aktiv werden. Zudem dürften auch die verschiedenen Perspektiven auf und Zugänge zu Klient\*innen von anderen Professionist\*innen hilfreich dabei sein, mit menschenfeindlichen älteren Menschen zu arbeiten. Dies legt die Interpretation nahe, dass es einen Austausch braucht, um das eigene Verhalten reflektieren zu können und neue Handlungsansätze zu entwickeln.

Weiters geht in den Ergebnissen hervor, dass Geduld in der Arbeit mit menschenfeindlichen älteren Menschen essenziell und vorteilhaft sein kann.

„Ich glaube, wichtig ist, dass man da halt einfach geduldig ist, weil das ist, ja, das ist ein Prozess. Die Personen haben das ganze Leben lang so gesehen und ich glaube, man kann immer wieder mit so Einwürfen ein bisschen was sähen und hoffen, dass dann ein bisschen was kommt, ja.“ (T3 Z.435-438).

Die Aussage legt die Vermutung nahe, dass eine zu fordernde Lösungsorientierung in der Arbeit mit menschenfeindlichen älteren Personen kontraproduktiv sein kann. Offenbar hilft es, wenn Fachkräfte mit Ruhe ins Gespräch gehen und lediglich Anmerkungen oder Reflexionsanstöße geben, statt in die Diskussion zu gehen, zu argumentieren und die Einstellung sofort verändern oder überhaupt nicht damit befassen zu wollen. Die Beschreibung eines Prozesses erweckt zudem den Eindruck, dass eine sofortige Veränderung unmöglich ist und nicht angestrebt werden sollte.

Als förderlich zeigt sich zudem eine entsprechende Vorbereitung auf menschenfeindliche Äußerungen sowie vielfache Erfahrungen damit und das Üben von Reaktionen auf entsprechendes Verhalten.

„Man braucht sicher auch, dass man seine eigene Einstellung gefunden hat. Wie gehe ich damit um? Und es ist auch nicht immer einfach, Klienten, Klientinnen anzusprechen auf diese Themen. Ich denk bei mir ist das sicher mit den Jahren, auch mit der Erfahrung gekommen.“ (T2 Z.301-304).

Es scheint, als würden eine facheinschlägige Vorbereitung und etliche Versuche dazu führen, dass Fachkräfte eine gewisse Sicherheit mit der Thematik entwickeln und sich Reaktionen und Handlungsstrategien zurechtlegen, um in Situationen handlungsfähig zu bleiben, in denen Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit zum Thema wird. Die weitere Analyse erweckt den Eindruck, als würde die persönliche Etablierung gleichzeitig aber dazu führen, dass das Handeln von Sozialarbeitenden als willkürlich, nicht methodisch begründet und nicht einheitlich wahrgenommen wird (vgl. Windpassinger et al. 2019:128f.). Bei der Erhebung zeigte sich, dass Rechtsextremismus im Studium nicht thematisiert wurde. „Obwohl wir alte Menschen schon hatten, ja, in der Sozialakademie, aber Rechtsextremismus gar nicht, nein.“ (T5 Z.600-601.) Wäre eine entsprechende Vorbereitung und Übung schon im Studium etabliert, hätten Fachkräfte unter Umständen schon beim Einstieg in den Arbeitsmarkt eine gewisse Sicherheit im Umgang. Dadurch wären die Reaktionen und Interventionen vielleicht sowohl fachlich und methodisch belegt als auch nachvollziehbar, erwartbar und einheitlich.

### 5.3 Professionsgestaltung in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit

Sieht man sich die Erkenntnisse des vorherigen Kapitels an wird deutlich, dass Sozialarbeitende im Kollektiv der Meinung sind, dass es ein Mandat gibt, welches sie zur Bearbeitung und Auseinandersetzung mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit (GMF) beauftragt und befähigt. Weiters zeigt sich, dass trotz des Bestehens eines Mandates verschiedene Faktoren die Umsetzung in der Praxis hemmen können. Aus diesem Grund bleibt die Frage, inwiefern Fachkräfte der Sozialen Arbeit dieses Professionsverständnis in der Praxis tatsächlich gestalten und umsetzen.

Ob und wie interveniert wird zeigt sich in den Ergebnisse als abhängig von der jeweiligen Tagesverfassung der Fachkräfte. „Ja, ich muss auch sagen, dass es bei mir ein bisschen Tagesverfassung ist.“ (T3 Z.260). Diese Reaktion zeigte sich schon bei den Mandaten der Sozialen Arbeit. Hier liegt ebenfalls die Interpretation nahe, dass Fachkräfte die Befassung mit der Thematik als anstrengend und nervenaufreibend erachten, weshalb sie Kraft und Energie dafür benötigen, um auf GMF fachlich reagieren zu können. Außerdem entsteht die Vermutung, dass die angedachten Methoden und Interventionen nicht ressourcenschonend sind und deshalb Kraft kosten. Dieser schon im Vorhinein erwartete Aufwand könnte ein Grund für das Ausbleiben einer fachlich angemessenen Reaktion sein. Hierbei ist jedoch darauf hinzuweisen, dass keine Reaktion ebenfalls eine Reaktion ist, die als Normalisierung und Zustimmung gedeutet werden kann. Dahingehend zielführend ist der allgemeingültige Leitsatz „Es ist auf jeden Fall besser zu reagieren, als ned zu reagieren“ (Ceresna et al. 2018:121).

Die am häufigsten beschriebene Reaktion auf GMF ist Stellung zu beziehen und sich von der menschenfeindlichen Sichtweise abzugrenzen. „Stellung beziehen. (...) Wenn ich solche Aussagen höre. [...] und zu sagen, also ich seh das jetzt nicht so“ (T2 Z.97-100). Dieser Handlungsansatz erweckt den Anschein, als würden entsprechende Aussagen bei Fachkräften den Wunsch nach emotionaler Distanz auslösen. Das Ziel der Distanzierung wird dabei in Form einer Hervorhebung der eigenen Einstellung und der Vermittlung von Fakten, welche in diesem Zusammenhang bekannt sind, realisiert. Es kommt also zu einer argumentativen und belehrenden Auseinandersetzung mit der Thematik. Dies kann einerseits von einem persönlichen Bedürfnis ausgehen „Gewisse Aussagen kann ich so nicht stehen lassen.“ (T2 Z.108), andererseits aus einem Bedürfnis „[...] als Korrektiv aufzutreten. Einfach zu sagen, ich seh das so nicht, ja oder aufklärend, indem ich halt Wissen vermitte“ (T4 Z.170-171). Das Auftreten als Korrektiv legt die Interpretation nahe, dass die das Verhalten setzende Person korrigiert, aufgeklärt und belehrt werden soll. Während der Analyse zeigte sich gleichzeitig, dass diese Form der Intervention, sprich eine sofortige Distanzierung, Belehrung und/oder Aufklärung, bewirken kann, dass Klient\*innen den Eindruck erhalten, ihre Gedanken und Einstellungen wären nicht erwünscht und/oder hätten keinen Platz in der Beratung.

„[...] dass man eben Stellung bezieht und sagt, ich teil diese Meinung nicht, verhindert möglicherweise, dass man dann eigentlich weiter darüber ins Gespräch kommt, wenn ich so darüber nachdenke, weil ich kann mir vorstellen, wenn ich einmal klar Position bezogen habe, und diese Menschen kommen ja weiter zu mir und wollen was von mir und brauchen was von mir, dass sie dann vielleicht diesen Aspekt gar nicht mehr zum Thema machen, ja.“ (T4 Z.270-278).

Es entsteht der Eindruck, dass die Intervention „Stellung beziehen“ aus persönlichen Bedürfnissen oder aus einem Verständnis der eigenen Rolle heraus gesetzt wird. Geschieht eine klare Positionierung, ohne dass Fachkräfte weiter auf das Thema eingehen und Interesse an der Sichtweise der Klient\*innen zeigen, kommt es scheinbar zu einem Unterdrücken der Thematik. Dadurch geben einige Klient\*innen womöglich ihre Meinungen und Einstellungen nicht mehr Kund, aus Angst vor einer Verweigerung der Hilfe oder vor Ablehnung. Dies ändert jedoch nichts an der Einstellung der Personen, sondern trägt allenfalls dazu bei, dass Klient\*innen ihre Aussagen zurückhalten für die Dauer der Beratung.

Eine weitere Reaktion auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit ist „so gut wie möglich das Opfer [zu] schützen“ (T3 Z.424). Dieser Schutz wird in erster Linie durch die Entfernung der angefeindeten Person, in diesem Fall Pflegeperson, aus dem Umfeld der anfeindenden Person sichergestellt.

„[...] also ich berate nicht in die Richtung, dass sie das weitermachen sollen, weil ich gehe davon aus, dass die wahrscheinlich extrem arg behandelt wird oder teilweise rassistisch und teilweise jeden Tag und dass ich da schaue, so okay machen wir was anderes [...] dass man das halt mal trennt.“ (T3 Z.426-431).

Sobald das Opfer nicht mehr mit der Menschenfeindlichkeit konfrontiert ist und somit geschützt wurde, wird das Ansprechen und Fragen stellen in den Fokus genommen.

„[...] dass das Opfer irgendwie geschützt wird, finde ich, ist das wichtigste und dann kann man über Werte, über Einstellungen, vielleicht noch mal sprechen oder halt vielleicht noch mal von Anfang an so bisschen beschreiben, so woher das kommt.“ (T3 Z.432-434).

Die Methode, Aussagen und Einstellungen anzusprechen und interessiert Fragen zu stellen, wird scheinbar einerseits genutzt, um mehr Hintergrundinformationen zu erhalten, andererseits soll dadurch das Phänomen bearbeitet und langfristig eine Veränderung angestoßen werden. Dieser Prozess wird mithilfe des Aufzeigens von alternativen Sichtweisen unterstützt.

„Das es ganz wichtig ist, dass man das ernst nimmt, dass man schaut, woher das kommt und so [...] also ich möchte das sozusagen nicht verbieten, ja, weil davon kommt, also, davon wird das glaube ich nicht weniger. Ja, also ich versuche eher so bisschen zu fragen, woher das kommt und wieso sie das denkt, ja und dann halt versuchen einen Perspektivenwechsel zu machen.“ (T3 Z.182-192).

Im Vergleich zur klaren Positionierung und Stellungnahme wird hier ein Dialog eröffnet und eine kommunikative und interessierte Auseinandersetzung mit der Biographie und Einstellung des Klientel gefördert.

„[...] schon sehr gut, ein bisschen die Biographie der Menschen zu kennen. Schon warum sie dieses Denken auch haben und wie ich jetzt eh schon erwähnt habe, ich kann sie mir ganz gut erarbeiten im Gespräch mit Menschen.“ (T5 Z.617-620).

Diese Art der Intervention soll scheinbar die Reflexion von Adressat\*innen anregen. Windpassinger et al. (2019) stellten in diesem Zusammenhang fest, dass Fachkräfte bei dieser Form auf „bereits vorhandene Gesprächstechniken, Interventionen und Ansätze der Sozialen

Arbeit“ (ebd.:131) zurückgreifen, statt speziell auf GMF ausgerichtete Interventionen und Handlungsansätze anzuwenden. Dieser fehlende Einsatz von spezifischen Strategien könnte unter Umständen der Tatsache geschuldet sein, dass eine Behandlung von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Ausbildung zur Gänze fehlt und facheinschlägige Weiterbildungen im beruflichen Alltag nur geringfügig oder gar nicht angeboten werden. „Also zum Thema Rechtsextremismus wär mir jetzt keine [Weiterbildung] bekannt.“ (T2 Z.401-402).

Die Ergebnisse zeigen, dass die Intervention des Ansprechens und Fragenstellens durch persönliche Gefühle erschwert werden kann. Hierunter fallen zum Beispiel Gefühle wie Wut und Ärger „Da merke ich schon auch da muss ich mich selber auch zurückhalten, um nicht meine persönliche Einstellung dazu, nicht zu sehr dann auch rüberzubringen.“ (T2 Z.374-376). Aber auch die eigene Betroffenheit von Fachkräften kann eine Thematisierung erschweren.

„Ja, also ich muss sagen, dass wenn solche Kommentare sind, ich bin, ich fühl mich immer selber ein bisschen betroffen und ein bisschen angegriffen, aber das versuche ich immer so ein bisschen abzuschalten [...]“ (T3 Z.313-315).

Trotz dieser Gefühle scheinen Professionist\*innen dennoch eine Thematisierung anzustreben und durchzuführen. Dabei kommt es jedoch zu persönlichem Widerstand. Es liegt die Vermutung nahe, dass es in diesen Situationen zu einem Konflikt zwischen der persönlichen und der professionellen Haltung kommt. „im privaten Kontext wäre ich da nicht so neutral“ (T3 Z.633-634). Die Analyse zeigt, dass die professionelle Rolle eine gewisse Neutralität und Zurückhaltung der eigenen Gefühle beinhaltet, wenn es zu menschenfeindlichen Aussagen kommt, während die persönliche Rolle anders agieren würde. Ebenso relevant in diesem Zusammenhang scheinen Gefühle der Unsicherheit und der Überforderung zu sein. „War sicher, ganz sicher eine Überforderung mit der Thematik an sich auch dabei.“ (T2 Z.344). Das Gefühl der Unsicherheit und Überforderung scheint Fachkräfte bei der Gesprächsführung zu blockieren und zu hemmen. Bei dem Aspekt der Unsicherheit und Überforderung wird von Fachkräften auf Übung und Erfahrung mit menschenfeindlichen Personen verwiesen, die vor allem beim Berufseinstieg fehlen. „Je mehr Kontakt man mit Klienten, Klientinnen hat, je mehr Gespräche man geführt hat, desto sicherer wird man in der Gesprächsführung. Und das hat mir einfach damals auch gefehlt.“ (T2 Z.336-337). Es zeigt sich also, dass Fachkräfte immer wieder ins Gespräch mit menschenfeindlichen Personen gehen müssen, um eine gewisse Sicherheit zu erlangen und zu üben, welche Reaktionen und Interventionen im Zusammenhang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit hilfreich, erfolgreich und passend sind. Ohne diese Erfahrungen und Übungen scheint ein Gefühl der Unsicherheit zu bleiben und in diesen Beratungssituationen immer wieder zu hemmen, sodass eine Art Teufelskreis entsteht.

Es zeigen sich aber auch Handlungsansätze und Gestaltungstendenzen, die weder den Opferschutz noch die nähere Thematisierung zum Ziel haben. Hierbei zu nennen ist zum einen das Nicht-Befassen mit der getätigten Aussage aufgrund von Schock. Fachkräfte sind „im ersten Moment einmal schockiert [...] über die Aussage“ (T2 Z.438-439). Sieht man sich die Synonyme zu dem Wort Schock an, kann dies scheinbar gleichgesetzt werden mit Verständnislosigkeit, Empörung und Ratlosigkeit. Es entsteht der Eindruck, dass Personen

schockiert sind, wenn ein Verhalten gesetzt wird, welches von den eigenen Normen abweicht, sie unvorbereitet trifft und sie nicht wissen, wie sie darauf reagieren können oder sollen. Zum anderen zeigt sich als Handlungsstrategie das Ignorieren von menschenfeindlichen Aussagen „Also manchmal habe ich keine Kraft, mich damit auseinanderzusetzen, und dann ignoriere ich es sozusagen.“ (T2 Z.260-262) oder das Abbrechen von Gesprächen „ist es ganz gut [...] auch mal Gespräche zu beenden und zu sagen, da werden wir jetzt nicht mehr auf einen grünen Zweig kommen.“ (T5 Z.157-159). Diese Handlungsansätze scheinen gezielt angewandt zu werden. Im Vergleich zu einer Blockade oder Erstarrung, entscheiden sich Fachkräfte beim Ignorieren oder Abbrechen eines Gespräches bewusst für diese Handlung. In diesem Zusammenhang wird auch auf die Aussichtlosigkeit und die fehlende Möglichkeit einer Einigung im Gespräch eingegangen. „weil man manchmal natürlich schon spürt bei gewissen Leuten, die sehr extrem sind. [...] Wird es auch nicht sehr viel nutzen mit den Argumenten.“ (T5 Z.154-156). Dabei scheint es relevant zu sein, inwieweit Argumente bei den Klient\*innen ankommen und wie extrem die Aussagen sind. Es liegt die Interpretation nahe, dass Personen, die die Argumente, welche von Fachkräften in solchen Situationen geäußert werden, nicht annehmen können und weiterhin ihren Standpunkt vertreten, als extrem eingestuft werden. Bei Extremismus wird offenbar davon ausgegangen, dass es zu keiner Einigung kommen kann und dass ein Abbruch die beste Lösung ist in dem Moment, in dem es zu einer Diskussion kommt.

Nach dem Abbruch von Gesprächen oder auch nach eskalierten Gesprächen entwickeln manche Fachkräfte gewisse Vermeidungsstrategien, um nicht noch einmal in eine entsprechende Situation zu kommen.

„Beziehungsweise ich merke, ich versuche dann oft gewisse Terrors zu vermeiden, wo ich schon genau weiß jetzt startet es gleich, also bin ich schon gewohnt mit ein bisschen einem Schmäh einen Schlenker auf ein anderes Thema zu gehen und ja dann brauch ich mir das gar nicht anhören und zu lange dort herumreiten.“ (T5 Z.164-167).

Diese Vermeidungsstrategien erwecken den Eindruck, dass Fachkräfte ihr eigenes Verhalten verändern, um sich nicht mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit auseinandersetzen zu müssen und einer Bearbeitung entgehen zu können. Vor allem das Wort Terror löst Bilder von Angst und Schrecken aus und legt die Interpretation nahe, dass sich Fachkräfte von entsprechenden Aussagen verunsichert oder verängstigt fühlen und nicht in Dialog treten wollen oder können.

Bei der Auswertung zeigte sich auch, dass das Aussprechen eines Hausverbotes, bei extremen Verhaltensweisen, von Organisationen vorgesehen ist und von Fachkräften durchgeführt wird.

„[...] wo es einmal auch ein Hausverbot gab über glaube ich einmal 3 Wochen, weil das extrem war gegenüber Pflegepersonal, also rassistische Äußerungen. [...] wenn es zu arg wird, dass einfach das Personal (...) dann muss einfach eine Institution auch das Personal wirklich schützen.“ (T5 Z. 288-292).

Dieser Umgang und diese Maßnahme legen die Interpretation nahe, dass Diskriminierung und Abwertung Formen von Gewalt sind, vor denen man Schutz braucht. Bräuchte es keinen

Schutz, bräuchte es auch keine Maßnahme, die Personen dem Haus bzw. der Einrichtung verweist. Ein Verweis deutet generell darauf hin, dass eine weitere Betreuung keineswegs als möglich und/oder die Gefährdung als zu immens erachtet wird. Bei näherer Betrachtung liegt die Interpretation nahe, dass Fachkräfte keine weiteren Interventionsformen anbieten können, um sowohl eine Bearbeitung als auch den Schutz potentieller Opfer zu gewährleisten. Aus diesem Gefühl des Scheiterns und der Handlungsunfähigkeit heraus dürfte dann ein Hausverbot ausgesprochen werden. Eine andere oder weiterführende Möglichkeit wäre in diesem Sinne, dass das Verhalten, welches von mehreren Personen als problematisch bewertet wird, sanktioniert werden soll. Eine Sanktionierung könnte in weiterer Folge zum Ziel haben, das Verhalten zu minimieren und ein Überdenken anzuregen. Dass dies jedoch nicht durch Sanktionierungen bewirkt wird, zeigt die Literatur. Grigori (2018) beschreibt, dass das Ignorieren, das Schweigen, das Tabuisieren, aber auch das Sanktionieren das Potential haben menschenfeindliche Einstellungen noch weiter zu verstärken statt eine Veränderung anzustoßen und zu erzielen.

#### 5.4 Was braucht es noch?

Abschließend wurde betrachtet, was, aus Sicht der Fachkräfte, zur Vorbereitung auf die Arbeit mit älteren menschenfeindlichen Nutzer\*innen und zur tatsächlichen Durchsetzung des dritten Mandates noch fehlt und gebraucht wird. Die Ergebnisse zeigen, dass Fachkräfte ein Defizit in der Ausbildung und Weiterbildung hinsichtlich der generellen Bearbeitung von Rechtsextremismus verorten. Keine der interviewten Personen konnte sich an eine Thematisierung in der Ausbildung erinnern. Dennoch wurde einstimmig eine Bearbeitung im Studium als sinnvoll und chancenreich erachtet. Dabei wurde vor allem auf Lehrveranstaltungen zum Handlungsfeld Alte Menschen hingewiesen, um „aufgezeigt [zu] bekommen, welche Aussagen könnten da kommen von der Generation 90 plus oder 80 plus, [...] wie kann ich da reagieren?“ (T2 Z.415-417). Die Betonung eines verpflichtenden Platzes im Lehrplan scheint den Bedarf nach einem einheitlichen „Handwerkszeug“ (T1 Z.629) widerzuspiegeln. Windpassinger et al. (2019) zeigen in ihrem Beitrag schon auf, dass es der Sozialen Arbeit an einem „geteilten oder gemeinsamen Repertoire an Interventionsformen“ (ebd.:130) in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit fehlt. Ebenso dürfte der Wunsch nach „mehr Weiterbildungsangebote[n]“ (T1 Z.628) sowie nach mehr Forschung und Publikationen, zu Rechtsextremismus allgemein und speziell zu älteren rechtsextremen Menschen, dieses Bedürfnis unterstreichen.

Hinsichtlich Weiterbildung und Fortbildung zeigt sich, dass Fachkräfte eine Entscheidung treffen müssen, welche Weiterbildungen sie in einem Jahr besuchen. „Und ganz ehrlich, wenn ich mir jetzt eines aussuchen muss, dann such ich mir auch eines aus, was ich tatsächlich brauche für die Arbeit.“ (T1 Z.642-643). Bei der Wahl werden allem Anschein nach vorzugsweise Angebote genutzt, die mit dem institutionellen Auftrag zusammenhängen. Es liegt die Interpretation nahe, dass die interviewte Person die Auseinandersetzung mit menschenfeindlichen älteren Personen nicht zu ihrer Arbeit zählt oder das Phänomen als solches nicht wahrnimmt in ihrer Arbeit.

Unabhängig von Bildung und Forschung, braucht es aus Sicht der Fachkräfte diversere Angebote für ältere Menschen. Dabei wurden besonders Begegnungsräume und Mehrgenerationenprojekte hervorgehoben.

„Es gibt halt voll wenig. Ich glaub nur, dass sich da was verändern kann in beide Richtungen. Ja, also dass die Diskriminierung von älteren Menschen und die Diskriminierung die ältere Menschen ausüben, indem halt irgendwie man aufeinander zukommt“ (T3 Z.643-646).

Sinn und Zweck dieser Projekte wäre es Austausch zu ermöglichen, Ängste aufzubrechen, das Unbekannte bekannt zu machen und ein gewisses „Zusammensein [zu] stärk[en]“ (T3 Z.661) sowie das „gegenseitige Kennenlernen“ (ebd.). Es entsteht der Eindruck, dass sich Sozialarbeitende mehr Angebote wünschen, um die Verantwortung zu einem gewissen Grad abgeben zu können durch die Verweisung an andere Stellen. Zugleich erscheint es als eine pragmatische und ressourcenschonende Lösung. Einerseits wird dadurch eine große Anzahl an Personen erreicht, andererseits erarbeiten sich die Klient\*innen selbstständig, im Austausch, andere Perspektiven und stoßen dadurch unter Umständen einen Reflexionsprozess an. Durch entsprechende diverse Angebote könnte auch eine Sensibilisierung dahingehend stattfinden, dass ältere Menschen nicht nur Opfer von Diskriminierung sein können, sondern auch Verursacher\*innen. In diesem Zusammenhang stellte sich auch die Frage „Wieso [...] gibt es keine Fortbildung für ältere Menschen für sowas?“ (T3 Z. 674). Steinfort-Diedenhofen und Vinke (2014) bezeichnen dieses Konzept der Pädagogik mit älteren Menschen als Geragogik. Geragogik beschreibt Prozesse des interkulturellen Lernens und trägt gewissermaßen zur „Erziehung hin zum demokratischen Verständnis, zum Frieden und zum Antirassismus.“ (ebd.:86) bei. Entsprechende geragogische Angebote für ältere Menschen fehlen jedoch.

## 6 Fazit

Die Ergebnisse zeigen klar, dass menschenfeindliche Tendenzen bei älteren Menschen vorhanden sind und Sozialarbeitende in den Beratungen damit konfrontiert werden. Fachkräfte der Sozialen Arbeit sehen hierbei einheitlich das Vorhandensein eines Mandates, welches sie dazu befähigt und beauftragt sich mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit (GMF) auseinanderzusetzen. Das Mandat, auf welches Bezug genommen wird, entsteht dabei direkt aus der Profession selbst. Dennoch zeigt sich, dass die Auslegung der Profession variiert und entscheidend dafür ist, inwiefern gehandelt wird, wenn es zu menschenfeindlichen Aussagen in der Beratung kommt. Vor allem scheinen die zur Verfügung stehenden persönlichen und institutionellen Ressourcen ausschlaggebend dafür zu sein, ob und wie gehandelt wird. Betrachtet man die institutionellen Rahmenbedingungen zeigt sich, dass ein Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit im stationären Rahmen leichter scheint als im ambulanten. Dies liegt einerseits an Zeitressourcen, andererseits an der Beziehungs- und Auftragsgestaltung. Durch eine langfristige Betreuung kann die Beziehung intensiver gestaltet werden, wodurch auch die Thematisierung von heiklen Themen erleichtert wird. Zudem fördert die lange Betreuungsdauer den Umgang dadurch, dass Distanz und Nähe gut genutzt werden können, um sich ressourcenschonend und regelmäßig mit GMF auseinanderzusetzen.

Fachkräfte der Sozialen Arbeit haben für sich selbst Interventionsformen etabliert, die im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit angewandt werden. „Ich hab da sicher meinen Weg gefunden.“ (T2 Z. 421). Jedoch fehlt es an einheitlichen und einschlägigen Methoden. Außerdem zeigt sich, dass das Üben von Reaktionen und das Auseinandersetzen mit der Thematik dazu beitragen Sicherheit im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit zu gewinnen. Die Ergebnisse der Gestaltung hingegen deuten darauf hin, dass es einige Situationen gibt, in denen Fachkräfte genau dieser Übung ausweichen und sich dazu entscheiden sich nicht damit zu beschäftigen. Durch diese Strategien des Ausweichens wird Unsicherheit im Umgang gefördert statt minimiert. Dies scheint wiederum dazu beizutragen, dass Fachkräfte nicht dem Mandat entsprechend handeln (können). Förderlich für den Erhalt des Gefühls von Sicherheit scheint einerseits der fachliche Austausch und Rückhalt im interdisziplinären Team, andererseits die Bearbeitung in der Ausbildung oder in späterer Folge in diversen Weiterbildungen. Außerdem besteht ein Bedarf an diverseren Angeboten für ältere Menschen, in denen Austausch und Kommunikation unterstützt werden, wodurch neue Perspektiven und Erfahrungen für ältere Menschen zugänglich werden.

## 7 Ausblick

Während des Forschungsprozesses konnte eine Vielzahl von Daten erhoben und ausgewertet werden. Angesichts der Limitation der Arbeit konnten jedoch nicht alle Ergebnisse detailliert in der Arbeit thematisiert und das Material zur Gänze ausgeschöpft werden. Daher wurden die Ergebnisse bevorzugt, die im Sinne der Forschungsfrage als relevant eingeschätzt wurden. Aus diesem Grund werden nachfolgend weiterführende Forschungsmöglichkeiten aufgezeigt, die in eigenständigen Forschungen noch weiter vertieft werden könnten.

Ein wichtiger Punkt, der in der Arbeit aufgekommen ist, aber nicht näher bearbeitet werden konnte, ist die pädagogische Arbeit mit älteren Menschen. Das Konzept der Geragogik und seine Gestaltung könnten in einer Forschungsarbeit näher begutachtet und im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit betrachtet werden. Aufgrund des großen Einbezuges des Pflegepersonals, könnten zudem die Wahrnehmungen und Erfahrungen von Pflegekräften hinsichtlich dieses Phänomens eingeholt und analysiert werden. Dies würde eine andere Perspektive auf das Phänomen aufzeigen und neue Erkenntnisse ermöglichen. Auch der Faktor Ausbildung könnte näher erforscht werden in Hinblick auf die Schaffung einer verpflichtenden Lehrveranstaltung sowie die Einschätzungen von jungen Berufseinsteiger\*innen, wenn entsprechende Lehrveranstaltungen angeboten wurden. Zuletzt könnten einheitliche Handlungsstrategien ausgearbeitet und in Form von Handreichungen verteilt werden, um eine Befassung der Fachkräfte mit Rechtsextremismus weiter voranzutreiben und zu unterstützen. Zusätzlich dazu könnte eine Internetplattform erstellt werden mit facheinschlägigen Informationen und Handlungsstrategien.

# Literatur

Albrecht, Peter-Georg (2010): Wider die Stammtischparolen an der Kaffeetafel. Ansätze einer rechtsextremismusbewussten Altenarbeit und Altenhilfe. In: Sozial Extra, Nr. 34 (2010), Wiesbaden: Springer VS, 6-10.

Albrecht, Peter-Georg (2021): Zivilcourage älterer Menschen und Rechtsextremismus. Eine problemzentrierte Studie. [https://www.vielfalt-mediathek.de/wp-content/uploads/2021/08/Rechtsextremismus\\_Zivilcourage-aelterer-Menschen-und-Rechtsextremismus.pdf](https://www.vielfalt-mediathek.de/wp-content/uploads/2021/08/Rechtsextremismus_Zivilcourage-aelterer-Menschen-und-Rechtsextremismus.pdf) [Zugriff, am 16.01.2024]

Aner, Kirsten/Karl, Ute (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Alter. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Wiesbaden: Springer VS.

Auer-Voigtländer, Katharina/Schmid, Thomas (2017): Strukturgeleitete Textanalyse zur systematischen Arbeit mit großen strukturierten Interviewmengen. Ein Beitrag zur qualitativen Auswertung vorstrukturierten Datenmaterials. In: soziales\_kapital, wissenschaftliches Journal österreichischer fachhochschul-studiengänge Soziale Arbeit, Nr. 18 (2017), 130-143.

Bleck, Christian (2022): Soziale Arbeit in Kontexten des Alter(n)s. <https://www.socialnet.de/editorials/soziale-arbeit-in-kontexten-des-alter-n-s.html#weitere-informationen-positions-papier-soziale-arbeit-in-kontexten-des-alter-n-s> [Zugriff, am 29.03.2024]

Borrmann, Stefan (2005): Ethical Dilemmas in Social Work with Right-Wing Youth Groups: Solutions based on the document Ethics in Social Work, Statement of Principles by the International Federation of Social Workers (IFSW). In: Journal of Social Work Values and Ethics, Nr. 2(1), 13-24.

Bundesministerium Europäische und internationale Angelegenheiten (o.A.): Kampf gegen Rassismus und Diskriminierung. <https://www.bmeia.gv.at/themen/menschenrechte/schwerpunktthemen/kampf-gegen-rassismus-und-diskriminierung> [Zugriff, am 15.02.2024]

BNED - Bundesweites Netzwerk Extremismusprävention und Deradikalisierung (2019): Österreichische Strategie Extremismusprävention und Deradikalisierung. [https://www.dsn.gv.at/501/files/Praevention/767\\_Strategie\\_Extremismuspraevention\\_und\\_Deradikalisierung\\_publikation\\_210x297mm\\_DE\\_WEB\\_20190115.pdf](https://www.dsn.gv.at/501/files/Praevention/767_Strategie_Extremismuspraevention_und_Deradikalisierung_publikation_210x297mm_DE_WEB_20190115.pdf) [Zugriff, am 16.04.2024]

Ceresna, Jasmin/Milicevic, Sanda/Unger, Thomas/Weißenböck, Karin/Windpassinger, Gernot/Windpassinger, Julia (2018): Der Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Sozialen Arbeit. Masterarbeit, Fachhochschule St. Pölten.

Decker, Oliver/Kiess, Johanna/Schuler, Julia/Handke, Barbara/Brähler, Elmar (2018): Die Leipziger Autoritarismus-Studie 2018: Methode, Ergebnisse und Langzeitverlauf. In: Decker, Oliver/Brähler, Elmar (Hg.): Flucht ins Autoritäre. Rechtsextreme Dynamiken in der Mitte der Gesellschaft. Gießen: Psychosozial-Verlag, 65-115.

Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2018): Praxisbuch Interview, Transkription und Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. Marburg: Eigenverlag.

Gillich, Stefan (2016): Anwaltschaft und parteiliche Sozialarbeit. Erinnerung an ein Versprechen. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, Nr. 5 (2016), 194-196.

Grigori, Eva (2018): Handlungskompetenzen Sozialer Arbeit im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit. In: Blumenthal, Sara-Friederike/Lauermann, Karin/Sting, Stephan (Hg.): Soziale Arbeit und soziale Frage(n). Leverkusen: Verlag Barbara Budrich, 197-208.

Grigori, Eva (2024): Keynote „Wer gibt uns das Recht zu schweigen? Erinnerungen an die Mandate Sozialer Arbeit im Kontext Rechtsextremismus“. ogsaFORUM 2024 - Keynote von Eva Grigori. <https://www.youtube.com/watch?v=LhsuZkeLwo8> [Zugriff, am 16.04.2024]

Heinz, Janine/Glantschnigg, Christian (2023): Extremistische Einstellungsmuster in Österreich. SORA-Abschlussbericht. [https://www.sora.at/fileadmin/downloads/projekte/SORA\\_Abschlussbericht\\_2020\\_BMI\\_Extr\\_emistische\\_Einstellungsmuster\\_in\\_OEsterreich.pdf](https://www.sora.at/fileadmin/downloads/projekte/SORA_Abschlussbericht_2020_BMI_Extr_emistische_Einstellungsmuster_in_OEsterreich.pdf) [Zugriff, am 11.03.2024]

Hübner, Inga-Marie (2017): Subjektive Gesundheit und Wohlbefinden im Übergang in den Ruhestand. Eine Studie über den Einfluss und die Bedeutsamkeit des subjektiven Alterns und der sozialen Beziehungen. Wiesbaden: Springer VS.

Klein, Anna/Groß, Eva/Zick, Andreas (2014): Menschenfeindliche Zustände. In: Zick, Andreas/Klein, Anna (Hg.): Fragile Mitte – Feindselige Zustände. Rechtsextreme Einstellungen in Deutschland 2014. Bonn: Dietz, 61-84.

Krafeld, Franz Josef (2013): Grenzen in der Sozialen Arbeit – speziell in der Arbeit mit rechtsorientierten Jugendlichen. [http://franz-josef-krafeld.de/7.%20%20Akzeptierende%20%20Jugendarbeit/Grenzen%20in%20der%20Arbeit%20mit%20rechtsextremen%20Jugendlichen%20\(2010\).pdf](http://franz-josef-krafeld.de/7.%20%20Akzeptierende%20%20Jugendarbeit/Grenzen%20in%20der%20Arbeit%20mit%20rechtsextremen%20Jugendlichen%20(2010).pdf) [Zugriff, am 19.04.2024]

Küpper, Beate/Zick, Andreas (2015): Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. <https://www.bpb.de/themen/rechtsextremismus/dossier-rechtsextremismus/214192/gruppenbezogene-menschenfeindlichkeit/> [Zugriff, am 15.02.2024]

Legge, Sandra/Mansel, Jürgen (2012): Ethnische Diskriminierung, Rassismus und gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. In: Albrecht, Günter/Groenemeyer, Axel (Hg.): Handbuch soziale Probleme. Band 1. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer VS, 494-548.

Lehnert, Ester/Radvan, Heike (2022): „Unpolitische“ Soziale Arbeit. Das Konzept der „professionellen Mütterlichkeit“ am Beginn der Professionalisierungsgeschichte und seine (Aus-)Wirkungen in die Gegenwart. In: Köttig, Michaela/Meyer, Nikolaus/Bach, Johanna/Schäfer, Mona (Hg.): Soziale Arbeit und Rechtsextremismus. Ein Studienbuch für Lernende und Lehrende. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich, 29-42.

Lindner, Stefanie/Stützel, Kevin (2022): Die extreme Rechte in Handlungsfelder der Sozialen Arbeit. In: Köttig, Michaela/Meyer, Nikolaus/Bach, Johanna/Schäfer, Mona (Hg.): Soziale Arbeit und Rechtsextremismus. Ein Studienbuch für Lernende und Lehrende. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich, 135-146.

OBDS - Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2020): Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich. Entwurf zur Vorbereitung der Generalversammlung 2020. [https://obds.at/wp-content/uploads/2022/04/obds\\_Ethische\\_Standards\\_2020\\_Diskussionsentwurf.pdf](https://obds.at/wp-content/uploads/2022/04/obds_Ethische_Standards_2020_Diskussionsentwurf.pdf) [Zugriff, am 14.03.2024]

OGSA - Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit (2017): Zur Zukunft der Sozialen Altenarbeit in Österreich. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft „Altern und Soziale Arbeit“. <https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2018/06/Positionspapier-Broschuere-Altern-und-Soziale-Arbeit.pdf> [Zugriff, am 29.03.2024]

Rolfes, Katharina (2014): Autonome Nationalisten. Die Lebenswelt einer Jugendkultur und die Möglichkeiten der lebensweltorientierten Sozialarbeit im Kontext Rechtsextremismus. <https://www.grin.com/document/318859> [Zugriff, am 02.04.2024]

Schmid, Thomas/Kindler, Tobias (2022): Allparteilich-neutral oder parteilich-solidarisch? Politische Praxis als Möglichkeit einer professionellen Positionierung in der Sozialen Arbeit. In: Baier, Florian/Borrmann, Stefan/Hefel, Johanna M./Thiessen, Barbara (Hg.): Europäische Gesellschaften zwischen Kohäsion und Spaltung. Rolle, Herausforderungen und Perspektiven Sozialer Arbeit. Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, 73-84.

Schroeter, Klaus R./Künemund, Harald (2020): „Alter“ als soziale Konstruktion – eine soziologische Einführung. In: Aner, Kirsten/Karl, Ute (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit und Alter. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Wiesbaden: Springer VS, 545-555.

Schweppé, Cornelia/Horn, Vincent (2022): Handlungsfelder und Perspektiven der Sozialen Arbeit mit alten Menschen. In: Bleck, Christian/van Rießen, Anne (Hg.): Soziale Arbeit mit alten Menschen. Ein Studienbuch zu Hintergründe, Theorien, Prinzipien und Methoden. Wiesbaden: Springer VS, 27-40.

Staub-Bernasconi, Silvia (2007): Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. In: SiÖ – Sozialarbeit in Österreich. Nr. 2 (2007), 8–17.

Staub-Bernasconi, Silvia (2009): Den Menschen vor dem Würgegriff des Menschen schützen. Menschenrechte und ihre Relevanz für Mandat, Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. In: SozialAktuell, Nr. 7/8 (2009), 10-14.

Steinfort-Diedenhofen, Julia/Vinke, Holger (2014): Fremdenfeindlichkeit im Alter. Implikationen für eine sozialraumorientierte interkulturelle Geragogik. In: Report Zeitschrift für Weiterbildungsforschung, Nr. 3 (2014), 83-95.

Windpassinger, Gernot/Weißenböck, Karin/Ceresna, Jasmin/Windpassinger, Julia (2019): Unsicherheit im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit. In: soziales\_kapital, wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschul-Studiengänge Soziale Arbeit, Nr. 22 (2019), 125-134.

Witzel, Andreas (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt: Campus.

Witzel, Andreas (2000): Das problemzentrierte Interview. In: Forum qualitative Sozialforschung, Nr. 1 (2000), Art. 22. <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2519>

Zick, Andreas/Küpper, Beate (2016a): Rechtsextreme und menschenfeindliche Einstellungen. In: Virchow, Fabian/Langebach, Martin/Häusler, Alexander (Hg.): Handbuch Rechtsextremismus. Wiesbaden: Springer, 83-113.

Zick, Andreas/Küpper, Beate (2016b): Gespaltene Mitte, zerrissene Gesellschaft. In: Zick, Andreas/Küpper, Beate/Krause, Daniela (2016): Gespaltene Mitte – Feindselige Zustände. Bonn: Dietz, 13-22.

Zick, Andreas (2021): Die gefährdete wie geforderte Mitte in Zeiten einer Pandemie. Gefährdungen und Herausforderungen der Mitte. In: Zick, Andreas/ Küpper, Beate (Hg.): Die geforderte Mitte. Rechtsextreme und demokratiegefährdende Einstellungen in Deutschland 2020/21. Bonn: Dietz, 17-31.

# Daten

ITV1, Interview geführt von Denise Kapper mit einer Sozialarbeiterin einer Bezirkshauptmannschaft in Niederösterreich, 30.01.2024, Audiodatei.

ITV2, Interview geführt von Denise Kapper mit einer Sozialarbeiterin in einem Pensionistenwohnhaus in Wien, 12.02.2024, Audiodatei.

ITV3, Interview geführt von Denise Kapper mit einer Sozialarbeiterin im gerontopsychiatrischen Bereich, 19.02.2024, Audiodatei.

ITV4, Interview geführt von Denise Kapper mit einer Sozialarbeiterin im gerontopsychiatrischen Bereich, 19.02.2024, Audiodatei.

ITV5, Interview geführt von Denise Kapper mit einer Sozialarbeiterin in einer Betreuungseinrichtung, 19.02.2024, Audiodatei.

T1, Transkript Interview ITV1, erstellt von Denise Kapper, 14.02.2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript Interview ITV2, erstellt von Denise Kapper, 15.02.2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript Interview ITV3, erstellt von Denise Kapper, 19.02.2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T4, Transkript Interview ITV4, erstellt von Denise Kapper, 20.02.2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T5, Transkript Interview ITV5, erstellt von Denise Kapper, 21.02.2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

# Abbildungen

Abbildung 1: Facetten Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit – Klein et al. 2014:64 .....10

Abbildung 2: Auswertungsmatrix mit Beispiel – Eigene Darstellung.....13

Abbildung 3: Zusammenschau der Ergebnisse – Eigene Darstellung.....14

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Denise Kapper**, geboren am **28.12.1996** 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 22.04.2024



Unterschrift