



Aggression und Gewalt gegen SozialarbeiterInnen

Ein Vergleich in Einrichtungen mit und ohne Zwangskontext

Susanne Zlabinger

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades

Bachelor of Arts in Social Sciences

an der Fachhochschule St. Pölten

im Mai 2013

Begutachterin:

FH-Lektorin DSAⁱⁿ Mag.^a Ulrike Rautner- Reiter

Zusammenfassung

Die vorliegende Forschungsarbeit beschreibt die wesentlichen Unterschiede zwischen freiwilligen Einrichtungen und Einrichtungen im Zwangskontext, die Gewalt und Aggression seitens der KlientInnen hervorrufen. Es soll erarbeitet werden, welche Faktoren Gewalt und Aggression bedingen und fördern.

Die Arbeit gliedert sich in die Beschreibung des Forschungsinteresses und den persönlichen Zugang zum Thema, die Festlegung der Datenerhebungs- und Auswertungsmethoden, theoretische Grundlagen, um die Abgrenzung der Forschung zu darzulegen und einen umfangreichen Ergebnisteil.

Die Erkenntnisse der Forschung sind in 6 Überkategorien zusammengefasst: Kontext der Leistung, in dem die Rahmenbedingungen der Organisationen dargestellt werden, die Rolle der SozialarbeiterInnen, wo beschrieben wird, welchen Einfluss das Auftreten und die Umsetzung der jeweiligen Arbeitsaufträge haben, die Rolle der KlientInnen, wo die Erwartungen und Haltungen der KlientInnen beschrieben werden, Gründe und Faktoren, für aggressives und gewalttätiges Agieren der KlientInnen, tatsächliche Konfliktsituationen und Übergriffe und schlussendlich Vorsichtsmaßnahmen, die seitens der Einrichtungen und der SozialarbeiterInnen getroffen werden, um sich zu schützen.

Abstract

This paper of qualitative research describes the main differences between institutions which can be used without any rules and coercion and institutions which execute a state order which cause aggression and violence by the service users. The goal of this paper is to show the factors which boost and determine aggression and violence. The study is structured in the description of the interest in this topic and the personal approach, the description of the research process which is structured in data collection and data analysis, theoretical background information and the presentation of the results. They are structured in 6 chapters: context of the achievement, which describes the frame conditions, the role of the socialworker, the role of the service users, reasons and factors which cause aggression and violence, actual conflict situations and violation and last but not least protective measures.

Inhalt

1	EINLEITUNG	4
2	ERKENNTNISINTERESSE UND FORSCHUNGSFRAGE.....	4
3	FORSCHUNGSPROZESS	6
3.1	ERHEBUNGS- UND AUSWERTUNGSMETHODEN	6
3.2	LEITFADENGESTÜTZTES INTERVIEW	6
3.3	INHALTSANALYSE NACH MAYRING	7
3.4	LITERATURRECHERCHE.....	7
4	THEORETISCHE GRUNDLAGEN/BEGRIFFE	7
4.1	AGGRESSION- AGGRESSIVES VERHALTEN	7
4.2	GEWALT	8
4.3	FREIWILLIGKEIT	9
4.4	ZWANGSKONTEXT	9
5	ERGEBNISSE	10
5.1	KONTEXT DER SOZIALEN LEISTUNG	10
5.1.1	<i>Beschreibung des gesetzlichen Auftrages und die Umsetzung durch die SozialarbeiterInnen im Zwangskontext</i>	<i>10</i>
5.1.2	<i>Beschreibung des institutionellen Auftrages und die Umsetzung durch die SozialarbeiterInnen für freiwillige Einrichtungen.....</i>	<i>12</i>
5.2	DIE ROLLE DER SOZIALARBEITERINNEN	14
5.2.1	<i>Umsetzung eines gesetzlichen Auftrages und damit verbundene Schwierigkeiten.....</i>	<i>14</i>
5.2.2	<i>Umsetzung eines freiwilligen institutionelle Auftrages und damit verbundene Möglichkeiten und Probleme 20</i>	
5.3	DIE ROLLE DER KLIENTINNEN	23
5.4	GRÜNDE UND FAKTOREN FÜR AGGRESSIVES UND GEWALTÄTIGES AGIEREN DER KLIENTINNEN	25
5.4.1	<i>Die Arbeitssituation in Zwangskontexten.....</i>	<i>25</i>
5.4.2	<i>Psychische Erkrankung</i>	<i>27</i>
5.4.3	<i>Aufzeigen von Problemen.....</i>	<i>27</i>
5.4.4	<i>Erwartungen und/oder Fehlinformationen der KlientInnen</i>	<i>28</i>
5.4.5	<i>Übertragung von Aggressivität auf die SozialarbeiterInnen</i>	<i>29</i>
5.5	TATSÄCHLICHE KONFLIKTSITUATIONEN/ ÜBERGRIFFE.....	29
5.5.1	<i>Im Zwangskontext</i>	<i>29</i>
5.5.2	<i>In Freiwilligen Einrichtungen</i>	<i>31</i>
5.6	VORSICHTSMAßNAHMEN	33
5.6.1	<i>Vier-Augen-Prinzip.....</i>	<i>33</i>
5.6.2	<i>Vorkehrungen auf Bezirkshauptmannschaften</i>	<i>33</i>
6	RESÜMEE	34
7	LITERATUR	37
8	INTERNETQUELLEN.....	37
9	INTERVIEWS	38
10	ANHANG:	39
10.1	LEITFADEN	39
10.2	POWERPOINTFOLIEN VON MANUELA BRANDSTETTER, 13.12.2011, S.6, 8, 9, 12	40

1 Einleitung

Gewalt und Aggression sind beinahe alltägliche Gegenstände der Sozialen Arbeit. SozialarbeiterInnen beraten KlientInnen, die Opfer von Gewalt werden oder selbst zu TäterInnen geworden sind. Aber auch SozialarbeiterInnen selbst können Opfer von Gewalt und Aggression seitens der KlientInnen werden. Durch aktuelle Anlässe, wie zum Beispiel dem Deponieren einer Bombe im Gebäude der Bezirkshauptmannschaft Horn durch einen Klienten Sozialer Arbeit im Jahr 2010 wurde das Thema sowohl in den Medien präsent als auch unter SozialarbeiterInnen diskutiert. Als eine Fachtagung zu diesem Thema ungewöhnlich viele InteressentInnen anlockte, wurde sichtbar, dass für viele SozialarbeiterInnen Gewalt und Aggression seitens der KlientInnen ein relevantes Thema ist. Durch eben diese Tatsachen und der Möglichkeit selbst einmal mit gewalttätigen und aggressiven Handlungen durch KlientInnen in Berührung zu kommen, wurde das Bachelorprojekt „Gefahr KlientIn?“ zu jenem, mit dem ich mich am meisten identifizieren konnte.

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

Einrichtungen mit Zwangskontext, wie die Jugendwohlfahrt, stehen sogenannten freiwilligen Einrichtungen und Dienstleistungen gegenüber, wie Einrichtungen der offenen Jugendarbeit. Im Gegensatz zu Zwangskontexteinrichtungen ist der Arbeitsauftrag von niederschweligen Einrichtungen eher von lockeren Richtlinien geprägt, wo die KlientInnen keinem gesetzlichen Druck unterlegen sind.

2 Erkenntnisinteresse und Forschungsfrage

Das erste Praktikum im Zuge meines Studiums absolvierte ich in der Abteilung für Jugendwohlfahrt. Dort wurde bald erkennbar, dass KlientInnen es nicht immer schätzen, dass SozialarbeiterInnen kommen und sie unterstützen wollen. Ein Klient drohte dem dort arbeitenden Sozialarbeiter, dass er ihn erschießen würde, wenn er ihm seine beiden Mädchen abnehme. Verbale Drohungen kommen regelmäßig vor, was auch ich, als Praktikantin, miterlebte. Solche Äußerungen waren eher schockierend, da ich bis dahin nicht mit solchen Widerstandsleistungen gerechnet habe. Dieses Verhalten wurde durch die

Einschränkung der Autonomie aufgrund der gesetzlichen Auflagen des Jugendamtes nachvollziehbar und somit teilweise verständlich. Das zweite Praktikum durchlief ich beim Psychosozialen Dienst (PSD). Hier schienen die KlientInnen gerne mit dem dortigen Sozialarbeiter zu kommunizieren und es gab augenscheinlich keinen Widerstand. Ich konnte erfragen, dass es in der gesamten Zeit des Sozialarbeiters beim PSD (12 Jahre) drei versuchte Übergriffe gab und in der Beratung kaum zu heftigen Diskussionen kam.

Durch das Bachelorprojekt wurden diese Erinnerungen wieder hervorgerufen und ich fragte mich, wieso es beim Jugendamt zu häufigem Auftreten von Aggressivität kommt und beim PSD laut Aussagen des Sozialarbeiters eher weniger.

Durch diese Überlegung ist folgende Forschungsfrage entstanden:

Welche Unterschiede gibt es zwischen Einrichtungen mit Zwangskontext und freiwilligen Institutionen bezüglich der Aggressions- und Gewaltbereitschaft seitens der KlientInnen gegenüber den SozialarbeiterInnen?

Die nachstehenden Unterforschungsfragen sollen den Forschungsrahmen und die vorangegangenen Hauptforschungsfrage konkretisieren und von anderen Arbeiten abgrenzen:

- Gibt es im Zwangskontext mehr Gewalt?
- Was ruft in freiwilligen Einrichtungen bzw. in Einrichtungen mit Zwangskontext aggressives/gewaltbereites Handeln hervor?
- Welche Rolle spielt der gesetzliche Auftrag?

Um zu erforschen, in welchen Bereichen es tatsächlich zu mehr Aggression und Gewalt kommt, wurden exemplarisch für Einrichtungen mit Zwangskontext SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt und des Sozialamtes interviewt. Demgegenüber stehen freiwillige Institutionen, die in der vorliegenden Forschung durch den Psychosozialen Dienst und einer Einrichtung der mobilen Jugendarbeit repräsentiert werden.

Durch das Forschen in den teils sehr konträren Feldern und dem zeitgleichen Studieren von Literatur soll aufgedeckt werden, in welchen Einrichtungen es zu mehr Gewalt und Aggression kommt. Ziel ist es, SozialarbeiterInnen bewusster zu machen, in welches Aufgabenfeld sie sich begeben und was sie dort erwarten kann.

3 Forschungsprozess

Im folgenden Kapitel werden die verwendeten Erhebungs- und Auswertungsmethoden vorgestellt. Zusätzlich wird mit eigenen Worten die Literaturrecherche erklärt, die ein wichtiges Fundament für diese Arbeit darstellt.

3.1 Erhebungs- und Auswertungsmethoden

Die für diese Arbeit angewendete Erhebungsmethode ist das leitfadengestützte Interview, da es in der vorliegenden Forschung um eine konkrete Gegenüberstellung geht. Aufgrund seiner Konzeption, den gegliederten Fragen, ist es möglich viel Information zu erhalten, um das Wesentliche im Blick zu behalten.

Zur Ausarbeitung des Datenmaterials wurde die Inhaltsanalytische Auswertung nach Mayring gewählt, da sie aufgrund der durchlaufenen Reduktion ausgewählte Kategorien aufzeigt, durch diese die Ergebnisse der Forschung gut miteinander verglichen werden können.

3.2 Leitfadengestütztes Interview

Für die vorliegende Forschung schien das Führen eines leitfadengestützten Interviews am sinnvollsten, da durch das Studieren von Literatur bereits Annahmen entstanden sind, die mithilfe dieser Interviewform am besten zu überprüfen sind. (vgl. PPP Brandstetter, 2011: 8/12)

Ein weiterer Grund, sich für diese Art der Erhebung zu entscheiden waren die geschlossenen Fragen, welche die Themenbereiche eingrenzen. (vgl. PPP Brandstetter, 2011: 9) Dies ist dahingehend zweckdienlich, da so am ökonomischsten ein Vergleich zwischen den Institutionen mit und ohne Zwangskontext erarbeitet werden kann. Das Leitfadeninterview stellt in diesem Forschungsdesign sicher, dass in einer größeren Zahl von Interviews gleichartige Informationen erhoben werden. (vgl. Bogner/Littig/Menz, 2005: 139) Denn mithilfe des leitfadengestützten Interviews kann bei erwartungsgemäßer Beantwortung ein annähernd natürliches Gespräch, welches alle erforderlichen Themen behandelt, erfolgen. (vgl. Bogner/Littig/Menz, 2005: 139)

Zu Beginn des Gesprächs wurde allen InterviewpartnerInnen die Anonymität ihrer Daten zugesichert und der Zweck dieses Interviews erklärt. (vgl. Bogner/ Littig/ Menz, 2005: 140)

3.3 Inhaltsanalyse nach Mayring

Die Inhaltsanalyse nach Mayring ist eine qualitative Auswertungsmethode. Diese Methode ist Regel und Kontext geleitet. Ziel ist es, Sinneinheiten zusammenzufassen, was eher zu einer Vereinfachung des Materials beiträgt. Die Inhaltsanalyse ist ein systemisches Vorgehen, wodurch in bestimmter Form eine Nachvollziehbarkeit und Überprüfung der Inhalte geschaffen werden soll. (vgl. Mayring, 2002: 12-13)

Im Zuge der vorliegenden Arbeit schien die Inhaltsanalyse nach Mayring die zweckmäßigste, da es damit besser gelingt den Vergleich zwischen Institutionen mit und ohne Zwangskontext darzustellen. Das Material wird so reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben und immer noch Abbild des Grundmaterials ist. (vgl. Mayring, 2002: 67) Mit Hilfe dieser Reduktion können Überkategorien entwickelt und innerhalb dieser die Vergleiche zwischen den Institutionen gezogen werden.

3.4 Literaturrecherche

Die Literaturrecherche dient als Anhaltspunkt für die ganze Arbeit. Sowohl um die beschriebenen Erhebungs- und Auswertungsmethoden zu finden, als auch den Kontext der Arbeit und die gefundenen Ergebnisse zu untermauern oder widerlegen. Es werden dazu sowohl Bücher aus Bibliotheken, Artikel aus Zeitungen und dem Internet herangezogen. Außerdem wurde nachgelesen, was bereits an theoretischen Hintergrundinformationen für die folgende Arbeit vorliegt, um dieser die notwendige Wissenschaftlichkeit zu verleihen. Die Literaturrecherche dient der Verknüpfung von Empirie und vorhandenem Forschungsmaterial.

4 Theoretische Grundlagen/Begriffe

Im folgenden Kapitel werden die wichtigsten Begriffe anhand theoretischer Grundlagen definiert. Dies ist bei der vorliegenden Forschung dahin gehend wichtig, da es unterschiedliche Definitionen von vorkommenden, wichtigen Begriffen gibt, die geklärt werden müssen, um das Verständnis der Arbeit klarzulegen.

4.1 Aggression- aggressives Verhalten

„Aggression beim Menschen wird definiert als körperliches oder verbales Handeln, das mit der Absicht ausgeführt wird, zu verletzen oder zu zerstören. Gewalt ist Aggression in ihrer extremen und sozial nicht akzeptierten Form.“ (Zimbardo, 1995: 425)

Aggression ist jede Form von Verhalten, das zum Ziel hat, jemanden, der diese Behandlung versucht zu vermeiden, zu schädigen. Neben dem Erleiden von Schmerz und Schaden sind mit dieser Definition auch die Schädigungsabsicht sowie die situative Angemessenheit des Verhaltens für die Einordnung als Aggression entscheidend. (vgl. Schachinger, 2006: 3)

Alle Anzeichen einer Stressreaktion, wie ein roter Kopf, Hervortreten von Adrenalin und eine beschleunigte Atmung, können aggressive Verhaltensweisen kennzeichnen. Auch die Stimme des/der Gesprächspartners/Gesprächspartnerin verändert sich, wenn er/sie wütend/aggressiv ist: Sie wird schneller, lauter und wirkt befehlerisch. Auch die Wortwahl ändert sich mit dem Stadium der Aggression. Es kann zu Generalisierungen kommen, das Gegenüber (...) verwendet gegebenenfalls auch Beschimpfungen und Drohungen. (vgl. Rösch/Linsenmayr, 2012: 112-114)

Diese Definitionen von Aggression scheinen im Bezug auf die vorliegende Forschung sehr passend, da sie ausdrücklich aufzeigen, dass Aggression eine Reaktion von Stress ist und sich in vielfältiger Weise auswirken kann. Ebenso wird mit diesen Aggressionsbegriffen verdeutlicht, dass die Ausübung von aggressivem Verhalten etwas ist, das das Gegenüber zu vermeiden versucht.

4.2 Gewalt

Gewalt ist laut der Definition von Kreft und Mielenz jenes Verhalten, bei dem einem Menschen gegen dessen Willen ein Verhalten oder Tun aufgezwungen wird: bis hin zur physischen Überwältigung oder gar Vernichtung. (vgl. Kreft/Mielenz, 2005: 382)

Sie grenzen den Aggressions- und Gewaltbegriff von einander ab, wenngleich sie darauf verweisen, dass „im Gewalthandeln die Aggressionsdisposition immer enthalten“ ist. (vgl. Kreft/Mielenz 2005: 382) In ihrer umfangreichen Definition verweisen sie auch darauf, dass nach empirischen Untersuchungen „vor allem jene, die über wenig psychische und soziale Ressourcen verfügen, um (...) Situationen gewaltfrei zu bewältigen“ gewalttätig werden. (Kreft/Mielenz 2005: 384) Gernert bezieht sich konkret auf die Soziale Arbeit und meint, dass *„... es deshalb in konkreten Fällen zu fragen ...“* gilt, *„... mit welchen Zielen und Interessen eine der beteiligten Seiten den Vorwurf erhebt.“* (Gernert, 2001: 203)

Besonders diese Art der Sichtweise scheint für die vorliegende Forschung passend, denn sie nimmt ganz unparteiisch den Hintergrund der Handlung ins Blickfeld und verweist eben dadurch darauf, dass eine Gewalthandlung immer ein Ziel verfolgt. Durch das Ausarbeiten der Forschungsfrage soll geklärt werden, wodurch KlientInnen sich gezwungen sehen,

gewalttätig zu werden. Denn wie Gernert beschreibt, hat Gewalt immer eine Geschichte. „Nur wenn der Sinn des jeweiligen gewalttätigen Handelns verstanden wird“ können alternative Lösungen produziert werden. (vgl. Gernert, 2001: 204)

4.3 Freiwilligkeit

Kähler schreibt, dass viele HelferInnen sich eher wünschen mit KlientInnen zu arbeiten, die selbst initiiert kommen und an einer Zusammenarbeit interessiert sind, ohne sie dazu überredet oder zwingen zu müssen. (vgl. Kähler, 2005: 73)

Freiwilligkeit, im Sinne der Eigeninitiative und der Motivation für Änderungen, ist nach Kähler eine notwendige Voraussetzung, um in sozial-therapeutischen Settings arbeiten zu können. (vgl. Kähler, 2005: 74)

Aufgrund der Freiwilligkeit einer Leistung und der damit verbundenen Entscheidungsfreiheit können KlientInnen selbst bestimmen, wann sie die Zusammenarbeit beenden möchten, ohne mit Sanktionen rechnen zu müssen. Die angeführten Merkmale kennzeichnen die beiden freiwilligen Einrichtungen, die in dieser dargestellt werden.

4.4 Zwangskontext

„Abweichungen von ... normativen und rechtmäßigen Erwartungen können von Vertretern des Staates, die ein Mandat haben, festgestellt, als solche benannt und eben auch negativ sanktioniert werden.“ (Peters/Cremer-Schäfer, 1975 zit. In Kaufmann, 2009: 19)

Soziale Arbeit besitzt den Auftrag der Gesellschaft, sich um soziale Probleme und abweichendes Verhalten zu kümmern. Sie besitzt in bestimmten Kontexten, wenn Probleme sich verschärfen (z. B. bei Gewaltanwendung gegenüber Kindern) die Legitimation, in die Lebenswelten der Klienten einzugreifen, und für die Einhaltung der Normen zu sorgen. Hierbei handelt es sich um Interventionen, die auch gegen den Willen der AdressatInnen ausgeübt werden können. (vgl. Kaufmann, 2009: 19)

„Das Menschenbild des autonomen Klienten bildet das Fundament jeglicher Arbeit, das aber in Zwangskontexten massiv in Frage gestellt wird.“ (Kähler, 2005: 74)

SozialarbeiterInnen besitzen in der Regel ein doppeltes Mandat, wodurch sie sowohl Hilfe als auch Kontrolle sind. (vgl. Kähler 2005: 12) Kähler erklärt in seinem Werk „Soziale Arbeit im Zwangskontext“, dass bereits jede fremd initiierte Kontaktaufnahme mit sozialen Diensten als Zwangskontext zu bezeichnen ist. (vgl. Kähler 2005: 17) Laut seinem Verständnis ist es ein

Zwang, wenn sich ein/e KlientIn nur dann in die Suchtberatung begibt, wenn der/die LebenspartnerIn im Falle einer Nicht-Kooperation mit einer Trennung droht.

Durch die diversen Zitate werden die Vielfältigkeit und der Umfang von dem Begriff Zwangskontext sichtbar. Um das Verstehen zu vereinfachen und die beiden zu erforschenden Felder besser voneinander abzugrenzen, wird in der vorliegenden Arbeit dann von Zwangskontext gesprochen, wenn durch das Gesetz ein Eingreifen der SozialarbeiterInnen in die Lebenswelt der KlientInnen, auch gegen deren Willen, gerechtfertigt ist.

5 Ergebnisse

Im folgenden Kapitel wird die erforschte Empirie dargestellt und mit Literatur untermauert, um die Wissenschaftlichkeit dieser Arbeit herzustellen. Es wird in den erarbeiteten Kategorien eine Gegenüberstellung zwischen freiwilligen Einrichtungen und welchen mit Zwangskontext vorgenommen. Es soll ein Vergleich entstehen, der sowohl durch die Theorie als auch durch die Praxis dargestellt wird. Es werden verschiedene Aspekte durchleuchtet, die dazu führen (können), dass KlientInnen aggressiv oder gewaltbereit werden.

5.1 Kontext der sozialen Leistung

In diesem Kapitel werden anhand der interviewten SozialarbeiterInnen und der Leitbilder der Einrichtungen die gesetzlichen beziehungsweise institutionellen Aufträge beschrieben. Es sollen die Rahmenbedingungen und die damit verbundenen Verhaltensvorgaben geklärt werden, in denen die KlientInnen und SozialarbeiterInnen aufeinandertreffen.

Außerdem bilden diese Arbeitsvorgaben und -richtlinien bereits den ersten Unterschied zwischen den Einrichtungen, die sich auf das Verhalten der KlientInnen auswirken.

5.1.1 Beschreibung des gesetzlichen Auftrages und die Umsetzung durch die SozialarbeiterInnen im Zwangskontext

- Das Jugendamt

Der Zuständigkeitsbereich und die daraus resultierenden Aufgaben, Rechte und Pflichten leiten sich aus dem Niederösterreichischen Jugendwohlfahrtsgesetz aus dem Jahr 1991 ab (NÖ JWG 1991). Die wesentlichen Aufgaben umfassen die Betreuung von Säuglingen und Kleinkindern und deren Müttern bzw. Eltern und die Betreuung werdender Mütter und deren Leibesfrucht vom Zeitpunkt der festgestellten Empfängnis an; dies schließt insbesondere all jene positiven Maßnahmen ein, die im Rahmen der Jugendwohlfahrt gesetzt werden können,

um Schwangeren bzw. werdenden Eltern eine Entscheidung für ihr Kind zu erleichtern bzw. zu ermöglichen Sicherung und Förderung der Entwicklung Minderjähriger durch Angebot von Hilfen zur Pflege und Erziehung sowie durch Erziehungsmaßnahmen. (vgl. NÖ- JWG 1991: §7)

Unter den Grundsätzen der Jugendwohlfahrt ist geregelt, dass diese in familiäre Bereiche und Beziehungen nur soweit eingreifen darf, als dies zum Wohl des Minderjährigen notwendig ist. Sie hat einzugreifen, wenn die Erziehungsberechtigten das Wohl des Minderjährigen nicht gewährleisten, besonders dann, wenn diese Gewalt anwenden oder körperliches oder seelisches Leid zufügen. (vgl. NÖ-JWG 1991:4)

Der Sozialarbeiter ergänzt, dass nicht alle Kontakte zwischen KlientInnen der Jugendwohlfahrt und den dort arbeitenden SozialarbeiterInnen einvernehmlich stattfinden. *„Wauns notwendig ist a gegn den Wühn vo de Ötan, wauns notwendig ist, waun de Ötan ned zuastimman bei da Unterbringung, muas is so mochen, entweda ala oder mit da Polizei und daun a beim Gericht an Auntrog stön fúa Obsorgeübertragung“* (Interview 3, 4:27-4:41)

Hier kann bereits festgehalten werden, dass eindeutig im Jugendwohlfahrtsgesetz geregelt ist, dass SozialarbeiterInnen in die Lebenswelt der KlientInnen eingreifen dürfen, auch wenn diese den Interventionen nicht zustimmen. Es scheint die Notwendigkeit dieser unfreiwilligen Eingriffe zu geben, da Kinder aufgrund ihres Alters und Entwicklungsstand nicht gänzlich selbstständig in der Lage sind, für ihre Rechte einzustehen und diese trotzdem gesichert werden sollen. (Urban, 2004: 31) Dass diese Eingriffe Wut und Aggression hervorrufen können, scheint eindeutig.

- Das Sozialamt

Die rechtlichen Vorgaben, nach denen das niederösterreichische Sozialamt arbeitet, sind das Niederösterreichische Mindestsicherungsgesetz (NÖ MSG) und das Niederösterreichische Sozialhilfegesetz. (NÖ SHG) Die Frage, ob es Sanktionen geben kann und Einschränkungen passieren wird mit „natürlich“ beantwortet. (Interview 4, 00:28-00:29) *„Wenn jetzt a Mindestsicherungsbezieher kummt und es sich herausstöt, dass dea irgendwelche weiteren Einkünfte hot, de hoit dazua fuan, dass dea über diesen Mindestsicherungsrichtsatz is, kriagt dea bescheid.“* (Interview 4, 00:30-00: 54) Er führt aus, dass eindeutig im Gesetz geregelt ist, dass es bei Nichteinhaltung der Vorgaben zu Sanktionen und Kürzungen kommen muss.

Es könnte aufgrund der Streichung finanzieller Mittel für KlientInnen schwierig sein, ihr tägliches Leben zu bestreiten. Die Regelung der Kürzung oder Streichung des Geldes kann tief reichende Folgen für die Klientel haben. Es stellt sich daher die Fragen, ob nicht diese

Rahmenbedingung zu Aggression und/oder Gewalt führen kann. Eine weitere Vorgabe für die SozialarbeiterInnen ist, dass jährlich 10 Prozent der MindestsicherungsbezieherInnen überprüft werden sollten.

Die eben erwähnten Kontrollen der BezieherInnen oder Einschränkungen des Geldes beschreiben den gesetzlichen Auftrag des Sozialamtes, die diese in gewisser Weise zu einer Zwangskontexteinrichtung machen.

Der Meinung des Sozialarbeiters zu urteilen, ist das allerdings keine klassische Zwangskontexteinrichtung, wie beispielsweise das Jugendamt. *„Na, des kummt ma jetzt a Bissl brutal vor. Owa es gibt Elemente, wos sowos gibt (...) owa ned generell.“* (Interview 4, 2:53-3:10)

Wenngleich er nicht unrecht hat, gibt es, wie er selbst feststellt, in manchen Punkten einen Zwangscharakter, der nicht unwesentliche Folgen für die KlientInnen hat. In wie weit diese aggressive oder gewalttätige Übergriffe folgern, wird in einem nachstehenden Kapitel erläutert.

5.1.2 Beschreibung des institutionellen Auftrages und die Umsetzung durch die SozialarbeiterInnen für freiwillige Einrichtungen

- Der Psychosoziale Dienst

Der Psychosoziale Dienst (PSD) ist eine Einrichtung zur Beratung, Begleitung, Unterstützung und Behandlung von Menschen mit meist schweren, chronifizierten psychischen Erkrankungen. (vgl. Caritas PsychoSozialer Dienst 2012: o.A.) Die angebotenen Dienstleistungen in den Bereichen sozialpsychiatrische Grundversorgung, rehabilitative Hilfen, spezifische Behandlung und Betreuung sowie Information und Beratung orientieren sich am Behandlungs- und Betreuungsbedarf psychisch kranker Menschen und deren Angehörigen. (vgl. Psychosozialer Dienst Wien 2004: o.A.)

Laut dem Sozialarbeiter ist der PSD sein eigener Auftraggeber und unterliegt dadurch seinen eigenen Richtlinien. Behörden, wie das Jugend- oder Sozialamt können die Bitte äußern, bei bestimmten KlientInnen einen Hausbesuch zu machen. Dem wird, je nach Kapazität des Personals, nachgegangen. (vgl. Interview 2, 5:35-5:50)

Der dort arbeitende Sozialarbeiter beschreibt den KlientInnenkontakt wie folgt *„für die Klienten ist des rein freiwillig, ob sie PSD-Beratung in Anspruch nehmen wollen oder nicht.“* (Interview 2, 1:07-1: 17) Anhand der Sprache, die der Sozialarbeiter verwendet, ist zu erkennen, dass es sich hier um keine Vorschrift, sondern reine Freiwilligkeit handelt. Es wird

ein klarer Unterschied zu den Einrichtungen mit Zwangskontext erkennbar. Die SozialarbeiterInnen scheinen sich bewusst darüber zu sein, in welchem Kontext sie arbeiten. Der Interviewte weist allerdings darauf hin, *„... es wird ihnen empfohlen [nach dem Psychatrieaufenthalt den PSD zu besuchen]. Je nachdem wie resistent Klienten sind, könnten sie es so auffassen, als wenn sie jetzt da her müssten“*. (Interview 2, 1:30-1:47)

Es ist interessant zu sehen, wie unterschiedlich „Zwang“ in den jeweiligen Einrichtungen definiert wird.

Er erklärt auch, das *„Resultat der Arbeit ist [bei Zwang] irgendwie unbefriedigend, glauwe, für beide Seiten.“* (Interview 2, 7:26-7: 33)

Es wirkt, als wäre dem Sozialarbeiter stark bewusst, was ein ausgesprochener Zwang mit den KlientInnen macht. Für ihn scheint ein Arbeiten mit Zwang nicht produktiv zu sein, vor allem, wenn es sich um Beratung und Begleitung handelt. Auch in der Literatur wird bestätigt, dass Freiwilligkeit, im Sinne der Eigeninitiative und der Motivation für Änderungen, notwendige Voraussetzung ist, um in sozial-therapeutischen Settings arbeiten zu können. (vgl. Kähler, 2005: 74) Dies scheint im Fall der PSD-Beratung unumgänglich zu sein, denn der Sozialarbeiter beschreibt die stattfindenden Settings als „eine Art Therapieauftrag“. (s.o.) Er sagt außerdem, dass er als Person in dieser Einrichtung (PSD) keinen Zwang ausüben kann. Dieser Sozialarbeiter gliedert sich und die Institution in zwei verschiedene Instanzen auf. Der Sozialarbeiter vom Jugendamt tut oder kann das nicht, er sieht sich als Vertreter der Behörde.

Es stellt sich daher die Frage, ob es notwendig ist, sich mit der Dienststelle zu verbinden und sich als deren RepräsentantIn zu sehen oder ob man sich von dieser auch distanzieren kann. Es scheint jedenfalls Unterschiede zwischen den Vorgehensweisen von Zwangs- und freiwilligen Einrichtungen zu geben. Eine Erklärung für diesen Unterschied kann der gesetzliche Auftrag sein, dem die SozialarbeiterInnen der Behörden Folge leisten müssen. Genauer wird im Kapitel 5.2. „Die Rolle der SozialarbeiterInnen“ beschrieben.

- Mobile Jugendarbeit

Die Zugänge zur Mobilen Jugendarbeit werden niederschwellig und das Regelwerk anforderungsarm gehalten, die Teilnahme ist freiwillig und nicht durch Konsumzwang selektiert. (vgl. OJA, 2009: 20) *„Jugendliche und Jugendgruppen, die sich bevorzugt an informellen Treffpunkten im öffentlichen Raum aufhalten, werden gezielt kontaktiert, in diesem Umfeld durch aufsuchende Jugendarbeit begleitet und erhalten unterstützende Angebote zur Gestaltung des öffentlichen Raums.“* (OJA, 2009: 22)

Die interviewte Sozialarbeiterin, die in diesem Bereich arbeitet, beschreibt ihren Auftrag wie folgt: *„Der gesetzliche Auftrag is aufsuchende Sozialarbeit. Wir san dafür do, dass wir denen irgendwelche Hilfestellungen anbieten und sie quasi dort besuchen, wo sie sind und ihnen do zu zeigen, helfen, unterstützen, wo kau ma hingeh waun ma Schiwerigkeiten, Probleme et cetera hot. Da zweite Teil vo unsera Arbeit is a de Freizeitgestaltung (...) dass an Plotz haum, wos hi geh kennan, wo sa se auspauan kennan.“* (Interview 1, 4:45-5:30)

Es ist interessant festzustellen, dass die Sozialarbeiterin den Arbeitsauftrag als einen gesetzlichen beschreibt. Es scheint also auch die Möglichkeit zu geben, mit einem gesetzlichen Auftrag zu arbeiten, ohne dass die Klientel sanktioniert und kontrolliert wird bei einer Nicht-Kooperation.

„Es is ein extremst niederschwelliges Aungebot, oiso wir san ohne Zwang, ollas freiwillig. De KlientInnen miaßn uns ned amoi in Naumen sogn, wenns ned woin. (Interview 1, 5:50-6:00)
„Ois aufsuchender Sozialarbeiter bist a professioneller Freund. Du gehst duat hi, redst mit eane, mochst a Bissl Small- Talk. Des hochheilige Wort in da aufsuchenden Sozialarbeit is Beziehungsarbeit.“ (Interview 1, 9:35-9:58)

Wichtige Leitlinien einer exemplarisch ausgewählten Stelle für Mobile Jugendarbeit sind: *„Die Basis offener Jugendarbeit ist Beziehungsarbeit mit Respekt.“* (OJA, 2009: 6) *„Nichts über die Jugend ohne die Jugend.“* (OJA, 2009: 60)

5.2 Die Rolle der SozialarbeiterInnen

In diesem Kapitel soll aufgezeigt werden, welchen Einfluss SozialarbeiterInnen auf die Kommunikation und Umsetzung ihres Auftrages haben und welche Folgen dies auf die Aggressions- und Gewaltbereitschaft der KlientInnen haben kann.

5.2.1 Umsetzung eines gesetzlichen Auftrages und damit verbundene Schwierigkeiten

In diesem Unterkapitel soll dargestellt werden, wie SozialarbeiterInnen, die im Zwangskontext arbeiten, ihren Arbeitsauftrag umsetzen und wie sich dieser auf ihr Auftreten und Verhalten auswirkt.

Grundsätzlich soll gesagt werden, dass es schwierig ist, *„KlientInnen zu helfen, die sich diese Hilfe nicht ausgesucht haben, die Widerstand leisten oder sogar mit offener Gegnerschaft auf die angebotene Unterstützung reagieren; KlientInnen zu helfen und gleichzeitig Informationen zu sammeln, die später gegen sie verwendet werden können, (...) und dann eine helfende*

Beziehung aufzubauen und auf gemeinschaftliche Art und Weise zusammenzuarbeiten, aber doch autoritäre Entscheidungen über das Leben der KlientInnen treffen zu müssen.“ (Trotter, 2001: 100 zit. In Kähler, 2005: 83)

Die SozialarbeiterInnen müssen also, vor allem im Zwangskontext, oftmals gesetzliche Konsequenzen durchsetzen, die nicht immer angenehme Folgen für die KlientInnen haben.

- Konsequenzen

Die beiden Interviewpartner der Zwangskontexteinrichtungen weisen gleich zu Beginn des Gesprächs darauf hin, dass ihre Arbeit durch ein Gesetz sehr grundlegend determiniert ist. Da das Gesetz viele Vorgaben stellt, sind auch die SozialarbeiterInnen stark dazu angehalten, nach diesen Richtlinien zu arbeiten.

Beide Sozialarbeiter weisen auf Situationen hin, in denen aufgrund der Gesetzeslage, Handlungen ohne Zustimmung der KlientInnen gesetzt werden müssen. Der Sozialarbeiter vom Sozialamt sagt: „ (...) *waun a do seinen Verpflichtungen, de eam des AMS auferlegt ned nochkummt, daun is eindeutig im Mindestsicherungsgesetz auch vorgesehen, dass es zu ana Kürzung der Mindestsicherung kummt bis hin zu ana Streichung. Des hot Konsequenzen.*“ (Interview 4, 00:54-1:24) Im Mindestsicherungsgesetz ist dies eindeutig geregelt. (vgl. NÖ MSG § 2) Auch der Jugendamtssozialarbeiter beschreibt einen eindeutig zwingenden Charakter: „*Do sog i klipp und klor, wenn Sie nicht zustimmen, mach ich das auch ohne Ihre Zustimmung.*“ (Interview 3, 12:20-12:26) Der Sozialarbeiter erklärt, dass der gesetzliche Auftrag, der zu erfüllen ist, auch für ihn eine herausfordernde Aufgabe ist: „*Mounchmoi mas mas mocha [nach dem Gesetz walten] wei es is a gesetzlicher Auftrag (...) waun ma i wos zu Schuidn kumma los, waun i wos siach und dua nix, daun geht's auf mein Krogn.*“ (Interview 3, 12:09-12:18) Der Sozialarbeiter spricht hiermit also ein doppeltes Mandat oder eine Zwickmühle an. Diese Sicht der Dinge ist wohl sehr realistisch, denn „*das Risiko falsch zu entscheiden, ist nie von der Hand zu weisen und stellt eine erhebliche Belastung dar.*“ (Kähler, 2005: 81) Es wirkt, als müsse er aufgrund der gesetzlichen Vorgaben sehr durchgreifend wirken, um sich, unter anderem, abzusichern. Denn, wie auch durch die Medien bekannt ist, fällt es auf die involvierten SozialarbeiterInnen zurück, wenn nicht umfassend genug gehandelt worden ist und einem Kind etwas zustößt. (vgl. Presse, 2011)

Für einen der interviewten Sozialarbeiter scheint der sinnvollste Weg zu sein, sich mit seinem Verhalten sehr stark an das Gesetz zu halten, „(...) *des kau ma im Zwangskontext nua durchsetzen, waun mas eana a sogt, so schauts aus und a aundare Möglichkeit gibt's ned.*“ (Interview 3, 12:40-12:49) Es ist hier zu erwähnen, dass es im Rahmen der Gesetze nicht

immer einen Spielraum gibt. Die Art der Kundmachung dieser Tatsache obliegt allerdings dem Sozialarbeiter selbst.

Der Sozialarbeiter vom Sozialamt weist ausdrücklich darauf hin, dass es wesentlich ist, „(...) *den Respekt und die Wertschätzung der Person gegenüber weiterhin hochzuhalten.*“ (Interview 4, 29:48-30: 02)

Aus Sicht der Interviewten scheint es nicht unbedingt notwendig zu sein, den KlientInnen gegenüber autoritär aufzutreten, wenngleich es oft den Anschein hat, da entlang einer gesetzlichen Grundlage gearbeitet wird. Ein wertschätzender Charakter scheint also im Zwangskontext möglich und sinnvoll. Es stellt sich die Frage, ob nicht eine wertschätzendere Haltung durch die SozialarbeiterInnen das unfreiwillige Zusammenarbeiten seitens der KlientInnen verbessern würde. Die Literatur bejaht diese Frage, da die professionellen HelferInnen mit deren Sichtweisen und Gestaltungsmöglichkeiten einen Großteil dazu beitragen können, dass KlientInnen an einer Zusammenarbeit interessiert sind. (vgl. Drinkmann/Körkel, 2002: 27)

- RepräsentantInnen- und VertreterInnenfunktion

Der Sozialarbeiter ist eine stellvertretende Position für das Jugendamt und versteht auch unter seinen Aufgaben, den Familien Druck zu machen: „*Wir san Auftraggeber, wir übn in Druck aus.*“ (Interview 3, 5:03-5:10) Hier stellt sich die Frage, ob ein Auftraggeber automatisch Druck ausüben muss oder ob es nicht auch eine andere Möglichkeit der Umsetzung eines Auftrages gibt.

Der betreffende Sozialarbeiter macht erneut deutlich, dass er autoritär auftreten muss. Mit Blick auf die Forschungsfrage, stellt sich die Frage, ob ein solches Verhalten die Situation zwischen KlientInnen und Sozialarbeiter nicht verkompliziert und möglicherweise zu Aggression führen kann. Allerdings ist zu bedenken, dass der Zwang durch das Gesetz bedingt ist und der Sozialarbeiter dieses anwenden muss. Würde er das nicht oder nicht ausreichend tun, würde er wahrscheinlich seinen Job verlieren.

Er erklärt seine Vorgehensweise wie folgt: „*Weil wir haum an gesetzlichn Auftrag und san jo doch a Behörde.*“ (Interview 3, 5:27-5:30) Der Sozialarbeiter legitimiert sein Auftreten und Verhalten damit, dass er für eine oder als Behörde tätig ist. Es ist hier erkennbar, dass es für die SozialarbeiterInnen im Zwangskontext nicht immer einfach ist, mit den KlientInnen zu arbeiten, da sie immer zwischen diesen und einem gesetzlichen Auftrag stehen, bei dessen Nichteinhaltung Schaden für alle Beteiligten entstehen kann.

- Verständnis für KlientInnen

Man erkennt, dass SozialarbeiterInnen im Zwangskontext einer schwierigen Aufgabe gegenüber stehen, bei der sie selbst für sich den besten Weg der Realisierung finden müssen. Der Sozialarbeiter bringt durchaus Verständnis für die vom Jugendamt betreuten Familien auf: „*mit uns wü jo kana in Kontakt sei*“ (Interview 3, 13:07-13:09) und „*dass schrein mit uns is a oft kloa, wei wia eana sogn, was ned heand woin.*“ (Interview 3, 5:58-6:02) Hier wird vom Sozialarbeiter das erste Mal eine verbale Aggression direkt im Zusammenhang mit dem Eingreifen in das Familienleben der KlientInnen angesprochen. Es scheint also durchaus öfter vorzukommen, dass KlientInnen aufgrund des Eingreifens aggressiv werden und sich SozialarbeiterInnen dessen bewusst sind. Allerdings ist die Umgangsweise des Sozialarbeiters interessant, denn er versteht und rechtfertigt ein Stück weit die Reaktionen der KlientInnen.

Auch der Sozialarbeiter des Sozialamtes zeigt Verständnis für die Lage der KlientInnen. Er beschreibt der Klientel seinen Auftrag und den damit verbundenen Spielraum und verdeutlicht damit, dass die vorgeschriebene Durchführung eines gesetzlichen Auftrages zu Aggression führen kann. „*(...) wie üwaroi gibt's an Rahmen, des is definiert möglich und des is ned möglich (...) de Leit glaum, se haum auf dieses oder jenes einen Anspruch, des steht ma zua (...) wo ma eana daun sogn muas, es duat ma lad, owa des is ned aso (...) und daun wirst ois Üwabringer der bösn Botschoft, wie bei de oidn Griechn gelüncht.*“ (Interview 4, 9:40-10:15)

Durch die oft wenig vorhandenen finanziellen Mittel der KlientInnen, deren Ansprüche auf bestimmte Güter und der fehlenden Übereinstimmung dieser kommt, kann es zu Unverständnis und Wut der KlientInnen kommen. Auch wenn ein Zusammentreffen nicht im Sinne beider Parteien ausgegangen ist, ist es dem Sozialarbeiter des Sozialamtes wichtig, einen wertschätzenden Umgang zu pflegen. (vgl. Interview 4, 4:58-5:33)

- Kontrollfunktion

Ebenso sprechen beide Sozialarbeiter des Zwangskontextes ihre durch das Gesetz geregelte Kontrollfunktion an. „*Wia haum Vorgaben, dass ma ungefähr 10 Prozent de ma haum [an MinndestsicherungsbezieherInnen] sollten wir amoi im Joa überprüfen.*“ (Interview 4, 1:27-1:33) Er erwähnt, dass man bei solchen Überprüfungen manche Fälle aufdeckt, denen es nicht mehr zusteht, die Mindestsicherung zu beziehen und dass es dadurch zu Kürzungen oder Ablehnungen kommt. (vgl. Interview 4, 1:35-2:00) Es scheint sehr gut vorstellbar, dass

KlientInnen, die bei dieser Überprüfung aufgedeckt werden, wütend werden, was laut dem Sozialarbeiter auch vorkommt.

Beim Jugendamt gestaltet sich die Kontrollfunktion durch Hausbesuche, die durchgeführt werden, wenn bereits ein Kontakt zur Familie besteht, beziehungsweise müssen anonymen als auch professionellen Meldungen über Kindeswohlgefährdungen oder Ähnlichem nachgegangen werden, wenn noch keine Daten bekannt sind. Auch diese sind bei den KlientInnen nicht immer erwünscht und münden, wie der Sozialarbeiter erzählt, nicht selten in verbale Aggression. (vgl. Interview 3, 00:37-00:42) Es stellt sich die Frage, wie diese Kontrollfunktion durch die KlientInnen wahrgenommen wird, ob die Überprüfungen ihrer Privatsphäre und Unterstellungen von Inkompetenzen diverser Formen bereits Ärgernis auf die professionellen HelferInnen hervorrufen. Leider konnte diese Frage so nicht beantwortet werden, allerdings wurden aggressive verbale Äußerungen bei Hausbesuchen angegeben. Außerdem wird hier wieder die Ausführung des gesetzlichen Auftrages in direkter Verbindung mit Aggression deutlich. (vgl. Interview 3, 5:58-6:02)

- Nutzen eines gesetzlichen Auftrages

Nichtsdestotrotz sieht der Jugendamtssozialarbeiter Vorteile im Zwangskontext beziehungsweise einem gesetzlichen Auftrag.

Er sieht den Vorteil darin, dass *„(...) guad is zum Durchsetzn vo Ziele (...) wei bei ana Behörde is imma doch a gewissa Respekt do.“* (Interview 3, 5:30-5:38) Kähler bestätigt, dass *„Änderungen häufig ihren Ausgangspunkt in Zwangskontexten haben.“* (Kähler, 2005: 123) *„Der Einsatz von Zwang eröffnet Chancen, etwas in Bewegung zu setzen, was sonst nicht in Bewegung käme.“* (Kähler, 2005: 89) Ihm zufolge sind knapp 50% dieser Kontakte erfolgreich.

Möglicherweise ist der vom Sozialarbeiter angesprochene Respekt ein Grund für die hohe Erfolgsquote. Es bleibt allerdings offen, wie genau sich diese Art von Respekt für den Sozialarbeiter bemerkbar macht. Im Raum steht die Frage, ob Respekt nicht auch eine gewisse Angst vor den möglichen Sanktionen durch das Jugendamt ist. Diese Annahme könnte ein Grund dafür sein, warum die KlientInnen so motiviert für eine Veränderung sind.

Der Interviewpartner vom Sozialamt äußert sich nicht konkret zu diesem Thema. Er sagt nur allgemein, dass das Sozialamt den KlientInnen helfen kann. Beispiele sind das Bewilligen der Mindestsicherung oder das Genehmigen von Hilfsmittel und Heilbehelfe bei Menschen mit Behinderung oder kranken Menschen.

- Transparenz bei der Erklärung von Rechten und Pflichten

Beide Sozialarbeiter versuchen sehr bald und sehr konkret zu sagen, was ihre Rechte und Pflichten und dadurch auch ihre Möglichkeiten sind. Der Jugendamtssozialarbeiter nutzt sein Recht oder seine Pflicht, das Kindeswohl zu sichern, um den Erziehungsberechtigten zu sagen, dass er sein Vorhaben durchsetzen kann, auch wenn diese nicht zustimmen. (vgl. Interview 3, 4:27-4:41) Einerseits legt er sehr offen klar, dass es seine Pflicht ist, sich um das Wohl des Kindes zu kümmern und er das Gesetz auf seiner Seite hat. Andererseits stellt er klar, dass er dadurch derjenige ist, der im Zugzwang ist und über den Kopf der Eltern hinweg entscheiden kann. Grundsätzlich ist Transparenz ein sehr wichtiger Grundsatz in der Sozialen Arbeit, fraglich ist allerdings, wann und wie man den KlientInnen Fakten präsentiert.

In der Literatur wird allerdings darauf hingewiesen, dass KlientInnen, sowohl in den Entscheidungsprozess als auch in die Hilfeplanung miteinbezogen werden und als Experten ihrer Lebenswelt wertgeschätzt werden sollen. (vgl. Urban, 2004: 50) Der Jugendamtssozialarbeiter spricht diesen Weg gar nicht an, jedoch arbeitet der Sozialamtsbedienstete mit dieser Grundlage.

Es soll dem Jugendamtssozialarbeiter nicht unterstellt werden, nicht nach dieser Methode zu arbeiten, allerdings erwähnt er sie während dem Gespräch nicht. Es ist dahin gehend interessant, da er einige Male davon spricht, sich durchzusetzen, allerdings die Sicht der KlientInnen in einem Fallbearbeitungsprozess nicht erwähnt.

Der Sozialamtssozialarbeiter hingegen hört sich die Lage der KlientInnen an, schildert seine eigene und beschreibt die gesetzlichen Möglichkeiten. Er versucht bei einer Unstimmigkeit den KlientInnen seine Zwickmühle darzustellen und sie in die Lösung mit ein zu beziehen. (vgl. Interview 4, 29:40-30:05) *„(...) i bin jo auch nur ein Rad im System, i hob jo des ned erfundn (...) i bin hoit derjenige, der mit diesen Dingen arbeitet (...) und der hoit a in seinen Möglichkeiten begrenzt is.“* (Interview 4, 30:26-30:48)

Der Transparenzansatz wird auch mehrfach in der Fachliteratur gefordert, zum Beispiel bei Rösch und Linsenmayr, die ein erklärendes Handeln der SozialarbeiterInnen einfordern. (Rösch/Linsenmayr, 2012: o.A.)

- Schwierigkeiten bei der Umsetzung eines gesetzlichen Auftrages

Durch die oben beschriebenen Faktoren in der Zusammenarbeit zwischen KlientInnen und SozialarbeiterInnen kann es zu Schwierigkeiten kommen, besonders dann, wenn eine schlechte bis gar keine Kooperation zwischen den beiden Parteien stattfindet. Der

Sozialarbeiter ist sich nämlich sehr wohl bewusst, dass sein Eingreifen, bestimmt durch die gesetzlichen Vorgaben, negative Folgen für die Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten haben kann: *„Es is daun natialich nicht mehr so leiwand, wie waun sie kooperieren.“* (Interview 3, 12: 30-12:34) Es scheint, als würde es für den Sozialarbeiter keine andere Möglichkeit geben, als sehr bestimmend zu reagieren. Ob sein Auftreten bereits Auswirkungen auf die Nichtkooperation seitens der KlientInnen hat, wird durch die empirische Forschung nicht beantwortet. Allerdings beschreiben Körkel und Drinkmann, dass es von der Gestaltung der Gespräche durch den „Profi“, dessen Offenheit für die Sichtweise des Klienten, dem Zugestehen von Entscheidungsfreiheit, dem Anbieten von Handlungsalternativen“ abhängig ist, ob KlientInnen kooperieren und bereit für eine Veränderung sind. (vgl. Drinkmann/Körkel, 2002: 27)

Häufig kommt es vor, dass KlientInnen das Eingreifen der Behörden nicht verstehen können. Auch der Sozialamtssozialarbeiter kennt dieses Unverständnis. Denn wie bereits unter „Verständnis für die KlientInnen“ erklärt wurde, können KlientInnen des Sozialamtes der Meinung sein, ihnen stünde etwas zu und können dann nicht begreifen, dass sie eine Ablehnung erhalten, wenn bei genauer Prüfung der Sachlage ein negativer Bescheid herauskommt. Diese Enttäuschung führt in einigen Fällen zu verbaler Aggression.

Eine weitere Schwierigkeit ist der Zwang der Leistung des Jugendamts. KlientInnen können sich nicht aussuchen, ob sie mit der Behörde arbeiten wollen. Die Dienststelle ist vom Gesetz dazu angehalten. Dem Sozialarbeiter ist klar, *„mit uns wü jo kana in Kontakt sei“* (Interview 3, 13:07-13:09).

Er scheint sich durchaus bewusst zu sein, dass die meisten Menschen kein Eingreifen in ihr Privatleben wünschen und dadurch die Zusammenarbeit von vornherein schwierig ist. Von Kähler wird diese Ansicht bestätigt, denn zu der Arbeit im Zwangskontext gehört mitunter ein massiver Eingriff in die grundsätzlich garantierten Persönlichkeitsrechte. (vgl. Kähler 2005:120) Hier wird die Schwierigkeit sichtbar, mit der sowohl die SozialarbeiterInnen als auch die KlientInnen im Zwangskontext konfrontiert sind. Widerstände sind durch diese Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte vorprogrammiert.

5.2.2 Umsetzung eines freiwilligen institutionelle Auftrages und damit verbundene Möglichkeiten und Probleme

In diesem Unterkapitel wird beschrieben, wie ein institutioneller Auftrag, ohne rechtliche Vorgaben, das Arbeiten mit KlientInnen beeinflusst. Es werden die Umsetzung und daraus resultierende Vorgehensweisen dargestellt.

- Auslegung der Arbeitsrichtlinien

Die Sozialarbeiterin der Mobilen Jugendarbeit beschreibt, dass man als professionelle/r HelferIn von den KlientInnen toleriert wird und sich an ihre Regeln anpasst.

Die Angebote sind absolut freiwillig und werden in Form eines freundschaftlichen Gesprächs abgehalten, bei dem die Jugendlichen bestimmen, *„ob sie di ois Gast dabeihaum woin in dea Situation in dea si do san, oda ned.“* (Interview 1, 10:25-10:30)

Die Sozialarbeiterin beschreibt sich in ihrer Tätigkeit als einen *„professionellen Freund“*. (Interview 1, 9:46-9:48) Die Kontakte zu den Jugendlichen sind eher locker *„du setzt di do hi, mochst a Bissl Small-Talk.“* (Interview 1, 9:48- 9:55) Die Beschreibungen machen deutlich, was Kähler in seinem Buch bestätigt, dass *„... niedrigschwellige Angebote die Kontaktaufnahme deutlich erleichtern.“* (Kähler, 2005: 85)

Zu seiner Beziehung mit den KlientInnen äußert sich der PSD-Sozialarbeiter nicht. Er geht eher auf sich als Person und die Institution ein. Er ist der Meinung, dass er sich nicht wesentlich anders verhalten würde, wenn er wieder¹ im Zwangskontext tätig wäre. *„Des Verhalten wird umso autoritärer desto mehr ich mich sozusagen mit den Zielen der Organisation komplett identifiziere. Wenn ich zur Organisation werde, bin ich genauso rigide wie dir Organisation.“* (Interview 3, 11:36-11:50)

Es scheint, als wäre es möglich und ein Stück weit notwendig, sich von den Zielen der Organisation zu distanzieren, um ein eigenständiges, individuelles Arbeiten zu erschaffen. Festzuhalten ist, dass dies schwierig für die behördlichen SozialarbeiterInnen ist, da sich diese entlang eines Gesetzes bewegen und für dessen Einhaltung und Umsetzung bürgen.

Für den Sozialarbeiter sind Eigenschaften wie Empathie, Wertschätzung und Menschlichkeit äußerst wichtig und er ist der Meinung, dass es egal ist, in welchem Kontext man arbeitet, solange man diesen Dispositionen genug Wichtigkeit zugesteht. (vgl. Interview 3, 11:50-11:58) Durch deren beider Beschreibungen wird deutlich, dass SozialarbeiterInnen in freiwilligen Einrichtungen eine andere Art der Beziehung zu den KlientInnen haben und dass auf Machtgefälle verzichtet werden kann. Den KlientInnen stehen die Kontakte frei und es muss ihnen eher selten autoritär begegnet werden. Es wird erkennbar, dass die niederschweligen Rahmenbedingungen tatsächlich ein niedrigeres Aggressionspotenzial schaffen.

¹ Der PSD-Sozialarbeiter war früher als Sachwalter tätig.

- Keine gute Zusammenarbeit bei Zwang

Beide professionellen Helfer sind sich einig, dass es nicht von Vorteil sein kann, im Zwang zusammenzuarbeiten. Die Sozialarbeiterin begründet ihre Aussagen damit, *„wei da Sozialarbeiter gaunz aundas auftritt (...) da Sozialarbeiter im Zwaungskontext muas scho allanig vü autoritärer auftreten (...) ois waunst in da aufsuchenden Sozialarbeit bist.“* (Interview 1, 9:23-9:43) *„Des hocheilige Wort in da aufsuchenden Sozialarbeit is Beziehungsarbeit, Beziehungaufbau und in Kontakt treten (...) und so was schaffst ned, indemst die ois großer Sozialarbeiter vo oben aufspüst.“* (Interview 1, 9:50-10:08)

Diese Aussagen der Sozialarbeiterin zeigen sehr deutlich ihre Einstellung vom Arbeiten mit Zwang. Sie unterstellt Zwangskontexteinrichtungen, dass es dort keine Beziehungsarbeit geben kann. Es scheint schwer vorstellbar, dass es gar keine Beziehungsarbeit geben kann, allerdings einleuchtend, dass diese auf anderen Grundpfeilern aufgebaut ist, wie im Eingangsstatement des Kapitels 5.2. „Die Rolle des Sozialarbeiters“ von Trotter treffgenau beschrieben wurde.

Auch der PSD-Sozialarbeiter ist der Meinung, *„die Art von Arbeit kann sozusagen gar nicht zwangsläufig sein. Jeder (...) Therapieauftrag kann nur aufgrund von freiwilliger Bereitschaft gut funktionieren.“* (Interview 2, 6:12-6:30) Beide Sozialarbeiter scheinen sich sehr einig zu sein, dass für ihre Art der Arbeit ein Kooperieren unter Zwang nicht möglich und schon gar nicht sinnvoll ist. Seitens des Sozialarbeiters beim PSD gibt es für beide Parteien, den/die professionelle/n HelferIn und der Klientel, keine befriedigenden Kooperationen, wenn diese angeordnet werden. (vgl. Interview 2, 7:12-7:14)

- Ablehnung der Zusammenarbeit im Zwangskontext

Vom PSD-Sozialarbeiter wird ein wesentlicher Aspekt im Zusammentreffen von SozialarbeiterIn und KlientIn angesprochen. Früher gab es die Weisung vom Gericht, sich beim PSD beraten zu lassen, wenn einem der Führerschein entzogen wurde. *„Des haut in der Regel ned hin. Die Menschen kommen ohne innere Beteiligung, die wollen eigentlich ned beraten werden, sondern kumman her, weil sie müssen.“* (Interview 2, 7:03-7:21) Auch in der Literatur wird bestätigt, dass die Zusammenarbeit wesentlich leichter funktioniert, wenn KlientInnen an der Beratung interessiert sind und Motivation zeigen. (vgl. Kähler, 2005: o.A.) Die Aussagen der Sozialarbeiterin der Mobilen Jugendarbeit, sind übereinstimmend mit jenen des Sozialarbeiters. *„Jedes Muss is a Widastaund.“* (Interview 1, 12:54-12:56) Für sie ist der geleistete Widerstand der KlientInnen nachvollziehbar. Man muss mit den SozialarbeiterInnen im Zwangskontext kooperieren, sonst passiert etwas Schlimmes, wie zum

Beispiel eine Kindesabnahme, auch wenn man das nicht möchte. (vgl. Interview 1, 7:17-7:18 und 13:00-13:08)

Anhand verschiedener Aussagen, kann man festmachen, dass auch die Sozialarbeiterin vom Arbeiten im Zwangskontext derzeit nicht begeistert ist. „... ois großer Sozialarbeiter von oben herab aufspüst.“ (Interview 1, 10:05-10:08) Sowohl der PSD-Sozialarbeiter als auch die Sozialarbeiterin der Mobilen Jugendarbeit arbeiteten früher im Zwangskontext. Es ist interessant festzustellen, dass beide sich nach einer gewissen Zeit für freiwillige Einrichtungen entschieden haben. Beweggründe wurden im direkten Zusammenhang nicht genannt.

- Regeln

Auch bei den niederschwelligen Angeboten gibt es bestimmte Regeln, an die es sich zu halten gilt. Bei der Offenen Jugendarbeit gibt es zum Beispiel eine „Lautstärkeobergrenze“ der Musik, wenn die Jugendlichen in den zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten sind. (vgl. Interview 1, 20:75-21:01) „Wia woin daun scho, dass diese Lautstärkeregelung eikoidn wird, wei es is a Regel.“ (Interview 1, 21:01-21:07) Nach einer gewissen Toleranzgrenze gibt es auch bei niederschwelligen Einrichtungen Sanktionen, wie dem Ausschluss aus der Anlaufstelle für diesen Tag.

Verglichen mit Einrichtungen im Zwangskontext sind diese Regelungen und Sanktionen eher nachsichtig. Es scheint für die SozialarbeiterInnen kaum Möglichkeiten zu geben oder wenn nur sehr milde, um das Einhalten der Regeln einzufordern.

Ein Grund für diese linden Konsequenzen ist sicher die Niederschwelligkeit des Angebots. Die Jugendlichen kommen freiwillig und müssen per se die Hilfe der SozialarbeiterInnen nicht annehmen. Was dieser Ausschluss mit den Jugendlichen macht, ob sie danach wieder kommen oder fernbleiben, wurde im Interview nicht besprochen. Im Zusammenhang mit solchen Regeln werden seitens der SozialarbeiterInnen keine aggressiven Bemerkungen von den Jugendlichen erwähnt.

5.3 Die Rolle der KlientInnen

In diesem Kapitel soll beschrieben werden, wie KlientInnen sich gegenüber den SozialarbeiterInnen verhalten, welche Rollen sie einnehmen und wie das die Beziehung zwischen professionellen HelferInnen und AdressatInnen beeinflusst.

- Dankbarkeit und Willkür

Es kommt sehr darauf an, mit welchen KlientInnen man zu tun hat, ob sie das Angebot dankbar annehmen oder eher willkürlich damit umgehen. *„Des Klientel des wirklich auf da Stroßn lebt und de nix haum, de san daunkboa und de (...) nehmen a jede Untastützung au.“* (Interview 1, 7:05-7:17) Im Gegensatz dazu stehen ausschließlich männliche Klienten, *„de glaum, se nutz'n hoit nua des Freizeitangebot, de testn do scho eanare Grenzn aus, wean daun a amoi voalaut, aunstrengend und voalaut.“* (Interview 1, 7:24-7:36) Die Sozialarbeiterin beschreibt nicht näher, was sie unter „aunstrengend“ oder „voalaut“ versteht. Allerdings scheinen auch die KlientInnen niederschwelliger Einrichtungen die betreuenden Personen in gewisser Weise an ihre Grenzen bringen zu können.

- Zwickmühlen

Die Sozialarbeiterin der MOJA spricht eine Zwickmühle für KlientInnen an, wenn diese mit professionellen HelferInnen im Zwangskontext arbeiten. KlientInnen müssen beispielsweise auch noch nach einer Kindesabnahme mit der Jugendwohlfahrt kooperieren, obwohl deren Eindringen ein massiver Bruch in der Privatsphäre der AdressatInnen war. Dieses Eingreifen in das Privatleben wird von den meisten KlientInnen als sehr einschneidend für deren Intimität erlebt. Solche Eingriffe in die Autonomie können ohnehin nur dann stattfinden, wenn es dazu eine gesetzliche Grundlage gibt, (vgl. Kähler, 2005:120) wie das Niederösterreichische Jugendwohlfahrtsgesetz.

Auch der Jugendamtssozialarbeiter stellt fest, dass es nicht immer einfach für die KlientInnen im Zwangskontext ist. Bei freiwilligen Einrichtungen können die KlientInnen nach Konflikten mit den SozialarbeiterInnen entscheiden, ob sie das Angebot weiterhin in Anspruch nehmen wollen oder nicht. *„Bei uns is ned so, i sog i bin in zwa Wochn wieda do.“* (Interview 3, 20:35-20:50)

Bei der Jugendwohlfahrt ist aber über einen gesetzlichen Auftrag geregelt, der die ganze Arbeitssituation verändert. (vgl. Interview 3, 20:50-21: 08) Ausgehend von den Statements kann nicht nur für die KlientInnen eine Zwickmühle bestehen, sondern auch für die SozialarbeiterInnen. Auch hier ist der gesetzliche Auftrag maßgeblich.

- Psychische Erkrankung

Der PSD-Sozialarbeiter entkräftet sehr bald nach Beginn des Interviews, die Annahme, dass psychisch Kranke aggressiver seien, als Gesunde. (vgl. Interview 2, 2:20-2:36) Ganz im

Gegenteil zu den Interviewpartnern vom Jugend- und Sozialamt. Der Sozialarbeiter sagt dezidiert, dass er sich bei psychisch Kranken mehr Sorgen macht, wenn diese ihm drohen, als bei nicht psychisch kranken Menschen. (vgl. Interview 3, 1:18-1:32 und 1:56-2:27) Bei psychisch Kranken, die unter Umständen auch eine Intelligenzminderung haben, ist er vorsichtiger, weil „*mit de kau ma ned redn.*“ (Interview 3, 1:50-1:54)

Er scheint aus diversen Gründen eher voreingenommen gegenüber psychisch Kranken zu sein. Offen bleibt, ob eine Diagnose dieser KlientInnen offiziell ist, oder ob der Sozialarbeiter aufgrund von Vorkommnissen zu diesem Entschluss gekommen ist. Ebenso ist der Sozialarbeiter des Sozialamtes gegenüber psychisch Kranken vorsichtiger. Denn seine beiden gewalttätigen Übergriffe wurden von psychisch kranken Klienten verübt. (vgl. Interview 4, 22:30-22:50)

Nach dem Erarbeiten dieser beiden Unterkapitel kann nicht klar gesagt werden, dass KlientInnen von Haus aus aggressiv reagieren und nur sie alleine die Schuld tragen, sondern, dass das Zusammenspiel von Rahmenbedingungen und dem gegenseitigen Verhalten zu einem positiven oder negativen Ausgang eines Aufeinandertreffens führt.

5.4 Gründe und Faktoren für aggressives und gewalttätiges Agieren der KlientInnen

In diesem Kapitel wird es größtenteils um Einrichtungen mit einem gesetzlichen Auftrag gehen, da die vorliegende Forschung hier fast alle relevanten Faktoren eines erhöhten Aggressions- und Gewaltpotenzials aufzeigt.

5.4.1 Die Arbeitssituation in Zwangskontexten

Von allen vier InterviewpartnerInnen werden Zwangskontexteinrichtungen mit einem höheren Aggressions- und Gewaltpotenzial bewertet als freiwillig genützte Einrichtungen. Als Gründe werden die arbeitsrechtlichen und im Gesetz geregelten Bestimmungen genannt. Die Literatur bestätigt, dass Zwangsmaßnahmen und Gewalt sich nie ganz trennen lassen. (vgl. Kähler, 2005: 120)

Die Sozialarbeiterin der Mobilen Jugendarbeit bestätigt², dass das Aggressionspotenzial im Zwangskontext höher ist und fügt hinzu, dass „des Aggressionspotenzial „*sowoi beim*

² Es kann davon ausgegangen werden, dass die Sozialarbeiterin fundiertes Wissen über die Vorgehensweise in der Jugendwohlfahrt hat, da sie selbst für diese tätig war.

Klienten ois a beim Sozialarbeiter vastärkt wird.“ (Interview 1, 11:19-11:23) Sie untermauert ihre Aussage damit, dass SozialarbeiterInnen in diesem Tätigkeitsbereich richtungsweisender und autoritärer auftreten müssen (vgl. Interview 1, 11:23-11:43) Dieses Auftreten erzeugt Spannung.

Die Ansicht, dass aufgrund der Rahmenbedingungen im Zwangskontext, auch die SozialarbeiterInnen selbst aggressiver sind, wird von den Betreffenden weder bestätigt noch angesprochen. Kähler beschreibt eine Frustration der SozialarbeiterInnen, allerdings ausgehend von der Tatsache, dass diese häufig mit unmotivierten, Widerstand leistenden KlientInnen zu tun haben. (vgl. Kähler, 2005: 110-111)

Außerdem ist diese Sozialarbeiterin der Meinung, dass man als KlientIn *„scho fit sei muas“*, (Interview 1, 12:26-12:29) wenn man mit dem Sozialarbeiter/der Sozialarbeiterin möglichst harmonisch zusammenarbeiten soll, der/die einem das Kind abgenommen hat. Für sie ist ein *„Muss imma a Widastaund“*. (Interview 1, 12:55-12:57) Diese Ansicht untermauert der Sozialamtssozialarbeiter ebenfalls, indem er sagt, dass es zu Problemen kommt, wenn sich die zwei beteiligten Positionen nicht treffen und einer etwas machen muss, ohne eine andere Möglichkeit zu haben. (vgl. Interview 4, 22:00-21:14)

Auch der Sozialarbeiter des Jugendamtes stimmt der Einschätzung seiner Kollegin zu und meint, dass im Zwangskontext das Aggressionspotenzial höher ist. Seiner Meinung nach liegt es daran, dass mit dem Jugendamt niemand freiwillig zusammenarbeiten will. (vgl. Interview 3, 13:07-13:09) Die folgende Aussage könnte eine mögliche Erklärung sein, *„wir [KlientInnen und SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt] oaweitn oft genganaunda“*, (Interview 3, 20:05-20:10) ganz im Gegensatz zu freiwilligen Einrichtungen. *„Wir [SozialarbeiterInnen] soin sogn, des soi si ändan und se [KlientInnen] doan owa nix.“* (Interview 3, 20:13-20:20)

Daraus ergibt sich, dass er auch gegen den Willen der Eltern arbeiten muss, wenn es dem Kindeswohl dient. Er selbst erläutert nicht, ob es dadurch zu Widerständen oder Spannung kommen kann. Allerdings wird in der Literatur beschrieben, dass es durch von außen angeordneten Kontakten zu erheblich stärkeren Reaktionen seitens der KlientInnen kommen kann. (vgl. Kähler, 2005: 70)

Da die SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt auch per Polizei oder Gerichtsurteil ihre Pflicht durchsetzen können, (vgl. Interview 3, 4:27-4:41) und so die KlientInnen keine Wahlmöglichkeiten mehr haben, scheint auch hier ein erhöhtes Aggressionspotenzial möglich. Die Reaktanztheorie scheint eine mögliche Erklärung dafür zu liefern, da sie beschreibt, dass sich Menschen gegen Einschränkungen ihrer Entscheidungsspielräume auflehnen. (vgl. Dickenberger, et al 1993 zit In. Kähler, 2005: 63.) Es kann also gesagt

werden, dass diverse Tätigkeitsbereiche von Zwangskontexteinrichtungen Aggression seitens der KlientInnen mit sich bringen.

Es fällt auf, dass die Verbindung zwischen einem Zwangskontext und einem richtungsweisenden Auftreten während großer Teile der Arbeit präsent ist. Dieser Zusammenhang kann mit dem Arbeiten aufgrund rechtlicher Basis legitimiert werden.

Der Sozialarbeiter vom Sozialamt ist allerdings der Meinung, dass *„so wie i do auftritt, des hot a Resonanz.“* Wenn man persönlich wird und die Machtposition demonstrativ präsentiert, wird es zu wesentlich mehr Problemen kommen. (vgl. Interview 4, 42:30-42:35 und 42:36-42:54) Dieser Sozialarbeiter spricht hier ganz deutlich einen Zusammenhang zwischen dem Auftreten der professionellen HelferInnen und dem Aggressionspotenzial der KlientInnen an.

5.4.2 Psychische Erkrankung

Auch in diesem Unterkapitel sind KlientInnen mit psychischen Erkrankungen noch einmal zu erwähnen. Denn beide Sozialarbeiter, die im Zwangskontext arbeiten, befürchten bei diesen KlientInnen ein erhöhtes Aggressionspotenzial. Ihre Motive für diese Annahme sind sehr unterschiedlich, da der Sozialamtsbedienstete diese Annahme aufgrund von Übergriffen schließt und der Jugendamtssozialarbeiter Vorannahmen über diese Klientel hat. Näheres siehe Kapitel 5.3. „Rolle der KlientInnen-Psychische Erkrankung“.

Hier soll in Erinnerung gerufen werden, dass der PSD-Sozialarbeiter ausdrücklich darauf hinweist, dass psychisch kranke Menschen nicht gefährlicher sind, als gesunde. (vgl. Interview 2, 2:20-2:36) Spannend sind die sehr konträren Sichtweisen über diese KlientInnen. Möglicherweise ist die Angst dadurch bedingt, dass man als Jugendamts- oder Sozialamtssozialarbeiter zwar mit dieser Klientel arbeiten muss, aber zu wenig Information über psychische Erkrankungen hat.

5.4.3 Aufzeigen von Problemen

Laut dem interviewten Sozialarbeiter vom Jugendamt besteht ein großes Problem darin, dass seinen KlientInnen die Problemeinsicht fehlt. (vgl. Interview 3, 13:24-13:27) Er bringt ein Beispiel, wo die Eltern nach einer Fremdunterbringung dem Kind die ganze Schuld zuweisen, anstatt diese auch bei sich selbst zu suchen. (vgl. Interview 3, 13:32-13:36) Die Erziehungsberechtigten können nicht verstehen, dass das Jugendamt eingegriffen hat. Die Probleme sind für manche Eltern unerklärlich. Der Sozialarbeiter meint, dass KlientInnen wütend werden, weil *„... ma des aussprechn, wos se ned segn. Wir sprechn iregndwelche*

Fehler oda Missstände au, bei denen mia sogn, dass so ned geht.“ (Interview 3, 14:04-14:21)
Hier wird deutlich, dass die SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt ihre persönliche Einschätzung als wichtigen Indikator wahrnehmen. Welche Vor- oder Nachteile das bringt, soll hier nicht näher beschrieben werden. Der Sozialarbeiter kommt durch seine Erfahrungen zu der Ansicht, dass *„... erst waun Emotionen auftreten, erkannt ma, dass si wos duat. Oft muas a amoi laut wean in da Familie, dass ma meakt, es duat sie wos, es ändat sie wos.“* (Interview 3, 23:30-23:41) Für ihn scheinen Schreie oder Wut nicht unbedingt nur negativ besetzt zu sein, diese Regungen können erste Anzeichen für eine Veränderung sein.

5.4.4 Erwartungen und/oder Fehlinformationen der KlientInnen

Der Sozialarbeiter des Sozialamtes nennt Reibungspunkte zu denen es aufgrund seines Aufgabengebietes, der Bewilligung finanzieller Mittel, kommt. *„Die Erwartungen und Vorstellungen der Klienten san öfta schlicht und afoch üwazogn.(...) und auf da aundan Seitn a sehr geringe Frustrationstoleranz.“* (Interview 4, 3:35-3:39 und 4:00-4:04) Er beobachtet den Trend, dass die Begehrlichkeiten der Menschen immer größer werden und die Frustrationstoleranz immer geringer. Diese Faktoren finden häufig bei seinen KlientInnen kein Zusammenkommen, da die geldlichen Mittel nicht gegeben sind und auch das Sozialamt in seinen Möglichkeiten des Finanzierens von Leistungen begrenzt ist. (vgl. Interview 4, 4:26-5:30)

Ein weiterer Grund sind *„Informationen, die rausgangen, die schlicht und afoch foisch san (...) die nicht eindeutig san, wo de Leit glaum, aha, des betrifft mich, do hob ich einen Anspruch und bei genauem Hinschaun auf den Einzelfall, stöt si hoit heraus, dass des leida ned aso is.“* (Interview 4, 5:52-6:21) *„Und ois Üwabringer der schlechten Botschoft, wiast wie bei de oidn Griechn gelüncht.“* (Interview 4, 10:08-10:15)

Grundsätzlich sieht der befragte Sozialarbeiter finanzielle Probleme nicht sofort in Verbindung mit Gewalt. Allerdings ist er der Meinung, dass KlientInnen aggressiv oder auch gewalttätig werden, wenn sie mit ihren Mitteln und Wegen am Ende sind und sich in ihren Möglichkeiten eingeengt fühlen. (vgl. Interview 4, 14:47-15:00) Kreft und Mielenz sind der Meinung, dass *„vor allem jene, die über wenig psychische und soziale Ressourcen verfügen, um (...) Situationen gewaltfrei zu bewältigen“* dazu neigen, gewalttätig zu werden. (vgl. Kreft/Mielenz, 2005: 384)

Man kann also ein Nicht- oder Wenigvorhandensein von Ressourcen oder Wahlmöglichkeiten jeglicher Art als Faktor für aggressives oder gewalttätiges Handeln sehen. Rösch und

Linsenmayr bestätigen, dass es zu Gewalthandlungen kommen kann, wenn sich KlientInnen mit dem Rücken zur Wand gedrängt fühlen. (vgl. Rösch/Linsenmayr, 2012:o.A.)

5.4.5 Übertragung von Aggressivität auf die SozialarbeiterInnen

Wenn die StreetworkerInnen den Jugendlichen auf der Straße begegnen, kann es vorkommen, dass die Jugendlichen aufgrund von voran gegangenen Ereignissen gereizt und aggressiv reagieren. Solche Ereignisse können *„Oaweitsplotzvalust, (...) de Freindin betrügt mi bis hin zu gaunz banale Sochn, wie irgendwea schnoat eam ka Zigarett“* (Interview 1, 23:20-23:57) sein. Die Aggression wird nach dem ersten Wutabbau in Form von Gesprächen reduziert.

Auch der PSD-Sozialarbeiter beschreibt, dass es vorkommen kann, dass man in spannungsgeladene Situationen hineingezogen wird und man dann schnell handeln muss. In diesem Zusammenhang erklärt er, dass es hin und wieder wenig Möglichkeiten außer einer Flucht gibt. (vgl. Interview 2, 3:57-4:05) Er führt nicht genauer aus, welche Situationen eine Flucht erfordern. Dezierte Gründe für aggressives Verhalten der KlientInnen können *„... ein Ungerechtigkeitsgefühl sein oda sie kommen schon geladen her und laden hier ab.“* (Interview 2, 8:59-9:06)

5.5 Tatsächliche Konfliktsituationen/ Übergriffe

Hier sollen die tatsächlichen Übergriffe dargestellt werden, die sowohl aufzeigen, dass es in beiden Kontexten zu Aggression und Gewalt kommen kann, als auch demonstriert werden, wie die SozialarbeiterInnen reagieren (müssen) und welche möglichen Folgen die Übergriffe haben können.

5.5.1 Im Zwangskontext

Hier sollen die Übergriffe und Reaktionen der Sozialarbeiter beschrieben werden, die als Arbeitsgrundlage einen Gesetzestext haben.

- Schilderung der Übergriffe

Beim Sozialamtssozialarbeiter hat es zwei gravierende Übergriffe gegeben. Bei beiden Aktionen waren die Klienten psychisch krank. Der Sozialarbeiter wollte einen Hausbesuch machen, als ihn plötzlich der Klient mit einem Stock attackierte, weil er ihn aufgrund seiner Psychose mit jemand anderem verwechselte. (vgl. Interview 4, 35:50-36:22) Der zweite

Vorfall wurde auch medial bekannt, da der Klient eine vermeidliche Bombe in das Büro des Sozialarbeiters geworfen hatte. (vgl. Kleine Zeitung, 2010)

Auslöser für dieses Vorgehen des Klienten war eine Uneinigkeit zwischen ihm und dem Sozialarbeiter. Der Sozialarbeiter erstattete in beiden Fällen Anzeige. Letzterer der beiden Klienten wurde aufgrund seiner Bombenattacke und der psychischen Verfassung inhaftiert.

Dem Sozialarbeiter des Jugendamtes sind aus seinem Team keine körperlichen Übergriffe bekannt. Allerdings spricht er die ständige verbale Aggression an. Sie ist für ihn zur Gewohnheit geworden. (vgl. Interview 4, 10:55-10:57) Es kommt auch zu sehr derben Beschimpfungen seitens der KlientInnen. (vgl. Interview 4, 17:11-17:14) Das gehört zu dieser Arbeit dazu. Seiner Meinung nach, wäre man falsch bei der Jugendwohlfahrt, wenn man immer sehr emotional reagieren würde. (vgl. Interview 4, 17:15-17:22)

Eine Drohung ist dem Sozialarbeiter allerdings trotzdem in Erinnerung geblieben. Ein Vater, mit dem er langjährigen, guten Kontakt hatte, war bei ihm im Büro, um die Möglichkeit einer Fremdunterbringung zu diskutieren. Als das Thema angesprochen wird, droht er ihm, „... *wauns ma d Kinda wegnehmen, is wie friacha, steh i do mit da sibzena Glock und es is a Schuss a Treffa.*“ (Interview 3, 1:01-1:06) Hier wird sehr klar aufgezeigt, dass Handlungen der Jugendwohlfahrt, gestützt durch den gesetzlichen Auftrag, Aggressionsbereitschaft der KlientInnen hervorrufen. Der Sozialarbeiter sagt „... *nur wei i eam kenn den Vota eigentlich mit eam an guadn Kontakt hob, hob i ned oag Aungst koppt.*“ (Interview 3, 1:10-1:17) Hier soll wieder auf den Zusammenhang zwischen der Tätigkeit des Sozialarbeiters und der Aggression des Klienten hingewiesen werden.

- Reaktionen der SozialarbeiterInnen

Er erzählt, dass er bei psychisch Kranken nicht protestiert, wenn „... *jemand so a narrische Idee im Kopf hot*“, (Interview 4, 27:25-27:29) da er eine Steigerung der Aggression befürchtet. Denn laut seinem Verständnis können KlientInnen, die einen psychotischen Schub haben, nicht verstehen, was er mit ihnen besprechen will, da sie ihre eigene Realität leben. (vgl. Interview 4, 27:30-27:48) Wenn er merkt, dass im Büro jemand wütend oder aggressiv wird, gibt er den Personen Platz und rutscht mit seinem Stuhl ein Stück zurück. (vgl. Interview 4, 28:50-28:55) Er ist auch der Meinung, wenn man seine KlientInnen besser kennt, weiß man, was man sagen kann, ohne mit einer übertriebenen Reaktion zu rechnen. (vgl. Interview 4, 01:25-01:30)

Wenn es bei Hausbesuchen zu Geschrei und verbaler Aggression kommt, packt der Jugendamtssozialarbeiter seine Sachen und geht Richtung Tür. Bei weiterem Schreien

verlässt er das Haus und vertagt das Gespräch. (vgl. Interview 3, 15:05 -15:25) Ansonsten versucht er die KlientInnen zu beruhigen, wenn sie schreien und eine entspanntere Gesprächsbasis herzustellen, indem er andere Themen anspricht. Ein weiteres Vorgehen seinerseits ist, das Platz einräumen für die Wut der KlientInnen. Indes macht er das Fenster auf und sorgt für Frischluft und lässt die KlientInnen ihre Wut zum Ausdruck bringen. Wenn sie aufgehört haben, zu schreien, bietet er ihnen ein Glas Wasser an und spricht dann ruhig weiter. (vgl. Interview 3, 7:40-7:49)

Rösch und Linsenmayr geben Tipps zum Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten KlientInnen. Sie sind der Meinung, dass man bei unmittelbarer Gefahr die Polizei alarmieren und die betreffende Person anzeigen soll. (vgl. Rösch/Linsenmayr, 2012: 60)

- Konsequenzen und weiterer Verlauf

Beim Sozialarbeiter, der körperliche Übergriffe erfahren hat, hat sich an seiner Einstellung etwas geändert. Vor dem Geschehnis hatte er nie Bedenken, bei Hausbesuchen und brachte den KlientInnen ein hohes Vertrauen entgegen. Seither ist er etwas vorsichtiger. Allerdings hatte er auch nach den Vorfällen nie den Bedarf, die Polizei zu einem Hausbesuch oder Gespräch hinzuzuziehen. Rösch und Linsenmayr fordern in ihrem Buch sogar dazu auf, mit Konsequenzen zu drohen, wenn das Gegenüber aggressiv wird und einem zu nahe kommt. (vgl. Rösch/Linsenmayr, 2012:o.A.)

Eine weitere Konsequenz könnte die Abgabe eines Falls an eine/n KollegIn sein. Dies wurde in zwei der Interviews angesprochen, aber nicht im Zusammenhang mit einem konkreten Fall. In extremen Fällen scheint das aber durchaus möglich und sinnvoll.

5.5.2 In Freiwilligen Einrichtungen

In diesem Unterkapitel werden ebenfalls die Übergriffe, Reaktionen und der weitere Verlauf der Ereignisse beschrieben.

- Schilderung der Übergriffe

Auch im Team der Mobilen Jugendarbeit hat es noch keine körperlichen Übergriffe gegeben. Allerdings ist auch hier die verbale Aggression präsent. Die Sozialarbeiterin stellt fest, dass ihre männlichen Kollegen mehr aggressive Begegnungen hatten, als sie. (vgl. Interview 1, 1:01-1:20) Auch der PSD-Sozialarbeiter ist der Meinung, dass es geschlechterspezifische Unterschiede bezüglich der Aggressionsbereitschaft gibt. *„Für aggressive, gewaltbereite*

Männer bin i wahrscheinlich eher ein Gegner, den es zu bekämpfen gilt.“ (Interview 2, 3:15-3:27) Auch er hat schon einiges erlebt während seiner Tätigkeit als Sozialarbeiter, geht aber nicht näher darauf ein. Er betont mehrmals, *„... es kommt jedenfalls sehr selten vor.“*, (Interview 2, 2:15-2:20) dass es seitens der KlientInnen Übergriffe gibt. Er erzählt, dass er einen körperlichen Übergriff hatte, als er als Sachwalter tätig war. *„Aus eigener Erfahrung kann i aber ned sagen, dass es dort häufiger vorgekommen ist, als do [PSD].“* (Interview 2, 8:30-8:40)

Das ist eine interessante Äußerung bezüglich der definierten Forschungsfrage, wo es genau um diese Thematik geht. Dieser Sozialarbeiter bringt eine neue Sicht in die Arbeit, da es für ihn keinen großen Unterschied gemacht hat, in welchem Kontext er gearbeitet hat. Möglicherweise spielt das Auftreten und Verhalten der SozialarbeiterIn die zweite große Komponente, um Aggression hervorzurufen oder sie einzudämmen.

- Reaktion der SozialarbeiterInnen

Die Sozialarbeiterin der Mobilen Jugendarbeit reagiert ähnlich wie die beiden Kollegen im Zwangskontext. Sie verhält sich ruhig, und versucht vernünftig zu argumentieren. Ihrer Meinung nach, ist die schlechteste Reaktion, die KlientInnen auch anzuschreien. (vgl. Interview 1, 15:10-15:13) Auch sie ist der Meinung, dass man nach einer Zeit seine KlientInnen kennt, und weiß, wie man reagieren muss, wenn es zu Eskalationen kommen kann. Der PSD-Sozialarbeiter meint, die Kunst der Sozialarbeiter besteht darin *„... möglichst deeskalierend zu wirken und ned in an Konflikt einzusteigen.“* (Interview 2, 3:50-3:56)

- Konsequenzen und weiterer Verlauf

Trotz, dass die Sozialarbeiterin aggressive Erlebnisse gehabt hat, geht sie sicher in die Arbeit. Sie kennt ihre KlientInnen und weiß, wie sie reagieren muss, wenn es zu eskalierenden Situationen kommt. (vgl. Interview 1, 1:35-1:50)

Es hat allerdings bereits eine Situation gegeben, als sie noch in der Bewährungshilfe tätig war, wo sie den Klienten an einen Kollegen abgegeben hat, der ihr massiv gedroht hat. (vgl. Interview 1, 2:05-2:10)

Es wird herausgearbeitet, dass die beiden SozialarbeiterInnen der freiwilligen Einrichtungen tatsächliche gewalttätige Übergriffe nur in ihrer vorangegangenen Tätigkeit, als sie im Zwangskontext tätig waren, hatten. Mit Blick auf die Forschungsfrage soll das festgehalten werden.

5.6 Vorsichtsmaßnahmen

In allen Feldern meiner Forschung gibt es Vorsichtsmaßnahmen. Bei Zwangskontexteinrichtungen sind diese allerdings umfangreicher als bei niederschwellig, freiwilligen Institutionen. Der Grund dafür ist die Häufigkeit und das Ausmaß der Vorfälle auf den Bezirkshauptmannschaften in den letzten Jahren. Näheres dazu ist im Kapitel 5.5. „Tatsächliche Übergriffe“ nachzulesen. Hier ist zu erwähnen, dass die Sozialarbeiter des Jugendamtes und Sozialamtes Angestellte bei Bezirkshauptmannschaften sind.

5.6.1 Vier-Augen-Prinzip

Eine Vorsichtsmaßnahme, die in allen Einrichtungen angewendet wird, ist das 4-Augen-Prinzip. Es bedeutet, dass man eine Beratung zu zweit macht oder jedenfalls eine Tür ins Nebenzimmer so offen hat, dass die KollegInnen präsent sind. StreetworkerInnen, in der Einrichtung, wo repräsentativ Interviews geführt wurden, „... *san imma zu zweit untawegs*.“ (Interview 1, 15:15-15:18), dass jemand eingreifen kann, sollte es notwendig sein. Auch in der Jugendwohlfahrt wird bei „prekären“ Gesprächen, „... *wo ma waß, do kunnts eskaliern*.“ (Interview 3, 7:55-8:04) das 4-Augen Prinzip angewendet. Dieselbe Vorgehensweise wird gebraucht, wenn eine Meldung von anonymen oder professionellen MelderInnen kommt und man zu einem Hausbesuch fahren muss. Diese Vorgehensweise wird auch durch die Literatur empfohlen. Es scheint sinnvoll, die KollegInnen um erhöhte Wachsamkeit zu bitten. (vgl. Rösch/Linsenmayr, 2012: o.A.)

5.6.2 Vorkehrungen auf Bezirkshauptmannschaften

Büros auf Bezirkshauptmannschaften sind vielseitig ausgestattet mit diversen Sicherheitsvorkehrungen wie einem Notfallknopf am PC und unter dem Tisch, von denen einer zur Polizei und einer zu den anderen PCs im Stock geht. Auch am Telefon gibt es einen Notfallknopf, der zur Vermittlung des Gebäudes geht. Einen Pfefferspray gibt es auch für alle MitarbeiterInnen.

Außerdem ist an zwei Tagen in der Woche auf jeder Bezirkshauptmannschaft ein bewaffneter Security im Gebäude, der für alle Abteilungen zuständig ist. Diese Maßnahme wurde getroffen, da es in den letzten Jahren auf verschiedenen Abteilungen auf Bezirkshauptmannschaften zu Übergriffen gekommen ist. (vgl. Interview 3, 8:12-8:45 und 9:55-10:05) „*Wenn man an den Tagen a Gespräch hot, wo Emotionen kumma kennan, kau*

ma si des mit dem ausmocha, dass dea vorm Büro woat. Dea is ned dabei, owa ea woat voam Büro.“ (Interview 3, 8:50-9: 03)

Darüber hinaus bietet das Land Niederösterreich, dem die Bezirkshauptmannschaften unterstehen, themenspezifische Fortbildungen an, „... *weils immer mehr Thema wird und immer Thema is.*“ (Interview 3, 22:11-22:14) Trotz dieser Maßnahmen kann eine völlige Sicherheit nicht gewährleistet werden, meint der Sozialarbeiter des Jugendamtes. „*Waun do ana wü und bis eina kummt, druckt dea o, wei bis i den Knopf druckt hob und do ana do is, is eh zspot.*“ (Interview 3, 10:09-10:18)

Der Sozialarbeiter scheint sich sehr im Klaren darüber zu sein, welchen Situationen er sich aussetzt, wenn er dieser Tätigkeit nachgeht. Trotzdem sagt er „... *i hob do ka Aungst. I wissat ned, vor wem i mi jetzt so fiachtn messat.*“ (Interview 3, 10:21-10:31) Es scheint wichtig, sich der Gefahr bewusst zu sein, aber nicht in permanenter Angst zu leben, um mit dieser Thematik gut umgehen zu können.

Wenn man die Vorkehrungen betrachtet, die getroffen werden, um Vorfälle einzudämmen, wird der Eindruck erweckt, dass es in Zwangskontexteinrichtungen wesentlich häufiger und gravierender zu Übergriffen kommen dürfte. Dieser Forschung nach zu urteilen scheinen in freiwilligen Einrichtungen tatsächlich weniger solche Ereignisse zu passieren. Dies ist sowohl aus den Schilderungen in den vorangegangenen Kapiteln zu entnehmen als auch aus diesem letzten Abschnitt, da anzunehmen ist, dass auf Vorfälle reagiert würde, sollte es zu häufigen Eingriffen kommen.

6 Resümee

In diesem abschließenden Kapitel soll ein Resümee gezogen, die Forschungsfrage konkret beantwortet und eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse dargestellt werden. Untermauerungen und Ausführungen können in den Kapiteln der Ergebnisdarstellung nachgelesen werden, um hier Wiederholungen zu vermeiden.

Drei SozialarbeiterInnen vermuten mehr Aggressions- und Gewaltpotenzial in Zwangskontexteinrichtungen, da es gilt, einen gesetzlichen Auftrag auszuführen und bei dessen Nichteinhaltung man selbst zur Rechenschaft gezogen werden kann beziehungsweise Sanktionen für die KlientInnen entstehen. Nur einer der Sozialarbeiter meint, dass er aus seiner persönlichen Erfahrung nicht sagen kann, dass es in einem der beiden Felder zu mehr Übergriffen gekommen ist. Zwei SozialarbeiterInnen weisen auf ein richtungsweisendes Verhalten seitens der Zwangskontexteinrichtungen hin. Dieses Verhalten wird durch das Ausführen und Einhalten des gesetzlichen Auftrages bedingt und gehört daher

in gewisser Weise zur Arbeit dieser SozialarbeiterInnen. Durch die erarbeitete Empirie konnte festgestellt werden, dass es für SozialarbeiterInnen im Zwangskontext grundsätzlich schwieriger ist, ihren Arbeitsauftrag zu erfüllen ohne auf ein Machtgefälle zu verzichten und wenig autoritär zu sein. Es bleibt den behördlich tätigen SozialarbeiterInnen nichts anderes übrig, als den KlientInnen klar zu machen, dass es zu Sanktionen kommt, wenn diese Gesetzesübertretungen begehen. In der Ausübung ihrer Tätigkeit werden die Sanktionen nicht immer akzeptiert und stoßen auf Gegenwehr. Häufig kommt es vor, dass KlientInnen aggressive und bedrohliche Äußerungen gegenüber den SozialarbeiterInnen tätigen, obwohl diese ihren gesetzlichen Auftrag ausführen. Durch die Empirie konnte erarbeitet werden, dass Tätigkeiten der Behörden in direktem Zusammenhang mit Aggression der KlientInnen stehen.

Bei freiwilligen Einrichtungen können weder durch die Literatur noch durch die Empirie derartige Zusammenhänge deutlich gemacht werden. Dies liegt vermutlich sowohl an der Optionalität des Angebotes als auch an den milden Konsequenzen, falls es zu Regelverstößen kommt. Auch der freundschaftliche Umgang zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen scheint förderlich für einen gewaltfreien Umgang.

Hier wird erneut sichtlich, dass die Unterschiede für Aggression und Gewalt bereits an den Rahmenbedingungen festgemacht werden können. Durch die Forschung wurde herausgearbeitet, dass es kaum Übergriffe auf SozialarbeiterInnen in freiwilligen Einrichtungen gibt. Falls es doch zu Aggression kommt, sind oft andere Gründe, die auf die SozialarbeiterInnen übertragen werden, ausschlaggebend, wie ein schlecht verlaufenes Vorstellungsgespräch oder der Verlust der PartnerIn.

Ein wesentlicher Faktor, um dem Aggressions- und Gewaltpotenzial vorzubeugen scheint in allen Bereichen die Wertschätzung den KlientInnen gegenüber zu sein. Jedenfalls sprechen drei der vier SozialarbeiterInnen diesen Punkt an und sind der Meinung, dass man mit einem wertschätzenden Umgang auch gesetzliche Vorschriften verständlich und akzeptabel vermitteln kann. Ein respektvoller Umgang scheint sinnvoll und verbessert die Lage, verhindert allerdings nicht die Aggression der KlientInnen, da diese oft durch die Rahmenbedingungen hervorgerufen wird und nicht ausschließlich durch das Verhalten der professionellen HelferInnen.

Die Ergebnisse der Forschung zeigen auf, dass ein weiterer Unterschied darin besteht, wie und wie weit die SozialarbeiterInnen in die Lebenswelt und Privatsphäre der KlientInnen eindringen. Durch die gesammelte Literatur wird diese Aussage bestätigt. Beispielsweise ist Kähler der Meinung, dass bei „... von außen auferlegten Eingriffen in die Lebenswelt (...) mit erheblich stärkeren Reaktionen zu rechnen ist.“ (Kähler, 2005: 64)

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

Die Beantwortung der Forschungsfrage nach den Unterschieden bezüglich des Aggressions- und Gewaltpotentials seitens der KlientInnen zwischen freiwilligen und Zwangskontexteinrichtungen, soll durch einen zusammenfassenden Satz erfolgen. Der wesentlichste Unterschied ist das Vorhandensein eines gesetzlichen Auftrages oder eines freiwilligen Konzeptes der Einrichtungen. Die daraus abgeleiteten Rahmenbedingungen, wie das Verhalten der SozialarbeiterInnen, das Eindringen in die Lebenswelt und Privatsphäre der KlientInnen und die daraus resultierende Wut und Aggression ergeben sich aus diesem Faktum.

Die diese Forschungsfrage im Rahmen einer Bachelorarbeit beantwortet werden muss, können diverse Teilaspekte nicht gänzlich herausgearbeitet werden. Offen gebliebene Fragen, wie zum Beispiel die direkte Resonanz seitens der KlientInnen auf das Verhalten der SozialarbeiterInnen oder der bewusste Wechsel der SozialarbeiterInnen von Zwangskontexteinrichtungen zu freiwillig organisierten, können im Zuge weiterer Arbeiten erforscht werden.

7 Literatur

- Bogner, Alexander/ Littig, Beate/ Menz, Wolfgang (2005): Das ExpertInneninterview, Theorie, Methode, Auswertung, 2. Auflage, Wiesbaden
- Gernert, Wolfgang (2001): Handwörterbuch für Jugendhilfe und Sozialarbeit. Richard Boorberg Verlag, München
- Kaufmann, Steffen (2009): Produktive Beratung in der Sozialen Arbeit, Kooperationen in Zwangskontexten, Diplomarbeit, Hochschule Neubrandenburg
- Kähler, Harro (2005): Soziale Arbeit im Zwangskontext, Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann, München
- Körkel, Joachim / Drinkmann, Arno (2002): Wie motiviert man "unmotivierte" Klienten?, In: Sozialmagazin 27. Jahrgang, Nr. 10. S. 26-34
- Kreft D./Mielzen I. (2005): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik, Juventa Verlag, Weinheim und München
- Mayring, Philipp (2002): Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken, 11. Auflage, Weinheim und Basel
- Powerpoint der Vorlesung Methoden der Datenerhebung und –auswertung von Manuela Brandstetter, 13.12.2011 siehe Anhang
- Rösch, Stefanie/ Linsenmayr, Rainer (2012): Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten. Strategien für mehr Sicherheit und Souveränität, 1. Auflage, Bonn
- Urban, Ulrike (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung. Juventa Verlag, Berlin
- Zimbardo, Philip G. (1995): Psychologie. 6. Auflage, München

8 Internetquellen

- Caritas (2012): PsychoSozialer Dienst, <http://www.caritas-stpoelten.at/hilfe-einrichtungen/psychosoziale-einrichtungen/psychosozialer-dienst/>, am 31.05.2012
- Kleine Zeitung (2010): Aus Frust scharfe Bombe bei der Behörde Horn deponiert, <http://www.kleinezeitung.at/nachrichten/chronik/2597836/bombenalarm-bezirkshauptmannschaft-horn.story>, am 16.04.2013
- Niederösterreichisches Jugendwohlfahrtsgesetz (1991): http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LrNo/LRNI_2002022/LRNI_2002022.pdf, am 04.03.2013

- Niederösterreichisches Mindestsicherungsgesetz (2000)
http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LrNo/LRNI_2010059/LRNI_2010059.pdf
- Offen Jugendarbeit (2009): Leitbild der Offenen Jugendarbeit in Graz, http://www.dv-jugend.at/fileadmin/user_upload/Pdfs/04_Leitbild_Graz_Lang.pdf, am 12.03.2013
- Presse (2011): Fall "Cain": Jugendämter keine "Kinderschutzpolizei",
http://www.salzburg-sozialarbeit.at/Dateien/Berufspolitische%20Publikationen/presse_Jugend%C3%A4mter_Cain_2011.pdf, am 16.04.2013
- Psychosoziale Dienst Wien (2004): Der PSD, Unser Leitbild, <http://www.psd-wien.at/psd/36.html>, am 31.05.2012
- Schachinger Helga (2006): Aggression, <http://www.helga-schachinger.com/studentenarbeiten/aggression.pdf>, 21.02.2013

9 Interviews

- Interview 1, geführt mit einer Sozialarbeiterin der Mobilen Jugendarbeit am 22.01.2013
- Interview 2, geführt mit einem Sozialarbeiter des Psychosozialen Dienstes am 12.02.2013
- Interview 3, geführt mit einem Sozialarbeiter des Sozialamtes am 23.01.2013
- Interview 4, geführt mit einem Sozialarbeiter der Jugendwohlfahrt am 04.02.2013

10 Anhang:

10.1 *Leitfaden*

Titel meiner Forschung: Aggression und Gewalt gegenüber SozialarbeiterInnen- ein Vergleich zwischen Einrichtungen mit und ohne Zwangskontext

Forschungsfrage: Welche Unterschiede gibt es zwischen Einrichtungen mit Zwangskontext und freiwilligen Institutionen bezüglich der Aggressions- und Gewaltbereitschaft seitens der KlientInnen gegenüber den SozialarbeiterInnen?

Ausgangssituation:

Aggressive und gewaltbereite KlientInnen in allen Feldern der SA

Unterschiede bedingt durch die Organisationsform

Lebensweltliche Bedingungen der KlientInnen haben Auswirkungen auf ihre Aggressions- und Gewaltbereitschaft

Gesetzliche Rahmenbedingungen und Arbeitsaufträge der SAs beeinflussen den Rahmen der gemeinsamen Arbeit

InterviewpartnerInnen:

MitarbeiterInnen einer der Jugendwohlfahrt/der Sozialabteilung

MitarbeiterInnen der mobilen Jugendarbeit/ des PSD

Leitfaden:

Können Sie Angaben zu Ihrer Person machen (Geschlecht/Alter/Dienstjahre in dieser Einrichtung/ höchste abgeschlossene Ausbildung/ etc.)

Was genau ist der gesetzliche Auftrag Ihrer Institution?

Denken Sie, dass sich dieser auf das Verhalten der KlientInnen Ihnen gegenüber auswirkt?

Wenn ja, wie?

Schafft der rechtliche Druck/ Zwang, der in Einrichtungen mit Zwangskontext gegeben ist, bereits aggressiveres Verhalten?

Verstärken Ihrer Meinung nach Organisationsformen wie der Zwangskontext oder freiwillige, niederschwellige Einrichtungen dieses Verhalten oder schwächen sie es ab?

Denken Sie, dass es Unterschiede zwischen Einrichtungen mit und ohne Zwangskontext bezüglich der Aggressions- und Gewaltbereitschaft seitens der KlientInnen gibt? Welche Organisationsform bedingt Ihrer Meinung nach ein höheres Aggressionspotenzial?

Aus welchen Gründen werden KlientInnen in Ihrer Einrichtung wütend?

Wie agieren Sie, wenn Sie merken, dass KlientInnen wütend werden?

Wie nehmen Sie in Ihrer Einrichtung Aggression/Gewalt wahr?

Welche Auslöser seitens der KlientInnen können zur Aggression oder Gewalt führen? (persönliche/ historische: Entzug/ Geldprobleme, Kindesabnahmen, Drohende Inhaftierung etc.)

Haben Sie persönlich bereits Gewalterfahrungen gemacht oder hat es im KollegInnenkreis schon Vorfälle gegeben?

Wie ist es dazu gekommen? Denken Sie, dass das Faktum, dass Sie im Zwangskontext arbeiten, dazu beigetragen hat?

Denken Sie, dass es einen Unterschied macht, ob KlientInnen aggressiv werden, wenn deren Daten bekannt sind?

Glauben Sie, dass Sie sich anders gegenüber KlientInnen verhalten, als wenn Sie in einer freiwilligen Einrichtung arbeiten würden?

10.2 Powerpointfolien von Manuela Brandstetter, 13.12.2011, S.6, 8, 9, 12

Eine ExpertIn ist....S.6

„jemand, der die zu erforschende Realität maßgeblich (mit)konstituiert, weshalb es nicht ausschließlich um deren Wissen in diesem Bereich, sondern auch um deren Entscheidungsbeteiligung und deren erklärende Deutungsmuster geht“. (Gläser/Laudel 2006:67).

Es geht also um

- Rekonstruktion des Erfahrungswissens der ExpertInnen in Bezug
- auf professionelle Funktion und Gegenstandsbereich geht

- Einen Leitfaden OHNE gezielten Gesprächsstimulus bzw. Problemaufriss Einen Appell an die rekonstruierende Fähigkeit einer ExpertIn
- **Bedingungen eines „Leitfadens“ ... S.8**
- Umfassendes Wissen über das Feld ist existent
- Professionssystem und Betroffenensystem sind existent
- Vergleichsweise enge Fragen – fälschlich als „Hypothesen“ bezeichnet ...
- Vergleichsweise hohe Dichte an bereits vorliegenden Kategorien

Unterschied: Fragebogen-Leitfaden S.9

- Geschlossene Fragen versus offene Fragen
- Neutrale versus expertInnenhafte Haltung
- Vielzahl an detaillierten Variablen versus wenigen, großen Themenbereiche
- Standardisierung der Fragen – Anpassung an eine natürliche Gesprächssituation
- Reihenfolge versus Fragengerüst ohne fixierte Abfolge

Anwendungsfälle („methodologische Relevanz“) des ExpertInneninterviews S.12

- Umfangreiches Wissen zur Forschungsfrage bzw. zum Fall vorhanden
- Kein Interesse an rein quantitativen Größen
- Rekonstruktives Wissen
- Relevanz von Deutungen
- Betriebswissen versus Kontextwissen
- Forschungsfrage erfordert Raum für gesprächsimmanente „ad-hoc-Fragen“

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Susanne Zlabinger, geboren am 8 Jänner 1991 in Waidhofen/Thaya, erkläre,

dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Fromberg, am 03.05.2013

Unterschrift