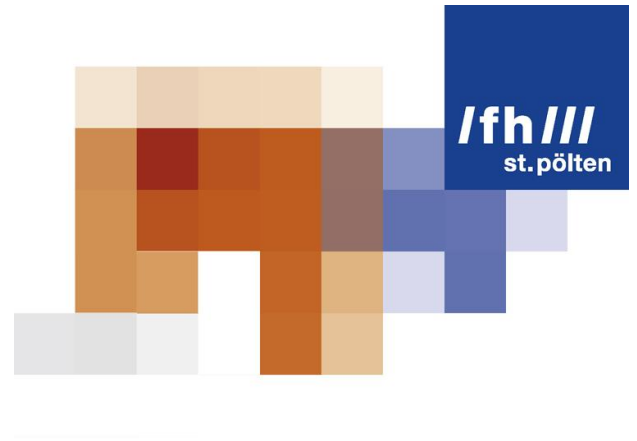




„Einflussfaktoren
auf Gewalt an SozialarbeiterInnen
im Kontext von Hausbesuchen
der Jugendwohlfahrt“

Agnes Mahler

Bachelorarbeit 2

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

Im September 2013

BegutachterIn:

FH-Lektorin DSA Mag^a. (FH) Ulrike Rautner-Reiter

Abstract, deutsch

Die vorliegende Forschungsarbeit geht der Frage nach, welche Einflussfaktoren auf das Gewaltpotenzial Sozialarbeiterinnen der Jugendwohlfahrt im Kontext von Hausbesuchen wahrnehmen. Durch die Anwendung qualitativer Forschungsmethoden konnte erhoben werden, dass für die Sozialarbeiterinnen Rahmenbedingungen, kommunikative Aspekte, Aspekte die eigene Person betreffend, Psychohygiene, Aus- und Fortbildung und das Bewusstsein über die potentielle Gefahr wichtige Aspekte in Bezug auf Gewalt bei Hausbesuchen darstellen. Abschließend legt die Verfasserin eigene Überlegungen zu den gewonnen Erkenntnissen dar.

Abstract, english

The study at hand investigates the perception of influencing factors on the potential of violence towards social workers, when they make home visits for the youth welfare services. By implementing qualitative research methods and supplementing literature research it was possible to reveal that the most important aspects concerning impact on violence within home visits are surrounding conditions, communicative aspects, personal aspects, mental hygiene, basic and advanced training and the awareness of the potential risk. Terminatory the author presents further considerations to the knowledge that was imposed.

Inhalt

Einleitung.....	3
1. Forschungsinteresse.....	4
1.1. Zugang zum Feld.....	4
1.2. Vom Erkenntnisinteresse zur Fragestellung	4
1.3. Begriffsklärung	5
1.4. Ziele dieser Forschungsarbeit	6
2. Forschungskontext.....	6
3. Forschungsprozess.....	7
3.1. Methode der Datenerhebung.....	7
3.1.1. Leitfadengestützte Interviews	8
3.2. Fixierung der Daten	9
3.3. Datenauswertung- Inhaltsanalyse	9
4. Ergebnisdarstellung	9
4.1. Ergebnis „Rahmenbedingungen“	9
4.1.1. Angemeldete/Ungemeldete Hausbesuche	10
4.1.2. Anlässe.....	10
4.1.3. Alleine oder nicht alleine.....	11
4.1.4. Bekanntheit und Vertrautheit des/r KlientIn	13
4.1.5. Psychische Erkrankungen und Suchtmittelmissbrauch	14
4.1.6. Bissige Hunde	14
4.2. Ergebnis „Kommunikative Aspekte“.....	15
4.3. Ergebnis „Aspekte die eigene Person betreffend“	17
4.4. Ergebnis „Psychohygiene“	19
4.5. Ergebnis „Aus- und Fortbildung“	21
4.6. Ergebnis „Bewusstsein über potenzielle Gefahr“	22
5. Resümee.....	24
6. Literatur.....	26
7. Daten	27
8. Anhang.....	27
9. Eidesstattliche Erklärung.....	31

Einleitung

Die vorliegende qualitative Forschungsarbeit beschäftigt sich mit dem Thema Gewalt und Aggression bei Hausbesuchen der Jugendwohlfahrt. Ursprung dieser thematischen Auswahl war die Entscheidung, sich der Bachelor-Projektgruppe mit dem Überthema „Gefahr KlientIn?!“ anzuschließen. Innerhalb dieser Projektgruppe gestalteten die Studierenden aus den Forschungsergebnissen ihrer individuellen Forschungsarbeit ein Handbuch für die Jugendwohlfahrt Niederösterreich mit dem Titel: „Umgang mit gewaltbereiten KlientInnen“. Der Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit liegt auf der Wahrnehmung der SozialarbeiterInnen der niederösterreichischen Jugendwohlfahrt in Bezug auf Einflussfaktoren auf das Gewaltpotenzial im Kontext von Hausbesuchen.

SozialarbeiterInnen der Fachgebietsabteilungen Jugendwohlfahrt der Bezirkshauptmannschaften in Niederösterreich sind verpflichtet, Hausbesuche in bestimmten Fällen, wie bei akuten Gefährdungsmeldungen durchzuführen. Hausbesuche sind daher ein wichtiger Teil der Tätigkeit und stellen eine außergewöhnliche Situation dar. Sie ermöglichen einen Einblick in einen sehr privaten Lebensraum, jedoch nicht immer auf freiwilliger Basis. Dies ist auf die gesetzlich zugesprochene Kontrollfunktion zurückzuführen, die auf das Kindeswohl abzielt. Dadurch entsteht ein Spannungsfeld von Hilfe versus Kontrolle. In diesem Kontext sind SozialarbeiterInnen mit unterschiedlichen Situationen konfrontiert. Es kann zu aggressiven oder gewalttätigen Handlungen seitens der KlientInnen gegenüber den „BesucherInnen“, beziehungsweise SozialarbeiterInnen kommen. Um dahinterstehende Mechanismen zu verstehen ist es wichtig, mögliche Ursachen beziehungsweise Einflussfaktoren, die aggressive oder gewalttätige Handlungen begünstigen oder erschweren zu fixieren.

Daher widmet sich diese Forschungsarbeit der Wahrnehmung von Einflussfaktoren auf das Gewaltpotenzial bei Hausbesuchen, von SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt. Zur Erforschung wurden Leitfadeninterviews (vgl. Atteslander 2003: 156) mit SozialarbeiterInnen verschiedener Bezirkshauptmannschaften geführt.

Im ersten Kapitel dieser Arbeit wird das Forschungsinteresse dargestellt, wichtige Begriffe werden geklärt und Forschungsziele aufgezeigt. Darauf folgt Kapitel 2, das den Forschungskontext Hausbesuche der Jugendwohlfahrt genauer erörtert. Der Forschungsprozess, Kapitel 3, wird anhand der verwendeten Methoden zur Datenerhebung und –Auswertung dargestellt. Danach folgt Kapitel 4, das Herzstück der gegenständlichen Arbeit: die Darstellung der Forschungsergebnisse. In der darauffolgenden Zusammenfassung und dem Resümee in Kapitel 5 findet diese Arbeit ihren Abschluss.

Alle verwendeten Namen und Daten wurden zum Schutz der betroffenen Personen anonymisiert.

1. Forschungsinteresse

1.1. Zugang zum Feld

Im Rahmen des Projektes „Gefahr KlientIn?!“ fand eine Kooperation mit der Jugendwohlfahrt Niederösterreich statt. Ein in der Projektgruppe erarbeiteter Fragebogen in Bezug auf Aggression und Gewalt im Arbeitskontext wurde über die Landesstelle an alle Bezirkshauptmannschaften Niederösterreichs verteilt. Im Zuge dessen wurde den Studierenden des Projekts der Kontakt zu SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt, die sich für Interviews zur Verfügung stellen würden, hergestellt.

1.2. Vom Erkenntnisinteresse zur Fragestellung

Innerhalb der Projektgruppe „Gefahr KlientIn?!“ bildeten sich unterschiedliche Schwerpunktinteressen. Von Prävention, Deeskalation über Nachbearbeitung gewaltbehafteter Erfahrungen und viele weitere Themen, wurde der Themenbereich des Projekts gut abgedeckt. Der Beitrag dieser Forschungsarbeit dazu ist die genauere Auseinandersetzung mit dem Gewaltpotenzial bei Hausbesuchen der Jugendwohlfahrt. Zuerst bestand das Interesse vorwiegend in vorhandenen Gewalterfahrungen. Jedoch wollte die Forscherin noch einen Schritt weiter gehen

und die Wahrnehmung auf Einflussfaktoren hinsichtlich solcher Erfahrungen und Situationen analysieren.

Somit entstand für mich folgende Forschungsfrage, der ich die vorliegende Arbeit widme:

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

1.3. Begriffsklärung

Für ein besseres Verständnis werden nun wesentliche Begriffe der Forschungsfrage kurz erläutert.

Aggression und Gewalt

Nolting (2011:15) unterscheidet:

- „Aggression“: Verhalten, das darauf gerichtet ist, andere Individuen zu schädigen oder ihnen wehzutun
- Aggressivität: Individuelle Ausprägung der Häufigkeit und Intensität aggressiven Verhaltens („Eigenschaft“ einer Person)
- Gewalt: Schwerwiegende Formen aggressiven Verhaltens“

Bärsch und Rhode (2008:10) folgern: *„Aggression ist ein negatives Gefühl (auch Wut, Ärger, Zorn, Hass), welches zu gewalttätigem Verhalten führen kann.“*. Jedoch gilt zu bedenken: *„Nicht jedes aggressive Gefühl äußert sich in aggressivem Verhalten, und nicht jedes aggressive Verhalten ist Ausdruck aggressiver Gefühle!“*
(Nolting 2011:19).

Anzumerken ist, dass die Personen, die zur Datenerhebung befragt wurden, individuelle Wahrnehmungen und somit auch Klassifizierungen der Begriffe Aggression und Gewalt aufwiesen.

Außendienst-Hausbesuche

Unter dem Begriff Außendienst werden Tätigkeiten außerhalb des Büros, beziehungsweise Amtsgebäudes der Jugendwohlfahrt, verstanden. Außendienste können den beruflichen Besuch von Wohnheimen, Schulen, ÄrztInnen oder anderen wichtigen KooperationspartnerInnen beinhalten. Einen wichtigen Teil des Außendienstes stellen Hausbesuche, also Besuche der Klientel im häuslichen Umfeld, dar.

1.4. Ziele dieser Forschungsarbeit

Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Thematik Gewalt gegen SozialarbeiterInnen bei Hausbesuchen, beziehungsweise mit der Erforschung von beeinflussenden Aspekten erscheint in mehrerer Hinsicht als sinnvoll und notwendig. Zum einen für einen professionellen Umgang mit der Thematik in der Sozialarbeit selbst, was auch ein gewisses Bewusstsein, beziehungsweise ein gewisses Bewusstsein impliziert. Zum anderen erfordert das Entwickeln von Einsicht der komplexen Thematik im Kontext von Sozialpolitik eine verständliche, strukturierte, fundierte Erarbeitung. Des Weiteren wäre ein gesteigertes gesellschaftliches Verständnis für die Arbeit der Jugendwohlfahrt, beziehungsweise in welchen Rahmen sich diese bewegt und welche Spannungsfelder ihr innewohnen, wünschenswert.

2. Forschungskontext

Hausbesuche der Jugendwohlfahrt

Zwischen 1922 und 1925 wurden in allen Bezirken, (zumindest) Wiens, Hausbesuche von FürsorgerInnen für Haushalte mit Neugeborenen eingeführt (vgl. Sieder/Smioski 2012: 33). Schon damals lag dahinter ein wesentliches Anliegen:

Kontrolle. Überprüfung der „*Haushaltsführung und / oder der „Pflege und Erziehung“ des Kindes*“ (Sieder/Smioski 2012: 33).

Trotz Wandlungsprozessen der Sozialen Arbeit seither ist Kontrolle immer noch ein fester Bestandteil. Daher überrascht es nicht, dass in dem Tätigkeitsbereich Jugendamt mit einem „überproportional hohen Anteilen sogenannter „Pflichtklientschaft“ zu rechnen sein dürfte.“ (Conen 2011:155 zit. In. Kähler/Zobrist 2013:26). Die Arbeit der SozialarbeiterInnen fällt hier in den Bereich des „Zwangskontextes“. Dies bedeutet, dass die KlientInnen bei einer Verletzung ihrer Obhutspflicht, aus der eine massive Kindeswohlgefährdung entstehen kann, zur Zusammenarbeit mit den Sozialarbeiterinnen verpflichtet sind. (vgl. NÖBDS o.A.). Die gesetzliche Grundlage hierfür ist das niederösterreichische Jugendwohlfahrtsgesetz. (vgl. NÖ Jugendwohlfahrtsgesetz 1991).

Aufgezeigt werden sollte, dass es auch andere Hintergründe als die der Kontrolle für Hausbesuche gibt:

„Hilfen im aufsuchenden Setting wirken sich im Allgemeinen positiv auf das Engagement und die Beteiligung der betroffenen Familien aus und senken die Abbruchquoten von Hilfen (vgl. Slesnick a. Prestopnik 2004 zit. In Bräutigam/ Lungen/ Müller 2011:25) und gelten somit oftmals als wirksamer denn andere Hilfen.“ (Bräutigam/ Lungen/ Müller 2011:25)

3. Forschungsprozess

In diesem Kapitel wird auf die Methoden der Datenerhebung und der Datenauswertung eingegangen.

3.1. Methode der Datenerhebung

Die Wahl einer qualitativen Forschungsmethode entstand im Zuge der Ausformulierung der Forschungsfrage. Laut Corbin und Strauss sind für Forschungen bezüglich der Art der persönlichen Wahrnehmung und Erfahrung

qualitative Methoden besser geeignet als quantitative (vgl. Corbin/ Strauss 1996: 4). Für die vorliegende Forschungsarbeit wurde daher entschieden anhand von Leitfadengestützte Interviews mit möglichst offenen Fragen die Wahrnehmung der SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt zu erheben.

3.1.1. Leitfadengestützte Interviews

„Für die Beliebtheit des Interviews spielt auch eine wichtige Rolle, dass die Informationen in statu nascendi aufgezeichnet werden können, unverzerrt-authentisch sind, intersubjektiv nachvollzogen und beliebig reproduziert werden können (...).

Gerade durch den Vergleich von Text und Interpretation ergeben sich Kontrollmöglichkeiten, die dem qualitativen Interview einen methodisch und methodologisch hohen Status zuweisen.“

(Lamnek 2010: 301)

In diesem Sinne wurden Leitfaden-gestützte Interviews mit vier Sozialarbeiterinnen in den Räumen der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft durchgeführt. Zwei dieser Gespräche mussten aufgrund dringender amtlicher Tätigkeiten kurz unterbrochen werden. Die Interviewpartnerinnen waren alle weiblich, ausgebildete Sozialarbeiterinnen und zwischen 25 und 50 Jahre alt. Ihre bisherige Berufstätigkeit im Rahmen der Jugendwohlfahrt variierte von 5 bis zu 20 Jahren.

Folgende Schwerpunkte wurden in den Leitfaden aufgenommen:

- Persönliche Definition von Gewalt/ Aggression
- Persönliche Gewalterfahrungen im Rahmen von Hausbesuchen
 - Art, Häufigkeit, Reaktionen
- Einflussfaktoren des Gewaltpotenzials
 - Welche Faktoren werden genannt?

- Welche Faktoren werden objektiv/subjektiv als beeinflussbar gesehen?

Warum/wie?

- Persönlicher Umgang mit der Thematik
- Relevante Richtlinien der Jugendwohlfahrt

3.2. Fixierung der Daten

Die Interviews wurden mit dem Einverständnis der befragten Personen auf einem Diktiergerät aufgenommen und dann passagenweise transkribiert.

3.3. Datenauswertung- Inhaltsanalyse

Für die wissenschaftliche Auswertung der erhobenen Daten wurde das Verfahren der Inhaltsanalyse angewendet. Bei diesem Verfahren wird Kommunikation systematisch analysiert und dabei regel- und theoriegeleitet vorgegangen (vgl. Mayring 2003: 13). Im Detail werden dabei inhaltstragende Textteile („Kodiereinheiten“ (Mayring 2003:53)) paraphrasiert, generalisiert, auf passende Kategorien reduziert und nach einer Überprüfung interpretiert (vgl. Mayring 2003: 61-62).

„Das Ziel inhaltsanalytischen Vorgehens allgemein besteht darin, die Aussagebreite und –komplexität auf Wesentliches zu reduzieren und dennoch ein Maß für die Qualität der Ausgangsdaten zu erhalten.“

(Gläser-Zikuda/Mayring 2008:51)

4. Ergebnisdarstellung

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der Datenauswertung dargestellt.

4.1. Ergebnis „Rahmenbedingungen“

4.1.1. Angemeldete/Ungemeldete Hausbesuche

Meine Forschung hat ergeben, dass der Aspekt, ob der Hausbesuch angemeldet oder unangemeldet durchgeführt wird, von den Sozialarbeiterinnen nicht als entscheidender Einflussfaktor auf das Gewaltpotential gesehen wird (vgl. I4:M1:S1). Es bestehen unterschiedliche Ansichten über die Vor- und Nachteile. Beispielsweise sieht eine Sozialarbeiterin bei angemeldeten Hausbesuchen ein besseres Entwicklungspotenzial für die KlientInnenbeziehung (vgl. I1:M10:S22). Eine andere gibt zu bedenken, dass sich die KlientInnen in diesem Fall vorbereitend armieren können und bei unangemeldeten Besuchen eher ruhig sind, aus Überraschung vgl. I3:M16:S16). Dennoch werden unangemeldete Hausbesuche als tendenziell risikoreicher eingestuft (vgl. I2:M22:S26/ I3:M16:S41). Unangekündigte Hausbesuche werden teilweise bewusst eingesetzt (vgl. I4:M3:S20), wie im Fall einer Kontrolle (vgl. I2:M5:S20), aus anderen Gründen oder aufgrund fehlender anderer Möglichkeiten (vgl. I1:M10:S5).

4.1.2. Anlässe

„Was ein Faktor ist, ist das Thema: Warum bin ich dort?“ (I3:M11:S1)

An dieser Stelle scheint die Deutung zulässig, dass der Anlass für den Hausbesuch eine entscheidende Rolle für das Gewaltpotential spielt. Als Anlass für einen Hausbesuch werden beispielsweise das Überprüfen von Gefährdungsmeldungen und das Entgegenkommen seitens der Sozialarbeiterinnen bei erschwerter Mobilität der KlientInnen genannt (vgl. I1:M15:S29). Aus den Daten geht hervor, dass eine Kindesabnahme einen besonders emotionalen Anlass darstellt (vgl. I3:M17:S0). Es liegt nahe, dass dieser spezielle Anlass als ein Risikofaktor hinsichtlich der eigenen Gefährdung bezeichnet werden kann. Dies untermauert folgende Aussage in Bezug auf Gewalt im Kontext von Kindesabnahmen: *„Das ist wahrscheinlich DIE Sache- die häufigste Sache, wo das passieren kann.“* (I1:M39:S21). Obwohl sich die Notwendigkeit einer Kindesabnahme meistens über einen längeren Zeitraum vorher prognostiziert, ist die Situation der Kindesabnahme ein *„Ausnahmezustand“* (I1:M37:S46) bei dem Emotionen der Eltern, beziehungsweise KlientInnen nur

schwer beeinflussbar sind (vgl. I1:M36:S45). „*Eskalieren tut es meistens in Richtung (...) Unterbringung.*“ (I3:M19:S29). Es erscheint die Deutung berechtigt, dass Kindesabnahmen aufgrund ihres massiven Eingriffs in das Leben der KlientInnen eine dementsprechende Reaktion, die eine Gefahr von Gewaltausübung birgt, hervorrufen kann.

Relevant erscheint, dass es einen Unterschied mit sich bringt ob die/der SozialarbeiterIn etwas von den KlientInnen benötigt oder umgekehrt (vgl. I4:M4:S35). Also: „*(...) Was man braucht von den Leuten und was man dort will.*“ (I1:M29:S16). Beziehungsweise „*(...) wenn sie gerne mit dir zusammen arbeiten wollen oder irgendwen brauchen- sich selber an dich wenden- dann hast Du im Normalfall kein Problem mit den Leuten, weil die wollen ja etwas.*“ (I3:M44:S38). Die Auslegung scheint zutreffend, dass hier ein typisches Spannungsfeld der Sozialarbeit, Zwang und Freiwilligkeit, angesprochen wird.

4.1.3. Alleine oder nicht alleine

Meine Forschung hat ergeben, dass es eine Rolle spielt, ob ein Hausbesuch von einer/m SozialarbeiterIn alleine getätigt wird oder nicht (). Normalerweise werden Hausbesuche alleine durchgeführt (vgl. I1:M6:S47). Jedoch gibt es eine Richtlinie, das sogenannte „4-Augen-Prinzip“ (I3:M25:S42), die besagt, dass im Fall einer Gefährdungsabklärung die SozialarbeiterInnen verpflichtet sind zu zweit auszurücken (vgl. I3:M0:S25). Es erscheint die Deutung adäquat, dass dies einen wichtigen Einflussfaktor darstellt, denn drei der vier befragten Sozialarbeiterinnen sich besser geschützt fühlen, wenn sie zu zweit sind (vgl. I3:M10:S34/ I2:M24:28/ I1:M7:S32). Bekräftigend hierfür sind auch die Aussagen, dass beispielsweise bei Hausbesuchen bei Familien mit einem bestimmten kulturellen Hintergrund, in dem die Frauen einen niedrigeren Stellenwert haben, die Begleitung durch ein/e ältere/r erfahrene/r Kollege/In oder im speziellen eines männlichen Kollege unterstützend wirken kann (vgl. I1:M48:S0/ I3:M13:S35). In manchen Fällen „*braucht man als Frau alleine gar nicht hingehen.*“ (I3:M13:S58).

Erhoben werden konnte, dass wenn der Hausbesuch zu zweit erfolgt, eine **Rollenverteilung** im Sinne von einem „*Good-Cop*“ (I2:M34:S36) und einem „*Bad-Cop*“ (I2:M34:S36) zur Verhinderung einer Eskalation, als hilfreicher Einflussfaktor genutzt wird (vgl. I1:M26:S12/ I2:M34:S36). Die Rolle des „*Good-Cop*“ (ebd.) hat den Auftrag eher als besänftigende GesprächspartnerIn zu wirken, während die Rolle des „*Bad-Cop*“ (ebd.) Spannungen abfängt, indem die Person diese auf sich bezieht (vgl. I1:M26:S12/ I3:M34:S48). Es erweckt den Anschein, dass dieses taktische Vorgehen durchaus deeskalierend wirken kann. Jedoch setzt es vermutlich eine gute Vorbereitung oder ein eingespieltes Team voraus um nicht die gegenteilige Wirkung herbeizuführen.

Thematisiert wurde ein Wandel im sozialarbeiterischen Denken (vgl. I2:M25:S2). Die frühere Barriere eine Person der KollegenInnenschaft nach Hilfe, beziehungsweise Begleitung zu fragen und das professionelle Ansehen dieser Vorgehensweise haben sich gänzlich geändert (vgl. I2:M24:S32). Eine mögliche Interpretation wäre hier, dass sich die Profession Sozialarbeit in Wechselwirkung mit der Gesellschaft, die im Laufe der letzten Jahre für das Thema Gewalt im privaten Umfeld sensibler wurde, verändert hat. Somit haben Entwicklungen auf der Metaebene ganz konkreten Einfluss auf die Mikroebene. Wie eben beispielsweise eine vorteilhafte Richtlinie oder welche Vorgehensweise im Berufsalltag als professionell gewertet wird.

Aus den Daten kann konkludiert werden, dass auch die Begleitung durch den Chauffeur der Bezirkshauptmannschaft oder eines Amtsvormundes (vgl. I2:M27:S08) als hilfreich erlebt wird (vgl. I3:M14:S02). Naheliegend ist an dieser Stelle die Deutung, dass die Gegebenheiten der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft ebenfalls eine Rolle spielen. Denn die Verfügbarkeit eines männlichen Kollegen oder überhaupt eines Anwesenheitsdienstes (vgl. I2:M26:S27) ist nicht überall gegeben (vgl. I1:M42:S43).

„ (...) *Das ist wie ein ganz ein neues Setting mit der Polizei.*“ (I3:M10:S22)

Allgemein lässt sich feststellen, dass polizeiliche Begleitung unterstützend und deeskalierend wahrgenommen wird (vgl. I2:M23:S27). Besonders trifft dies bei

Krisensituationen, wie Kindesabnahmen zu (vgl. I1:M7:S39 / Alle 201:42). Eine Sozialarbeiterin thematisiert, dass die Polizei bereitwilliger begleitet und kompetenter agiert im Kontext von Jugendwohlfahrtshausbesuchen im Gegensatz zu früher (vgl. I2:M36:S17). Jedoch sollte bedacht werden, dass, *„wenn da plötzlich Jugendamt und Polizei und alle dastehen“* (I1:M9:S7), dies auch eine Überforderung oder (besonders bei den Kindern) einen Schock bewirken kann und somit eventuell eine negative Atmosphäre begünstigt (vgl. I1:M8:S37). Es ist daher auf jeden Fall anzunehmen, dass die Zusammenarbeit mit der Polizei, deren Bereitwilligkeit zur Unterstützung und deren fachliche Kompetenz ebenfalls Relevanz zugesprochen werden kann.

4.1.4. Bekanntheit und Vertrautheit des/r KlientIn

Die Analyse der Daten hat beleuchtet, dass eine bereits vorhandene Bekanntheit und Vertrautheit mit den zu besuchenden Personen als risikominimierend angesehen wird (vgl. I1:M39:S39/ I1:M45:S3). Begründet wird dies mit einer besseren Einschätzungsmöglichkeit der zu besuchenden Personen und der räumlichen Gegebenheiten (vgl. I3:M19:S4). Durch das kennenlernen wird ein offenerer Umgang möglich (vgl. I1:M45:S26). So meint eine Sozialarbeiterin, dass was an *„Spannungen da ist, das wird einfach im Laufe der Zeit weniger, wenn man den Leuten die Angst nimmt. Also hinter allen Aggressionen steckt einfach nur Angst.“* (vgl. I4:M2:S22). Verdeutlicht werden kann, dass besonders die Phase des Beziehungsaufbaus relevant ist. Des Weiteren kann interpretiert werden, dass bei Familien die keine Beziehung zu der/m SozialarbeiterIn aufbauen möchten und der Kontakt daher schwierig ist (vgl. I3:M19:S32), das Risiko höher einzustufen ist. Eine Sozialarbeiterin argumentiert, dass eine gewisse Kooperation mit den Eltern auch wichtig ist um mit den Kindern zu arbeiten und diese zu schützen (vgl. I1:M31:S27). Es erscheint daher plausibel, dass die Häufigkeit und die Art des Kontaktes zu den KlientInnen wichtige Einflussfaktoren kennzeichnen.

Es wird hervorgehoben, dass in diesem Bezug Vorerfahrungen, Vorgeschichten und Vorbilder der KlientInnen bedeutsam sind. Konkret geht es dabei um bisherige Erfahrungen mit dem Jugendamt (vgl. I4:M2:S47/ I1:M31:S39), bisheriges bekanntes

aggressiv-gewalttätiges Verhalten (vgl. I4:M0:S19) und gewalttätige Vorbilder wie Massenmörder (vgl. I4:M8:S3). Es liegt nahe, dass das Wissen über diese Aspekte mit dem bereits genannten Einflussfaktor der Bekanntheit und Vertrautheit der KlientInnen in Zusammenhang steht.

4.1.5. Psychische Erkrankungen und Suchtmittelmissbrauch

*„Also gar nicht beeinflussen kann ich,
wenn irgendeine psychische Erkrankung oder eine Beeinträchtigung da ist.
Also ein Schizophrener, tobender wird mir immer Angst machen
und ich werde mich immer bedroht fühlen.
Und wenn jemand unter Drogen steht und aggressiv ist und rumschreit,
werde ich mich auch immer fürchten.“ (I4:M4:S54)*

Anhand konkreter Fragen wurde ermittelt, dass psychische Erkrankungen und Suchtmittelmissbrauch als kaum oder überhaupt nicht beeinflussbare, aber sehr entscheidende Faktoren hinsichtlich unerwarteten aggressiven und gewalttätigen Verhaltens erkannt werden (vgl. I1:M35:S12/ I2:M16:S56/ I3:M11:S42/ I4:M5:S0). Naheliegend erscheint, dass Suchtmittelmissbrauch und psychische Erkrankungen unvorhersehbares Verhalten begünstigen und daher die betreffenden Personen schwieriger einzuschätzen sind.

4.1.6. Bissige Hunde

Anhand der Erklärung einer Sozialarbeiterin, dass sie „ (...) *sehr froh wäre wenn nicht so viele Leute bissige Hunde hätten.*“ (I3:M27:49), wird deutlich, dass auch die Tiere der KlientInnen und dessen Anzahl und Haltung in Bezug auf das Gewaltpotenzial genannt werden sollten. Besonders bellende, aggressiv wirkende, bissige Hunde werden gefürchtet beziehungsweise als Bedrohung erlebt (vgl. I3:M18:S14). Diesbezüglich sei die Rolle der/s BesitzerIn betont: „ (...) *Also da hat mich der Mann mit dem Hund bedroht, ja? Wenn der den losgelassen hätte- weiß ich nicht. (...)*“ (I2:M15:S12). Hier erscheint die Deutung zulässig, dass das

Verantwortungsbewusstsein der/s BesitzerIn einen Einfluss auf die Gefährdung der SozialarbeiterInnen hat. So ist diese/r zuständig dafür, ob gehaltene Tiere frei herumlaufen oder ob diese sogar bewusst als indirekte Bedrohung eingesetzt werden.

4.2. Ergebnis „Kommunikative Aspekte“

Meine Forschung hat ergeben, dass das **Gesprächsthema** als relevante Komponente gesehen wird. So wurde angegeben: *„(...) Ich meine es ist halt schon auch ein Unterschied. (...), ich überlege mir schon sehr genau: was besprechen wir in einem Hausbesuch und was besprechen wir hier¹, ja?“* (I1:M17:S5). Besonders heikle Gesprächsthemen, wie beispielsweise Kindesmissbrauch (vgl. I1:M29:S31), werden bei Hausbesuchen eher gemieden (vgl. I1:M17:S17). Es liegt nahe, sich nicht nur mit den geplanten Gesprächsthemen auseinanderzusetzen, sondern auch mit Inhalten die aufgeworfen werden könnten, nachdem Gespräche nicht immer vorhersehbar verlaufen.

Ein weiterer Faktor ist das **Ansprechen von wahrgenommenen Gefühlen und Emotionen** (vgl. I1:M25:S42/ I4:M8:S46). In Bezug auf das Gewaltpotenzial begründet eine Sozialarbeiterin dies folgendermaßen: *„Im Grunde genommen ist das meistens Angst. Angst, dass in die Familie eingegriffen wird und das muss man halt ansprechen.“* (I4:M10:S52). Abgeleitet werden kann, dass, unabhängig von der Thematik, bewusste oder unbewusste Gefühle und Emotionen das Gespräch beeinflussen und ein diesbezügliches Ansprechen oder Nachfragen konstruktiv beitragen kann.

„(...) „Ich verstehe eh dass Sie das aufregt, dass täte mich wahrscheinlich auch aufregen- trotzdem müssen Sie auch mich verstehen: Das ist meine Arbeit. Wir haben die Meldung bekommen. Je ruhiger das abläuft desto besser ist das auch für Sie und ihre Kinder.“ (...)“ (I3:M12:S14)

¹ Im Amt(-sgebäude)

Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass ein weiterer Einfluss davon ausgeht wie mit den KlientInnen gesprochen wird (vgl. I1:M24:S41). Konkret werden diesbezüglich ein langsames Sprechtempo, eine ruhige, bestimmende Stimmlage und Sprechlautstärke genannt (vgl. I2:M21:S6/ I3:M12:S28). Überdies wird auf die Relevanz von **klaren Botschaften und Transparenz** hingewiesen (vgl. I2:M21:S 37/ I3:M11:S57/ I4:M8:S46). Diesbezüglich ist auch das Erklären der eigenen Rolle und des eigenen Auftrags gegenüber den KlientInnen wichtig: „(...)die meisten Eltern verstehen dann auch, wenn wir sagen: „Schauen Sie, wir sind einfach das Jugendamt. Das ist unsere Aufgabe, dass wir dem nachgehen, wenn wir so eine Meldung kriegen.“ Das ist selten, dass die Eltern dann sagen: „Nein, das verstehe ich nicht.““ (I2:M33:S10). Interpretiert werden kann, dass durch diese Art der Kommunikation KlientInnen mögliche Befürchtungen abbauen und Erwartungen anpassen können. Somit kann Unsicherheit reduziert und Vertrauen, auf dessen Einfluss in 4.1.4.Bekanntheit und Vertrautheit des/r KlientIn bereits eingegangen wurde, aufgebaut werden.

Die Analyse der Daten deckte auf, dass von der Seite des Klientels ausgehende **Drohungen** gegenüber den SozialarbeiterInnen als Risiko steigender Faktor für die eigene Gefährdung klassifiziert werden(vgl. I2:M12:S30). Hierbei ist anzumerken, dass Drohungen bereits als Gewaltakt, nämlich verbale Gewalt, UND als Teil des Arbeitsfeldes eingestuft werden (ebd.). Besonders Drohungen betreffend die eigene körperliche Integrität (vgl. I3:M5:S14) und die der eigenen Familie (vgl. I2:M14:S15) werden alarmierend betrachtet. Des Weiteren wird der **Gebrauch von sexualisierter Sprache**, beziehungsweise sexuell anzüglich angesprochen zu werden als unangenehm und schwer entgegenwirkbar klassifiziert (vgl. I2:M29:S43). Hierauf Bezug nehmend wird hervorgehoben, dass ein betreffendes Verhalten mit einer Begleitung besser handhabbar ist, da diese schützend dazwischen gehen kann und die angesprochene Person nicht gleich reagieren muss (vgl. I2:M33:S32). Auch dem Ansprechen der eignen Gefühle und Emotionen wird eine Wirkung zugesprochen (vgl. I2:M32:S47). Eine Sozialarbeiterin artikuliert eine mögliche konfrontative Formulierung: „(...)Das ist mir jetzt total unangenehm, wissen Sie? Müssen sie das machen? (...)“(I4:M8:S46) und gibt zu bedenken, dass als Reaktion auf das Ansprechen der eigenen Betroffenheit vom Gegenüber dies ins Lächerliche gerückt

werden kann (vgl. I4:M8:S46). Es erscheint die Deutung adäquat, dass Sprache im übertragenen Sinne durchaus als „Waffe“ eingesetzt wird und daher zumindest in manchen Fällen als Warnsignal nicht unterschätzt werden sollte.

Allgemein lässt sich feststellen, dass der Aufenthalt des Hausbesuchs von der **Qualität der Kommunikation**, also einem konstruktiven Gespräch zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn abhängt (vgl. I1:M25:S36). Illustriert wird dies durch die folgenden Aussagen: *„Und wenn die schon so drauf sind, dass man sagt, die können gar nicht mehr zuhören, dann brauche ich nicht mehr dort bleiben. Dann sage ich: „Machen wir uns einen neuen Termin aus und dann sehen wir weiter.“ (...)“* (I3:M12:S55) und *„ (...) mir ist es noch nie passiert, (...) dass ich mich so wirklich fürchten musste und bedroht wurde von jemanden, mit dem man (...) ein vernünftiges Gespräch führen kann.“* (I4:M13:S9). Abgeleitet werden kann, dass die eigene Kommunikationsfähigkeit, als auch die der KlientInnen eine wichtige Rolle in Bezug auf das Gewaltpotenzial spielen.

4.3. Ergebnis „Aspekte die eigene Person betreffend“

Meine Forschung hat ergeben, dass **das eigene Verhalten** die eigene Gefährdung beeinflusst. Angesprochen wird diesbezüglich eine wertschätzende Haltung, die sich auch im Verhalten ausdrücken sollte (vgl. I1:M33:S10/ I3:M29:S29). Veranschaulicht wird dies durch die Aussage: *„(...) ich denke mir halt, es ist schon so, die Leute spüren das einfach, ob man so **eine prinzipielle Wertschätzung** (...) ihnen gegenüber hat oder halt auch nicht.“* (I1:M32:S19). Wertschätzung wird als wichtigster Faktor hinsichtlich der Gewaltdeeskalation betrachtet (vgl. I2:M44:S52). Besonders in schwierigen Situationen sollte daher auf diesen Aspekt geachtet werden (vgl. I2:M43:S33). Als Beispiel solcher Umstände werden Kindesabnahmen und das Konfrontiert sein mit Beschimpfungen oder Bedrohungen genannt (vgl. I2:M44:S38). Eine Sozialarbeiterin erklärt dies folgendermaßen: *„(..) Wenn sie das spüren, dann ist es zwar der „blöde“ Polizist oder die „blöde“ Sozialarbeiterin, aber trotzdem sind sie in ihrer Würde nicht so verletzt. Und das was ja diese unkontrollierte Wut manchmal, oder (...) dieses reagieren auslöst, ist, wenn man sie in ihrer Würde verletzt.“* (I2:M43:S51). Es erscheint die Deutung zulässig, dass mit

einer prinzipiellen Wertschätzung auch das Respektieren und das ernst nehmen des Gegenübers einhergehen sollte.

Weitere Faktoren sind ein **zurückhaltendes Verhalten und das Berücksichtigen des privaten Lebensraums** (vgl. I2:M20:S34/ I1:M18:S16). Damit wird gemeint, dass sich auch SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt bei Hausbesuchen ihrer Gastrolle besinnen müssen (vgl. I1:M17:S23). Dies impliziert beispielsweise höfliches Verhalten: *„Du hast Dich dort zu benehmen. Und (...)die haben den Heimvorteil. Das ist halt so. Du bist da irgendwie- Ja, Du bist einfach ein Gast dort! Und ich denke mir, (...) man dringt da schon in einen SEHR privaten Bereich von den Leuten ein.“* (I1:M17:S23). Daher sollte man *„ (...) nicht einfach in irgendwelche anderen Räume reinmarschieren, reinlatschen und die Kleiderkästen aufmachen oder so.“* (I2:M20:S34). Abgeleitet werden kann, dass auch bei der Verfolgung gesetzlicher Aufträge gewisse soziale Gepflogenheiten beachtet werden müssen um überhaupt die Basis einer friedlichen Interaktion zu schaffen.

Überdies spielt der **Umgang mit dem kulturellen Hintergrund der KlientInnen** eine relevante Rolle. Rituale wie das Ablegen des eigenen Schuhwerks, die Verbeugung zur Begrüßung oder das Einhalten der adäquaten geschlechtsspezifischen Begrüßungsreihenfolge sind wichtig (vgl. I2:M19:S43). Wird dies nicht beachtet, kann ein solches Verhalten als aggressive Handlung seitens des Besuchs aufgefasst werden (vgl. ebd.).

Hinsichtlich des **eigenen Auftretens** wird eine adäquate äußere Erscheinung angesprochen. Diesbezüglich wird auf sportlich, neutrale, anständige **Kleidung** hingewiesen (vgl. I2:M19:S10). Des Weiteren wird eine ängstliche **Haltung** als negativer Einflussfaktor und eine selbstbewusste, ruhige, klare, bestimmende Haltung als positiver Einflussfaktor in Bezug auf die Gefahr von Gewalt deklariert (vgl. I3 M12:S28). Begründet werden kann dies damit, dass die KlientInnen das Auftreten wahrnehmen (vgl. I1:M27:S51). Eine Sozialarbeiterin erläutert: *„Ein gewisses Maß an Selbstbewusstsein ist einmal die beste Eintrittskarte.“*(I4:M11:S32). Anzunehmen ist, dass die jeweils wahrgenommene Haltung im Auftreten des Gegenübers korreliert.

Festgestellt werden kann nämlich, dass das **Wahrnehmen und „Spüren“ von Gefühlen** des Gegenübers seitens der SozialarbeiterInnen ebenfalls als entscheidend betrachtet wird (vgl. I2:M21:S26/ I4:M2:S47). Denn dieses wahrnehmen ist notwendig, um auf Situationen und insbesondere Aggressionen besser zu reagieren (vgl. I. Veranschaulicht wird dies durch die Aussage: *„Wenn jetzt jemand aggressiv ist oder eh schon total aufgebracht, dann MERKT man ja, wenn man ein bisschen ein Gespür hat und auch eine Ausbildung hat, dann merkt man ja, ob sich das jetzt eher hochschauelt oder, ob das jetzt zu kippen droht.“* (I1:M34:S20). Interpretiert werden kann, dass die eigene Wahrnehmung ermöglicht auf mögliche Warnsignale wie Aggressionen zu reagieren und daher besonders wichtig ist.

4.4. Ergebnis „Psychohygiene“

Es kann festgestellt werden, dass **Supervision** als hilfreich gesehen wird, um bestimmte Situationen reflektierter und besser zu verarbeiten (vgl. I3:M7:S41 / I2:M45:S20/ Poulsen 2009:45). Also beispielsweise *„sich auch (...) anzuschauen: was hat denn das bei mir, was war es denn da genau? Was, welches Wort war es, was bei mir was ausgelöst hat.“* (I2:M45:S36). Plausibel erscheint, dass Supervision nicht nur hilft bereits Erlebtes besser zu verarbeiten, sondern auch für zukünftige schwierige Situationen rüstet und somit als Einflussfaktor auf das Gewaltpotenzial nicht zu unterschätzen ist. Eine Sozialarbeiterin thematisiert, dass es jedoch immer schwieriger bis unmöglich wird Supervision in Anspruch zu nehmen und vermutet dahinter nicht nur finanzielle Gründe, sondern einen Ausdruck des gesellschaftlichen Unwillens sich wirklich zu verändern (vgl. I2:M45:S20). Denn als SozialarbeiterInnen, *„(...) wenn wir Supervision bekommen, stärkt uns das natürlich auch, und wir sind noch unangenehmer für den Apparat sozusagen und nicht so leicht handlebar“* (I2:M48:S7).

„(...) Letztendlich muss man auch auf sich selber schauen: wie geht man mit sich um? Heute oder morgen zu zweit? Also man muss schon auf Selbstschutz ganz genau achten, auch auf Psychohygiene.“ (I3:M23:S32)

Aus den Daten geht hervor, dass die **Arbeitseinteilung** (vgl. I3:M15:S32), **als auch der eigene Umgang mit der Arbeit** an sich (vgl. I3:M18:S30), aufgrund der entsprechenden psychischen Gesundheit, als weitere Aspekte, die das Gewaltpotential bei Hausbesuchen beeinflussen, wahrgenommen werden. Die Relevanz der Unterstützung durch das Thema illustriert folgende Aussagen: *„Also ganz eine große Ressource sind immer die Kollegen und Kolleginnen“* (I3:M14:S58) und *„(...) wie gesagt haben wir ein traumhaftes Team, eine sehr gute Leitung [²]. (...) das macht es aus.“* (I2:M58:S7).

*„Aufgaben auch einmal an Kollegen abgeben zu können,
ohne dass lange Diskussionen geführt werden müssen,
der Zusammenhalt in Krisen,
in denen man sich gegenseitig den Rücken stärkt
und sich unkompliziert gegenseitig hilft ist eine wichtige Unterstützung.“*
(Poulen 2009:63)

Als weiterer Faktor in Bezug auf Psychohygiene wird Humor genannt (vgl. I2:M58:S40). Die Kenntnis über die Gemeindestrukturen, beziehungsweise eine dementsprechende Vernetzung (vgl. I4:M36:S17) werden ebenfalls als hilfreiche, dem Gewaltpotential vorbeugende Faktoren gesehen (vgl. I2:M39:S31). Zusammenfassend scheint die Interpretation gerechtfertigt, dass die persönliche Berufshandhabung, die Atmosphäre in der KollegInnenschaft als auch die Kooperation mit relevanten *„Professionen und Fachdisziplinen“* (Alle 2010:193) einen gewissen Einfluss auf die Gefährdung bei Hausbesuchen haben.

Überdies wurden auch Argumente dargelegt, dass ein gewisser Zwiespalt in der Prioritätensetzung zwischen **Selbst- und Fremdschutz** vorkommt (vgl. I3:M7:S16). Veranschaulicht wird dies durch die Aussage: *„Ja, ich hätte natürlich gehen können, dann wäre mir nichts passiert. Aber ich weiß nicht was dann mit seiner Frau und seinen Kindern passiert wäre.“* (I4:M10:S43). Verdeutlicht werden kann, dass sich

² Originaler Wortlaut wurde zur Anonymisierung durch die Verfasserin mit einer geschlechtsneutralen Bezeichnung (Leitung) ersetzt

SozialarbeiterInnen in bestimmten Situationen schwer Entscheidungen zu ihrem eigenen Schutz treffen können, wenn gleichzeitig andere Personen mehr gefährdet werden. Dieses Verantwortungsgefühl stellt einen wesentlichen Einflussfaktor hinsichtlich der eigenen Gefährdung dar.

4.5. Ergebnis „Aus- und Fortbildung“

Erhoben werden konnte, dass hinsichtlich Einflussfaktoren, die bereits in der beruflichen Ausbildung verankert sind oder sein könnten, der Mangel an vermittelter Gesprächsführung und Selbstschutz kritisiert wird (vgl. I3:M29:S29). Von dieser Erkenntnis kann abgeleitet werden, dass die **Berufsausbildung** (zum damaligen Zeitpunkt) nicht genügend an den Praxisanspruch angepasst war oder bestimmte Kompetenzen gar nicht ausreichend theoretisch erlernt werden können. Letzteres bekräftigend erläutert eine Sozialarbeiterin: „(...) *das war nicht eingeübt so eine Gefahrensituation- können sie nicht einüben. Das ist- Das ist eine Laborsituation, die kann man nicht üben. Ja?*“ (I2:M18:S2).

„Supervision, kollegiale Beratung und Fortbildungen helfen im Berufsalltag, sich nicht über die Maßen zu verausgaben, sondern eine gesunde Balance zu halten.“

(Poulsen 2009: 14)

Festgestellt werden konnte, dass die angebotene Schulung der Landesregierung Niederösterreich zur Thematik Umgang mit gewaltbereiten KlientInnen als besonders hilfreich eingestuft wurde (vgl. I3:M22:S19). Nachdem für diese Schulung ein sehr hohes Interesse besteht (vgl. I3:M22:S32), lässt sich schlussfolgern, dass allgemein **Fortbildungen**, die dieses Thema aufgreifen wichtig sind und ausgebaut werden sollten. Des Weiteren wurde angemerkt, dass erstmals in einer Fortbildung Erfahrungen über Gewalt ausgetauscht wurden (vgl. I4:M6:S42). Es ist daher anzunehmen, dass Fortbildungen auch einen gesonderten Rahmen zum Austausch mit anderen Fachkräften bieten und somit mehr Transparenz schaffen können. Auf das Thema Transparenz wird noch unter 4.6. „Bewusstsein über potentielle Gefahr“ eingegangen

4.6. Ergebnis „Bewusstsein über potenzielle Gefahr“

Die für andere verfügbare Information über den eigenen Aufenthalt durch einen entsprechenden Gebrauch eines Kalenders im Amt und das Bereithalten eines funktionsfähigen Mobiltelefons, werden als **bewusste präventive Handlungen** geäußert (vgl. I1:M27:S6). Es erweckt den Anschein, dass auch ganz praktische Präventionsmaßnahmen einen Einfluss beinhalten, beziehungsweise auf jeden Fall als eine gewisse Absicherung empfunden werden.

„Wir sind dann gegangen, viel zu spät gegangen!“ (I3:M6:S34)

Die Analyse der Daten hat beleuchtet, dass das Erkennen einer Gefahrensituation, beziehungsweise **das rechtzeitige Beenden eines Hausbesuchs** als ein besonders entscheidender Einflussfaktor artikuliert wird (vgl. I1:M25:S1). Dies erfordert das Bewusstsein und die Wahrnehmen einer potentiellen Gefahr und ein dementsprechendes Handeln (vgl. I3:M8:S57). Diesbezüglich wurde beispielsweise das Thema (Todes-) Drohungen, das bereits in 4.2. „Kommunikative Aspekte“ hervorgehoben wird, zur Sprache gebracht durch die Aussage: *„Das ist ein Fehler, den ich nicht mehr machen würde. Also ich würde viel schneller gehen, wenn der das erste Mal sagt, er schießt uns jetzt über den Haufen (...) so wie damals (...) - Also das täte ich nicht mehr, ich täte einfach gehen.“* (I3:M6:S36)

Ein weiterer Faktor ist der allgemeine, vorwiegend **verschwiegene Umgang mit der Thematik**, besonders hinsichtlich der Transparenz und Aufklärung über Vorfälle. So meint eine Sozialarbeiterin etwa: *„Ich glaube, man will das nicht wirklich transparent machen, dass das durchaus ein gefährlicher Job sein kann. Also ich denke schon, dass das ganz gezielt –man nicht darüber redet.“* (I4:M7:S36) und *„Also da sind Dinge passiert! Aber das erfahren wir nicht.“* (I4:M8:S1). Eine andere Sozialarbeiterin teilt mit: *„Ich glaube, das Thema kommt auch jetzt erst so richtig, weil das war früher überhaupt nicht Thema. Ja, das war- das das gefährlich sein könnte- das hat es nicht gegeben.“* (I3:M22:S8). Konkludieren lässt sich, dass die lang anhaltende Meidung der Thematik auch heute noch ihre „Spuren“ hinterlassen hat. Vor allem in Bezug auf

die Handhabungskompetenz in bedrohlichen Situationen und die Verarbeitung von Gewalterfahrungen stellt der bisherige Umgang eine Hürde und somit einen wesentlichen gefährdenden Einflussfaktor dar.

Denn „*Man hat halt gegen diesen Widerstand immer wieder zu kämpfen*“ (I3:M20:S3). Abgeleitet werden kann, dass aggressive und gewalttätige Handlungen seitens der KlientInnen als **Widerstand** eingeordnet werden. Folglich wird Gewalt auch speziell als Risiko dieses sozialarbeiterischen Handlungsfelds gesehen (vgl. I3:M25:S25). (vgl. I2:M13:S11). Diesbezüglich wurde präzisiert: „*Es ist, ja, es ist halt auch ein Teil unseres Jobs. Das ist aber schon Gewalt!*“ (I2:M13:S11). Kähler und Zobrist (2013:52,53) betonen, dass sehr unterschiedliche Verhaltensweisen die den Widerstand seitens der KlientInnen ausdrücken, beobachtet werden können. Daher „*erscheint es sinnvoll, sich typische Reaktionsweisen zu vergegenwärtigen.*“ (Kähler/ Zobrist 2013:50).

Die **Bewusstwerdung des allgemeinen Gewaltpotentials** im Kontext der Jugendwohlfahrt wird jedoch als wichtig erachtet: „*(...) sich Bewusstsein das doch auch etwas passieren kann. Alleine das Bewusstsein ist sehr viel wert*“ (I3:M23:S10). Bekanntermaßen gibt es keine ultimative Sicherheit vor Gewalt geschützt zu sein (vgl. I4:M10:S23/ I3:M21:S20/ I2:M25:S21/ I1:M26:S37). Ungeachtet von der eigenen Haltung und Handlung oder der Begleitung, auch bei Polizeiunterstützung (vgl. I4:M9:S27). Interpretiert werden kann, dass das Bewusstsein über potentielle Gefahren das Risiko von Gewalt durch ein dementsprechendes Verhalten sowohl reduzieren als auch steigern kann, auch wenn betont werden muss, dass es keine „Garantie“ gibt. Plausibel erscheint, dass jedoch im Falle einer Gewalterfahrung der Schock besser zu überwinden ist.

Allgemein lässt sich feststellen, dass die **eigene Möglichkeit das Gewaltpotenzial zu beeinflussen** teilweise als durchaus gegeben und partiell als sehr beschränkt oder nicht vorhanden wahrgenommen wird. So meint eine Sozialarbeiterin: „*Ein gewisses Maß an Beeinflussung hat man auf jeden Fall. Aber im Endeffekt, dass man es wirklich extrem steuern könnte oder gut steuern könnte oder richtig verhindern könnte- sicher nicht!*“ (I3:M21:S45). Eine andere betrachtet dies ähnlich: „

(...) ich habe das Gefühl, dass ich ein Maximum an Sicherheit mir mitnehmen kann. (...) Was mein Repertoire anbelangt, mein Äußeres, (...) meine Kommunikationsfähigkeiten (...)“ (I2:M25:S21). Wie schon unter 4.1. „Rahmenbedingungen“ hervorgehoben, werden Faktoren wie Suchtmittelmissbrauch oder psychische Erkrankungen als kaum oder überhaupt nicht beeinflussbar erlebt (vgl. I1:M35:S12/ I2:M16:S56/ I3:M11:S42/ I4:M5:S0). Anzunehmen ist, dass die Wahrnehmung der eigenen Beeinflussungsmöglichkeit sich ebenfalls auf das Gewaltpotenzial auswirkt.

5. Resümee

Als angehende Sozialarbeiterin gestaltete sich der Kontakt zu den interviewten Sozialarbeiterinnen sehr informativ. Besonders der Einblick in ihren Berufsalltag, den die Autorin so erlangen konnte, war sehr spannend und aufschlussreich. Auffallend war bei allen interviewten Personen, dass sie trotz ihrer bisherigen individuellen Gewalterfahrungen alle eine vorwiegend positive Einstellung zu Hausbesuchen und zu ihrer Arbeit an sich vermittelten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine breite Palette an Einflussfaktoren auf das Gewaltpotential bei Hausbesuchen von SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt wahrgenommen wird. Manche Faktoren, wie 4.3. „Aspekte die eigene Person betreffend“, erscheinen mehr beeinflussbar, als beispielsweise bestimmte Rahmenbedingungen. Selbst wenn eine SozialarbeiterIn am eigenen Auftreten arbeitet, hat sie beispielsweise keinen Einfluss darauf wie viele SozialarbeiterInnen bei der Fachabteilung Jugendwohlfahrt der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft eingestellt werden. Dies spielt jedoch eine wichtige Rolle, wenn es darum geht Hausbesuche zu zweit zu tätigen.

In wie weit die jeweilige SozialarbeiterIn selbst, die jeweilige Bezirkshauptmannschaft, die Gesetzeslage oder die KlientInnen animiert werden könnten Gewaltrisiken der Hausbesuche zu verringern, bedarf einer vertiefenden Forschung. Als Gegenüberstellung wäre auf jeden Fall interessant die Meinung und

Wahrnehmung der KlientInnen in Bezug auf ihre Gewaltbereitschaft gegenüber SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt zu erforschen.

Viele weitere Themen, deren Erforschung relevant wäre, eröffneten sich während dieser Arbeit. Beispielsweise Präventionsmaßnahmen, als auch die Verarbeitung von Gewalterfahrungen bieten relevante Forschungsgebiete.

Für die Zukunft erscheinen weitere Schritte hinsichtlich der Ermöglichung von einem offenen Austausch und einer willkommenen Diskussion über das Gewaltpotenzial im Rahmen von Hausbesuchen auf jeden Fall ein guter Weg zu sein.

6. Literatur

Alle, Friederike (2010): Kindeswohlgefährdung. Ein Praxishandbuch, Freiburg im Breisgau.

Atteslander, Peter (2003): Methoden der empirischen Sozialforschung. 10. Auflage, Berlin.

Corbin, Juliet / Strauss, Anselm (1996): Grounded Theory. Grundlagen qualitativer Sozialforschung, Weinheim.

Gläser-Zikuda, Michaela/ Mayring, Philipp (Hrsg.) (2008): Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse. 2.Auflage, Weinheim/ Basel.

Kähler, Dietrich/ Zobrist, Patrick (2013): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann, 2.Auflage, München.

Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung. 5.Auflage, Weinheim, Basel.

Mayring, Philipp (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, 8.Auflage, Weinheim/ Basel.

Niederösterreichische Berufsverband der SozialarbeiterInnen (NÖBDS) (o.A.): Handlungsfeld- Kinder, Jugendliche und Familie. <http://www.niederoesterreich-sozialarbeit.at/NOEBS/hf-kinder.html> am 15.09.2013.

Niederösterreichisches Jugendwohlfahrtsgesetz 1991,
http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LrNo/LRNI_2012020/LRNI_2012020.pdf am 13.09.2013.

Poulsen, Irmhild (2009): Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften, 1.Auflage, Wiesbaden.

Sieder, Reinhard/ Smioski, Andrea (2012): Der Kindheit beraubt. Gewalt in den Erziehungsheimen der Stadt Wien, 1.Auflage, Innsbruck.

7. Daten

Interview 1 mit Sozialarbeiterin 1 am 06.02.2013, in der Bezirkshauptmannschaft X, geführt von Agnes Mahler

Interview 2 mit Sozialarbeiterin 2 am 06.02.2013, in der Bezirkshauptmannschaft X, geführt von Agnes Mahler

Interview 3 mit Sozialarbeiterin 3 am 21.02.2013, in der Bezirkshauptmannschaft Y, geführt von Agnes Mahler

Interview 4 mit Sozialarbeiterin 4 am 29.02.2013, in der Bezirkshauptmannschaft Z, geführt von Agnes Mahler

Zitierte Passagen aus den Interviews 1-4 wurden im Text folgendermaßen zitiert:

Beispiel: I4: M12: S19 – Interview 4, Minute 12, Sekunde 19

8. Anhang

Interviewleitfaden

Einstieg

Ich freue mich, dass Sie für dieses Interview Zeit gefunden haben. Um einen Überblick zu bekommen würde ich Sie bitten, mir ihren Aufgabenbereich und die diesbezüglichen Tätigkeiten zu erläutern.

Hauptteil

- Meine nächste Frage ist, wie oft Sie Hausbesuche machen?
- Aus welchem Anlass machen Sie Hausbesuche?

- Welches Gefühl verbinden Sie allgemein mit Hausbesuchen?
- Wie definieren Sie persönlich die Begriffe Aggression und Gewalt?
- Wo sehen Sie diesbezüglich Abstufungen oder Übergänge?
- Welche Erfahrungen mit Aggression und/oder Gewalt haben Sie bei Hausbesuchen gemacht?
- Wie haben Sie diese Situationen/Erfahrungen erlebt, beziehungsweise empfunden?
- Wie haben Sie reagiert? Wie haben Sie gehandelt?
- Wie oft haben Sie solche Erfahrungen schon gemacht?
- Welche persönlichen „Grenzziehungen“ haben Sie gemacht?
- Welche persönlichen Vorbeugemaßnahmen und Nachbearbeitungspraktiken haben Sie entwickelt und welche sind Ihnen wichtig?
- Welche Faktoren beeinflussen ihrer Meinung nach die Gefahr von Gewalt bei Hausbesuchen?
- Inwiefern haben Sie das Gefühl, die genannten Faktoren beeinflussen zu können?
- Gibt es Richtlinien der Jugendwohlfahrt, die in diesem Kontext (Gewalt an Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen im Rahmen von Hausbesuchen) eine besondere Rolle spielen?
- Gibt es Textmaterial zu diesem Thema, das Ihnen seitens Ihres Arbeitsgebers zur Verfügung gestellt wird / zugänglich ist?

Abschluss

- Gibt es noch etwas, dass Sie zum Thema sagen möchten?

Transkriptionsregeln

Bei der Erarbeitung der Transkripte wurden folgende Regeln befolgt:

[	Einsetzen einer Überlappung zweier Gesprächsfaden
(.2)	Pause in Sekunden
LAUT	laut gesprochenes
<u>betont</u>	betont gesprochenes
Ja:	Gedehnt gesprochener vorangegangener Laut
()	Ausdruck wurde von der Forscherin nicht verstanden
(wenn)	unsichere Transkription
((lacht))	Anmerkungen

Abkürzungen:

ebd. ebenda

I Interviewführende

Nr. Nummer

o.A. ohne Angabe

S Sozialarbeiterin

usw. und so weiter

vgl. vergleiche

zit.in zitiert in

Abbildungen

Abbildung 1____Screenshot- Auszug Auswertung Interview 4

Auszug Auswertung Interview 4

ZEIT-A	ZEIT-E	N R.	Abschnitt/ Kodeeinheit	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
		1	Speziell hier-> Überstellen keine Klienten (mit eigenem Auto) 2:05 -> Möglichkeit Dienstauto dafür zu benützen, tröstet mich aber nicht, weil ich nicht selber fahren will wenn Klient im Auto -> dürfen uns ein TAXI bestellen -> speziell hier- gewisses Verständnis	SA will nicht selber fahren, wenn KL im Auto; es besteht Verständnis und Alternative	Transport von KL	
03:16		2	IN DER REGEL ANGEMELDET 3:20 – kann Situationen geben, wo man das gezielt unangemeldet macht – zb wegen Meldung; prinzipiell aber angemeldet..will leute nicht irgendwie ertappen...mir ist schon gedient wenn die wegen mir zusräumen	normal angemeldet, weil rücksichtsvoll; bewusst unangemeldet wenn erforderlich	Rücksicht- bzw. Beziehung zu KL wichtig	Wertschätzung /Rücksicht/Empathie
04:02	04:28	3	4:02 „Ich geh gerne auf Hausbesuch“ 4:03 -> lernt KL besser kennen, habe auch viele KL wo ich willkommen bin, weil Entlastung.. 4:18 „Also prinzipiell ist der Hausbesuch für mich ein Instrument der Sozialarbeit, wie viele andere auch.“ Das ich gerne nutze“ 4:28	tätigt Hausbesuche gerne; fühlt sich auch oft willkommen; Beziehungsaufbau; vielseitiger Einblick (Instrument)	Beziehungsaufbau	Beziehungsaufbau/kennen lernen
		4	Wenn Jugendlicher vor mir sitz...der sagt er wird narrisch...dann laß ich es halt	wenn Jugendlicher bestimmtes Signal äußert- Rückzug	Rückzug wenn notwendig/ auf Warnsignal	Reaktion
06:45	06:51	5	„Also gefürchtet habe ich mich schon öfters bei Hausbesuchen“	Angsterleben bei Hausbesuchen öfters	öfters Angst (SA) bei H.	
		6	Einmal mit Jugendlichen nach Hause, mußte ihn unterbringen, Stiefvater am Sofa- sturzbetrunk, schimmliges essen daneben, haufenweise leere doppler, am boden hat er gespieen, Kind hatte angst, haben schnell sachen gepackt	Situation:Fremdunterbringung- Lebens einschneidend, Zeitdruck , Alkoholeinfluss, Wohnungsumfeld chaotisch, Aggressionspotential schwer einschätzbar	Fremdunterbringung; chaotisches Umfeld und Alkoholeinfluss-> Gewaltpotential schwer einschätzbar	Fremdunterbringung
07:21	07:25	7	„Und ich habe auch gemerkt, dass ich total Angst habe, dass der aufwacht.“	Angst was passieren könnte	> führt zu Angst	
07:26	07:33	8	„Also gefürchtet habe ich mich schon oft. Und einmal bin im Zuge eines Hausbesuches geboxt worden, von einem Klienten.“	Furcht; physischer Angriff	Furcht und Gewalterfahrung	
07:33		9	Ja (1.) aber ich habe mich auch schon hier gefürchtet am Amt. Also..im beisein meiner männl. Kollegen	auch am Amt Furcht, trotz anwesender Männer	Furcht trotz Männer	
	07:54	10	Als er mich geboxt hat war die polizei schon da,	Gewalterfahrung trotz Polizei anwesend	Gewalterfahrung trotz Polizei	
07:54	08:03	11	Ich habe gemerkt, dass er aggressiv wird. Ich habe eigentlich um mich keine Angst gehabt, sondern eher um seine Frau und um die Kinder.“	Wahrnehmung von Aggressivität; Angst um Familie- nicht um sich	Wahrnehmung von Aggressivität; Schutz von Familienangehörigen wichtig	
08:03		12	und auch weil er brevik beneidet hat, attentat und wie toll der das nicht gemacht hat, wirklich gruselig...	Person hat sehr gewalttätige Vorbilder - Furcht/Warnsignal	Vorgeschichte/Vorbilder	Vorgeschichte /- erfahrung

Abbildung 1

9. Eidesstattliche Erklärung

Ich, Agnes Mahler, geboren am 13.11.1986 in Wien, erkläre,

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

Wien, am 15.09.2013



Unterschrift