

GEWALT GEGENÜBER SOZIALARBEITENDEN - SIE FÄLLT NICHT AUS HEITEREM HIMMEL! ¹

Hanspeter Fent, Dipl. Sozialarbeiter
Projektleiter SOS-Team für interkulturelle Konflikte und Gewalt

Sozial arbeitende Menschen sehen sich immer wieder konfliktgeladenen Situationen gegenüber, die auch in offene Gewalt seitens der KlientInnen münden können. In diesem Artikel geht es mir darum, aufzuzeigen, dass die auf den ersten Blick überraschenden Gewaltausbrüche in der Regel das Ergebnis eines Prozesses sind, der in verschiedene Phasen zerlegbar ist und an dem mehr als nur zwei Akteure (Täter und Opfer) beteiligt sind. Wem es gelingt, die Zeichen zu deuten und die verschiedenen Phasen zu erkennen, kann auch angemessen auf konfliktive Situationen reagieren. Sowohl Institutionen mit einem eng definierten gesetzlichen Auftrag wie auch Institutionen mit einem relativ offenen Auftrag weisen ein grosses Risikopotential auf, dass Entwicklungsprozesse in die Richtung eines Gewaltangriffs unbemerkt bleiben. Hier muss sowohl auf institutioneller Ebene wie auch beim einzelnen sozial arbeitenden Menschen eine vermehrte Sensibilisierung stattfinden.²

Gewalt hat in den letzten Jahren als Thema einen fast inflationären Charakter angenommen. Kaum ein Tag vergeht ohne Medienmeldungen über Gewaltereignisse. Brennpunkte sind Schulen, Jugendtreffs, öffentliche Plätze, Sportstadien, Sozialdienste usw. Über die Gewalttäter existieren stereotype Bilder: man denkt als erstes an Jugendliche, junge erwachsene Männer, meist an Zugewanderte. Experten fordern eine differenzierte Beurteilung, so zum Beispiel den Vergleich von Gewalttaten zwischen Schweizern und Zugewanderten in der gleichen Alterskategorie. Gewalt ist ein Phänomen, das emotional niemanden unberührt lässt. Es ist deshalb ein geeignetes Thema zur Skandalisierung. Die hohen Einschaltquoten sind gesichert. Es entsteht der Ruf nach Prävention, weil PolitikerInnen, Behördenmitglieder, Schul- und SozialvorsteherInnen unter Druck gesetzt werden, "etwas zu tun". Dabei zeigt sich, dass im Verlauf dieser Skandalisierungsprozesse auch politisch äusserst fragwürdige Anliegen - insbesondere im Zusammenhang mit Zugewanderten - breite Akzeptanz finden.

Hat die Gewalt in Form von Strassenraub, Tötungsdelikten und Körperverletzungen ausserhalb der Familie in den letzten Jahren tatsächlich zugenommen? Dies wird zumindest statistisch bestätigt. (Eisner 1997). Sind die Menschen heute eher geneigt, Gewalt anzuwenden? Sicher ist, dass die gesellschaftlichen Veränderungen der letzten Jahre - Durchsetzung der Mikroelektronik als neue Basistechnologie, Flexibilisierung des Arbeitsmarktes in Hoch- und Tieflohnsegmenten, Immigration bei gleichzeitig verlangsamtem Wirtschaftswachstum, erhöhte Erwerbslosigkeit und Armut im Zentrum der Gesellschaft - neue Unsicherheiten, Ängste und Bedrohungen geschaffen haben. Spannungen und Polarisierungen zwischen verschiedenen Gesellschaftsgruppen haben zugenommen, der Kampf um Anerkennung und Existenzsicherung ist härter geworden (vgl. z.B. Leu et al. 1997). Vor dem Hintergrund all dieser Sachverhalte lässt sich eine erhöhte Gewaltbereitschaft als Ergebnis der

¹ Ist erschienen in: SozialAktuell, Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Sozio-kulturelle Animation, Juli 2000.

² Dass auch Sozialarbeitende Gewalt ausüben können, darf nicht verschwiegen werden, die Behandlung dieses Themas würde jedoch den Rahmen dieses Beitrages sprengen.



Vorstellung, ohne langen Umweg zu einem begehrten Gut kommen zu können, erklären. Dies heisst aber auch, dass zur Verminderung dieser Gewaltbereitschaft nicht nur individuelle, sondern vor allem auch gesellschaftliche Antworten gefunden werden müssen.

In diesem Beitrag beschränke ich mich nun allerdings auf Gewaltereignisse zwischen den Sozialtätigen und den AdressatInnen Sozialer Arbeit. Das Ergebnis meiner Nachforschungen zum Thema in Bibliotheken und Archiven war zu meinem Erstaunen äusserst spärlich - und dies, obwohl es im Zusammenhang mit den tragischen Ereignissen von Schötz (Tötung der Sozialvorsteherin), St. Gallen (Lehrermord) und Wohlen (Tötung eines Sozialarbeiters) in der Öffentlichkeit eine hohe Aktualität erlangt hat.

Was ist Gewalt gegenüber Sozialtätigen?

Wie zeigt sich nun also Gewalt im realen Arbeitsalltag der Sozialarbeitenden? Ist es Gewalt, wenn ein/e KlientIn den Sozialarbeiter, die Sozialarbeiterin mit Worten aufs Schlimmste beschimpft und beleidigt?³ Ist es Gewalt, wenn ein Klient dem/der Sozialarbeitenden verbal mit Gewalt droht? Oder wenn Jugendliche sich den Anweisungen des/der JugendarbeiterIn widersetzen, gegen die Hausregeln verstossen und bei in Aussicht gestellter Bestrafung mit Sachbeschädigung oder Gewalt gegen die Treffeitung drohen?

Ja, weil solche Verhaltensweisen beim potentiellen „Opfer“ Angst auslösen und es psychisch verletzen können. Nein, weil keine eigentliche körperliche Einwirkung mit Schädigung des Bedrohten an Leib oder Leben erfolgt ist. Eine Wertung vorzunehmen, was nun für das „Opfer“ schlimmer ist, führt nicht weiter, auch wenn sie juristisch von Belang ist. Um der Antwort näher zu kommen, scheint mir deshalb erforderlich, das besondere Auftrags- und damit Beziehungsverhältnis zwischen den zur Diskussion stehenden Akteuren zu berücksichtigen.

Der Auftrag der Sozialen Arbeit ist es, sich für gesellschaftlich be-nachteiligte Menschen einzusetzen. Es ist ihre Pflicht, Menschen in Notlagen Hilfe zu leisten, auch dann, wenn sich diese dafür nicht erkenntlich zeigen. Dabei ist bekannt, dass Menschen, die sich in einer Zwangslage befinden, sich - z.B. im Sinne einer möglichen Reaktion auf eine als ausweglos empfundene Situation - aggressiv äussern und verhalten können. Es gehört zur Grundkompetenz der SozialarbeiterInnen, trotz aggressivem Verhalten des Klienten zu ihm eine angemessene Beziehung aufbauen oder aufrechterhalten zu können. Insbesondere gehört es auch zum Auftrag der Sozialen Arbeit, diesen Menschen zu ermöglichen, andere Optionen als aggressives bzw. gewalttätiges Verhalten für die Erreichung ihrer Anliegen zu finden und verwirklichen zu können.

Aufgrund dieser Überlegungen komme ich zum Schluss, dass aggressives Verhalten als solches nicht als Gewalt gegenüber Sozialarbeitenden zu bezeichnen ist. Aggression ist eine psychische Reaktion auf eine Frustration aufgrund unbefriedigter Bedürfnisse oder Wünsche; Gewalt ist der Ausdruck einer auf physische Verletzung zielender Machtbeziehung zwischen mindestens zwei Menschen, die auf einer Überlegenheit des Stärkeren beruht. Das heisst keinesfalls, dass ich aggressives Verhalten mit Drohgebärden billige und hinnehmen will. Trotzdem ist es notwendig, dass sich SozialarbeiterInnen sowohl in der Ausbildung als auch in der Fortbildung immer wieder damit beschäftigen, wie sie ihren Auftrag unter diesen oft schwierigen Bedingungen möglichst gut wahrnehmen können und welcher Veränderungen es dafür auch in den sozialen Einrichtungen bedarf.

Von Gewalt gegenüber SozialarbeitInnen soll also dann die Rede sein, wenn diese vom Klienten, aus welchen Gründen auch immer, gezielt als „Opfer“ direkter körperlicher Einwirkung ausgewählt, angegriffen und verletzt werden.

³ Es ist nicht auszuschliessen, dass Gewalthandlungen von männlichen wie auch weiblichen KlientInnen ausgehen. Da jedoch die Häufigkeit von Gewalthandlungen im öffentlichen Bereich tendenziell eher auf das Konto männlicher Klienten und Nutzern von sozialen Einrichtungen geht, verwende ich mehrheitlich die männliche Form.



(1) Gewalt - Anlage, Beteiligte und Entwicklungsprozess

Gewalt ist also ein Geschehen, bei welchem versucht wird, ein Ziel gegen den Willen eines oder mehrerer anderer Menschen zu erreichen, indem diesen Schmerz zugefügt wird. Gewaltangriffe, auch wenn sie als plötzlich und unvorhergesehen erfahren werden, entstehen nicht aus dem Nichts. Sie sind meistens das Ergebnis eines Entwicklungsprozesses und als solches auch geplant. Die nachfolgend aufgeführten Elemente sind aus meiner Sicht sehr wichtige Einflussgrößen:

Der Kontext oder die Arena

Dies bezeichnet den Ort und den Anlass des Zusammentreffens von Menschen. Die vorgegebenen strukturellen und räumlichen Bedingungen, so die Anordnung des Warteraums, der Büros, die Zugangschancen zu einem begehrten "Gut" (z.B. attraktiv ausgestattete Treffräumlichkeiten), aber auch das formelle oder informelle Beziehungs- und Machtverhältnis zwischen den AkteurInnen sind Faktoren, welche die Entwicklung eines Gewaltereignisses mehr oder weniger begünstigen können.

Die Akteure

Zuschauer: Diese haben einen nicht unwesentlichen Einfluss darauf, ob ein Gewaltereignis zustande kommt oder nicht. Zuschauer können ArbeitskollegInnen, die Nachbarschaft, Familienangehörige, FussgängerInnen, kurz: das soziale Umfeld der Täter oder der Opfer sein. Die Zuschauer können die Absicht der potentiellen Täter unterstützen und begünstigen oder behindern und eingrenzen.

Opfer: Die Verhaltensweise des Angegriffenen ist beeinflusst durch die Arena und die Zuschauerkonstellation. In der unmittelbaren Entwicklung zum Gewaltereignis kann das Opfer die Dynamik oft nicht mehr aus eigenen Kräften steuern und unterbinden. Dabei ist es wichtig zu wissen, dass jede/jeder Opfer werden kann, das heisst also auch jene, die glauben, besondere persönliche Kompetenzen und die Situation sogenannte „im Griff“ zu haben.

Täter: Mit der Option der Gewaltandrohung oder -anwendung glaubt der (potentielle) Täter auch in den "irrationalsten Momenten", das einzig richtige Mittel unter seiner Kontrolle zu haben, um zum Ziel zu kommen. Ein Rückschluss auf Charaktereigenschaften und kulturelle Zugehörigkeit des Täters ist zu kurz gegriffen. Denn auch hier spielen Arena, die entstandene (Macht-)Beziehung, die Zuschauerkonstellation sowie Merkmale und Verhalten des (potentiellen) Opfers mit eine Rolle, ob der Drohende zum Täter wird.

Der Entwicklungsprozess

Die Initiierung: Dem Gewaltangriff geht in der Regel eine Initiierungsphase voraus, welche sich über eine kurze oder längere Zeit hinziehen kann. Es ist die Situation, in welcher der potentielle Täter beginnt, die Option der Gewaltanwendung in Betracht zu ziehen, sich jedoch noch nicht dazu entschieden hat, weil er möglicherweise noch immer hofft, sein Ziel auf anderem Weg zu erreichen. Ob es tatsächlich zum Angriff kommt, wird in dieser Phase massgeblich vom Verhalten der anderen - am Geschehen direkt oder indirekt beteiligten - AkteurInnen, mitbeeinflusst. Dies gilt umso mehr, wenn es sich um Gewalt im Zusammenhang mit soziokulturellen Einrichtungen handelt. Deshalb ist es sehr wichtig, diese Phase als solche erkennen zu können.

Der Angriff: Der Täter sieht nur noch die Chance, über eine Gewalthandlung die Einlösung seiner Forderung durchzusetzen. Das Vorgehen kann bewusst und kaltblütig geplant sein. Der Angriff kann auch spontan erfolgen. Das Wahrnehmungs- und Interpretationsvermögen des Täters ist ab jetzt massiv eingeschränkt. Er sieht nur noch in der Gewaltanwendung selbst einen Sinn und verliert sein ursprüngliches Ziel aus dem Auge. Es ist dies



der Moment der absoluten emotionalen Erregung. Nicht selten wird er unterstützt oder ausgelöst durch die Einnahme von Enthemmungsmitteln wie Alkohol und anderen Drogen.

Die Art und Weise des Angriffs - wie dem Opfer Schmerz zugefügt wird - hängt von der körperlichen und psychischen Konstitution der Täter ab. In diesen Situationen muss - unter Wahrung des Selbstschutzes - dem Opfer aktiv geholfen und das Handeln des Täters - wenn nötig unter Einsatz der Polizei - unterbunden werden. Hierbei kommt den „Zuschauern“ eine wichtige Aufgabe zu.

Der Rückzug: Der Täter hat tatsächlich verletzt. Das Opfer hat Gewalt erfahren, ist verletzt und leidet. Es hat nicht nur die Kontrolle über die Situation verloren, sondern die Abhängigkeits- bzw. Machtverhältnisse haben sich umgekehrt. Es ist dem Täter gegenüber ohnmächtig und hilflos geworden. In diesem Sinne ist Gewalt immer „erfolgreich“ - auch dann, wenn der Täter sein übergeordnetes Ziel nicht erreichen konnte. Körperlicher Schmerz ist ein Zustand radikaler Vereinsamung, weil der Schmerz durch andere nicht unmittelbar nachempfunden ist. Je nachdem kann sich das Opfer nicht mehr mitteilen; es fühlt sich verlassen, seiner körperlichen Unversehrtheit und menschlichen Würde beraubt. Es kann sich aber auch schuldig fühlen: Was hat es - in professioneller, zwischenmenschlicher Hinsicht - falsch gemacht, dass es so weit kommen konnte?

Die Zuschauer sind empört, debattieren meist nur über Täter und Opfer, Schuld und Unschuld, solidarisieren sich meist offen mit dem Angegriffenen, heimlich aber vielleicht mit dem Täter. Mit vorgehaltener Hand werden Verhalten oder Charaktereigenschaften des Opfers kritisiert, die „voraussehbar“ zu einem solchen Eklat führen mussten. Gelingt es nicht, diese Dynamik zu durchbrechen - was heisst, dass der Täter für sein Tun die Verantwortung übernehmen muss und das Opfer die notwendige Hilfe bekommt -, können weitere Gewaltakte folgen.

(2) Umgang mit Gewalt(androhungen) in Institutionen der Sozialen Arbeit

Im Folgenden möchte ich auf zwei Typen von sozialen Einrichtungen näher eingehen, bei welchen die Möglichkeit eines unbemerkten Entwicklungsprozesses in Richtung Gewalt seitens der Klientel gegenüber den Sozialarbeitenden relativ gross sein kann. Es sind dies einerseits Organisationen mit einem eng definierten gesetzlichen Auftrag - z.B. solche der Sozialhilfe, des Jugendschutzes, der Justiz und des Vormundschaftswesen. Andererseits sind es Organisationen mit einem für alle zugänglichen, relativ offenen soziokulturellen Angebot wie z. B. Jugendtreffs, Gemeinschaftszentren, Bildungs- oder Kulturzentren, die alle freiwillig besucht werden.

a) Organisationen mit einem gesetzlichen Auftrag

Bei Organisationen mit einem gesetzlichen Auftrag ist die Beziehung zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn keine freiwillig eingegangene, sondern über Verordnungen und Gesetze definiert. Immer geht es aber um die Lösung existenzieller Problemstellungen. Ich denke hier besonders an Bereiche wie die wirtschaftliche Unterstützung, die Wohn- und Arbeitshilfe, an Massnahmen im Zusammenhang mit dem Kinder- und Eherecht, dem Strafrecht. Trotz institutioneller Vorgaben ergeben sich beim Klienten wie dem Sozialarbeiter zwangsläufig unterschiedliche Interpretationen darüber, was Recht oder richtig ist. Zwischen den beiden Akteuren besteht nun aber ein Abhängigkeitsverhältnis mit einem starkem Machtgefälle. Wird dieses Gefälle von den Sozialarbeitenden als selbstverständlich und - weil gesetzlich abgesichert - als legitim betrachtet, besteht die Gefahr, dass sie Konflikte über einen Sachverhalt oder einen Anspruch gar nicht erkennen, zulassen und ansprechen. In dieser Konstellation liegt die Gefahr der Verkennung der Situation der KlientInnen.



Initiierungsphase - die Chance der Deeskalation darf nicht verpasst werden

"Ich kann jeweils die ganze Nacht nicht schlafen. Die Zeit vergeht nicht, Minuten werden zu Stunden. Ich irre in der Wohnung umher. Mein Kopf droht mir zu zerplatzen. Ich habe Schweissausbrüche. Mein Herzklopfen spüre ich am ganzen Körper. Meine Hände zittern. Ich kann meine Gedanken nicht mehr ordnen. Ich will nur noch eines; dem allem endlich ein Ende setzen..."

So beschrieb der Vater einer Flüchtlingsfamilie seine Befindlichkeit vor und nach den Gesprächen mit dem zuständigen Sozialarbeiter auf einem Sozial-amt.

"Dieser Klient ist arrogant, frech und unverschämt. Flüchtling hin oder her; er soll merken, dass hier in der Schweiz nicht alles nach seinem Willen geht, sondern unsere Normen und Gesetze gelten!..."

Dies die Sicht des Sozialarbeiters, der sich aufgrund der allgemeinen, gesetzlichen Vorgaben ohne irgendwelche Zweifel im Recht wähnt. Eine latent gefährliche Situation für beide. Der Klient befindet sich in einer existenziellen Notlage und ist auf Hilfe von aussen angewiesen; seine Würde als Ernährer und Vorsteher der Familie ist damit angetastet. Auf der anderen Seite besteht die Gefahr, dass der Sozialarbeiter infolge des aggressiven Verhaltens des Klienten den Interpretations- und Handlungsspielraum, den er bezüglich der gesetzlichen Rahmenbedingungen hat, äusserst eng auslegt. Anstatt im gemeinsamen Gespräch sowohl beim Klienten als auch in seiner sozialen Einrichtung oder bei anderen Organisationen nach Optionen der Erschliessung weiterer Ressourcen zu suchen, stützt er sich formalistisch auf das geltende Recht oder verweigert dem Klienten sogar - unbeabsichtigt oder bewusst - die notwendige, ihm zustehende Hilfe. Diese Situation entspricht der oben beschriebenen Initiierungsphase. Für den Klienten ist jetzt nicht mehr die benötigte Unterstützung, sondern der Sozialarbeiter und das Sozialamt zum zentralen Problem geworden. Wird dies vom Sozialarbeiter nicht erkannt und aufgenommen, kann ein Gewaltangriff durch den Klienten nicht mehr ausgeschlossen werden. Grundsätzlich fördern alle Situationen Gewaltbereitschaft, in denen zentrale menschliche Bedürfnisse frustriert werden, ohne dass auf Ersatzbefriedigungen ausgewichen werden kann und in denen die KlientInnen sich in ihrer psychischen Integrität und persönlichen Würde, wie z.B. dem Bedürfnis nach gesellschaftlicher Anerkennung, verletzt sehen.

Handlungsanweisungen:

Als erstes ist es wichtig, ganz allgemein die institutionell vorgegebenen Situationen mit hohem Machtgefälle und Konfliktpotential zu kennen. Wer sich darüber bewusst ist, wird dies auch in der konkreten Situation direkt ansprechen können. So besteht die Chance, dass der Klient direkt oder verschlüsselt - verbal oder nicht verbal - auf seine Notlage hinweisen kann. Nie darf dies mit einem seitens des Sozialarbeiters zugefügten Gesichtsverlust einhergehen.

Noch wichtiger wäre es in einer solchen Situation, den Klienten wissen zu lassen, dass diese für ihn schwierig ist, man aber bereit ist, mit ihm gemeinsam nach Handlungsspielräumen, Ersatzlösungen, unkonventionellen Auswegen aus der von ihm empfundenen, aber zusätzlich vom Sozialarbeiter - legitim oder illegitim - verstärkten Ausweglosigkeit zu suchen.

Ebenso wichtig ist es, die Signale zu erkennen, wenn es dem Klienten gar nicht mehr um das anstehende Problem geht, sondern der/die Sozialtätige zur stellvertretenden RepräsentantIn einer verhassten gesellschaftlichen Kategorie wird (*die Schweizer; die Weissen; die Experten; der Staat und seine Organe, die man nur in ihrer Herrschaft oder gar Repression ausübenden Funktion kennenlernte usw.*).

Diese Signale sind es, die den Übergang von einer problem- und sachbezogenen, helfenden, von mehr oder weniger gegenseitigem Respekt getragenen Beziehung zu einer gefährlich-konfliktiven Beziehung markieren (vgl. das obige Beispiel). Der Klient wird sich möglicherweise äusserlich der Autorität fügen, wirkt - ja, ist aber uneinsichtig, starkköpfig und immer weniger transparent in Bezug auf das, was er fühlt, tut und denkt. Spätestens jetzt, wenn möglich aber schon vorher, müssen "Dritte" hinzugezogen werden. Wer hier aus falschem



professionellem Stolz meint, die Angelegenheit selber bewältigen zu können, liegt fast immer falsch. Diese Dritten können aus dem sozialen und kulturellen Umfeld des Klienten stammen. Zu diesen Dritten gehören aber auch Teammitglieder sowie alle VertreterInnen des Sozialwesens, die in irgendeiner Weise mit dem Klienten zu tun haben.

Vernetztes Arbeiten - leicht gesagt, aber nicht einfach umgesetzt

KlientInnen sind meist von einem komplexen HelferInnensystem umgeben. Für sie ist es oft nicht nachvollziehbar, welche Institution wofür zuständig ist. Bei den verschiedenen Stellen selber gibt es betreffend Zuständigkeit Grenzbereiche mit fließenden Übergängen. Die Einsicht, deshalb koordiniert und vernetzt arbeiten zu müssen, ist allgemein vorhanden. Jedoch besteht in diesem Zusammenhang die nicht zu unterschätzende Gefahr der Fehleinschätzung von KlientInnen durch ein ganzes Helfersystem.

So kennt man die Familie beispielsweise "seit Generationen"; man weiss, dass bis jetzt alle Bemühungen nichts gebracht haben. Der Vater ist ein notorischer, gewalttätiger Trinker, die Mutter unfähig, ihre Kinder zu erziehen, der älteste Sohn hatte bereits vielfach mit der Polizei zu tun. Man weiss auch, dass man sich vor den Wut- und Gewaltausbrüchen der Klienten schützen muss - ohne sich wieder einmal die Mühe genommen zu haben, sehr präzise herauszufinden, was "notorisch" heisst, welche familiären Situationen gewaltauslösend sind, weshalb die Mutter "unfähig" ist und welche innerfamiliären, psychischen wie gesellschaftlichen Faktoren den Sohn immer wieder in strafrechtlich relevante Tatbestände verwickeln. Da man ja alles weiss, besteht kein Handlungsbedarf!

Stereotypisierungen können u.a. als psychische Reaktionen im Umgang mit irritierenden oder hoffnungslosen Situationen betrachtet werden. Sie schützen davor, Irritationen zu benennen und genau hinzuschauen. Stereotype Bilder können aber auch Signale dafür sein, dass man Angst vor KlientInnen hat, durch Drohungen eingeschüchtert wurde, dies aber nicht zugeben kann und man sich den Klienten auf diese Weise "vom Leibe hält".

Ist einmal ein solches Stereotyp verfestigt, kann es vorkommen, dass sich alle zuständigen AkteurInnen des Helfernetzes durch die Hintertür davonstellen, d.h. in Bezug auf einen solchen Fall in die "innere Emigration" gehen und so das Problem der Verantwortungsübernahme für den Fall so lange unausgesprochen und unhinterfragt hin- und herschieben, bis niemand mehr weiss, wer wofür zuständig ist und Verantwortung übernommen hat. Es sind typische "soziale Vakuumsituationen" oder "Geheimabkommen", in denen alle zuständig sind und zugleich dann, wenn es darauf ankommt, niemand zuständig ist. Auch dies ist eine gefährliche Situation, die beim Klienten aus Rache für das "Hängengelassenwerden" zu irrationalen Gewalthandlungen führen kann.

Handlungsanweisung:

Es braucht Mut, KollegInnen in SozialarbeiterInnen-Konferenzen auf unzulässig verallgemeinernde Aussagen über KlientInnen hinzuweisen, anstatt sich vorschnell mit ihnen zu solidarisieren oder aus Effizienzgründen keine tiefergehenden Fragen zu stellen. Es wäre auch nach dem Vorhandensein eines durch "innere Emigration" geschaffenen "sozialen Vakuums" sowie dem Gefahrenpotential solcher "Geheimabkommen" zu fragen. Ziel wäre die klare Festlegung der Verantwortlichkeiten. Das Argument, dies benötige alles zu viel Zeit, ist nicht stichhaltig, weil unkoordiniertes und somit zufälliges vernetztes Arbeiten meistens ein vielfaches an Zeit in Anspruch nimmt.

Der Angriff - Drohungen ernstnehmen und auf Überraschungsangriffe vorbereitet sein

Drohungen sind keine leeren Worte. Sie müssen in jedem Fall ernst genommen werden. Man muss aber auch mit einem Überraschungsangriff rechnen, denn dadurch erhöht sich aus der Sicht des Angreifers die "Erfolgschance" seiner Strategie. Dabei ist es wichtig, sich daran zu erinnern, dass jede und jeder Opfer eines Gewaltangriffes werden kann, da das eigene Verhalten nur ein Teil des komplexen Eskalationsprozesses ausmacht.



Handlungsanweisung:

Drohungen und die zu treffenden Vorsichtsmassnahmen müssen im Team oder mit dem/der Vorgesetzten besprochen werden. Sehr wichtig ist dabei, dass auch die eigenen Empfindungen, Ängste, Irritationen und auch frühere Vorkommnisse und "Signale" offen dargelegt werden und man sich an eigenes Fehlverhalten erinnert.

Konkrete wie mentale (Gegen-)Massnahmen

Sind Gewaltausbrüche zu befürchten, so kommen zunächst ganz konkrete Massnahmen in Frage: Es müssen Sicherheitsdispositive (Gespräche zu dritt, notfalls Einvernahmen auf einem Polizeiposten usw.) erarbeitet, bauliche Veränderungen (Fluchtwege) vorgenommen, der Klient an einen neuen Sozialarbeiter überwiesen und allenfalls Kursangebote für die MitarbeiterInnen entwickelt werden.

Im weitem gilt es, die potentielle Situation mental und verhaltensmässig in unterschiedlichen Varianten übungshalber immer wieder durchzuspielen, um in der akuten Situation Reaktionswege abzukürzen.

Interventionen, die das Gegenteil bewirken

Dabei ist es jedoch wichtig zu wissen, dass Massnahmen zur Gewaltverhinderung paradox wirken können. Dies ist dann der Fall, wenn in der oben beschriebenen Initiierungsphase für den Klienten sichtbare Massnahmen ergriffen werden, die sich auf die Angriffsphase beziehen. In diesem Fall kann die gewaltverhindernde Intervention diese geradezu provozieren.

Handlungsanweisung:

Die Vorstellung, allein die Demonstration einer starken Gegenmacht - zum Beispiel die Drohung mit Polizeieinsatz - halte die Klienten davon ab, Gewalt anzuwenden, ist falsch. Die dabei zunächst eintretende Beruhigung der Situation ist oft nur eine scheinbare. Denn gerade dies kann der Moment sein, welche der Täter für seinen Angriff nutzen wird, da diesen jetzt niemand erwartet.

Zudem muss sowohl bei Drohungen als auch bei erhöhter Aggressivität nach Möglichkeiten gesucht werden, mit der KlientIn über eine „dritte Instanz“, die für ihn oder sie eine anerkannte Autorität verkörpert, einen verbindlichen Kontakt herzustellen.

Rückzug - auch unscheinbare Verletzungen schmerzen und machen hilflos

Schuldgefühle und Selbstzweifel:

Der Täter hat verletzt und somit seine Macht demonstriert; das Opfer empfindet Schmerz und fühlt sich gegenüber dem Täter ohnmächtig. Es wird sich vermutlich auch fragen, was es falsch gemacht hat und je nachdem Versagens- und Schuldgefühle entwickeln. Je nach Verhalten der "Zuschauer" verfestigt sich das neu eingetretene Machtverhältnis. Die Institutionskultur sowie allfällige Konfliktkonstellationen innerhalb des Teams und/oder gegenüber den Vorgesetzten sind ausschlaggebend dafür, ob es das Opfer überhaupt wagt, seine Erfahrung innerhalb der Institution öffentlich zu machen. Um das zwischen dem/der KlientIn und dem Sozialarbeiter, der Sozialarbeiterin nun „umgekehrte“ Machtverhältnis auflösen zu können, ist der/die SozialarbeiterIn zwingend auf Hilfestellung von „ausser“ angewiesen. Wenn dies nicht gelingt, ist die Gefahr sehr gross, dass weitere Gewaltübergriffe folgen, da KlientInnen gegenüber verängstigten SozialarbeiterInnen zusehends an Respekt verlieren. Denn die Täter legitimieren ihre Tat durch die Abwertung der Person des Sozialarbeitenden.

Handlungsanweisung:

Es ist die Aufgabe der Institutionsleitung, im Betrieb eine Kultur zu etablieren, die keine Helden oder Versager kennt, sondern es den MitarbeiterInnen ermöglicht, erlittene Verletzungen ohne Angst im Team und gegenüber dem/der Vorgesetzten offenzulegen. Sie muss auch die für die Entlastung des Opfers notwendigen Schritte



einleiten. Aber auch der Täter braucht - abgesehen vom polizeilichen und juristischen Eingriff - Angebote zur Klärung und Verarbeitung des Gewaltereignisses.

(b) Organisationen mit einem flexiblen soziokulturellen Freizeitangebot

Grundsätzlich gilt auch hier vieles, was bereits festgehalten wurde. Ein wichtiger Unterschied ergibt sich aber aus dem Kontext bzw. der Arena. Die Sache oder das Gut, worum es hier geht, sind Räume, eine bestimmte Infrastruktur (Werkzeuge, Material, Videoapparate, Computer usw.) sowie weitere Ressourcen, die öffentlich zugänglich sind. Die BesucherInnen, die in der Regel als Gruppe auftreten, entscheiden selber, ob, wann und wie sie davon Gebrauch machen wollen. Die BetreiberInnen ihrerseits richten ihr Angebot auf spezifische Zielgruppen aus. Zur Regelung von Konfliktsituationen stehen ihnen nur geringfügige rechtliche Instrumente zur Verfügung. Zur Einhaltung der Hausordnung müssen sie in erster Linie auf Argumente und die Einsicht der BenutzerInnen bauen. Zur Bewältigung von Konfliktsituationen muss der Weg der direkten Aushandlung gewählt werden.

Besonders schwierig ist dies, wenn andernorts ausgeschlossene und rivalisierende Gruppen Anspruch auf eine Einrichtung erheben und diese nicht den Zielgruppen der BetreiberInnen entsprechen und/oder diese die bisherigen Benutzergruppen bedrohen und verdrängen. Diese explosive Konfliktsituation um ein knappes Gut kann sich nicht nur in Richtung Gewalt zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen entwickeln. Sie kann sich auch in Form von Sachbeschädigungen, Einbrüchen gegen die Einrichtung selber oder - als neue, willkommene Zielscheibe ausserhalb „seinesgleichen“ - auch mit Drohungen, Erpressungen und Gewaltangriffen gegen die BetreiberInnen der Einrichtung richten.

Im Umgang mit angedrohter Gewalt muss besonders bedacht werden, dass es BesucherInnen in diesem Kontext sehr leicht haben, den „günstigsten“ Moment für ihr Vorhaben zu finden. Sie können sich zudem als Gruppe formieren, und zwar auch dann, wenn es sich um das „Anliegen“ eines Einzelnen handelt. Es ist auch damit zu rechnen, dass die vorerst nicht beteiligten anwesenden BesucherInnen (Zuschauer) die Tat mit ihrem Verhalten unterstützen. Daraus ergibt sich, dass folgende Aspekte besonders beachtet werden müssen:

Konfliktsituationen - sie stellen die Teamarbeit auf die Probe!

Die einzelnen Teammitglieder haben im Team und gegenüber den BenutzerInnen immer unterschiedliche Rollen und Positionen. Es gibt die „Beliebten“ und „Geachteten“, die „Unbeliebten“ und „Gemiedenen“, eventuell die „Verachteten“ oder stellvertretend „Gehassten“ sowie die „Neuen“, oft als statutiefere PraktikantInnen. Der Wissensstand der Einzelnen über die Benützerschaft und darüber, in welchen Situationen wie reagiert werden soll, kann deshalb sehr unterschiedlich sein. Ein Team kann in „Friedenszeiten“ mit solchen Unterschieden in der Regel mehr oder weniger gut umgehen. Schwieriger wird dies in Bedrohungssituationen. Da kann heimliche Schadenfreude aufkommen, weil der Konflikt eine zwischen Teammitgliedern längst fällige „Abrechnung“ durch Externe ermöglicht.

Handlungsanweisung:

Das Team muss sich als „eiserne“ Regel vornehmen, schwelende Bedrohungs- und Konfliktsituationen immer als Thema des ganzen Teams zu behandeln. Im Rahmen strukturierter Sitzungen, bei welchen *alle* anwesend sein müssen, sollen zur Erhellung der Situation die Informationen und Interpretationen *aller* Mitglieder verarbeitet werden. Auch die daraus folgenden Handlungsschritte (vgl. obiges Beispiel) müssen von *allen* bejaht und mitgetragen werden. Dabei können, ja sollen die unterschiedlichen Rollen und Positionen im Team mitberücksichtigt werden. Sofern man im Rahmen solcher Ereignisse nicht bewusst oder unbewusst teaminterne Rivalitäten austrägt, wird man weder die "Neuen" noch die "Unbeliebten" in eine schwierige Verhandlung vorschicken. Wiederum als "eiserne" Regel soll dabei gelten, dass allenfalls notwendige Sanktionen gemeinsam



getragen und in der gleichen Art und Weise umgesetzt werden, was nochmals die Notwendigkeit unterstreicht, dass diese alle auch tatsächlich gutheissen.

Umgang mit Hausverboten

Häufig werden bei Schlägereien - Gewalt gegen Personen und Sachen - Hausverbote gegen bestimmte (ethnische) Gruppen oder gegenüber allen BesucherInnen ausgesprochen. Diese treffen auch Unschuldige und werden von diesen oft als ungerechtfertigte Kollektivstrafe betrachtet, was die Situation in Richtung Eskalation noch anheizen kann. Man kann aber mit Hausverboten sehr unterschiedlich umgehen:

- Die eine, meistgewählte Form ist ein striktes Verbot auf unabsehbare Zeit in der Hoffnung, die Situation beruhige sich irgendwann wieder von selber. Dies ist aber in vielen Fällen ein Trugschluss, die Gewaltbereitschaft infolge des entzogenen, begehrten Gutes richtet sich dann häufig gegen andere „Objekte“ - Menschen wie Sachen im sozialen Umfeld.

- Eine andere Form bettet das Hausverbot in einen Lernprozess ein, beispielsweise mit folgenden Schritten: Begründung des Hausverbots anlässlich einer Aussprache mit den davon betroffenen Jugendlichen; Bekanntgabe des Termins und der Bedingungen der Wiedereröffnung der Einrichtung (z.B. sobald sich die Täter der Polizei stellen); eventuell Einbezug der Eltern und/oder Lehrerschaft sowie von weiteren Vermittlern zwischen den Konfliktparteien; Angebot der Leitung an die Jugendlichen, für individuelle Gespräche über ihre persönliche Situation und/oder die Geschehnisse in der Gruppe zur Verfügung zu stehen; Aushandlung der zukünftigen Regeln, nach denen die begehrten, knappen Güter (z.B. Räumlichkeiten, Infrastruktur, zeitliches Engagement der Treffleitung) gerecht genutzt werden sollen; vielleicht lässt sich auch zur Vermehrung der Ressourcen oder zu einem angemessenen Ersatz aktiv beitragen; Bestimmung einer Arbeitsgruppe, welche den Auftrag hat, die Entwicklung der Situation ausserhalb des Treffs im Auge zu behalten.

Dies sind zwei höchst unterschiedliche Umgangsweisen mit Sanktionen. Im ersten Fall fördern sie tendenziell äusserliche Anpassung und öfters neue Gewaltbereitschaft, im zweiten Fall fördern sie Lernprozesse zwischen verschiedenen Interessengruppen.

Der Notfall ist mehrfach getestet - die Hilfe von „ausser“ kommt!

Einrichtungen, insbesondere solche für Jugendliche und junge Erwachsene, sind im Gemeinwesen politisch oft umstritten. Nicht nur Sinn und Zweck der Einrichtung werden in Frage gestellt, oft sind es die MitarbeiterInnen selber, die der öffentlichen Kritik ausgesetzt sind. Besteht eine solche Situation in einem Gemeinwesen, so kann dies dazu führen, dass in einem Notfall die wichtige Interventionshilfe von „ausser“ nicht abgerufen werden kann - sei dies eine klärende Aussprache mit einem Regierungs- oder Vorstandsmitglied oder - noch folgenreicher - sei dies ein Polizeieinsatz, der viel zu zögerlich oder mit unverhältnismässigen Mitteln erfolgt.

Handlungsanweisung:

Es genügt nicht, nur Telefonnummern und Adressen von Interventionsstellen zur Hand zu haben. Es muss die Gewissheit darüber bestehen, dass beispielsweise die Polizei tatsächlich innert nützlicher Frist kommt, wenn sie gerufen wird. Damit eine allfällige Intervention angemessen und verhältnismässig ausfällt, muss die Polizei ihrerseits die Einrichtung und das Team kennen. Um dies zu erreichen, ist eine Form der Kommunikation zu suchen, bei welcher die Grenzen des unterschiedlichen Auftrages transparent und auch beidseitig akzeptiert werden. Dies muss gemeinsam erarbeitet und im direkten Kontakt immer wieder neu getestet und geklärt werden.



Literaturangaben:

- BIERHOFF, Hans Werner, WAGNER, Ulrich (Hrsg.) (1998); Aggression und Gewalt: Phänomene, Ursachen und Interventionen; Stuttgart, Berlin, Köln
- BREAKWELL, Glynis M. (1998); Aggression bewältigen: Umgang mit Gewalttätigen in Klinik, Schule und Sozialarbeit; Bern
- BRUCKNER, Pascal (1996); Ich leide, also bin ich - Die Krankheit der Moderne; Weinheim, Berlin
- BUSCH, Marc, KOCH, Selma, VOGT, Christian (1999); Gewalttätige Klienten und Klientinnen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Umgang und Lösungsansätze aus Sicht der SozialarbeiterInnen; Diplomarbeit HFS Zentralschweiz; Luzern
- EISNER, Manuel, MANZONI, Patrik (Hrsg.) (1998); Gewalt in der Schweiz: Studien zur Entwicklung, Wahrnehmung und staatlicher Reaktion; Chur, Zürich
- EISNER, Manuel (1997); Das Ende der zivilisierten Stadt? Die Auswirkungen von Modernisierung und urbaner Krise auf Gewaltdelinquenz; Frankfurt am Main, New York
- GUGEL, Günther, JÄGER, Uli (1995); Gewalt muss nicht sein. Eine Einführung in friedenspädagogisches Denken und Handeln; 2. Aufl. - Tübingen
- HAGMANN, Regula, FENT, Hanspeter (1998); SOS-Tikk-Projekt "Krisenintervention Zuger Jugendtreffs" - Schlussbericht; Typoskript, Zürich
- HÜTHER, Gerald (1999); Biologie der Angst: wie aus Stress Gefühle werden; 3. Aufl. - Göttingen
- KEMPF, Wilhelm et al. (Hrsg.) (1993); Gewaltfreie Konfliktlösung: interdisziplinäre Beiträge zu Theorie und Praxis friedlicher Konfliktbearbeitung; Heidelberg
- KEMPF, Wilhelm (Koordination) (2000); Konflikt und Gewalt: Ursachen - Entwicklungstendenzen - Perspektiven; Studien für europäische Friedenspolitik, Bd. 5; Münster
- KORHUMMEL, Sonja (1998); Gewalt und Aggressionen von SozialhilfebezüglerInnen gegen Sozialtätige. Ursachen, Auswirkungen, Prävention; Diplomarbeit an der Hochschule für Sozialarbeit Zürich, Zürich
- LEU Robert E., BURRI Stefan, PRIESTER Tom (1997); Lebensqualität und Armut in der Schweiz, Haupt, Bern & Stuttgart, 2. Aufl.
- MEYER, Monika (1998); Gewalt gegen alte Menschen in Pflegeeinrichtungen; Bern
- NOLTING, Hans-Peter (1999); Lernfall Aggression; Wie sie entsteht - wie sie zu vermindern ist; vollständig überarbeitete Neuauflage; Reinbek b. Hamburg
- SOFSKY, Wolfgang (1996); Traktat über die Gewalt; Frankfurt am Main
- VON TROTHA, Trutz (Hrsg.); Soziologie der Gewalt; Sonderheft 37/1997 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie

Kontakt:

Tikk Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte
Strassburgstrasse 15
8004 Zürich
044/ 291 65 75 / info@tikk.ch

Zu meiner Person:

Hanspeter Fent, dipl. Sozialarbeiter, dipl. Supervisor, MAS of Public Management und Geschäftsleiter des Tikk. Berufspraxis seit 1984 in der Einzelfall- und Gemeinwesenarbeit im Bereich der Jugendarbeit, der Drogenhilfe sowie im Arbeitslosen-, Ausländer- und Asylbereich. Fachberatungs- und Supervisionstätigkeiten, u.a. an der Hochschule für Soziale Arbeit, in den gleichen Arbeitsfeldern.

