

Gewalt gegen pädagogische Fachkräfte - Textbesprechung der Salus Jugendhilfe

„...da sind da die Tassen geflogen und ich mitten drin...“

Wie sicher empfinden aufsuchende HelferInnen ihre Arbeit im häuslichen Setting?¹

Gewalt gegen pädagogische Fachkräfte im Rahmen der ambulanten Hilfen wird in Deutschland noch kaum diskutiert. Der Aufsatz, der hier zusammengefasst wird, möchte anhand von empirisch gewonnenen Ergebnissen die Brisanz dieses Themas für Fachkräfte der aufsuchenden familienbezogenen Hilfen darstellen. Er ermittelt die möglichen Sicherheitsvorkehrungen und stellt Selbstsorge, Reflexionsmöglichkeiten und Ausbildung als Perspektiven zur Weiterentwicklung dar.

Für Praktiker haben Sicherheitsaspekte einen hohen Stellenwert. In Anlehnung an die US-amerikanische Studie: „home treatment – Transdisziplinäre Forschung für Hilfsangebote im häuslichen



Setting“² wurde ein Fragebogen entwickelt. Er sollte Einstellungen und Meinungen von Praktikern ermitteln, die im häuslichen Setting arbeiten. So waren bereits mehr als die Hälfte der Befragten in einer Situation, in der sie Sorge um ihre Sicherheit hatten. In einer ergänzenden Befragung ging jedoch hervor, dass die wenigsten ihre Situation als bedrohlich einschätzten und sie eher bagatellisiert und tabuisiert hatten. Dies geschah vor allem angesichts der Reaktionen von Kollegen und Vorgesetzten: sie befürchteten, ihr Gesicht zu verlieren. Außerdem gehen sie oft mit ihren Ängsten nicht reflektiert genug um.

Zentral sind im Artikel die Fragen:

- Welche Vorstellungen haben die Helfer in Bezug auf Sicherheit?
- Welche Erfahrungen haben sie mit diesem Thema?
- Was tun sie, um ihre Sicherheit in der aufsuchenden Arbeit zu erhöhen?



Datenerhebungen bei der Studie

Quantitative Datenerhebung

Die quantitative Datenerhebung wurde mit dem „Home Treatment Questionnaire (HTQ)“ online und offen zugänglich durchgeführt. Die Beteiligung an den Befragungen war hoch. So hatten sich rund 62 Prozent Sozialarbeiter, rund 8 Prozent Pädagogen, 6 Prozent Erzieher und Vertreter aus medizinischen Berufsgruppen des gesamten Bundesgebietes beteiligt.

Qualitative Datenerhebung

Neun qualitative Gruppeninterviews mit je 4-9 Teilnehmern ergänzten die quantitativen Fragebogen. Hierfür wurden die dialogische Introspektion zur Darstellung der subjektiven Wahrnehmung und die Gruppendiskussion als Methoden verwendet. Bei der Gruppendiskussion konnten gruppendynamische Prozesse und Interaktionen mitbeobachtet werden. Hinzu kamen die qualitativen Datenerhebungen in den USA.

Der Aufsatz beschreibt auch die Hilfelandschaft in den USA. Die Hilfe ist nach sog. Programmen organisiert; dabei werden paraprofessionelle Helfer eingesetzt. Deren Bachelorabschluss muss

nicht einschlägig sein. In einem Training von 1-4 Wochen werden sie auf ihre Aufgaben vorbereitet, das Zeitmanagement, Sicherheitsaspekte und den Umgang mit multiplen Problemlagen behandelt. Während des Einsatzes erfolgt alle 14 Tage eine Supervision. Die Interviewpartner waren jedoch Fachkräfte mit einschlägiger Ausbildung.

Die Autoren gehen an dieser Stelle auf die Sorgen über Unsicherheitszenarien ein. So wird der Sicherheitsaspekt deswegen mehr wahrgenommen, weil aufgrund der Waffengesetze der USA die Bedrohung durch Schusswaffen größer ist; außerdem gibt es häufiger Drogenlabore in Wohnungen. Dies wurde auch von den Helfern als Bedrohung empfunden. In Deutschland hingegen äußern Fachkräfte ihre Sorgen vor körperlicher Gewalt oder davor, dass ihr PKW beschädigt wird. Ein Befragter meinte, er sei froh, nicht in der Gegend wie seine Klienten zu wohnen. Die Autoren äußern die Vermutung, dass dieses Gefühl der Fachkraft Einfluss auf die Hilfebeziehung und den Prozess hat. So wird ein Vertrauensverlust im Gefühl der Unsicherheit angegeben. Ein Befragter gab an, dass er nicht weiß, was ihn dort erwartet und sich daher unsicher fühlt.

Die aufsuchenden Fachkräfte begeben sich immer wieder in Situationen, in denen sie sich unsicher sind, weil sie nicht wissen, was sie dort erwartet. Dies muss keine konkrete Unsicherheit sein, sie kann diffus zu spüren sein. Sie sind einem größeren Sicherheitsrisiko ausgesetzt als Helfer in einem Büro – zwei Drittel der Befragten stimmen der Aussage zu. Dies ist mit einer der Gründe, weshalb pädagogische Fachkräfte lieber in Einrichtungen arbeiten.

Die Erfahrungen in den USA haben gezeigt, dass die Sicherheitsrisiken für die Helfer unabhängig vom Status, dem Einkommen oder der sozialen Stellung der Klienten sind; Bedrohungen werden bei allen Klientengruppen erlebt. Bei zu starken Unsicherheitsgefühlen lassen sich Helfer von Kollegen begleiten, was sie als sicherer empfinden.

Die Gruppeninterviews mit den deutschen Fachkräften ergaben, dass die Bedrohungssituationen erheblich weniger massiv sind als in den USA. Eine Fachkraft berichtete, dass sie einmal in einer Situation war, als die Tassen geflogen sind und sie mittendrin stand. Die Gefahr für Helfer

in einem familieninternen Streit liegt darin, dass sie zwischen die Fronten geraten. Die Autoren stellen in ihrem Bericht die Frage, ob die Helfer auf diese Situationen nicht besser vorbereitet werden können.

Die aus den Befragungen gewonnene Statistik zeigt deutlich, dass sich rund 50 Prozent der Befragten im häuslichen Setting Sorgen um ihre Sicherheit gemacht haben, wobei dieses Thema eher unbewusst und wenig greifbar für die Fachkräfte ist. Die Ergebnisse sagen aus, dass Männer diese Aussage eher ablehnen als Frauen, welche überwiegend zustimmen. Zu erkennen war auch, dass Helfer mit einer Berufserfahrung von mehr als 20 Jahren diese Aussage ablehnten. Die Autoren weisen darauf hin, dass mit zunehmender Erfahrung Situationen anders gedeutet werden. Dies könnte durch die größere Routine geschehen, aber gerade sie kann dazu führen, dass die Aufmerksamkeit nachlässt, was wiederum aber eine größere Gefahr bedeutet. Verschärfte Gesetzeslagen können bei den Berufsanfängern eher Situationen der Unsicherheit mit sich bringen.

Sicherheitsrisiken werden sowohl auf dem Land als auch in der Stadt wahrgenommen. Soziale Brennpunkte sind nicht allein Indikator für Si-



cherheitsrisiken. Den Helfern fällt es auf jeden Fall schwer, mit Risikosituationen umzugehen - das ergaben auch die Befragungen.

Vorsorge bei schwierigen Situationen

In den USA wird ein größeres Augenmerk auf Sicherheitsvorsorge gelegt. Sicherheitsaspekte in der aufsuchenden Arbeit sind in Trainings und

in Supervisionen von hoher Relevanz. So werden in vielen Hilfeprogrammen den Helfern klare Arbeitsanweisungen im Zusammenhang mit Sicherheitsvorkehrungen vorgegeben. Diese sind auch in Deutschland geläufig: mit einer Co-Kraft den Klienten aufsuchen, andere Personen wissen lassen, wo man sich befindet oder mindestens zwei Ausgänge aus dem Haus kennen, um notfalls flüchten zu können. Das Tragen eines Ausweises, keine Hausbesuche in der Küche wegen der vorhandenen scharfen Gegenstände sind ebenfalls solche Maßnahmen. In den USA werden diese Vorkehrungen von der Polizei vermittelt. Der Supervisor begleitet auch die Hilfskräfte und steht ihnen in kritischen Situationen telefonisch bei.

Die Auswertungen aller Daten zeigen, dass bei den deutschen Kräften Sicherheitsvorkehrungen, um Situationen von Bedrohungen zu vermeiden, kaum durchgeführt werden, also weder im Planen noch im Handeln präsent sind. Nur rund 6 Prozent der Befragten treffen immer Sicherheitsvorkehrungen, bevor sie sich in die Hilfe-Situation begeben. 25 Prozent stimmten der Aussage zu, dass sie bestimmte Sicherheitsvorkehrungen treffen. Der Rest trifft keinerlei Vorkehrungen. So sind es eher Frauen, die an Sicherheitsvorkehrungen denken.

Die qualitativen Daten ergaben ein differenzierteres Bild. Einige Umgangsweisen wurden beschrieben wie die Arbeit im Co-Team. Die zweite Person vermittelt der Fachkraft die nötige Sicherheit. Auch an die Fluchttür hat ein Befragter gedacht.

Lyter & Abbott³ beschrieben aus ihren Befragungen von Sozialarbeitern und Studenten der Sozialarbeit fünf verschiedene Typen, die unterschiedlich mit Gefahren umgingen:

- Die ängstlich-vermeidenden Helfer machten keine oder nur kurze Hausbesuche, um ihre Ängste zu mindern
- die ahnungslosen Helfer zeigen Desinteresse am Thema und vermeiden Diskussionen über Sicherheit
- die naiv-mitfühlenden glauben, dass ihre Gutherzigkeit sie vor Bedrohungen schützt
- die draufgängerischen Kräfte sehen sich als unbesiegbar an und meinen, jede Situation ohne Angst bewältigen zu können
- die informierten Kräfte nehmen an Übungen zur Sicherheit teil.

Die Autoren des Artikels halten es für sinnvoll, die Anteile des informierten Helfers zu stärken. Dies bedeutet ein Öffnen des Themas Sicherheit für HelferInnen.

Ein Aspekt erscheint den Autoren interessant: In gefährlichen Situationen wird das eigene Büro bevorzugt. Das aufsuchende Setting sollte jedoch bevorzugt werden, wenn es gewinnbringend für den Prozess ist und sollte nicht vermieden werden, weil Sicherheitsgründe dagegen sprechen. Die Absicht der Autoren ist es, lediglich Sicherheitsaspekte bei der aufsuchenden Arbeit mit in die Diskussion einzubringen.

Ausblick

In ihrem Ausblick schreiben die Autoren, dass das Thema Sicherheit zwar in den US-Interviews einen größeren Stellenwert hatte, aber auch bei den deutschen Interviewpartnern Eingang fand. Allein die Tatsache, dass Situationen im häuslichen Setting durchaus Sicherheitsrisiken für die Helfer darstellen können, zeigt, dass man sich mit dieser Thematik intensiver beschäftigen sollte. Mehr als die Hälfte der befragten Interviewpartner gab an, bereits Situationen erlebt zu haben, in denen Sicherheitsrisiken bestanden. Zwei Drittel der Befragten schätzten das häusliche Setting als gefährlicher ein als ein Setting im Büro oder in der Einrichtung. Dennoch treffen nur rund ein viertel Vorkehrungen für ihre eigene Sicherheit, bevor sie in die Hilfesituation gehen.

Anstöße für Weiterentwicklungen im Bereich Sicherheit

Die Autoren geben Hinweise, wie die Weiterentwicklungen aussehen, um die Sicherheit zu erhöhen. Außerdem bieten sie formale und inhaltliche Vorlagen für mögliche Aus- und Weiterbildungskonzepte. Wichtig sind die drei Perspektiven: Selbstsorge, Reflexionsmöglichkeiten und Ausbildung.

Selbstsorge der Helfer

Knapp die Hälfte der Befragten gab an, nicht für schwierige Situationen im häuslichen Setting ausgebildet worden zu sein. Rund 70 Prozent der Helfer war der Meinung, dass ohne Ausbildung speziell für die aufsuchende Arbeit bei der Kraft schnell eine Überforderung entstehen kann. Die

Autoren schließen daraus eine geringere Fürsorge für die Fachkräfte. Daher sind Überlegungen zur Selbstsorge wichtig, wie sie in den USA üblich ist. Hierzu gehören standardisierte Screening-Instrumente und Selbstbeobachtungsfragebögen. Risikofaktoren und erste Anzeichen von Erschöpfung und Ausbrennen sowie negative Bewältigungsstrategien der Helfer lassen sich hieran gut erkennen. Klare Handlungsanweisungen sollen die Helfer unterstützen, eigene Konzepte zur Selbstsorge zu entwickeln und negativen Folgen durch die Belastungen im Setting vorzubeugen. Die Helfer sollen mit einem gesunden, wohlwollenden Blick auf sich sehen – hierbei müssen die Organisationen die Fachkräfte unterstützen. Sie sollten ihre Kräfte zur Selbstsorge anregen und auch z.B. darauf achten, dass die zustehenden Urlaubstage genommen werden. Austausch und Reflexionsmöglichkeiten sind besonders wichtig, um Ausbrennen zu verhindern.

Reflexionsmöglichkeiten

Die Reflexion, also der Blick auf sich selbst, ist für Helfer sehr wichtig wie auch der Austausch mit anderen Kräften, mit Dritten oder Supervisoren. Die intensive selbstreflexiv bezogene Auseinandersetzung mit der inneren Haltung und den eigenen Kompetenzen ist sehr wichtig. Die rein theoretische Beschäftigung reicht nicht aus. Deshalb sollten Fachkräfte zu mehr Selbstreflexion angeleitet werden. Settingspezifische und arbeitsfeldbezogene Instrumente wie in den USA könnten den Prozess unterstützen. Co-Arbeit kann bei der aufsuchenden Hilfe eine gute Unterstützung sein, in Bezug auf Austausch und für das eigene Gefühl der Sicherheit. Meist müssen jedoch andere Reflexionsräume geschaffen werden.

Die kollegiale Beratung ist für die meisten Fachkräfte (95 Prozent) bereits üblich und bietet neben dem Informationsaustausch einen wichtigen Reflexionsraum. Hierbei werden die eigenen Grenzen beleuchtet und so entstehen neue Ideen für den eigenen Hilfeprozess und dem Umgang mit den Klienten. Der Kontakt mit den Kollegen dient auch als Puffer.

Supervisionen werden von rund 80 Prozent der Helfer in Anspruch genommen. Die Hälfte der befragten Fachkräfte ist einmal monatlich in externer Supervision. Die Supervision für aufsuchende Hilfe muss allerdings auf sie zugeschnitten sein: beachtet werden müssen der Kontext der Arbeit

sowie die Rolle des Helfers und seine Grenzen.

Ausbildung

Kräfte, die in der aufsuchenden Hilfe arbeiten, brauchen eine spezifische Ausbildung und spezielle Begleitung. Ein höherer Fokus in der Ausbildung auf häusliche Settings kann dazu beitragen, dass angstbesetzte Emotionen weniger häufig auftreten. Die meisten der befragten Helfer waren der Meinung, dass Fachkräfte in der aufsuchenden Hilfe besonders geschult werden müssten: dies waren rund 84 Prozent. Nur knapp 52 Prozent fühlen sich durch ihre Ausbildung dafür qualifiziert. In Deutschland ist eine Qualifizierung im häuslichen Bereich absolut erweiterungsfähig, so lautet der Tenor der Autoren. Sie schlagen vor, dass themenspezifische Kurse und Weiterbildungen eine Art der Weiterbildung sein können.

In den USA gibt es ein Trainingsprogramm für die Hilfen im häuslichen Setting, das aus Kerntraining, Videokonferenzen, Online-Learning-Modulen und Audio-CD-Lerneinheiten besteht. Die Autoren schlagen vor, dass Weiterbildungsmodulare wie diese die Lücke in Deutschland schließen könnten.



Fazit:

Die Bedeutung von Sicherheitsrisiken bei Hilfen im häuslichen Setting lässt sich durch mehrere Faktoren erklären:

Die Helfer haben es immer wieder mit neuen Situationen und Räumen zu tun; die Sicherheit des eigenen Büros entfällt.

In der aufsuchenden Arbeit sind die Helfer meist auf sich allein gestellt. Der spontane Austausch in Pausen entfällt meist. Ein Austausch mit Kollegen ist meist weit aufwendiger zu organisieren. Helfer, die außerhalb unterwegs sind, bleiben die Möglichkeiten des kollegialen Austauschs eher verwehrt. Häufig sind die Helfer den ganzen Tag unterwegs und niemand weiß, wo sie sich genau befinden. Das Aufsuchen von Klienten umfasst daher eine Vielzahl an heterogenen Unsicherheiten, mit denen die Helfer umgehen und die sie bewältigen müssen.

Die Salus GmbH bezieht zu diesem Artikel Stellung, indem sie beschreibt, wie in Fortbildungen, Fallbesprechungen und Supervisionen das Thema „Gewalt gegen pädagogische Fachkräfte“ explizit aufgegriffen wird. Die finanziellen Rahmenbedingungen lassen bei angenommener Gefahr leider nur selten die Besuche zweier Fachkräfte zu. In der Praxis werden hilfsweise Notrufe oder in Ausnahmesituationen nicht refinanzierte Tandembesuche durchgeführt. Salus wünscht sich zu diesem Thema eine breitere öffentliche Diskussion, zumal die Jugendämter und Jobcenter ihre Sicherheitsmaßnahmen enorm aufgestockt haben.

Literatur

¹Sarah Lungen/ Matthias Müller/ Katrin Hankel/ Barabara Bräutigam: ...da sind da die Tassen geflogen und ich mitten drin...Wie sicher empfinden aufsuchende Helfer_innen ihre Arbeit im häuslichen Setting? In: Zeitschrift für Sozialpädagogik 2014, Heft 4.

² Home treatment – Transdisziplinäre Forschung für Hilfsangebote im häuslichen Setting war eine Studie, die in den Jahren 2011 bis 2013 durchgeführt wurde. Bundesweit wurden qualitative und quantitative Daten erhoben. Studien in den USA dienten der Ergänzung der Daten. Die Fragebogen wären standardisiert und quantitativ

auswertbar. Zusätzlich gab es eine ergänzende qualitativ angelegte Vertiefungsstudie. Damit sollten Einstellungen und Sichtweisen der unterschiedlichen Fachkräfte gewonnen werden.

³ Lyter & Abbott: Home visits in a violent world. In: The Clinical Supervisor 26, S. 17-33.

Dr. Bettina Fieber
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Salus-Gesellschaft mbH