

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 99 (2002)
Heft: 7

Artikel: Dem Gewaltproblem den richtigen Stellenwert geben : Freiburg : Präventions- und Sicherheitskonzept für Sozialdienste
Autor: Simonet, Jean-Claude
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-840339>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 25.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Dem Gewaltproblem den richtigen Stellenwert geben

Freiburg: Präventions- und Sicherheitskonzept für Sozialdienste

Auf Initiative des Kantonalen Sozialdienstes haben die Sozialarbeitenden des Kantons Freiburg Verhaltensregeln definiert, um Gewaltsituationen im Berufsalltag vorzubeugen. Ziel dieses Vorstosses war es, qualitativ hochstehende Leistungen in einem sicheren Umfeld zu gewährleisten. Entstanden ist nun ein globales und koordiniertes Präventions- und Sicherheitskonzept für alle Sozialdienste des Kantons.

Das Phänomen Gewalt ist derart gross geworden, dass es zu einem Sozialproblem werden könnte. Auch die SozialarbeiterInnen haben in letzter Zeit ihre Besorgnis zum Ausdruck gebracht. So widmete beispielsweise der Schweizerische Berufsverband Soziale Arbeit (SBS) dem Thema Gewalt kürzlich zwei Kolloquien, und auch die Fachzeitschriften weisen immer wieder darauf hin. Schon im Herbst 2000 sprachen die SozialarbeiterInnen im Kanton Freiburg über ihre Befürchtungen, und zwar anlässlich eines Thementages, an dem mehr als 70 von ihnen teilnahmen. Ergebnis dieses Thementages waren zwei parallele, sich ergänzende Vorstösse:

- Eine Arbeitsgruppe aus VertreterInnen der Sozialdienste erfasste einerseits die Präventionsmöglichkeiten gegen Gewalt und definierte Interventionsvorschriften für Gewaltsituationen.

- Andererseits wurde in einer Studie untersucht, welche Vorstellungen sich die SozialarbeiterInnen von diesem Phänomen machen, und wie sie mit Gewaltsituationen umgehen. Diese Untersuchung erfolgte auf Initiative der Ecole supérieure de travail social de Fribourg¹ im Rahmen des DORE-Programms der Fachhochschulen und mit Unterstützung des Schweizerischen Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung.

Zwei Arten von Gewalt

Nicht alle Gewaltsituationen, denen die Fachleute in der Sozialarbeit ausgesetzt sind, sind vergleichbar. Die Studie zeigt zum Beispiel, dass sie ZeugInnen aber auch Opfer von Gewalt sind. SozialarbeiterInnen betrachten sich als ZeugInnen, wenn sie Gewaltsituationen ausgesetzt sind, in die sie nicht direkt verwickelt sind und mit denen sie umgehen können, indem sie ihre Ressourcen mobilisieren (zum Beispiel Gewalt in der Ehe).

Problematisch sind jedoch jene Gewaltsituationen, bei denen sich SozialarbeiterInnen als Opfer betrachten, weil sie persönlich betroffen sind. In diesen Situationen erleben sie vor allem verbale Gewalt, und die Studie zeigt, dass sie dieser regelmässig ausgesetzt sind.

¹ Yvan Sallin, Jean-Claude Simonet, *La violence dans le territoire du travail social, Représentations et traitement de la violence dans le travail social: les réponses données par des travailleurs sociaux fribourgeois*, Forschungsbericht, Ecole supérieure de travail social, Mai 2002.

Freiburg: Präventionskonzept steht zur Verfügung

Das Präventions- und Sicherheitskonzept² wurde in Zusammenarbeit mit mehr als 30 Sozialdiensten des ganzen Kantons Freiburg erstellt, unter ihnen diejenigen, die sich mit der Sozialhilfe beschäftigen. Es steht nun den gegen 150 Fachleuten in der Sozialarbeit zur Verfügung. Sie finden darin eine breite Palette konkreter Präventionsmassnahmen sowie einheitliche Interventionsvorschriften für Gewaltsituationen. Die Verfügungen dieses Konzeptes wurden mit der Kantonspolizei und mit dem Untersuchungsrichteramt koordiniert. *js*

Verbale Gewalt ist eine «unsichtbare» Gewalt, der sich Sozialarbeitende anpassen; diese Situationen häufen sich aber, was für die Einzelnen langfristig schwerwiegende Konsequenzen haben kann (zum Beispiel Burnout). Manchmal weiten sich solche Gewaltsituationen aber auch aus: Gemäss Studie kommt es zu physischen Aggressionen, Freiheitsberaubung, physischen Bedrohungen, Todesdrohungen, Bedrohungen mit Waffen, telefonischen Belästigungen usw. Durchschnittlich alle acht Wochen wird eine/r der befragten SozialarbeiterInnen Opfer einer physischen Aggression.

Diese Situationen sind in zweierlei Hinsicht problematisch: Erstens wird die physische und persönlichen Integrität der SozialarbeiterInnen verletzt und zweitens die Sozialarbeit gelähmt. In diesen Situationen realisieren die Fachleute, dass sie ihre beruflichen Beziehungen, mindestens vorübergehend,

nicht mehr aufrecht erhalten können. Sie werden sich ihrer Ohnmacht bewusst, können sich nicht mehr wehren, zweifeln an ihrer Kompetenz und am Wert ihrer Arbeit. Sie fühlen sich mitverantwortlich, schuldig und schämen sich sogar gegenüber ihren KollegInnen und Vorgesetzten. Das erklärt auch, weshalb dieser Bereich so lange tabuisiert wurde.

Doppeldeutigkeit der Sozialarbeit

Die Probleme, welche Gewalt in der Sozialhilfe verursacht, sind eng mit der spezifischen Aufgabe der Sozialarbeit verbunden sowie mit der Doppeldeutigkeit dieser Tätigkeit, die einerseits «helfen» und andererseits «normalisieren» muss. In welchem anderen von Gewaltsituationen betroffenen Beruf (Polizei, Richter) müssen sich die Fachleute nach einer Aggression fragen, wie sie die Beziehungen mit ihrem Aggressor fortsetzen sollen?

SozialarbeiterInnen sind in ihrer Berufsausübung einem erhöhten Gewalt-Risiko ausgesetzt. Sie müssen Gesuche nach individueller Hilfe mit den von der Gesellschaft auferlegten Zwängen in Einklang bringen. Diese Doppelaufgabe führt zu Missverständnissen und Konflikten, die sich oft in Gewalt ausdrücken. Ihr Gefühl von Machtlosigkeit entsteht aus dieser paradoxen Situation. Die Gewalt führt zu einem Bruch in der beruflichen Beziehung, welche die SozialarbeiterInnen von Berufs wegen aufrecht erhalten müssen.

Wie in allen Dienstleistungsberufen ist die Kompetenz der SozialarbeiterInnen ein zentraler Faktor der Beziehung

² Kantonaler Sozialdienst, *Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux*, Mai 2002.

Fachperson – KlientIn/NutzerIn. Wenn die Gewalt diese Beziehung unterbricht, müssen sich die Fachleute notwendigerweise die Frage nach ihrer eigenen Verantwortung stellen. Sie kommen also in

Die Gewalt führt zu einem Bruch in der beruflichen Beziehung, welche SozialarbeiterInnen von Berufs wegen aufrecht erhalten müssen.

ein Dilemma: Soll man sich dieser Situation stellen, auf das Risiko hin, bei KollegInnen und Vorgesetzten als inkompetent zu gelten? Oder soll man besser schweigen und die Gewalt banalisieren, auf das Risiko hin, von den KlientInnen diskreditiert zu werden und später die Folgen einer «unsichtbaren» und zu oft erlebten Gewalt zu erleiden?

Kommunikatives, nicht technisches Problem

Die Prävention von Gewalt erfordert gewisse architektonische und technische Voraussetzungen (Empfangszonen, Schalter, automatische Türen usw.). Das im Kanton Freiburg erarbeitete Sicherheitskonzept nennt die nötigen Elemente. Bereits sind viele Sozialdienste damit ausgerüstet; diese Massnahmen können aber noch perfektioniert werden.

Gemäss den Erkenntnissen der Studie ist es jedoch ebenso wichtig, wenn nicht sogar wichtiger, die Prävention zu verstärken, indem Massnahmen im Bereich der Kommunikation entwickelt werden. Im Hinblick auf ihre Aufgabe können sich die Sozialdienste ja auch gar nicht verbarrikadieren. Die im Rahmen der Studie befragten SozialarbeiterInnen möchten vor allem, dass über Gewalt diskutiert wird. Man müsse sich

bewusst werden, dass dieses Phänomen ein Bestandteil der Sozialarbeit und dass es notwendig sei, mit KollegInnen und Vorgesetzten darüber sprechen zu können. Die individuelle Bewältigung von Gewaltsituationen muss laut Studie durch ein institutionalisiertes Vorgehen abgelöst werden. Mit anderen Worten: Die Sozialdienste müssen Vorgehensweisen einführen, welche die Gewalt in der Sozialen Arbeit ritualisieren. Damit, so erwarten die Sozialarbeitenden, könnten sie sich von der Verantwortung für die Entstehung der Gewalt befreien und gleichzeitig die Grenzen ihrer Interventionsmöglichkeiten akzeptieren, ohne sich schuldig zu fühlen.

Präventionsmassnahmen auf vier Ebenen

Auf der Basis dieser Analyse der Gewaltsituationen und ihrer Bewältigung in den Sozialdiensten nennt das kantonale Präventions- und Sicherheitskonzept (vgl. Kasten) gegen 50 konkrete Empfehlungen auf vier Ebenen (vgl. unten a – d), um damit die Kommunikation zu verbessern, und zwar die Kommunikation:

- mit den Klientinnen und Klienten der Sozialdienste,
- innerhalb der Sozialdienste zwischen den Fachleuten sowie mit der Hierarchie,
- zwischen den Sozialdiensten (interinstitutionelle Zusammenarbeit).

a) Individuelle Interventionsstrategien

Ganz allgemein sollen die Kommunikation mit den KlientInnen und die Information über den Rahmen der Intervention verstärkt werden. Im Zusammenhang mit ihrem Gesuch müssen

die KlientInnen klar über die Möglichkeiten und Grenzen des für sie geltenden Angebots informiert werden, ebenso über für sie eventuell unangenehme Bedingungen. Die Fachleute dürfen nicht den Eindruck erwecken, alles sei möglich. Die KlientInnen sind PartnerInnen, denen die Sozialarbeitenden die verfügbaren Leistungen in Bezug auf ihre Situation transparent machen und kohärent erklären. Der Rahmen der Intervention wird deutlich gemacht, indem die Rechte und Pflichten der Beteiligten sowie die Konsequenzen erklärt werden, sollte jemand gegen die Regeln verstossen; dazu gehören auch die berufliche Beziehung (zum Beispiel der gegenseitige Respekt) sowie die Bedingungen für die Gewährung von Leistungen.

Indem Angestellte gemeinsam mit Vorgesetzten Gewaltfragen besprechen, anerkennt der Sozialdienst die vorhandenen Ängste, gibt dem Problem den richtigen Stellenwert und geht auf die Bedürfnisse ein.

Empfohlen wird den SozialarbeiterInnen zudem, stets über einen gewissen Handlungsspielraum zu verfügen, um die Frustrationen der KlientInnen zu dämpfen und die Beziehung aufrecht zu erhalten (zum Beispiel vorschlagen, einen anderen Dienst anzugehen, wenn ein Gesuch nicht erfüllt werden kann). Es gibt nichts Schlimmeres für einen verzweifelten Klienten, als vor verschlossenen Türen zu stehen und den Eindruck zu haben, die Fachleute handelten aufgrund einer Leistungslogik anstatt dass sie die Bedürfnisse der KlientInnen in den Mittelpunkt stellen würden.

Weil Gewalt bekanntlich oft unerwartet ausbricht, wird den Sozialdiensten

empfohlen, ihre Angestellten darauf vorzubereiten und sie so zu trainieren, dass sie auf entsprechende Situationen richtig reagieren können. Vorgeschlagen wird deshalb, das Personal, eingeschlossen das administrative Personal mit KlientInnen-Kontakt, schon bei der Einstellung entsprechend auszubilden.

b) Empfang und Umgebung

Architektonische und technische Einrichtungen müssen auf die Verbesserung der Kommunikation ausgerichtet werden. Die Einrichtung des Warteraums beispielsweise beeinflusst den Empfang der KlientInnen und das Klima, in welchem die Besprechungen stattfinden. Ein weiteres Beispiel: Die Einrichtung eines Schalters empfiehlt sich, aber er muss mit gastfreundlichen Besprechungsräumen verbunden sein.

c) Institution und interprofessionelle Zusammenarbeit

Hier geht es um eine Verbesserung der innerinstitutionellen Kommunikation. Die Behandlung von Gewaltfragen muss auf das institutionelle Niveau verlagert werden, das heisst: Gewalt muss innerhalb des Sozialdienstes thematisiert werden. Indem Angestellte gemeinsam mit Vorgesetzten diese Fragen besprechen, anerkennt der Sozialdienst die vorhandenen Befürchtungen, gibt dem Problem den richtigen Stellenwert und geht auf die Bedürfnisse ein. Definiert der Sozialdienst die zu verfolgende Politik, kann das Personal in einem sicheren Rahmen kohärent intervenieren. Deshalb ist es angebracht, die präventiven Anordnungen zu definieren und festzulegen, wie in Fällen von Gewalt vorzugehen ist (Modalitäten der Signalisierung

von Gewaltsituationen, Anwendung der Sanktionen usw.).

Zu den Empfehlung der Studie gehört auch, die Toleranzschwellen zu harmonisieren: Da die Definition von Gewalt relativ ist, muss die Grenze zwischen dem Akzeptablen und dem Inakzeptablen gemeinsam festgelegt werden. Es ist nötig zu definieren, wann ein Verhalten als gewalttätig erachtet wird, damit die SozialarbeiterInnen über gemeinsame Orientierungspunkte verfügen. Zudem empfiehlt es sich, die Handlungsspielräume zu erkennen und zu erfassen, über welche die MitarbeiterInnen verfügen, um Gewaltsituatio-

Die Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen Diensten sowie mit anderen Institution erlaubt es, wichtige Präventionsmassnahmen zu vereinbaren, insbesondere für Sozialdienste in Landregionen, in welchen die Fachleute isolierter sind.

nen vorzubeugen und zu entschärfen (zum Beispiel: die Diskussion über Finanznormen – die oft für Erregung sorgen – wegführen zum Angebot anderer Leistungen, wie Massnahmen zur sozialen Eingliederung).

d) Interinstitutionelle Zusammenarbeit

Wichtig in der Prävention ist ferner die Verstärkung der Kommunikation auf der interinstitutionellen Ebene. Die Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen Diensten sowie mit anderen Institutionen erlaubt es, wichtige Präventionsmassnahmen zu vereinbaren, insbesondere für Sozialdienste in Landregionen, in welchen die Fachleute isolierter sind.

Die interinstitutionelle Zusammenarbeit trägt aber auch indirekt zur Vorbeugung von Gewalt bei, indem sie die Vernetzung zwischen den Sozialdiensten verstärkt. Koordination und Verantwortung sind zwei Präventionsfaktoren. Damit lassen sich schwierige Situationen stabilisieren, Missverständnisse und mangelndes Einfühlungsvermögen vermeiden sowie Abkapselung oder mangelnde Kontinuität bei der Verfolgung sozialer Situationen verhindern. Im Präventions- und Sicherheitskonzept werden dazu mehrere konkrete Empfehlungen aufgelistet.

Koordinierte Schutzmassnahmen

Für den Fall, dass es trotzdem zu einem Gewaltausbruch kommt, definiert das Sicherheitskonzept neun Schritte eines Interventionsverfahrens für die Bewältigung der Situation. Dieses für den ganzen Kanton einheitliche Verfahren kann den Bedürfnissen jedes Sozialdienstes angepasst werden. Es legt die Rollen der wichtigsten Beteiligten fest und stellt die notwendigen Formulare zur Verfügung.

Auf Wunsch der SozialarbeiterInnen hat das Untersuchungsrichteramt den Eintrag der Geschäftsadresse an Stelle der Privatadresse in die Strafanzeige oder in den Strafantrag akzeptiert. Für die Sozialdienste ist ein spezielles Formular für die Strafanzeige entwickelt worden.

Jean-Claude Simonet

*Wissenschaftlicher Mitarbeiter Kantonalen
Sozialdienst Freiburg*

*Übersetzung aus dem Französischen:
Peter Wilhelm/gem*