

Thomas Unger:

Sozialarbeiter_innen als Ziele gruppenbezogener Anfeindungen¹

Zusammenfassung

Sozialarbeiter_innen können in ihrer täglichen Berufspraxis aufgrund ihrer Identitäten² oder Gruppenzugehörigkeiten zum Ziel von Anfeindungen durch ihre Klient_innen werden. Im Rahmen von Interviews und Diskussionen mit Fachkräften wurden Sozialarbeiter_innen nach Erfahrungen mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in ihrem Beruf befragt. Sie berichteten, häufig von sexistischen, xenophoben, islamophoben, antisemitischen, homophoben oder rassistischen Abwertungen und Anfeindungen betroffen zu sein. Die Reaktionen, Handlungsstrategien und Wahrnehmungen der Fachkräfte variieren diesbezüglich und scheinen von mehreren Faktoren abhängig zu sein: die Art der betroffenen Gruppenzugehörigkeit, die persönliche Relevanz derselben, die Form der Anfeindung oder das wahrgenommene Machtverhältnis. Besonders in Hinblick auf Ablehnungen durch Klient_innen zeigten die befragten Sozialarbeiter_innen große Unsicherheit, sowohl was die Interpretation dieser Verhaltensweisen als auch was ihre eigenen Reaktionen darauf betrifft. Die Möglichkeit, abwertendes Verhalten zu sanktionieren oder Betreuungsbeziehungen zu beenden, wird vom Großteil der befragten Fachkräfte abgelehnt, was zu einem als sehr gering wahrgenommenen Handlungsspielraum führt.

Schlagnworte: Soziale Arbeit, Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit, Abwertung, Identität, Gruppenzugehörigkeit, Macht, Unsicherheit

Abstract

Social workers and their identities and group memberships may be targets of abasement and hostility by their clients in their daily practice. In interviews and group discussions, professionals have been asked about their experiences with group-focused enmity in their jobs. According to them, sexism, xenophobia, islamophobia, antisemitism, homophobia, and racism are common phenomena. Their reactions, intervention strategies, and perceptions vary and seem to be dependent on multiple factors, including the kind of targeted identity, its personal relevance, the form of hostile behavior, or the perceived relations of power between client and social worker. Especially rejections by clients seem to cause insecurities of the professionals, regarding their interpretations of the incidents as well as their reactions to them. The majority of the interviewed social

workers deny possibilities of sanctioning derogatory behavior or quitting to work with those clients. This seems to lead to the perception of a reduced scope of action.

Keywords: social work, group-focused enmity, abasement, identity, group membership, power, insecurity

1. Zwischen Antipathie und gruppenbezogener Feindseligkeit in der Sozialen Arbeit

1.1 Antipathie in der Betreuungsbeziehung

Klient_innen in der Sozialarbeit haben gewisse Erwartungen an ihre Betreuer_innen. Diese Vorstellungen betreffen nicht nur Aspekte wie Kompetenz, Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Erfahrung oder Professionalität. Es sind manchmal auch manifeste Merkmale, wie beispielsweise Geschlecht, Alter, äußeres Erscheinungsbild oder auch Sprache, die Sympathie oder Antipathie, Vertrauen oder Misstrauen bei den Klient_innen erwecken können (vgl. Kleve 2002: 22).

Misstrauen und Antipathien sind nicht immer überwindbar und besonders in längerfristigen Betreuungsbeziehungen sind sie keine förderliche Voraussetzung für eine gute Zusammenarbeit. Heikel kann es vor allem dann werden, wenn eine Abneigung auf einer Gruppenzugehörigkeit der Sozialarbeiter_innen beruht, z.B. ihrer Nationalität oder Herkunft. In diesen Fällen ist der Begriff Antipathie nicht mehr angebracht, denn die Abneigung bezieht sich nicht auf eine Person, sondern auf eine Menschengruppe, mit der diese Person identifiziert wird.

Das Phänomen scheint in der sozialarbeiterischen Praxis verbreitet zu sein. Es wäre allerdings nicht ausreichend, es lediglich auf Rassismus oder Xenophobie zu begrenzen. Sozialarbeiter_innen sind in ihrer Arbeit auch von Homophobie, Antisemitismus, Islamophobie, Sexismus und anderen Abwertungen persönlich betroffen. Dies ergaben Interviews und Gruppendiskussionen, die im Rahmen einer Masterarbeit an der FH St. Pölten geführt wurden (vgl. Ceresna et al. 2018). Das Thema wurde zwischen Dezember 2016 und September 2017 in 14 Einzel- und Gruppengesprächen mit Sozialarbeiter_innen aus verschiedenen Tätigkeitsbereichen in Wien und Niederösterreich besprochen.

1.2 Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit

Die eben genannten Arten von Menschenfeindlichkeit können gemäß jüngerer Forschung nicht unbedingt getrennt voneinander betrachtet werden. Zwischen 2002 und 2012 wurde durch die Arbeiten von Wilhelm Heitmeyer (2012) der Begriff der gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit geprägt. Kern dieses Konzepts ist der Gedanke, dass eine Ideologie der Ungleichwertigkeit von Menschengruppen existiert (vgl. Heitmeyer 2012: 15). Des Weiteren werden entsprechend des Modells menschenfeindliche Einstellungen als ein Syndrom verstanden: Heitmeyer postuliert, dass Menschen, die dazu neigen, gewisse Gruppen abzulehnen und als ungleichwertig zu sehen, auch dazu tendieren, eine ganze Spannweite anderer Menschengruppen ebenfalls als minderwertig zu betrachten (vgl. Heitmeyer 2005: 16). Neben den bereits erwähnten sind

auch sogenannte Etabliertenvorrechte und die Abwertung von Obdachlosen, Langzeitarbeitslosen, Asylsuchenden, Behinderten und Sinti und Roma weitere Elemente von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit (vgl. Heitmeyer 2012: 10).

Inwiefern betrifft das nun die Soziale Arbeit bzw. Sozialarbeiter_innen persönlich? In der alltäglichen Praxis Sozialer Arbeit begegnen sich Menschen unterschiedlichster Lebenslagen, Einstellungen und Identitäten. Sozialarbeiter_innen bringen dabei auch unvermeidlich ihre eigenen Hintergründe und Gruppenzugehörigkeiten mit. Diese sind mit bestimmten Zuschreibungen verbunden und können etwas in anderen Menschen auslösen, Positives sowie Negatives. Dabei kann Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit in vielen Formen auftreten. Liegt sie aufseiten der Klient_innen in der Betreuungspraxis vor, kann es zu Situationen kommen, in denen die Fachkräfte als Repräsentant_innen einer verhassten Gruppe verbal attackiert, provoziert und offen oder implizit abgelehnt werden.

2. Persönliche Identitäten von Sozialarbeiter_innen

Bevor es überhaupt zu einer gruppenbezogenen Anfeindung kommt, wird an einer Person ein Merkmal – auch Marker genannt – wahrgenommen und als Hinweis auf eine Gruppenzugehörigkeit interpretiert. Es findet also eine Kategorisierung der Person statt (vgl. Hogg/Vaughan 2008: 126). Das vermeintliche Vorliegen eines solchen Markers bei einem Menschen ist eine Grundvoraussetzung für das hier beschriebene Phänomen der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit. Vermeintlich deshalb, weil einer Person ein Merkmal oder eine Gruppenzugehörigkeit zugeschrieben werden kann, die Person sich aber selber nicht dieser Gruppe zugehörig fühlen muss. So gaben beispielsweise viele der befragten Sozialarbeiter_innen an, aufgrund ihres Migrationshintergrundes in ihrem Berufsalltag häufig als „Ausländer“ bezeichnet zu werden (zugeschriebene Identität), obwohl sie in Österreich geboren und aufgewachsen seien und sich selbst nicht als solche definieren (selbsterklärte Identität).

Wie Sozialarbeiter_innen reagieren, wenn sie aufgrund von Identitäten und Gruppenzugehörigkeiten angefeindet werden, hängt vermutlich von mehreren Faktoren ab. Zunächst von der persönlichen Wichtigkeit der jeweiligen Gruppenzugehörigkeit, in der Psychologie und Soziologie Salienz oder Prominenz genannt. Darunter ist die innere Hierarchie von Identitäten zu verstehen, die davon abhängig ist, welche Rolle in welcher Situation eingenommen wird (vgl. Forehand/Deshpandé/Reed 2002: 1087). Sheldon Stryker postulierte, dass Identitäten, die mit positiven Gefühlen verbunden sind, höhere Plätze in der persönlichen Hierarchie einnehmen und stärkere Gefühle auslösen (vgl. Stryker 1987, zit. n. Stets/Burke 2003: 20). Daraus ergeben sich mehr oder minder größere Angriffsflächen, die bestimmte Gruppenzugehörigkeiten somit vulnerabler, also verletzbarer, machen. Durch die Auswertung der Interviews und Gruppendiskussionen mittels der *Grounded Theory* (vgl. Strauss/Corbin 1996)

konnte eine Reihe von Gruppenzugehörigkeiten identifiziert werden, die von den befragten Sozialarbeiter_innen als Angriffsziele genannt wurden, so wie auch der von ihnen wahrgenommene Schweregrad dieser Anfeindungen (vgl. Ceresna et al. 2018: 253–260).

Vorfälle, die die Nationalität oder den Migrationshintergrund der Fachkräfte betrafen, wurden als nicht sonderlich schwerwiegend beschrieben. Stattdessen wurde die Ernsthaftigkeit einer solchen Anfeindung von den Interviewten durchgehend verneint oder heruntergespielt. Hinsichtlich geschlechtsspezifischer Abwertungen in der Arbeit mit Klient_innen berichteten die Befragten von gemischten Wahrnehmungen. Ihre Reaktionen auf derartige Erlebnisse hätten von Verärgerung und Entnervung bis zu Emotionslosigkeit und Nüchternheit gereicht. Beispielsweise erwähnte eine Sozialarbeiterin in einem Interview einen Vorfall, bei dem sie als Frau von einem männlichen Klienten abgelehnt wurde. Sie habe ihn schließlich verärgert darauf hingewiesen, dass kein männlicher Kollege im Dienst sei und er entweder mit ihr sprechen, oder wieder gehen könne. Eine andere befragte Sozialarbeiterin berichtete relativ nüchtern von Erlebnissen, bei denen sie von betrunkenen männlichen Klienten distanzlos und anzüglich behandelt wurde (vgl. Ceresna et al. 2018: 255–257).

In eine etwas deutlichere Richtung gingen Berichte über Homophobie, Abwertungen aufgrund von Religion bzw. Kultur und der Hautfarbe der Befragten. Derartige Gruppenzugehörigkeiten zeigten sich den Schilderungen nach als sehr vulnerabel, denn die Reaktionen der Sozialarbeiter_innen wurden von diesen als sehr emotional – wütend oder traurig – beschrieben (vgl. Ceresna et al. 2018: 258-260).

3. Macht und das einseitige Abhängigkeitsverhältnis zwischen Sozialarbeiter_in und Klient_in

Ein relevanter Faktor, der bei der Thematik berücksichtigt werden muss, ist das Verhältnis von Macht und Abhängigkeit zwischen Praktiker_in und Klient_in. Der Soziologe Norbert Elias erläuterte in *Was ist Soziologie?*, dass Macht dann vorliegt, wenn ein Mensch mehr von einem anderen abhängig ist als umgekehrt (vgl. Elias 1970, zit. n. Wolf 2014: 123). Dies bedeutet nach Elias aber nicht, dass der weniger mächtige Mensch gar keine Macht hat. Es besteht laut Elias eher eine Differenz zwischen beiden Abhängigkeiten (vgl. ebd.: 124). Damit wird der Vorstellung, dass nur eine Person die Macht hat und der/die Andere nicht, widersprochen. Ebenso bedeutet das, dass Macht ein Bestandteil von sozialen Beziehungen ist und nicht Merkmal eines einzelnen Menschen (vgl. ebd.: 124).

Macht in der Sozialen Arbeit ist grundsätzlich asymmetrisch. Die Praktiker_innen verfügen über ein Mehr an Ressourcen, beispielsweise durch materielle Hilfen und deren Vermittelbarkeit, durch kommunikative Zugangsmöglichkeiten oder alleine durch ihre „Informiertheit“ (vgl. Kraus 2014: 95f.).

Anfeindungen gegen Sozialarbeiter_innen lassen sich ohne den Aspekt der Macht nicht hinreichend untersuchen. Tatsächlich stellte sich dieser im Zuge der Auswertung der Interviews und Gruppendiskussionen auch als Schlüsselfaktor heraus: Denn die wahrgenommene Macht hat auch Einfluss darauf, wie Klient_innen ihren Betreuer_innen begegnen und nicht nur umgekehrt. Der Machtüberhang der Praktiker_innen wird im Falle von Beschimpfungen oder Ablehnungen nicht bzw. nicht länger anerkannt und die Machtbalance kann akut kippen, ganz besonders bei körperlichen Angriffen (vgl. Wolf 2014: 127). Es wurde in den Gesprächen auch von Erlebnissen berichtet, in denen der Machtüberhang der Sozialarbeiter_innen bereits von Anfang an von Klient_innen nicht anerkannt wurde, z.B. wenn die Fachkräfte zu einer „unliebsamen“ Gruppe gehörten oder ihnen diese Gruppenzugehörigkeit zumindest zugeschrieben worden ist. So wurde etwa von einem Fall berichtet, bei dem eine Klientin einen Sozialarbeiter mit Migrationshintergrund abgelehnt und einen „echten“ Österreicher gefordert habe (vgl. Ceresna et al. 2018: 274f.). Das Infragestellen der Machtposition der Sozialarbeiter_innen kann in solchen Situationen z.B. auf dem Bewusstsein beruhen, einen gesetzlichen Anspruch auf bestimmte Leistungen zu haben, welche die einzelnen Sozialarbeitenden einem nicht verwehren könnten.

4. Persönliche Betroffenheit von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit

4.1 Erscheinungsformen Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit

Bevor mit der Unterscheidung von konkreten Abwertungsformen fortgefahren wird, muss darauf hingewiesen werden, dass nicht jede Diskriminierung oder verletzende Aussage als Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit bezeichnet werden kann. Es wäre somit oberflächlich, hinsichtlich Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit nur undifferenziert von Angriffen und Gewalt zu sprechen. Diese Begriffe sind nicht ausreichend, da sie erstens viel zu allgemein sind und durch sie zweitens einige relevante Phänomene ausgeklammert werden. Die Schwierigkeit, einen passenden Überbegriff für alle Verhaltensweisen zu finden, die auf Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit basieren, liegt in deren Unterschiedlichkeit.

Doch von welchen Verhaltensweisen sprechen wir überhaupt? In der (vorwiegend englischsprachigen) Literatur zu aggressivem Verhalten gegen Sozialarbeiter_innen wird meist der allgemeine Begriff der Gewalt (*violence*) verwendet – sowohl für körperliche als auch verbale Attacken. Darunter fallen dort etwa beleidigende und rassistische Bemerkungen, das Eindringen in den persönlichen Raum, das Zerstören von Einrichtungsgegenständen, das Benutzen von Waffen, Gesten, Angriffe, unkooperatives Verhalten, Einschüchterungen und Drohungen (vgl. Pollack 2010: 278).

Brockman, Butt und Fisher (2001) haben in einer Studie vier Kategorien von rassistischen Vorfällen identifiziert. Die erste wird als „allgemeine Beschimpfungen“ bezeichnet. Darunter fallen z.B. fremdenfeindliche Schimpfwörter und abwertende Kommentare. Die weiteren Kategorien sind „rassistische Gewaltvorfälle“, „offene Ablehnungen“ und „verdeckte Ablehnungen“. Als offene Ablehnungen werden Fälle definiert, in denen Klient_innen äußern, dass sie nicht von Sozialarbeiter_innen aus bestimmten Gruppen betreut werden möchten. Verdeckte Ablehnungen liegen der Kategorisierung entsprechend dann vor, wenn nicht aus Worten, sondern aus dem Verhalten ersichtlich wird, dass Mitarbeiter_innen bestimmter Ethnien oder sozialer Gruppen abgelehnt wurden (vgl. dazu Brockman/Butt/Fisher 2001: 4–6).

Diese Kategorien aus der Fachliteratur ergeben bereits ein differenzierteres, aber immer noch nicht vollständiges Bild aller Erscheinungsformen gruppenbezogener Anfeindungen. Vorfälle, über die in den durchgeführten Interviews und Gruppendiskussionen berichtet wurde, hatten hingegen noch andere, bisher nicht genannte Ausprägungen zum Inhalt. Als weitere Kategorien für die Erscheinungsformen von Menschenfeindlichkeit wurden durch die Auswertung der Interviews Vorurteile bzw. Stereotype und menschenfeindliche Symbole identifiziert. Vorfälle mit körperlicher Gewalt wurden von den Befragten nicht erwähnt (vgl. Ceresna et al. 2018: 265).

4.2 Gruppenbezogene verbale Angriffe und Abwertungen gegenüber Sozialarbeiter_innen

Schon mehrere Studien haben versucht, Zahlen zu verbalen Angriffen gegen Sozialarbeiter_innen zu erheben. Ringstad (2005: 305) listet eine Reihe von Befragungsstudien auf, in denen zwischen 42% und 97% der Sozialarbeiter_innen angaben, schon mindestens einmal in ihrem Beruf verbal angegriffen (d.h. beschimpft) worden zu sein. Das ist eine große Spannweite, die jedoch sicherlich auch durch unterschiedliche zugrundeliegende Definitionen und Erhebungsmethoden zustande kommen kann. Nichtsdestotrotz legen die Zahlen eine große Häufigkeit derartiger Vorfälle nahe.

In den von Ringstad rezipierten Erhebungen ging es jedoch um allgemeine verbale Ausfälle, ohne eine Fokussierung auf solche, die die Zugehörigkeit der Sozialarbeiter_innen zu gewissen sozialen Gruppen betroffen haben. In den für die Masterarbeit geführten Interviews und Gruppendiskussionen wurden Sozialarbeiter_innen unter anderem nach Erlebnissen gefragt, in denen sie persönlich mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit konfrontiert waren. Verbale Anfeindungen wurden dabei – im Einklang mit den eben genannten Forschungsergebnissen anderer Studien – eindeutig am häufigsten genannt. Generell hatte der Großteil der berichteten verbalen Angriffe Frauen- und Ausländerfeindlichkeit zum Inhalt (vgl. Ceresna et al. 2018: 266).

Doch wie reagieren die Praktiker_innen auf verbale Entgleisungen, die ihre Gruppenzugehörigkeiten betreffen? Einige der Befragten unterstrichen ihre Pflicht,

ihre Aufgaben auch dann zu erfüllen, wenn es Anfeindungen oder bedenkliche Einstellungen gibt. Das bedeutete in den konkreten Fällen, dass Klient_innen die Angebote der jeweiligen Einrichtung trotzdem nutzen konnten. Dies wurde in den Gesprächen nicht nur damit begründet, dass dies etwa die Leitbilder oder internen Richtlinien einfordern würden, sondern damit, dass viele Beratungsstellen zum letzten Auffangnetz gehören und die Klient_innen einen gesetzlichen oder ethischen Anspruch auf deren Leistungen haben (vgl. Ceresna et al. 2018: 267). Wenn wir an den Faktor Macht zurückdenken, lässt sich hier der Schluss ziehen, dass der Machtüberhang von Mitarbeiter_innen in bestimmten Einrichtungen offenbar bewusst nicht eingesetzt wird, um gegenzulenken oder zu sanktionieren. Stattdessen wird sogar den Klient_innen die Macht überlassen, die ihnen gesetzlich zustehenden Leistungen einzufordern, auch bei problematischen Einstellungen den Mitarbeiter_innen gegenüber.

Andere befragte Sozialarbeiter_innen zeigten sich in gewissen Situationen von der gegenteiligen Herangehensweise überzeugt. Klient_innen, die sich ihnen gegenüber z.B. rassistisch äußerten, wurden – in Abhängigkeit vom Schweregrad der Entgleisungen – von ihnen nicht weiter betreut. Beispielsweise wurde in einem Interview angemerkt, rassistische Beschimpfungen würden ganz klar die Grenzen des Akzeptablen überschreiten (vgl. Ceresna et al. 2018: 260). Auch in solchen Fällen wird wieder der Faktor Macht offenkundig. Das bedeutet, es steht manchen Sozialarbeiter_innen an ihren Arbeitsplätzen frei zu entscheiden, wann und wo der Punkt erreicht ist, an dem sie mit einer Person nicht mehr weiterarbeiten möchten.

Andere befragte Sozialarbeiter_innen wiederum haben in gewissen Einrichtungen und Situationen nicht immer, sondern nur in Ausnahmefällen die Möglichkeit, Betreuungsbeziehungen bei derartigen Problemen zu beenden oder gewisse Verhaltensweisen zu sanktionieren. Auch diese Befragten betonten den Anspruch der Klient_innen auf Leistungen, die man ihnen nicht vorenthalten dürfe. Daraus resultierte für viele der Interviewten ein Gefühl geringen Handlungsspielraums. Alternativen wie etwa Bezugsbetreuungen innerhalb des Teams zu tauschen, gab es gemäß der Aussagen der Befragten nur in Ausnahmesituationen. Eine weitere Zusammenarbeit mit Personen, von denen menschenfeindliche Beschimpfungen erfahren wurden, verläuft nach Ansicht der befragten Fachkräfte allerdings nicht ohne Probleme, denn die Beschimpfungen und Abwertungen der Klient_innen können vielfach nicht vergessen werden und bleiben stets im Hinterkopf (vgl. Ceresna et al. 2018: 268f.). Das impliziert, dass die weitere Betreuungsbeziehung, sofern es eine gibt, beeinträchtigt ist.

Jedoch wurden von den interviewten Fachkräften weitere Optionen genannt, um auf gruppenbezogene Beschimpfungen und Abwertungen zu reagieren. Eine dieser Interventionsstrategien ist das Argumentieren. Das heißt, die Intervention liegt darin, den/die Täter_in mit dem eigenen Standpunkt zu konfrontieren. Jedoch besteht entsprechend der Darstellung der Befragten bei dieser Herangehensweise die Gefahr

des Aufschaukelns der Aggression oder einer sonstigen weiteren Eskalation. Als Voraussetzung dafür, mit Diskussionen auf verbale Angriffe zu reagieren, wurde die Zugänglichkeit der Täter_innen genannt. Ist diese nicht gegeben, habe auch eine Argumentation keinen Sinn (vgl. Ceresna et al. 2018: 270f.)

Die bisher erläuterten Interventionsstrategien hatten alle die Gemeinsamkeit, dass die Befragten von Vorfällen oder Erlebnissen berichteten, in denen sie auf sich alleine gestellt waren. Daneben gibt es selbstverständlich auch Situationen, in denen Kolleg_innen oder Vorgesetzte unterstützend eingreifen. Mit der Anwesenheit dieser wurden Erleichterung und ein Gefühl der Sicherheit in misslichen Situationen in Verbindung gebracht.

4.3 Persönliche Betroffenheit von menschenfeindlichen Symbolen

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit in der Beratung und Betreuung muss nicht zwingend verbal oder durch konkrete Verhaltensweisen auftreten. Sie kann den Sozialarbeitenden auch in Form von Symbolen begegnen: Sei es nun auf Kleidung, durch Tattoos oder Ähnliches. Die Umstände bei Begegnungen mit Hass-Symbolen sind andere als z.B. bei persönlichen rassistischen Beschimpfungen oder Bedrohungen. Verbale Angriffe können etwa nicht ohne weiteres ignoriert werden. Hingegen verlangen Symbole praktisch nicht zwingend nach einer Reaktion, da der/die Träger_in nicht unbedingt feindselig, sondern durchaus auch freundlich, neutral oder sogar ohne jede Absicht auf Abwertung des Gegenübers auftreten kann.

4.4 Gruppenbezogene offene Ablehnung von Sozialarbeiter_innen

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit in der sozialarbeiterischen Praxis kann sich auch durch ablehnende Verhaltensweisen äußern. Ablehnungen, die verbal geäußert werden, sind naturgemäß eindeutiger als solche, die verdeckt vonstatten gehen und aus dem Verhalten interpretiert werden müssen. Wir werden jedoch im Folgenden sehen, dass auch vermeintliche offene Ablehnungen aufgrund von Merkmalen oder Gruppenzugehörigkeiten gar keine feindseligen Ablehnungen in diesem Sinne sein müssen, sondern dass andere Bedürfnisse dahinter liegen können.

Zunächst wurde in den Interviews zum größten Teil von Ablehnungen durch Klient_innen berichtet, die auf den Migrationshintergrund oder das (weibliche) Geschlecht der Sozialarbeiter_innen zurückgeführt wurden. Von einem Sozialarbeiter wurde in einer Gruppendiskussion berichtet, er sei von einer Klientin vehement abgelehnt worden, da sein Nachname auf einen Migrationshintergrund hindeutet. Die Klientin, die objektiv betrachtet in einem Abhängigkeitsverhältnis zum Sozialarbeiter stand, erkannte die Machtposition des Beraters offenbar nicht an, sondern sah sich

aufgrund ihrer Nationalität – als „richtige“ Österreicherin – scheinbar selbst in der Position, Forderungen zu stellen. Das heißt, sie sah den Machtüberhang bei sich selbst. Der Sozialarbeiter gab an, er habe sich von seiner ersten, präventiven Strategie – nämlich bewusst im Dialekt zu sprechen, um seinen Migrationshintergrund zu verschleiern und keine Angriffsfläche zu bieten – erhofft, dass die Klientin nichts von seiner ausländischen Abstammung bemerken und es nicht zur Eskalation kommen würde. Dennoch habe sie einen Akzent „herausgehört“, woraufhin sie ihn beschimpft und abgelehnt habe. Der Sozialarbeiter berichtete weiter, dass er die Unterhaltung schließlich abgebrochen habe, und zwar nach mehreren erfolglosen Versuchen, die Situation zu beruhigen (vgl. Ceresna et al. 2018: 274-277).

Neben eindeutigen Fällen wie diesem gibt es aber auch solche, bei denen trotz vermeintlich offener, verbal geäußerter Ablehnung etwas anderes im Hintergrund liegt als Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit, nämlich besondere Bedürfnisse bzw. legitime Wünsche hinsichtlich der beratenden Person. In den Interviews wurde dieser Unterschied im Zusammenhang mit Sexismus genannt. Sexismus als Überzeugung von Gleichwertigkeitsunterschieden zwischen den Geschlechtern und der Überlegenheit des Mannes (vgl. Grau 2017: 8) muss nicht zwingend der Grund für die Ablehnung von weiblichen oder männlichen Berater_innen sein. Daneben können auch geschlechtersensible Themen die Ursache für Wünsche nach gleichgeschlechtlichen Berater_innen sein. Die Unterscheidung ist auf den ersten Blick nicht immer leicht und die Schwierigkeit besteht laut den interviewten Fachkräften oft darin zu erkennen, welcher Fall vorliegt (vgl. Ceresna et al. 2018: 277f.). Geschlechtersensible Themen können es an sich haben, dass es sich um private bzw. intime Sachverhalte handelt, die von den Klient_innen womöglich nur ungern bereits am Empfang genannt werden wollen.

Grundsätzlich sind derartige Situationen nicht nur bei geschlechterbezogenen Ablehnungen, sondern auch bei allen anderen denkbar, z.B. wenn es um Sprache, Herkunft oder Religion geht.

4.5 Gruppenbezogene verdeckte Ablehnung von Sozialarbeiter_innen

Rassistische Denkweisen und Diskriminierung sind heute nach wie vor üblich, aber viel subtiler und komplexer als früher (vgl. Helms 2015: 139f.). Deshalb sind diskriminierende Verhaltensweisen erstens oft schwer zu erkennen und können zweitens von den Täter_innen leicht gerechtfertigt werden (vgl. Reid/Foels 2010: 292). Das macht es ebenfalls schwieriger, subtile Diskriminierung zu sanktionieren.

Verdeckte Ablehnung liegt vor, wenn diese nicht verbal geäußert, sondern in Form von Verhaltensweisen oder Einstellungen erkennbar wird (vgl. Brockmann et al. 2001: 5). Diese hinterlassen bei den abgelehnten Personen oft ein Gefühl von Unsicherheit, da Absicht und Hintergrund dieser Verhaltensweisen erst interpretiert werden

müssen. Eine der befragten Sozialarbeiter_innen berichtete von einem gelegentlichen Verdacht, in der Betreuung auf latente Ablehnung zu stoßen, und zwar in Form von unkooperativem Verhalten und mangelnder Mitarbeit einiger Klient_innen. Dinge würden nicht funktionieren oder gar nicht passieren – bei den Kolleg_innen hingegen schon. Sie äußerte diesbezüglich große Unsicherheit und meinte weiter, sie werde nie wissen, ob es an ihrer Religion, ihrem Geschlecht, der sexuellen Orientierung, ihrem Migrationshintergrund oder an Antipathie liege, dass sie von manchen Klient_innen nicht gemocht werde. Das heißt, sie empfindet es bei derartigen Verhaltensweisen als schwierig, zwischen Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit und Antipathie zu differenzieren (vgl. Ceresna et al. 2018: 279f.).

Eine andere Sozialarbeiterin berichtete in einer Gruppendiskussion, sie habe eine junge Klientin, die Kopftuch trägt und von ihrem strengen Vater lange Zeit zur Beratung begleitet wurde. Es sei spürbar gewesen, dass es dem Vater nicht recht gewesen ist, seine Tochter in die Hände einer liberalen muslimischen Betreuerin zu geben, die kein Kopftuch trägt. Sie vermutete fehlende Identifikation als Grund für das ablehnende Verhalten des Vaters. Dieser habe sich für seine Tochter wohl eine Sozialarbeiterin mit ähnlichen religiösen Werten oder Vorstellungen erhofft (vgl. Ceresna et al. 2018: 280). Darin wird die zu Beginn erwähnte Erwartungshaltung, die Klient_innen ihren Berater_innen gegenüber haben können, ganz deutlich. Von den betreuenden Sozialarbeiter_innen wird offenbar manchmal erwartet, nach den gleichen Wertvorstellungen zu leben wie die Klient_innen selbst. Stimmen die Werte nicht überein, fehlt die Identifikation und Ablehnung kann die Folge sein.

Hinsichtlich ihrer Reaktionen scheinen die Fachkräfte derartige Ablehnungen durchwegs nicht zu akzeptieren, d.h. sie gaben zum überwiegenden Teil an, den diesbezüglichen „Wünschen“ der Klient_innen nicht nachzukommen. Stattdessen setzten sie auf die Dauer der Betreuungsbeziehung, welche, so die Hoffnung, ihre eigenen Gruppenzugehörigkeiten für die Klient_innen über die Zeit gleichgültig werden lässt, die Akzeptanz erhöht und das ablehnende Verhalten verringert (vgl. Ceresna et al. 2018: 290).

Sehr große Unsicherheit gab es unter den befragten Sozialarbeiter_innen darüber, ob es sich bei gewissen Verhaltensweisen ihrer Klient_innen um Ablehnungen, oder um harmlose, religiös bzw. kulturell bedingte Umgangsformen handelte. So berichteten einige der befragten Sozialarbeiterinnen, männliche, muslimische Klienten hätten ihnen zur Begrüßung nicht die Hände schütteln wollen. Das Verweigern des Händeschüttelns wurde von manchen als ablehnende Geste verstanden. Andere meinten, es gehe dabei eigentlich nicht um die Verweigerung einer Begrüßung, sondern um die Vermeidung von Körperkontakt, besonders nach rituellen Waschungen, die einem Gebet vorangehen (vgl. Ceresna et al. 2018: 282f.).

An den vorgebrachten Beispielen ist zu erkennen, dass Verhaltensweisen von Klient_innen, bei denen es sich möglicherweise um latente Ablehnungen handeln

könnte, bei den Sozialarbeiter_innen Unsicherheit auslösen und Missverständnisse verursachen. Auch kann auf Gruppen bezogenes ablehnendes Verhalten der Klient_innen nicht immer eindeutig von Misstrauen gegenüber den Fachkräften (z.B. aufgrund früherer, schlechter Erfahrungen mit Sozialarbeiter_innen allgemein) abgegrenzt werden. Jedenfalls zeigt sich, dass es eine Notwendigkeit zur Differenzierung gibt, denn was genau im Einzelfall vorliegt, ist oft nicht zu erkennen.

4.6 Vorurteile und Stereotype

Auch Konfrontationen mit Vorurteilen, Stereotypen, Geschlechterrollen und Sexismus wurden von den interviewten Fachkräften als Erlebnisse geschildert. Dabei handelt es sich zwar nicht um Angriffe im engeren Sinn, auch nicht prinzipiell um Diskriminierung oder Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit per Definition. Es sind jedoch – genau wie die bisher beschriebenen Erscheinungsformen – ebenfalls Erfahrungen, von denen Sozialarbeiter_innen in der Praxis negativ und persönlich betroffen sein können.

Stereotype dienen dazu etwas zu charakterisieren, beispielsweise Gegenstände, Personen oder Gruppen. Es handelt sich um verallgemeinernde, vereinfachende und klischeehafte Bilder (vgl. Friesenhahn 2000: 1). Vorurteile sind Urteile, welche ohne vorherige Erfahrung oder Reflexion über etwas gefällt werden. Sie sind von positiven oder negativen Gefühlen begleitet und nur schwer veränderbar (vgl. ebd.: 1f.). Im Grunde sind Stereotype und Vorurteile nicht per se etwas Schlechtes, da sie auch die Komplexität unserer Umwelt reduzieren. Sie schaffen Orientierung, indem Menschen, Gruppen, Handlungen oder Situationen nicht ständig neu interpretiert werden müssen (vgl. ebd.: 1). Problematisch können sie erst durch ihre Inhalte werden. So berichtete eine der interviewten Sozialarbeiter_innen jüdischen Glaubens von einer Situation, in der sie mit Klient_innen am Tisch gesessen sei. Jemand habe dann ein verbreitetes Stereotyp über Juden und Jüdinnen geäußert, und zwar, dass alle jüdischen Menschen reich seien. Die Betroffene erzählte, dass dies sie sehr verärgert hat und sie es zu einer persönlichen Angelegenheit erklärt hat (vgl. Ceresna et al. 2018: 283f.).

Ein Begriff, der unter die breite Kategorie von Stereotypen fällt, ist jener der Geschlechterstereotype. Bettina Hannover definiert diese als persönliche Überzeugungen über vermeintlich typische Eigenschaften von Männern und Frauen (vgl. Hannover 2006, zit. n. Athenstaedt/Alfermann 2011: 14). Eine Sozialarbeiterin berichtete von einer Situation, in der sie von einem Klienten nicht selbst nach einer Werkzeugkiste, sondern nach einem männlichen Kollegen gefragt wurde, damit dieser ihm zeigen könne, wo sich die Kiste befindet. Der Fragende sei scheinbar davon ausgegangen, sie als Frau wisse nicht, wo die Werkzeugkiste zu finden sei. Ihrer Erzählung nach habe sie empört auf die Aussage reagiert (vgl. Ceresna et al. 2018: 284f.).

4.7 Sonstige Erscheinungsformen

Neben den Genannten gibt es noch eine Vielzahl anderer Arten von Anfeindungen, die gegen Praktiker_innen gerichtet werden und die nicht zwingend auf Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit beruhen müssen. Dazu zählen etwa körperliche Gewalt, Zerstörung von Einrichtungsgegenständen, sexuelle Belästigung und Ähnliches. Die wissenschaftliche Literatur hierzu ist bereits relativ umfangreich.³ In den Interviews und Gruppendiskussionen wurde davon nicht berichtet.

5. Diskussion, weitere Erkenntnisse und Ausblick

Anhand der erhobenen Daten wurde ersichtlich, dass sich Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit gegen Sozialarbeiter_innen offenbar zum überwiegenden Teil auf solche Gruppenzugehörigkeiten bezieht, die äußerlich erkennbar sind. Diese Beobachtung ist konform mit einer Erkenntnis des *Antimuslimischen Rassismus Reports 2017*. Demnach handelt es sich bei 98% der Opfer von antimuslimischem Rassismus um Frauen, da diese aufgrund ihrer Kopfbedeckung als Muslime erkannt werden (vgl. Dokumentations- und Beratungsstelle Islamfeindlichkeit und antimuslimischer Rassismus 2018: 37).

In den Gesprächen mit den Sozialarbeiter_innen wurden besonders die Herkunft bzw. der Migrationshintergrund (i.d.R. erkennbar durch Sprache, äußere Erscheinung, Namen) und das (weibliche) Geschlecht als Ziele von Abwertungen genannt. Dabei handelt es sich zugleich um jene Identitäten, die von den Befragten als weniger vulnerabel dargestellt wurden. Religionszugehörigkeit, politische Einstellungen oder die sexuelle Orientierung hingegen wurden in den Berichten nur vereinzelt als Ziele von Abwertungen genannt. Das sind Merkmale, die gewöhnlich (unter Ausnahme von religiösen Kopfbedeckungen) nicht sofort erkennbar sind. Dennoch scheinen diese Überzeugungen und Identitäten deutlich mehr persönliche Angriffsfläche zu bieten und verletzlicher zu sein. Ein Grund dafür könnte im „selbsterklärten“ Charakter und somit in der höheren persönlichen Relevanz dieser Identitäten liegen.

Ablehnungen beziehen sich laut den Berichten der Praktiker_innen ebenfalls häufig auf ihren Migrationshintergrund oder ihr (weibliches) Geschlecht. Erwähnenswert ist hier nochmals die von einigen Befragten selbst angesprochene, notwendige Differenzierung zwischen Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit und speziellen, legitimen Bedürfnissen von Klient_innen. Solche Bedürfnisse können in bestimmten Situationen den Wunsch nach bestimmten Berater_innen bedingen. Noch schwieriger von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit zu unterscheiden sind gewisse religiös bzw. kulturell begründete Sitten, beispielsweise wenn es um die Vermeidung eines Händedrucks geht. In der Einschätzung sowie im Umgang mit derartigen Situationen

gingen die Ansichten der befragten Fachkräfte auseinander (vgl. Ceresna et al. 2018: 283).

Generell wurde deutlich, dass die Interviewten in den Diskussionen unterschiedliche Vorstellungen von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit und Diskriminierung hatten. Manche fassten diesen Begriff enger auf, andere lockerer, oft wurde auch der Kontext miteinbezogen. Zum Beispiel vertrat einer der Befragten die Ansicht, dass es sich keinesfalls um einen diskriminierenden Ausdruck handle, wenn er von seinen jugendlichen Klient_innen „Schwabo“ (ein abwertendes Wort für Österreicher_innen oder generell deutschsprachige Menschen) genannt wird. Eine andere Sozialarbeiterin erwähnte einen Vorfall, bei dem sie aufgrund ihrer Herkunft von einem Klienten abgelehnt wurde, obwohl dieser aus demselben Herkunftsland stammt wie sie selbst. In diesem Zusammenhang verwendete sie explizit den Ausdruck Diskriminierung. Es gab auch häufig Widersprüche: In nahezu allen Gesprächen wurde gesagt, man hätte keine Anfeindungen erlebt – während kurz darauf jedoch von entsprechenden Vorfällen berichtet wurde. So gab eine Sozialarbeiterin beispielsweise an, im Beruf nie angefeindet worden zu sein, meinte wenig später aber, sie habe im Rahmen eines beruflichen Aufenthalts in England als Ausländerin sehr wohl Abneigung vonseiten der Klient_innen erfahren (vgl. Ceresna et al. 2018: 266).

Die Aussagen der Befragten lassen diesbezüglich auf große Unsicherheit gegenüber Begriffsdefinitionen oder aber der Einschätzung bzw. Wahrnehmung von Vorfällen schließen. Bereits in früheren Befragungsstudien wurden Begriffe wie Diskriminierung, Rassismus, Gewalt usw. bewusst offengelassen. Dort wurde z.B. argumentiert, das Urteil darüber, ob Menschenfeindlichkeit oder Gewalt vorliegt, sollte bei den Befragten liegen, um der subjektiven Wahrnehmung gerecht zu werden (vgl. Jayaratne et al. 2004: 447).

Unsicherheit wurde auch in den Aussagen hinsichtlich der Reaktionen und Interventionen offensichtlich. Die überwiegende Mehrheit der Befragten konnte keine allgemeine Regel für das Reagieren auf Anfeindungen oder Ablehnungen formulieren. Nur die Wenigsten nannten für konkrete Situationen auch konkrete, übliche Handlungsweisen. Im Allgemeinen scheint es, als würde die Entscheidung für eine Intervention intuitiv getroffen werden. Sanktionen (z.B. Hausverbote, Beendigung der Betreuung) als Interventionsformen bei persönlichen Anfeindungen kamen in nahezu keinem Interview zur Sprache und dürften somit – zumindest unter den Befragten – auch eher unüblich sein. Einer der möglichen Gründe dafür könnten die gesetzlichen Ansprüche der Klient_innen auf die jeweiligen Sozialleistungen sein – so die Argumentation der Befragten. Allerdings muss auch darauf hingewiesen werden, dass es nicht in allen Einrichtungen, Bereichen und Settings die Möglichkeit gibt, Sanktionen wie Hausverbote zu setzen.

Ein weiterer Grund für schwankende Interventionsstrategien könnte in der bereits erwähnten Unsicherheit liegen. Nicht nur bezüglich der Interpretation der Aussagen oder Verhaltensweisen, sondern auch hinsichtlich der eigenen Reaktionen wurde dies in Hinblick auf Ablehnungen besonders deutlich, da es sich bei diesen nicht um Anfeindungen per se handelt. Zusätzlich zur Unsicherheit könnte der unterschiedliche Umgang an einem komplexen Zusammenspiel aus Persönlichkeits- und Situationsunterschieden liegen (vgl. Gelber/McNamara 2016: 4), was sicherlich zur Schwierigkeit beiträgt, Muster zu erkennen. Nicht vergessen werden darf dabei auch die persönliche Wichtigkeit der jeweils angegriffenen Identität und das Ausmaß an Macht, das den Klient_innen zugestanden wird.

Auffällig ist darüber hinaus eine Gemeinsamkeit, die sich durch alle Gespräche zog. Zu keinem Zeitpunkt wurde die Option des Nicht-Reagierens bei persönlichen Abwertungen angesprochen. Ging es um Aussagen von Klient_innen, die die Fachkräfte nicht selbst betroffen haben, wurde dies zwar erwähnt und diskutiert. Während also zumindest unter gewissen Bedingungen die Möglichkeit im Raum zu stehen scheint, nicht oder erst später zu reagieren, ist dies im Falle einer direkten Anfeindung jedoch anscheinend nicht der Fall. Man kann davon ausgehen, dass – bedingt durch die Adressierung an die Sozialarbeiter_innen – ein Ignorieren der Anfeindungen nicht in Frage kommt.

Einige Aspekte, die ebenfalls für die Thematik relevant sind, wurden im Zuge der Interviews nicht besprochen: die nachträgliche Reflexion, das Verarbeiten und das psychische Wohlbefinden im Zusammenhang mit den persönlichen Angriffen. Zwar wurden die in der konkreten Situation durchlebten Emotionen des Öfteren benannt (beispielsweise Wut, Ärger, Unverständnis, sogar Spaß), aber es wurde niemals über nachträgliches Grübeln oder Nachdenken berichtet. Auch nicht über psychische Belastungen, die sich in der Konfrontation mit derartigen Abwertungen ergeben könnten. Die zukünftige Forschung ist gefragt, sich diesem Aspekt genauer zu widmen.

Generell verbleiben zu diesem sehr umfangreichen Thema noch viele offene Fragen, und es ist nicht anzunehmen, dass der Gegenstand an Relevanz und Aktualität verlieren wird. Damit ist großes Potenzial für weitere Forschungsvorhaben vorhanden.

Verweise

¹ Bei diesem Beitrag handelt es sich um einen gekürzten Abschnitt aus einer Gruppenmasterarbeit mit dem Titel *Der Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Sozialen Arbeit*. (Ceresna/Milicevic/Unger/Weißböck/Windpassinger/Windpassinger 2018)

² Der Begriff Identität darf hier nicht verwechselt werden mit der Persönlichkeit eines Menschen. Vielmehr wird in diesem Artikel darunter die persönliche soziale Verortung verstanden bzw., im engeren Sinn, das Zugehörigkeitsgefühl zu einer Gruppe.

³ Zum Beispiel: Zelnick et al. 2013; Pollack 2010; Ringstad 2005; Harris/Leather 2012; Fent 2000; Brockmann 2002; Jayaratne/Croxtton/Mattison 2004.

Literatur

- Athenstaedt, Ursula/Alfermann, Dorothee (2011): Geschlechterrollen und ihre Folgen. Eine sozialpsychologische Betrachtung. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Brockmann, Michaela (2002): New Perspectives on Violence in Social Care. In: *Journal of Social Work*, 2(1), S. 29–44.
- Brockmann, Michaela/Butt, Jabeer/Fisher, Mike (2001): The Experience of Racism: Black Staff in Social Services. In: *Research Policy and Planning*, 19(2), S. 1–10.
- Ceresna, Jasmin/Milicevic, Sanda/Unger, Thomas/Weißenböck, Karin/Windpassinger, Gernot/Windpassinger, Julia (2018): Der Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Sozialen Arbeit. Masterarbeit, Fachhochschule St. Pölten.
- Dokumentations- und Beratungsstelle Islamfeindlichkeit und antimuslimischer Rassismus (2018): Antimuslimischer Rassismus Report 2017. <https://www.dokustelle.at/app/download/8521295/Antimuslimischer+Rassismus+Report+2017.pdf> (05.02.2019).
- Fent, Hanspeter (2000): Gewalt gegenüber Sozialarbeitenden – Sie fällt nicht aus heiterem Himmel! In: *SozialAktuell*, Nr. 13, 32/2000, S. 12–19.
- Forehand, Mark R./Deshpandé, Rohit/Reed, Americus (2002): Identity Saliency and the Influence of Differential Activation of the Social Self-Schema on Advertising Response. In: *Journal of Applied Psychology*, 87(6), S. 1086–1099.
- Friesenhahn, Günter (2000): Stereotypen und Vorurteile. <https://www.dija.de/fileadmin/medien/downloads/Dokumente/Guenter2IKL.pdf> (19.02.2018).
- Gelber, Katharine/McNamara, Luke J. (2016): Evidencing the harms of hate speech. In: *Social Identities*, 22(3), S. 324–341.
- Grau, Andreas (2017): Zum Konzept der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit im lokalen Raum. In: Bozay, Kemal/Borstel, Dierk (Hg.): *Ungleichwertigkeitsideologien in der Einwanderungsgesellschaft*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 7–23.
- Harris, Barbara/Leather, Phil (2012): Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff. In: *British Journal of Social Work*, 42, S. 851–869.
- Heitmeyer, Wilhelm (2012): Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit (GMF) in einem entsicherten Jahrzehnt. In: Heitmeyer, Wilhelm (Hg.): *Deutsche Zustände*. Folge 10. Berlin: Suhrkamp, S. 15–42.
- Heitmeyer, Wilhelm (2005): Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. Die theoretische Konzeption und empirische Ergebnisse aus 2002, 2003 und 2004. In: Heitmeyer, Wilhelm (Hg.): *Deutsche Zustände*. Folge 3. Frankfurt: Suhrkamp, S. 13–34.
- Helms, Janet E. (2015): Taking Action against racism in a post-racism era: The origins and almost demise of an idea. In: *The Counseling Psychologist*, 43, S. 138–145.
- Hogg, Michael A./Vaughan, Graham M. (2008): *Social Psychology*. 5. Aufl. Essex: Pearson Education Limited.
- Jayaratne, Srinika/Croxtton, Tom A./Mattison, Debra (2004): A National Survey of Violence in the Practice of Social Work. In: *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 85(4), S. 445–453.
- Kleve, Heiko (2002): Systemische Kontextklärung in der sozialarbeiterischen Beratung. Handreichung zur Klärung des Kontextes in acht praktischen Schritten. In: *Sozialmagazin*. Die Zeitschrift für Soziale Arbeit, 27, 3/2002, S. 16–23.
- Kraus, Björn (2014): Soziale Arbeit – Macht – Hilfe und Kontrolle. Die Entwicklung und Anwendung eines systemisch-konstruktivistischen Machtmodells. In: Kraus, Björn/Krieger Wolfgang (Hg.):

- Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung. 3. überarbeitete und erweiterte Auflage. Lage: Jacobs, S. 95–160.
- Pollack, Daniel (2010): Social work and violent clients: An international perspective. In: International Social Work, 53(2), S. 277–282.
- Reid, Landon D./Foels, Rob (2010): Cognitive complexity and the perception of subtle racism. In: Basic and Applied Social Psychology, 32, S. 291–301.
- Ringstad, Robin (2005): Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. In: Social Work, 50(4), S. 305–313.
- Stets, Jan E./Burke, Peter J. (2003): A Sociological Approach to Self and Identity. In: Leary, Mark R./Tangney, June P. (Hg.): Handbook of self and identity. New York: Guilford Press, S.128–152. https://www.researchgate.net/publication/252385317_A_Sociological_Approach_to_Self_and_Identity (23.12.2017).
- Strauss, Anselm/Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.
- Wolf, Klaus (2014): Zur Notwendigkeit des Machtüberhangs in der Erziehung. In: Kraus, Björn/Krieger, Wolfgang (Hg.): Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung. Lage: Jacobs, S. 121–159.
- Zelnick, Jennifer R./Slayter, Elspeth/Flanzbaum, Beth/Butler, Nanci G./Domingo, Beryl/Perlstein, Judith/Trust, Carol (2013): Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. In: Health & Social Work, 38(2), S. 75–85.

Über den Autor

Mag. Thomas Unger, MA

thomas.unger1@hotmail.com

Hat Psychologie und Soziale Arbeit studiert und war mehrere Jahre lang in der *Wiener Wohnungslosenhilfe* tätig. Seit Herbst 2018 ist er im regionalen Kompetenzzentrum der *Suchthilfe Wien* beschäftigt, wo sein Hauptaufgabengebiet in der sozialen Diagnostik liegt.