

soziales_kapital

wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit

Nr. 22 (2019) / Rubrik „Junge Wissenschaft“ / Standort St. Pölten

Printversion:

<http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/641/1155.pdf>

Gernot Windpassinger, Karin Weißenböck, Jasmin Ceresna & Julia Windpassinger:

Unsicherheit im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit

Zusammenfassung

Der vorliegende Beitrag befasst sich mit der Wahrnehmung und dem Umgang von Sozialarbeiter_innen mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit. Wir gehen zunächst darauf ein, inwiefern Sozialarbeiter_innen in Bezug auf das Thema einen Auftrag sehen und welche Motivationsfaktoren und Argumentationsmuster dafür herangezogen werden. Darüber hinaus wird in diesem Artikel dargelegt, welche Interventionsformen und Strategien in der Praxis vorhanden sind und wie das Setting darauf Einfluss nimmt. Welche Schlussfolgerungen sich daraus ziehen lassen, soll abschließend behandelt werden.

Schlagnvorte: Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit, Interventionsformen, Auftrag, Argumentationsmuster, Setting, Unsicherheit

Abstract

The article evaluates social workers' ability, to deal with group-focused enmity in their daily work. First, we establish the extent to which social workers see themselves as having a mandate regarding this issue, as well as highlight which motivational factors play a role and which argumentative patterns are currently in use. Furthermore, we present which options for intervention are available to social workers and how the setting influences these. Finally, we present the conclusions that can be drawn from the presented facts.

Keywords: group focused enmity, interventions, mandate, argumentative patterns, setting, uncertainty

1. Einleitung

Antisemitismus, Rassismus, Xenophobie, Homophobie, Dschihadismus und Rechtsradikalismus sind Phänomene, die den Berufsalltag von Sozialarbeiter_innen begleiten. Zahlreiche Studien, Handreichungen und Methoden befassen sich mit Rechtsextremismus und Jugendarbeit, die Erwachsenensozialarbeit im Zusammenhang mit Phänomenen der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit ist kaum beforscht. Im Zuge eines viersemestrigen Forschungsprozesses an der Fachhochschule St. Pölten wurde versucht diese Lücke zu kartografieren und Ansätze zu entwickeln. Ziel der Untersuchung war, Kriterien zu identifizieren, nach denen Sozialarbeiter_innen in Konfrontation mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit handeln, um den Umgang mit dem Thema im Einzelsetting und Gruppensetting in der Praxis darzulegen. Neun Studierende des Masterstudienganges der Sozialen Arbeit interviewten und diskutierten mit Praktiker_innen und Adressat_innen im Rahmen eines Forschungsdesigns, das nach Maßgaben der *Grounded Theory* entwickelt wurde (vgl. Ceresna et al.: 20–35). Das Forschungsinteresse war auf das Erleben und den Umgang von Sozialarbeiter_innen mit Klient_innen, Kolleg_innen und Kooperationspartner_innen gerichtet. Unterschiedliche Handlungsfelder und Settings der Sozialen Arbeit wurden in den Blick genommen. Nachfolgend werden zentrale Erkenntnisse der Masterarbeit *Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Sozialen Arbeit* dargestellt: Beginnend mit der Frage danach, wer oder was Sozialarbeiter_innen den Auftrag erteilt, strategische Umgangsformen mit menschenfeindlichen Handlungen und Haltungen zu erproben, über Entscheidungsmomente, die Reaktionen im alltäglichen Vollzug legitimieren sowie die Relevanz des umgebenden Settings. Darauf folgt die Darstellung der identifizierten Interventionsformen und abschließend Empfehlungen, die auf den Ergebnissen gründen.

2. Auftragsklärung in der Sozialen Arbeit

Die Professionist_innen der Sozialen Arbeit haben es in ihren Handlungsfeldern mit einem breiten Aufgabenspektrum zu tun, das Verantwortung und individuelle Hilfestellung für Menschen jeden Alters miteinschließt. Der Auftrag in den Handlungsfeldern ist auch das Ergebnis enger Beziehungen zu Professionen wie Psychologie, Pädagogik und Soziologie. Becker-Lenz und Müller-Hermann (2012: 213) beschreiben die Wiederherstellung „sozialer Gerechtigkeit“ als Aufgabenbereich der Sozialen Arbeit. Staub-Bernasconi führt das Tripelmandat ein. Sozialarbeiter_innen müssen sowohl den Vorgaben des Staates als auch den Bedürfnissen von Klient_innen gerecht werden. Um diesen Spagat zu schaffen, dient das dritte Mandat, bestehend aus fundierten wissenschaftlichen Methoden und dem Zugang zum Ethikkodex, als Rechtfertigung für die Annahme und Ablehnung von Aufträgen. Aufgrund des klaren Statements muss

die Profession bei komplexen Problematiken nicht auf eine Zuweisung warten, sondern kann ihre Aufträge selbst bestimmen und kreieren (vgl. Staub-Bernasconi 2007: 7).

Die dargelegten Ansätze verdeutlichen, dass die Auftragsklärung eine breite Auslegung und große Interpretationsspielräume zulässt. Dies spiegelt sich auch in der täglichen Arbeit von Praktiker_innen wider. Es zeigte sich quer durch die Erhebungen, dass sich die Fachkräfte der Sozialen Arbeit im Unklaren sind, inwiefern auf menschenverachtende Aussagen im Berufsalltag eingegangen werden kann, soll und muss. Die Motive von Sozialarbeiter_innen, auf menschenfeindliche Äußerungen von Kolleg_innen und Klient_innen einzugehen, sind unterschiedlich ausgeprägt. Diese Ausprägungen werden hergeleitet aus dem Berufsbild der arbeitgebenden Organisation, dem Professionsverständnis Sozialer Arbeit oder dem Anspruch an die eigene Person. Trotz unterschiedlicher Ausprägungen finden Reaktionen auf menschenverachtende Aussagen statt, um eine Abwertung anderer Personengruppen und Menschenrechtsverletzungen zu vermeiden. Die Unsicherheit der Sozialarbeiter_innen im Berufsalltag mit der Thematik liegt jedoch im Detail. Abwertende Aussagen, Gesten und Symbole sowie der Mangel an vorhandenen Handlungsstrategien und Detailwissen stellen für Professionist_innen mitunter kaum überwindbare Hürden in der Zusammenarbeit mit Klient_innen und Kolleg_innen dar. Handlungsschwierigkeiten entstehen dabei auch aufgrund des Anspruchs, den Klient_innen auf Hilfe und Unterstützung haben.

Vorgegebene Ressourcen der Organisation und die persönliche Verfassung der Mitarbeiter_innen spielen bei der Auftragsklärung im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit eine wichtige Rolle. Zeitliche und räumliche (Nicht-)Gegebenheiten können verantwortlich dafür sein, dass Sozialarbeiter_innen einem wahrgenommenen Auftrag nicht nachgehen. So kann aufgrund der hohen Anzahl von Klient_innen keine intensive Zusammenarbeit möglich sein oder aber es existieren keine Räumlichkeiten für vertrauliche Gespräche mit den zu betreuenden Personen. Scheint dann noch die persönliche Sicherheit in Gefahr zu sein, wird ein vorhandener Auftrag ausgeblendet und der Schutz der eigenen Person gewinnt an Priorität. Das eigene Sicherheitsempfinden obliegt einer individuellen Einschätzung der Fachkräfte.

Unterschiedliche Wahrnehmungen und differenzierte Betrachtungen einer Auftragsklärung seitens der Professionist_innen lassen die Praxis der Sozialen Arbeit als einen willkürlichen Tätigkeitsbereich erscheinen, der durch Unsicherheit geprägt ist. Aufgrund dieser Unsicherheit taucht die Frage auf, ob in der Praxis tatsächlich auf menschenverachtende Aussagen eingegangen wird, wie es von Praktiker_innen in den Erhebungen suggeriert wird.

3. Bedingungen für das Handeln

Abhängig vom Handlungsfeld, in dem Sozialarbeiter_innen tätig sind, werden unterschiedliche Argumentationsmuster herangezogen, um Bedingungen für das eigene Handeln zu beschreiben. Unabhängig vom Arbeitsfeld lässt sich jedoch ein Gemeinsames feststellen: Bei Praktiker_innen herrscht Unsicherheit, wann der adäquate Zeitpunkt zum Handeln ist.

„Schreit i jetzt schon ein?“ Eine Frage, welche sich Praktiker_innen der Sozialen Arbeit durchwegs im Zusammenhang mit menschenverachtenden Aussagen stellen. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass insbesondere in Einzelsettings Sozialarbeiter_innen einiges aushalten, ertragen bzw. über sich ergehen lassen, bis tatsächlich der Punkt erreicht ist, ab dem gehandelt wird. Eine gewisse „Schmerzgrenze“ muss somit erst erreicht worden sein. Diese Grenze kann bei den Fachkräften ganz unterschiedlich sein und ist von Einschätzungen hinsichtlich der Art und Weise, wie etwas gesagt wird, und welche Haltung dadurch zum Ausdruck gebracht wird abhängig. Dabei neigen Praktiker_innen dazu Verhalten von Klient_innen in einer Dichotomie von „ernst“ oder „nicht ernst“ zu bewerten. Gerade dann, wenn Sozialarbeiter_innen zu der Einschätzung gelangen, „Das ist nur ein dahingesagtes Schimpfen.“, tendieren sie dazu, Aussagen nicht ernst zu nehmen. Aussagen in diesem Zusammenhang wird kein intendierter Sinn zugesprochen. In Anbetracht dessen ist zu befürchten, dass Aussagen, die als nicht ernst eingestuft werden, keine Handlungen nach sich ziehen. Es ist zu hinterfragen, ob hier wirklich keine Absicht dahintersteckt bzw. sogar beides der Fall sein kann. Mit Kinne (2016: 49) gedacht, darf ein Entweder-oder-Denken nicht dazu verleiten, grundsätzlich breite Interpretationsspielräume zuzulassen. Um handlungsfähig zu bleiben, ist der Vielfalt im Sowohl-als-auch-Prinzip ein hoher Stellenwert einzuräumen.

Anders ist es hingegen in Gruppensettings. Hier stand für die Befragten nicht die Frage nach den eigenen Grenzen im Vordergrund, sondern ob andere Klient_innen oder Professionist_innen anwesend sind. Sozialarbeiter_innen gaben an, oft nicht so nahe an Klient_innen „dran“ zu sein. Dementsprechend wird argumentiert, dass Aussagen nicht immer eindeutig gehört werden oder der Kontext nicht bekannt sei. Diese Faktoren haben zur Folge, dass Sozialarbeiter_innen bezüglich einer Handlungsentscheidung unsicher sind. Nach Watzlawick (1987: 20) bleibt ein bestimmtes Verhalten nicht fassbar, solange das Verhalten von Personen isoliert betrachtet und nicht in seinem sozialen Kontext gesehen wird. Auch Kleve (2002: 17) hält diesbezüglich fest, „dass Kontexte dafür notwendig sind, dem Verhalten einen Sinn zu verleihen, damit es kommunizierenden Personen als bewusste Handlung zugerechnet werden kann.“ In der Praxis besteht jedoch die Gefahr, dieses Argument als Legitimation von Nicht-Handeln heranzuziehen. Die Begründung, den Kontext einer Äußerung nicht zu kennen oder angeben zu können, eine Aussage nicht eindeutig gehört zu haben, macht

es Sozialarbeiter_innen leichter, sich der Situation und ihrer Verantwortung zu entziehen. Sozialarbeiter_innen haben so die Wahl, ob ihnen die Aussage gefällt bzw. ob sie diese gehört haben oder nicht. Da von Praktiker_innen die Auseinandersetzung mit Klient_innen mit Anstrengung und Arbeit in Verbindung gebracht wird, ist es der einfachere Weg, so zu tun, als wäre die Aussage nicht gehört worden. In den Befragungen entstand jedenfalls der Anschein, als würden Sozialarbeiter_innen, sobald andere Klient_innen bzw. Professionist_innen anwesend sind, verunsichert sein.

Auf Grund fehlender team- bzw. organisationsinterner Vorgaben bzw. Absprachen und Maßstäbe, werden Sozialarbeiter_innen dazu aufgefordert, Handlungen als persönliche Entscheidungen zu rahmen. Gewiss kann die Praxis nicht völlig methodisch, sozialwissenschaftlich oder rechtlich geregelt werden. Fehlen jedoch einheitliche grundlegende Leitlinien oder sind sie zwar vorhanden, werden aber in der Organisation nicht gelebt, neigen Sozialarbeiter_innen dazu auf eine gewisse „Alltagsmoral“, welche von Unsicherheit geprägt ist, zurückzugreifen.

4. Die Auswirkungen des Settings

Der Begriff Setting bezieht sich in diesem Fall besonders auf die Länge und Intensität der Betreuung und das Konzept der Einrichtung.

Die Unsicherheit im Umgang mit menschenfeindlichen Aussagen ist im Einzelsetting mit kürzeren Betreuungsdauern deutlicher zu erkennen als in Wohnsettings mit längeren Betreuungszeiträumen. Besonders bei Erstgesprächen ist auffällig, dass Vertrauen aufzubauen als eine zentrale Funktion des Erstgespräches gesehen wird (vgl. Kähler 2001: 54). Somit ist für die Fachkräfte fraglich, ob eine Intervention bezüglich Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit diesen Prozess stört oder sogar verhindert. Weiters befürchten die Sozialarbeiter_innen damit einen Abbruch der Betreuung, die Personen kommen vielleicht kein zweites Mal in die Einrichtung. Somit herrscht hierbei große Unsicherheit über den „Nutzen“ einer Intervention bezüglich Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit.

Bei längerfristigen Betreuungen agieren die Sozialarbeiter_innen sicherer im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit. Dies wird bedingt durch den besseren Kontakt und die bessere Beziehung zu den Adressat_innen, der Umgang ist zwangloser und die Möglichkeiten sind durch mehr zeitliche Ressourcen vielfältiger. Die Situationen können besser analysiert werden, da mehr Zeit vorhanden ist, es können längerfristige Interventionen gesetzt werden oder etwas kann zu einem späteren Zeitpunkt thematisiert werden (vgl. Herrmann 2015: 111). Bei einer stabilen Beziehung zu einer Person gibt es weniger Angst vor einem Beziehungsabbruch von Seiten der Fachkräfte. Eine stabilere Beziehung wird von den Fachkräften meist mit einer längeren Betreuung gleichgesetzt. Wenn eine Intervention zu keinem Erfolg führt, können die Sozialarbeiter_innen beim nächsten Gespräch eine andere Interventionsmethode

verwenden. Diese Tatsache wurde von den Interviewteilnehmer_innen als Vorteil erachtet und verringerte die Unsicherheiten in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit.

Deutlich in den Erhebungen zeigte sich, dass die Fachkräfte einen sicheren Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit vor den Adressat_innen suggerieren wollen. Eine Tatsache, die sich besonders in langfristigen Settings zeigt, und durch die Anwesenheit von mehreren Personen verstärkt wird. Interventionen werden oft schnell gesetzt, um den Eindruck von Sicherheit zu schaffen. In der Praxis werden menschenfeindliche Aussagen und die Reaktionen darauf häufig nicht ausreichend reflektiert (vgl. Goffman 2017: 31). Der Eindruck, den die Fachkräfte bei den Anwesenden hinterlassen möchten, ist in diesem Moment wichtiger als die Intervention selbst. Die Sozialarbeiter_innen setzen sich dadurch selbst unter Druck, sofort auf eine menschenfeindliche Aussage reagieren zu müssen. Diese Tatsache führt zu wenig Sicherheit in den Interventionen. Die Situation muss so dargestellt werden, als wäre die Entscheidung über die Intervention die einzig richtige Entscheidung gewesen (vgl. ebd.: 80). Meist haben die Fachkräfte jedoch viele verschiedene Möglichkeiten, zu reagieren und wählen eine aus, ohne dabei Sicherheit zu empfinden. Eva Grigori bezeichnet die Darstellung der Fachkräfte als ungerechtfertigt, da die Soziale Arbeit über genug Expertise verfügt, um Ideologien der Ungleichheit zu begegnen (2016: 189).

Das Datenmaterial zeigt klar, dass es Strategien und Handlungsweisen gibt, die von den Fachkräften eingesetzt werden. Viele Aussagen weisen jedoch auf ein Gefühl der Unprofessionalität im Umgang mit diesem Thema hin. Die eigene Unsicherheit sollte nicht das konkrete Vorgehen beherrschen, eine Auseinandersetzung mit der Thematik der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit wäre wichtig, um hier mit größerer Sicherheit handeln zu können.

5. Konkrete Interventionsformen

Auffallend ist, dass Sozialarbeiter_innen kein geteiltes oder gemeinsames Repertoire an Interventionsformen haben, welches sie in Bezug auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit anwenden. Fachkräfte reagieren in professionellen Settings individuell. Sozialarbeiter_innen setzen jedoch Handlungen gegenüber Klient_innen, die menschenverachtendes Verhalten zeigen, auch wenn Unsicherheit in diesem Handeln mitschwingt. Interventionen, die zum Beispiel benannt werden, sind die Informationsweitergabe, Drohungen und Belehrungen. Krafeld (1996: 24–26) fasst solche Handlungen unter anderem als Aufklärungsarbeit zusammen und beschreibt, dass sie herangezogen werden, um Fremdenfeindlichkeit entgegenzuwirken. Jedoch erwiesen sich die Bemühungen von aufklärenden Ansätzen im Jugendbereich auch teilweise wirkungslos.

Verbote, Regeln, Zurechtweisungen und die Beendigung von Gesprächen wurden ebenso als Handlungen auf menschenverachtende Aussagen erwähnt. Im Gegenzug dazu bieten Sozialarbeiter_innen jedoch auch Gesprächsraum beim Vorkommen von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit an. Weiters konfrontieren, diskutieren, sensibilisieren sie Klient_innen und stellen Fragen. Dadurch erhoffen sich die Sozialarbeiter_innen, einen Prozess der Reflexion bei den Klient_innen anzustoßen.

Auffallend ist, dass Sozialarbeiter_innen geringes Wissen über spezielle Interventionsformen haben, die sie beim Auftreten von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit anwenden können. Sozialarbeiter_innen greifen bei Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit auf bereits vorhandene Gesprächstechniken, Interventionen und Ansätze der Sozialen Arbeit zurück. Hier sind zum Beispiel das narrative und zirkuläre Fragen in der Gesprächsführung explizit zu nennen. Durch diese Fragetechniken soll das Reflektieren bei den Klient_innen angeregt werden. Es werden demnach bekannte und erlernte Techniken, die den Sozialarbeiter_innen für andere problematische Lebenssituationen der Klient_innen zur Verfügung stehen, für diese Gesprächssituationen adaptiert. In weiterer Folge wird versucht, damit auf Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit zu reagieren. Zu erwähnen ist, dass die genannten Interventionsformen nicht konkret auf das gesellschaftliche Problem der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit Bezug nehmen.

Sichtbar wird, dass Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit Thema in der Sozialen Arbeit ist, jedoch aktuell keine aktiven Handlungen in den untersuchten Organisationen gesetzt werden, um spezifische Strategien für diese Problematik zu entwickeln. Stattdessen wird sich durch die Teilnahme an den Diskussionen, die speziell für die Forschungsarbeit organisiert wurden, ein Austausch und Input erhofft, um besser auf das Phänomen reagieren zu können. In all den Befragungen wurde keine Interventionsform genannt, die sich konkret auf das Vorkommen von Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit richtet. Die Frage nach den „richtigen“ Handlungen in Bezug auf dieses Phänomen tauchte entsprechend gehäuft auf. Dies lässt die Unsicherheit im Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit sichtbar werden.

6. Fazit

Die Relevanz des Themas Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit lässt sich in der Sozialen Arbeit deutlich erkennen. Auf verschiedenen Ebenen zeigen sich menschenverachtende Aussagen, Gestiken und Symbole, mit denen Praktiker_innen in Berührung kommen. Die Ergebnisse der Forschung machen die Unsicherheit der Professionist_innen im Umgang mit menschenfeindlichen Aussagen deutlich.

Der Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Praxis hängt mit vielen individuellen Einschätzungen und Entscheidungen zusammen, so müssen

die Sozialarbeiter_innen häufig persönlich abwägen. Hierbei steht das persönliche Engagement, auf abwertende Aussagen zu reagieren, über dem Auftrag. Jedoch stellt dies in der Praxis eine besondere Herausforderung für die Fachkräfte dar und schnell entsteht Unsicherheit: Wurde die Aussage richtig gehört? Wurde sie inhaltlich verstanden? Ist sie möglicherweise aus dem Kontext gerissen? Steht ein anderes Thema, zum Beispiel ein Bedürfnis, hinter dieser Aussage? Ist die Aussage bereits eine Abwertung? Wo ist die Grenze des Erlaubten? Wie ist die Aussage einzuordnen? Muss interveniert werden? Darüber hinaus treten Fragen nach den eigenen Fähigkeiten und der Selbstwirksamkeit in den Vordergrund. In der Literatur wird „Selbstwirksamkeitserwartung“ von Jerusalem/Hopf (2002: 35) definiert als „subjektive Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungssituationen auf Grund eigener Kompetenz bewältigen zu können.“ Dieses Konzept beruht auf der sozial-kognitiven Theorie von Bandura (1997). Wird von Banduras Ansatz ausgegangen, dann hat die Gewissheit bzw. der Glaube an personale Ressourcen Auswirkung auf „kognitive, motivationale, emotionale und aktionale“ (ebd.:37) Ebenen.

Sozialarbeiter_innen mangelt es bei dem Thema Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit zum einen an „innerer“ als auch „äußerer“ Sicherheit. Dazu kommt, dass diese Faktoren voneinander abhängig sind. Das heißt, zum einen fehlt der Glaube an die eigenen Fähigkeiten und zum anderen sind team- bzw. organisationsinterne Maßstäbe und Vorgaben nicht vorhanden. Mangelt es an einheitlichen Leitlinien, schwächt das die personalen Ressourcen. Insgesamt deutet vieles darauf hin, dass in der Praxis dem Thema nicht ausreichend Aufmerksamkeit geschenkt wird. Um der vorhandenen Ohnmacht mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit entgegenzuwirken, sind Fort-, Aus- oder Weiterbildungen für Sozialarbeiter_innen anzuregen. Regelmäßige Supervisionen und Intervisionen im Team können ebenso dazu beitragen, dass Sozialarbeiter_innen im Umgang mit menschenverachtenden Aussagen gefestigt werden. Das Wissen über spezifische Einrichtungen und das Heranziehen von Expert_innen schafft Sicherheit. Darüber hinaus setzt die Vielzahl an Einflussfaktoren und Facetten des Themas ein Bewusstsein von sich selbst voraus und benötigt Selbstreflexion.

Unsere Empfehlung an Sozialarbeiter_innen in der Praxis ist, Unsicherheit bezüglich Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit zuzulassen und zu reflektieren. Ein Sichtbarmachen der Aspekte, welche zur Verunsicherung führen, wäre der erste Schritt, sie bearbeitbar zu machen. Ein Eingeständnis der Unsicherheit würde auch zu einem Austausch unter den Fachkräften und innerhalb eines Teams führen. Erfahrungen und Wissen könnten weitergegeben werden, ein Diskurs könnte entstehen und zu gemeinsamen Ansätzen leiten. Der eigene Erwartungsdruck der Sozialarbeiter_innen an sich selbst würde sinken, da sie sich besser unterstützt fühlen.

Literatur

- Bandura, Alfred (1997): Self-efficacy. The exercise of control. New York: Freeman.
- Becker-Lenz, Roland/Müller-Hermann, Silke (2012): Die Notwendigkeit von wissenschaftlichem Wissen und die Bedeutung eines professionellen Habitus für die Berufspraxis der Sozialen Arbeit. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Hermann, Silke (Hg.Innen): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Band 2, 3. Aufl. Frankfurt/Main/Olten/Leipzig: Springer VS, S. 203–229.
- Ceresna, Jasmin/Milicevic, Sanda/Unger, Thomas/Weißenböck, Karin/Windpassinger, Gernot/Windpassinger, Julia (2018): Der Umgang mit Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Sozialen Arbeit. Unveröffentlichte Masterarbeit, FH St. Pölten.
- Goffman, Erving (2017): Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. 10. Aufl., München: Piper.
- Grigori, Eva (2016): Die hilflose Profession. Anmerkung zum Umgang von Sozialer Arbeit mit Rechtsextremismus. In: Bechter, Nico/Falter, Matthias/Goetz, Judith/Klammer, Carina/Kuchler, Karin/Rajal, Elke/Schiedel, Heribert/Weidinger, Herbert (Hg.Innen): Rechtsextremismus. Band 2: Prävention und politische Bildung. Wien: Mandelbaum, S. 175–195.
- Herrmann, Franz (2015): Konfliktkompetenz als Teil professioneller Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit. In: Bolay, Eberhard/Iser, Angelika/Weinhardt, Mark (Hg.Innen): Methodisch Handeln. Beiträge zu Maja Heiners Impulsen zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit, Forschung und Entwicklung in der Erziehungswissenschaft. Wiesbaden: Springer, S. 105–117.
- Jerusalem, Matthias/Hopf, Diether (2002): Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen. In: Zeitschrift für Pädagogik 44/2002. Weinheim: Beltz, S. 28–53.
- Kähler, Harro D. (2001): Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. 4. Aufl., Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Kinne, Peter (2016): Diversity 4.0. Zukunftsfähig durch intelligent genutzte Vielfalt. Wiesbaden: Springer.
- 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.
- Krafeld, Franz J. (1996): Die Praxis Akzeptierender Jugendarbeit: Konzepte, Erfahrungen, Analysen aus der Arbeit mit rechten Jugendcliquen. Opladen: Leske und Budrich.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2007): Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. AvenirSocial. Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz. http://www.avenirsocial.ch/cm_data/vom_doppel-_zum_tripelmandat.pdf (08.01.2018).
- Watzlawick, Paul (1987): Anleitung zum Unglücklichsein. München/Zürich: Piper.

Über die AutorInnen

Gernot Windpassinger, BA MA

gernot.windpassinger@gmx.at

Ist als Sozialarbeiter und stellvertretender Leiter des Sozialen Dienstes in der Justizanstalt Wien Josefstadt tätig. Er ist Vorstandsmitglied der *Interessensgemeinschaft (IG) für Sozialarbeiter_innen an den Justizanstalten Österreichs* und arbeitet ehrenamtlich als Bewährungshelfer beim Verein *NEUSTART* in Wien. Sein Forschungsschwerpunkt liegt auf der Auftragsklärung bei Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit im Berufsalltag der Sozialen Arbeit.

Karin Weißenböck, BA MA

karin.weissenböck@gmx.net

Hat ihren Bachelor in Bildungswissenschaft an der Universität Wien absolviert und ihren Master Soziale Arbeit an der FH St. Pölten.

Sie arbeitet in der Jugendintensivbetreuung (JIB) beim Verein *Impulse* Krems und ehrenamtlich als Bewährungshelferin beim Verein *NEUSTART* in St. Pölten.

Jasmin Ceresna, BA MA

jasmin.ceresna@gmx.at

Hat den Bachelor und den Master Soziale Arbeit an der FH St. Pölten absolviert.

Sie arbeitet im Vinzenzhaus der *Caritas Erzdiözese Wien* als Sozialarbeiterin.

Julia Windpassinger, BA MA

julia.windpassinger@gmx.at

Hat ihren Bachelor Soziale Arbeit an der FH Campus Wien und den Master Soziale Arbeit an der FH St. Pölten absolviert.

Sie arbeitete während ihres Masterstudiums als Sozialarbeiterin in der Justizanstalt Sonnberg und als Schulsozialarbeiterin an zwei Landesberufsschulen für das Institut *ko.m.m* in Niederösterreich. Seit einigen Monaten ist sie bei dem Projekt Jugendcoaching Weinviertel der *Caritas Erzdiözese Wien* als Sozialarbeiterin beschäftigt.