

Abschlussarbeit SPH / Bachelorarbeit

Academie Mens en Maatschappij / Fachbereich Sozialwesen
Saxion Hogeschool Enschede

Studiengruppe: **ESP5DDUE**

Prüfungscode: **T.AMM.6710**

Bachelorbetreuung: **Gerda Ribbert- Gesing & Markus Flachmeyer**

Prüfender Dozent: **Ger Reekers**

eingereicht am: **29.11.2012**

vorgelegt von: **Jennifer Löwe (122109)**

Bergstraße 91a,

49143 Bissendorf

Bissendorf, 29. November 2012

Umgang mit verbaler Gewalt für Pädagogen in sozialen Einrichtungen der stationären Kinder- und Jugendhilfe:

Eine explorative Untersuchung in Mädchenwohngruppen



Abbildung © by Katharina Schulz

VORWORT

Vorab möchte ich dem Zustandekommen sowie dem Verlauf dieser Arbeit ein paar Worte widmen. Mir ist es wichtig zu erwähnen, dass diese Forschung ursprünglich in Zusammenarbeit mit meiner Kommilitonin Katharina Schulz im dritten Studienjahr (2011) begonnen hat. Der theoretische Forschungsplan sowie die konzeptuelle Umsetzung wurde in Kooperation entworfen und erarbeitet. Dabei handelte es sich um das grobe Forschungsfeld „Gewalt“, das den individuellen Erfahrungen aus der Praxis hervorging. Individuelle Gegebenheiten ließen meine Kommilitonin Katharina Schulz den Entschluss fassen, die Zusammenarbeit zu beenden und mir damit die Möglichkeit frei zu stellen die Bachelorarbeit fertig zu stellen oder eine neue zu beginnen. Dementsprechend wurde die folgende Arbeit nach Absprache und unter professioneller Abwägung der Fakten beendet. An dieser Stelle möchte ich darauf hinweisen, dass ich mit dieser Kommilitonin einen grundlegenden Baustein für die Forschung geschaffen habe und die Kooperation überwiegend von partnerschaftlichen sowie kritischen Elementen ausgezeichnet war. Mein persönliches Interesse hat mich dazu veranlasst, trotz vieler Schwierigkeiten und der gegebenen Ausgangslagen, die Motivation und den Mut neu zu fassen und diese Arbeit so gut es geht zu einem Ende zu bringen.

Unter anderem möchte ich mich bei allen Personen bedanken, die mir bei der Erstellung dieser Bachelorarbeit behilflich waren. Sie gilt in erster Linie meiner ehemaligen Kommilitonin Katharina Schulz. Diese ging mit mir einen langen schweren Weg im Anfangsstadium dieser Arbeit. Auch meiner Bachelorbetreuung Gerda Ribbert-Gesing danke ich für ihr offenes Ohr und dass sie mir mit Rat und Tat zur Seite stand. Im weiteren Verlauf war auch Marcus Flachmeyer an der Unterstützung für diese Arbeit beteiligt und löste meine vorherige Bachelorbetreuung im neuen Studienjahr 2012/13 ab. Außerdem gilt dem prüfenden Dozenten Ger Reeker zu danken, welcher mir mit wertvollen Informationen und der Vermittlung zur Betreuung zur Seite stand. Zu guter letzt gilt besonderer Dank Emilia Sperling und Viktoria vom Hagen für die professionelle und auch motivierende Unterstützung.

In dieser Arbeit handelt es sich um eine sprachliche Gleichberechtigung der Geschlechter und es wurde auf die einheitliche Nennung beider Geschlechter verzichtet, um ein leserfreundliches Gesamtbild zu gestalten. Sollte nur die männliche oder weibliche Form auftreten, so ist in diesem Falle auch das jeweils andere Geschlecht gemeint.

I. Inhaltsverzeichnis

II. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

III. ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

| | |
|--|----------|
| ZUSAMMENFASSUNG..... | 1 |
| 1. EINFÜHRUNG | 2 |
| 1.1. Ausgangslage und Problemstellung..... | 3 |
| 1.2. Die Zielsetzung der Untersuchung | 5 |
| 2. THEORETISCHE HINFÜHRUNG..... | 8 |
| 2.1. Verbale Gewalt..... | 8 |
| 2.1.1 Unterscheidung von Aggressionen und Gewalt | 8 |
| 2.1.2 Die Arten und Einordnung von Gewalt | 10 |
| 2.1.3 Die Erscheinungsformen der verbalen Gewalt | 12 |
| 2.1.4 Von geschlechtsspezifischer Gewalt - Mädchen und verbale Angriffe..... | 13 |
| 2.1.5 Zusammenfassung | 14 |
| 2.2. Der sozialpädagogische Haltungsaspekt im Zusammenhang mit der Kommunikation..... | 15 |
| 2.2.1 Die berufliche oder auch pädagogische Haltung..... | 15 |
| 2.2.2 Die Interaktion & Kommunikation..... | 16 |
| 2.2.3 Grundannahmen und Prinzipien der wertschätzenden Kommunikation auf Grundlage der gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Dr. Marshall Rosenberg | 17 |
| 2.3. Möglichkeiten im Umgang mit verbaler Gewalt – Hin zur gewaltfreien Erziehung | 19 |
| 2.3.1 Voraussetzungen für gewaltfreie Interventionen..... | 21 |
| 2.3.2 Vorhandene und bekannte Konzepte und Interventionen zur Gewaltprävention..... | 22 |
| 2.3.3 Praxisnahes Beispiel mit Handlungsempfehlungen für deeskalierendes Verhalten..... | 23 |
| 2.4. Zusammenfassung | 24 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3. | METHODISCHE VORGEHENSWEISE..... | 25 |
| 3.1. | Forschungsmodell/ design..... | 25 |
| 3.2. | Untersuchungsgruppe | 26 |
| 3.3. | Untersuchungsmaterial und - Verfahren | 26 |
| 3.3.1 | <i>Zu erhebende Informationen.....</i> | <i>27</i> |
| 3.3.2 | <i>Erhebungsmethoden und Techniken zur Datenerfassung.....</i> | <i>29</i> |
| 3.4. | Gütekriterien | 29 |
| 3.5. | Ethische Erwägungen | 31 |
| 3.6. | Zusammenfassung | 31 |
| 4. | ERGEBNISSE..... | 32 |
| 4.1. | Zu den Teilnehmern der Befragung (Soziografische Daten) | 32 |
| 4.2. | Zur Kommunikation und verbalen Gewalt | 33 |
| 4.3. | Zu den Interventionen..... | 34 |
| 4.4. | Zusammenfassung | 37 |
| 5. | SCHLUSSFOLGERUNG / EMPFEHLUNG..... | 38 |
| 5.1. | Schlussfolgerungen der Forschungsfragen | 38 |
| 5.2. | Ausblick für die Soziale Arbeit und Empfehlungen..... | 43 |
| 5.3. | Kritische Würdigung | 45 |
| 6. | LITERATURVERZEICHNIS..... | 1 |
| IV. | ANHANG | |
| A. | Ehrenwörtliche Erklärung | - 1 - |
| B. | Fragebogen | - 2 - |
| C. | Gesamtauswertung..... | - 7 - |

II. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabellen:

| | |
|---|--------|
| Tabelle 1 Gesamtergebnisse | 37 |
| Tabelle 2 Berufserfahrungen | - 7 - |
| Tabelle 3, 3n: Vorschlag nach einheitliche Interventionen | - 15 - |

Abbildungen:

| | |
|---|----|
| Abbildung 1 © by Katharina Schulz | 2 |
| Abbildung 2 Wie entsteht Kommunikation? | 16 |
| Abbildung 3 Cartoons für ihre Reden! An einem Strang ziehen. | 24 |

Grafiken:

| | |
|---|-------|
| Grafik 1 Altersangaben | - 7 - |
| Grafik 2 Berufsausbildung WG B | - 7 - |
| Grafik 3 Berufsausbildung WG A | - 7 - |
| Grafik 4 Arbeitsverhältnisse WG B | - 8 - |
| Grafik 5 Arbeitsverhältnisse WG A | - 8 - |
| Grafik 6 Ansatzorientiertes Handeln..... | - 8 - |
| Grafik 7 Basis des pädagogischen Handelns | - 8 - |
| Grafik 8 Anfang von verbaler Gewalt | - 9 - |

| | |
|--|--------|
| Grafik 9 Ende von verbaler Gewalt | - 9 - |
| Grafik 10 Folgen von verbaler Gewalt..... | - 9 - |
| Grafik 11 Wird geflucht? | - 10 - |
| Grafik 12 Festgeschriebene Regeln/ Konsequenzen..... | - 10 - |
| Grafik 13 Menge an Regeln | - 10 - |
| Grafik 14 Einfluss des Vorbildverhaltens | - 10 - |
| Grafik 15 Häufigkeit des teaminternen Austausches | - 11 - |
| Grafik 16 Form des teaminternen Austausches | - 11 - |
| Grafik 17 Pädagogischer Handlungseffekt des Austausches..... | - 11 - |
| Grafik 18 Methodische und pädagogische Interventionen | - 12 - |
| Grafik 19 Die Rolle des systemischen Ansatzes im Umgang mit verbaler Gewalt..... | - 12 - |
| Grafik 20 Hilfreicher Umgang mit verbaler Gewalt | - 13 - |
| Grafik 21 Nutzen Sie „einheitliche“ Lösungswege bei verbaler Gewalt ?..... | - 13 - |
| Grafik 22 Welche einheitlichen Lösungswege werden verfolgt? | - 14 - |
| Grafik 23 Wunsch nach einheitlichen Intervention | - 14 - |
| Grafik 24 Mehr Sicherheit im pädagogischen Alltag?..... | - 15 - |

III. ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

| | |
|----------|--|
| Abb. | Abbildung |
| Abk. | Abkürzung |
| Anm. | Anmerkung |
| a. a. O. | am angeführten Ort |
| Aufl. | Auflage |
| Bd. | Band |
| BGB | Bürgerliches Gesetzbuch |
| bzw. | beziehungsweise |
| Dok. | Dokument |
| ebd. | Ebenda |
| ehem. | ehemalig(e,r) |
| etc. | et cetera (lateinisch) <i>und so weiter</i> |
| evtl. | eventuell |
| f. | (die) folgende |
| ff. | (die) folgenden |
| Forts. | Fortsetzung |
| H. | Heft |
| hj. | halbjährlich |
| Hrsg. | Herausgeber |

| | |
|---------|--------------------------------|
| inkl. | inklusive |
| Jg. | Jahrgang |
| jhrl. | jährlich |
| KJHG | Kinder-und Jugendhilfe Gesetz |
| MA | Mitarbeiter |
| mtl. | monatlich |
| N.F. | Neue Folge |
| o.J. | ohne Jahresangabe |
| o.V. | ohne Verfasserangabe |
| PKS | Polizeiliche Kriminalstatistik |
| päd. | pädagogisch/ erzieherisch |
| S. | Seite |
| s. | siehe |
| SGB | Sozialgesetzbuch |
| staatl. | staatlich |
| sog. | So genannt (e,er,s) |
| Sp. | Spalte |
| Std. | Stunden |
| Tz. | Textziffer |

| | |
|--------|---------------------------------------|
| URL | Uniform Ressource Locator/Web-Adresse |
| usw. | und so weiter |
| Verf. | Verfasserin bzw. Verfasser |
| Verl. | Verlag |
| vgl. | gleiche |
| vj. | Vierteljährlich |
| wchtl. | wöchentlich |
| WG | Wohngruppe |
| www | World Wide Web |
| z. B. | zum Beispiel |
| zit. | zitiert |
| z.T. | zum Teil |
| < | weniger als |
| > | mehr als |

ZUSAMMENFASSUNG

Ziel dieser Arbeit ist es den einheitlichen Umgang mit verbaler Gewalt seitens der Klienten von pädagogischen Fachkräften in der stationären Kinder- und Jugendhilfe näher zu betrachten. Gleichzeitig soll eine Sensibilisierung auf die gewaltfreie Kommunikation aller Beteiligten stattfinden. Zur zielführenden Beantwortung dieses Bestrebens dienen die Fragestellungen: **1. Gibt es einheitliche Strategien seitens der pädagogischen Mitarbeiter im Umgang mit verbaler Gewalt durch die Klienten in den betroffenen Mädchenwohngruppen? 2. Welche Interventionen dominieren in den betroffenen Wohngruppen? 3. Besteht in beiden Wohngruppen der Wunsch nach einer einheitlichen Strategie für den weiteren Umgang mit verbaler Gewalt?** In Form einer schriftlichen Beobachtung, als Fragebogen, erfolgte die Messung der Daten von 10 pädagogischen Fachkräften in zwei Mädchenwohngruppen im April 2012.

Aus der Ergebnisanalyse resultiert, dass die pädagogischen Mitarbeiter beider Wohngruppen keine einheitlichen Strategien im Umgang mit verbaler Gewalt verfolgen. Die Ursache darin könnte im nicht vorhandenen Konsens über Regeln und Konsequenzen liegen. Hier zeichnen sich deutliche Ergebnisse ab, sodass unterschiedliche Vorstellungen der einzelnen Mitarbeiter über einheitliche Regeln und Konsequenzen sichtbar werden. Es lässt die Hypothese aufstellen, dass dies gravierend Auswirkungen auf einheitliche Strategien haben könnte. Eine deutliche Uneinigkeit besteht in den als hilfreich empfundenen Interventionen zwischen den Wohngruppen und innerhalb der jeweiligen Teams. Laut Angaben beider Kohorten sind geringe Übereinstimmungen in der Supervision, Reflexion und dem deeskalierenden-lösungsorientierten Verhalten als hilfreichen Umgang zu erkennen. Ein abschließendes Ergebnis zeigt den prägnanten Wunsch nach einheitlichen Interventionen im Umgang mit verbaler Gewalt.

Die erste Grundempfehlung gilt der Einrichtung, die einheitliche Interventionen konzeptuell festlegen sollte, um den pädagogischen Mitarbeitern eine unterstützende Orientierung für einheitliches Handeln zu bieten. Die zweite Grundempfehlung gilt den Mitarbeitern, das individuelle Haltungsbewusstsein hinsichtlich der verbalen Gewalt zu erkennen und zu reflektieren. Daraus erfolgt eine Konsensfindung im Team, die als Voraussetzung für detaillierte und methodische Strategien gilt und die einheitlich angewendet werden sollten. Als präventive Grundlage zur verbalen Gewalt kann die gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg als Beispiel dienen. Das Zusammenspiel der Haltung, der Kommunikation und einheitlicher Interventionen scheint bei dieser Thematik ein grundlegender Faktor für den professionellen Umgang in der Sozialen Arbeit zu sein. Die Erkenntnisse der vorliegenden Arbeit sollen genutzt werden, um Empfehlungen aufzunehmen und notwendige fortführende Forschungen die Thematik betreffend anzustreben.

1. EINFÜHRUNG

Im Rahmen meines Studiengangs Sozialpädagogik „Bachelor of Social Work“ erfolgt meine empirische Bachelorarbeit zum Thema verbale Gewalt in Mädchenwohngruppen und den Umgang damit durch die pädagogischen Mitarbeiter. Die Arbeit ist in insgesamt neun Kapitel gegliedert.

In der Einführung erfährt der Leser die Ausgangslage der Situation bzw. Problematik, der Forschungsanlass wird begründet und es erfolgt eine Beschreibung der Zielsetzung dieser Arbeit sowie die Formulierung der einhergehenden Forschungsfrage.

Der sogenannte Hauptteil der Arbeit findet sich in Kapitel 2 wieder, welcher sich mit dem theoretischen Hintergrund des Forschungsgegenstandes auseinandersetzt. Dieses ist in weitere Unterkapitel gegliedert, welche jeweils zu Beginn dem Leser eine Einführung bieten. Insgesamt handelt es sich um die groben Themen: verbale Gewalt, die pädagogische Haltung in Verbindung mit der Kommunikation und abschließend die Interventionen der Pädagogen hinsichtlich des Gebrauchs mit verbaler Gewalt.

Aus dem Kapitel 3 geht der methodische Teil dieser Forschungsarbeit hervor. Bestehend aus dem Untersuchungsdesign und der methodischen Vorgehensweise werden die methodischen sowie konzeptuellen Strategien der gesamten Forschung erklärt und begründet. Die Gütekriterien der Forschung werden kritisch untersucht und ethische Erwägungen der Arbeit berücksichtigt.

Die faktischen Ergebnisse werden im Kapitel 4 dargestellt. Es erfolgt die Auswertung der für die Forschungsfrage relevanten Informationsquellen aus dem Messinstrument. Eine Zusammenfassung der wesentlichen Merkmale erfolgt durch einen tabellarischen Überblick über die Forschungsergebnisse.

Um das Ziel dieser Forschungsarbeit zu verfolgen werden die Ergebnisse in Kapitel 5 analysiert und im Zusammenhang mit der Forschungsfrage genauer betrachtet. Es erfolgen Schlussfolgerungen anhand abgeleiteter Theorie und Ergebnisse. Anschließend werden auf dieser Grundlage Empfehlungen in die Praxis der Sozialen Arbeit abgegeben. Diese besteht aus möglichen Ansätzen für Sozialpädagogen sowie einen Ausblick für die Soziale Arbeit. Die Diskussion schließt die Arbeit mit einer kritischen Würdigung der Forschungsergebnisse unter der Berücksichtigung von Stärken und Schwächen der Untersuchung ab.

Nachstehend sind im Anhang verschiedene Unterlagen aufgeführt. Auch das Literaturverzeichnis ist vorzufinden, welches die verwendete Literatur in diesem Dokument chronologisch auflistet.

1.1. Ausgangslage und Problemstellung

Der Forschungsanlass

In den letzten fünf Jahren spielt Mädchengewalt zunehmend eine größere Rolle in den Medien und gerät dementsprechend in den Mittelpunkt öffentlicher Diskussionen, was ich durch eigenes Erleben bestätigen kann. Dabei sind oftmals körperliche Gewalttaten ein brisantes Thema. Hier geht es immer noch vermehrt um männliche Jugendliche, die in der Öffentlichkeit stark gewalttätiges Verhalten zeigen oder gar, in unterschiedlichsten Formen bis hin zur Tötung, ausüben. Steigend wahrnehmbar sind dabei auch weibliche Jugendliche, die anscheinend häufiger zu körperlich gewalttätigem Verhalten neigen und dieses gegenwärtig ganz offen zeigen/ausführen. Der aktuelle Forschungsstand zeigt hierfür allerdings keine eindeutigen Belege.

Durch intensive Recherche ist deutlich geworden, dass verbale Gewalt noch ein sehr wenig empirisch untersuchtes Thema ist. Auffallend geht es in den bestehenden empirischen Forschungen, welche seit den 80'er Jahren anstiegen, lediglich um Jugendgewalt. Diese wird in einem großen Facettenreichtum untersucht. Daraus geht oftmals die Suche nach den Erscheinungsformen und Ursachen oder den zahlreichen Zusammenhängen der Jugendgewalt hervor. Durch soziologische Studien, erziehungswissenschaftlichen Untersuchungen sowie die Kriminal- und Schulforschung werden verschiedene Erklärungsmodelle hinsichtlich der Ursachen und Folgen geliefert.

Doch diese Gewalt wurde zunehmend geschlechtsdifferenzierter betrachtet. Mädchengewalt bekommt erst seit den 90'er Jahren eine vermehrte Aufmerksamkeit durch Wissenschaftler. Diese wird verstärkt in qualitativen Studien erforscht und scheinen dabei allerdings nicht repräsentativ zu sein. Es entstehen Thesen wie: „Mädchen werden immer brutaler“, „Mädchengewalt nimmt stärker zu“. Keine dieser Behauptungen kann direkt bestätigt werden. Doch es gibt die Erkenntnis das Mädchen zu indirekteren und somit subtileren Formen von Gewalt als vergleichsweise Jungen tendieren. (Bruhns, 2011) Demzufolge ist vermutlich die Gewalt von Mädchen weniger zum Forschungsgegenstand geworden, da sie wahrscheinlich durch ihre verdeckte, defensive Art und Weise nicht als Problemstellung wahrnehmbar wurde. So wurde mein eigenes Forschungsinteresse geweckt, aber nicht befriedigt. Viele Ergebnisse bestehen hinsichtlich der Mädchengewalt, doch explizite Untersuchungen in Bezug auf die verbale Gewalt von Mädchen existieren kaum in der Sozialforschung. Des Weiteren ist mir keine empirische Untersuchung bekannt, welche innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe forschete.

Mein Forschungsinteresse wurde geweckt. Ich wollte mich explizit mit weiblichen Jugendlichen auseinandersetzen. Meine eigenen Praxiserfahrungen mit Kenntnissen über Jugendliche sammelte ich vorwiegend durch das Arbeiten mit Jungen. Auch dort ist die allgemeine Gewaltthematik kein unerforschtes Thema mehr. Das eigene Interesse, die berufliche Sichtweise zu erweitern und „über den Tellerrand“ zu blicken, veranlasste mich unter anderem diese Studie zu vollziehen.

Der praktische Forschungsanlass bezieht sich auf die individuellen praxisnahen Erfahrungen und der ständigen Konfrontation im pädagogischen Alltag mit diesem Kontext. Die Untersuchung findet durch die berufliche Situation daher auch im selbigen Umfeld statt. Dieses stellt die stationäre Kinder- und Jugendhilfe dar, welches explizit aus Wohngruppenformen von weiblichen Jugendlichen als Untersuchungsgegenstand besteht. Dabei ist zu beachten, dass dies den Forschungsgegenstand darstellt, allerdings keine relevante Unterscheidung zwischen Jungen oder Mädchen vorgenommen werden soll. Der Fokus dieser Untersuchung zielt auf die pädagogischen Fachkräfte. Durch das eigene Befinden in einer unmittelbaren reflexiven Handlungsphase wurde die zunehmende verbale Gewaltbereitschaft der zu betreuenden weiblichen Jugendlichen und die mögliche „mangelnde“ Sicherheit der pädagogischen Mitarbeiter von mir wahrgenommen. Diese Pädagogen stellten Kollegen oder andere Kommilitonen dar, mit denen ich mich oftmals in Bezug auf diese Thematik im Austausch befand. Ich hatte meine subjektiven Normen & Wertevorstellungen sowie eigene Erfahrungen im Umgang mit Situationen von verbalen Angriffen mit ihnen ausgetauscht. Ich erkenne eine mögliche „habituelle Angst“ im Umgang mit Gewalt und die damit verbundene mögliche mangelnde Methodenkenntnis. Die wahrgenommene/beobachtete mangelnde Sicherheit oder das Ohnmachtgefühl von Kollegen in Konfliktsituationen war für mich schnell nachvollziehbar und dennoch sehr fragwürdig. Die Frage stellte sich mir oft: „Wenn alle Pädagogen eine einheitliche Haltung zu verbalen Attacken hätten, einheitlich diesbezüglich intervenieren würden, könnte dann nicht die Gewaltbereitschaft sinken und der Umgang miteinander positivere Gestalt annehmen?“

Verschiedene Präventionsmaßnahmen und Projekte in der Sozialen Arbeit versuchen der Jugendgewalt entgegen zu wirken. Dies geschieht in Form von Anti- Gewalttrainings, Coolnesstrainings, sowie Deeskalationstrainings bis hin zu Selbsthilfegruppen und Coachings für pädagogische Fachkräfte. Aus eigenen Kenntnissen heraus kann ich aufzeigen, dass Sozialpädagogen und pädagogische Fachkräfte in der sozialen Arbeit über den professionellen Umgang mit Gewalttätern und ihren Opfern durch Studium, Aus-, Fort- und Weiterbildungen erfahren. Es wird zum einen über den Hintergrund von Gewalt theoriebezogenes Wissen vermittelt, sowie das Entstehen von Gewaltsituationen und die letztendlichen Folgen für Täter und Opfer näher durchleuchtet. Zum anderen wird ein vielfältiger und adäquater Umgang vermittelt wie sich in Krisensituationen zu verhalten sowie vermittelnd zu intervenieren ist. Doch all dieses Wissen scheint in meinen Augen oftmals nicht ausreichend zu sein, wenn andere Faktoren wie z. B. das eigene Haltungsbewusstsein und das Einnehmen der wertschätzenden Kommunikation im Gesamtzusammenhang dieser Thematik nicht berücksichtigt werden (siehe Kapitel 2.2, 2.3).

Besonders deutlich wurden mir diese Faktoren innerhalb meiner Studienzeit und der beruflichen Praxis. Durch die ständige Verknüpfung von Theorie und Praxis wurde ich dazu angeregt mir meiner eigenen Haltung bewusster zu werden und diese gegenüber Kollegen und der Einrichtung zu vertreten sowie dementsprechend zu handeln, ob in Alltags- oder Krisensituationen.

Für jede pädagogische Kraft spielt meiner Ansicht nach die eigene Haltung in Bezug auf die verbale Gewalt z. B. „Wie gehe ich mit abwertenden Äußerungen und Beleidigungen um?“ und die eigene Kommunikation wie z. B. „Wie kommuniziere ich selber in der Familie/ pädagogischen Alltag/ Berufsalltag mit meinen Mitmenschen“ und „Was akzeptiere ich, wo sind meine eigenen Grenzen erreicht?“ eine ausschlaggebende Rolle.

Eine Sensibilisierung hinsichtlich der Thematik und die bewusste Auseinandersetzung der eigenen inneren Haltung muss damit meines Erachtens nach erfolgen, um eine Abstumpfung der einzelnen Person und auch der Gesellschaft für Gewalttaten in jeder Hinsicht zu vermeiden. Dabei sollte zusätzlich auf die Duldung von simplen Beschimpfungen, Drohungen oder Beleidigungen im alltäglichen Sprachgebrauch geachtet werden. Des Weiteren gehen damit die Interventionen einher, welche präventive Maßnahmen für die Problematik darstellen. Somit könnte eine, möglicherweise auf Dauer, deutliche Verbesserung der Kommunikation und Wertschätzung innerhalb unserer Gesellschaft geschaffen werden, was wiederum einen Beitrag zur allgemeinen Gewaltminderung und Steigerung der Lebensqualität leistet.

1.2. Die Zielsetzung der Untersuchung

Mit dieser Forschungsarbeit wird das Ziel verfolgt den Umgang mit verbaler Gewalt von Mädchen seitens der pädagogischen Mitarbeitern näher zu durchleuchten. Bezüglich der Interventionen stellt dies ein noch sehr unerforschtes Themengebiet dar. Mithilfe der vorhandenen Studienergebnisse der letzten Jahre, der Theoriegrundlagen sowie der individuellen praktischen Erfahrungen entsteht diese Erforschung des Themas. Aufgrund vieler bestehenden Forschungsergebnisse hinsichtlich der Erscheinungsformen und Ursachen von Mädchengewalt zielt diese Arbeit auf die Interventionen in Bezug auf verbale Gewalt. Insbesondere geht es um die zentralen Fragestellungen, welche hinsichtlich der Problemstellung relevant erscheinen.

- 1. Gibt es einheitliche Strategien seitens der pädagogischen Mitarbeiter im Umgang mit verbaler Gewalt durch die Klienten in den betroffenen Mädchenwohngruppen?“**
- 2. Welche Interventionen dominieren in den betroffenen Wohngruppen?**
- 3. Besteht in beiden Wohngruppen der Wunsch nach einer einheitlichen Strategie für den weiteren Umgang mit verbaler Gewalt?**

Schlüsselbegriffe und Operationalisierung

Dieser Abschnitt dient dem Leser zur allgemeinen Verständnisklärung der Fragestellung. Hier werden die Schlüsselbegriffe aus der Forschungsfrage heraus definiert. Des Weiteren ist die Notwendigkeit gegeben eine Operationalisierung, der Begriffe aus der Fragestellung heraus durchzuführen. Diese dient dem allgemeinen weiteren Vorgehen sowie dem Verständnis des Lesers.

Einheitlich

Unter einheitlich wird verstanden, dass beispielsweise eine Gemeinschaft oder ein Team gemeinsam und jeder in gleichem Maße innerhalb einer Situation handelt ohne sich durch die Individualität des Einzelnen stark zu unterscheiden.

Strategien

Eine Strategie verfolgt oftmals einen Plan. Als Strategien sind alle Methoden, Praktiken, Arbeitsweisen, Taktiken, Durchführungen und Vorgehensweisen hinsichtlich des Problems der verbalen Gewalt gemeint.

Intervention

Eine Intervention ähnelt einer Strategie stark, entspricht jedoch nicht unbedingt einem Plan. Intervenieren bedeutet in eine Situation bewusst einzugreifen.

dominieren

Im Zusammenhang mit Interventionen soll unter dominieren eine überwiegende Mehrheit verstanden werden, die anhand des Messinstruments aus den Angaben der päd. Mitarbeiter herausgefiltert werden.

verbale Gewalt

Diese lässt sich nicht allgemeingültig definieren und ist in subjektiver Form immer vom Erleben des Betroffenen oder des Ausführenden abhängig. Eine sorgfältige Eingrenzung ist in Kapitel 2.1 nachzulesen.

Klienten

Unter Klienten sind in dieser Arbeit diejenigen Personen zu verstehen, die innerhalb der betroffenen Mädchenwohngruppen leben und in Zusammenhang mit der Jugendhilfe Leistung bzw. Hilfe erhalten. Weiter ist allgemein in der Sozialen Arbeit unter Klient die Person zu verstehen, die sich an verschiedenen Stellen Hilfe in schwierigen und allein nicht zu bewältigen Lebenslagen sucht und sie durch einen Sozialpädagogen o.Ä. erhält.

betroffene Mädchenwohngruppen

Für den Forschungszweck wurden zwei Einrichtungen im stationären Bereich der Kinder und Jugendhilfe befragt. Dabei handelt es sich um spezifische Wohngruppenformen, welche aus reinen Mädchen bestehen. Diese werden WG A und WG B genannt. Nähere Beschreibungen sind dem Kapitel 3.2 zu entnehmen.

betroffene pädagogischen Mitarbeiter

Die für den Forschungszweck befragten pädagogischen Mitarbeiter der Mädchenwohngruppen A+B fallen darunter. Unter pädagogische Mitarbeiter sind alle Personen mit einem festen Angestelltenverhältnis innerhalb dieser Wohngruppen zu verstehen. Dabei liegt die Voraussetzung darin, dass eine pädagogische Ausbildung vorliegt. Nähere Beschreibungen sind dem Kapitel 3.2 zu entnehmen.

2. THEORETISCHE HINFÜHRUNG

Dieses Kapitel befasst sich mit dem aktuellem Theoriegegenstand der Forschung. Hier werden notwendige Begrifflichkeiten geklärt und verschiedene Denkansätze aus der Literatur wiedergegeben. Die Forschungsfrage der Untersuchung dient hierbei als Leitfaden: Alle Informationen und Erkenntnisse werden hinsichtlich der Beantwortung dokumentiert, analysiert und bearbeitet. Auf die Folgen der verbalen Gewalt wird in diesem Kapitel auf Grund der bereits bestehenden Forschungsergebnissen im Bereich der psychischen Gewalt nicht eingegangen. Weiter hat eine Bearbeitung dessen in dieser Untersuchung keinen adäquaten Effekt auf den Sachverhalt und das Ergebnis der Forschungsfrage.

2.1. Verbale Gewalt

In diesem Unterteil des Kapitels soll der Leser einen verständlichen Überblick über das Thema Gewalt und insbesondere der „verbalen Gewalt (Aggressionen)“ erhalten. Dazu ist eine Definition der übergeordneten Begriffe „Aggressionen und Gewalt“, eine kurze Erläuterung und Definition der verschiedenen Gewaltformen sowie der Arten notwendig. Ferner wird auf die verbale Gewalt intensiver eingegangen, indem die Erscheinungsformen, das Vorkommen und die Folgen ausführlicher untersucht werden. Abschließend wird anlässlich des Forschungsanlasses das Thema Mädchengewalt angerissen.

2.1.1 Unterscheidung von Aggressionen und Gewalt

Was sind Aggressionen?

Der Brockhaus Multimedial (2003) unterscheidet bei dem Begriff drei Definitionen. Hierbei wähle ich die den für diese Untersuchung relevanten aus. Die allgemeine Definition besagt, dass Aggressionen als jegliches Verhalten gedeutet wird, sei es physisch oder psychisch, wenn gegenüber biologischen Lebewesen oder Gegenständen attackiert wird. Wohingegen die psychologische Definition vom lateinischen Begriff „Aggression“ ableitet und darunter Angriffe versteht, welche auf dem Affekt entstehen und auf den biologischen Aggressions- und Frustrationstrieb, sowie erlernte Verhaltensweisen zurückzuführen sind (Gewalt- Online.de, 2009).

Entgegen der Triebtheorie nach Sigmund Freud oder Alfred Adler, welche die Aggressions-Frustrationstheorie verfolgen, geht Bandura davon aus, dass Aggressionen aus einem Lernprozess hervorgehen, wie z. B. dem Lernen am Modell, der Konditionierung oder dem Lernen am Erfolg ().

Was ist Gewalt?

Der allgemeine Gewaltbegriff ist sehr schwer zu definieren. Deutlich wird, dass dieser je nach Kategorie (Soziologie, Psychologie, Pädagogik, Ethnologie sowie der Rechts- und Politikwissenschaft) unterschiedlich abgegrenzt und beurteilt wird.

Gewalt wird allgemein vom Lateinischen abgewandelt, wobei von zwei Begriffen ausgegangen wird:

- „potentia“ – ist dem Begriff von Macht, Gewalt und Herrschaft ähnlich
- „vis“ – wird als physische Kraft und Stärke übersetzt
- „violentia“ – bedeutet Anwendung physischer Kräfte gegen andere Lebewesen (Gewalt-Online.de, 2009)

Ich setze mich an dieser Stelle mit der psychologischen Begriffsdefinition von Gewalt auseinander. Stangl-taller (2011) sagt dazu, dass der Begriff der Gewalt überwiegend mit deutlich erkennbarer, körperlicher Schädigung benutzt wird. Hierbei ist jedoch zu unterscheiden, dass auch die psychische Gewalt in die Betrachtung dieses Begriffes fällt, welche Folgen durchaus genauso schwerwiegend sind wie die der physischen Gewalt. Weiter befinden sich beide Formen meist in Wechselwirkung. *„Beide Formen der Gewalt haben Folgen im seelischen Bereich. Diskriminierungen, Drohungen sowie Hierarchien können ähnliche, manchmal sogar schwerwiegendere psychische Folgen für eine Person haben als körperliche Gewalt.“* (stangl-taller, 2011)

Gewalt begegnet jedem Menschen täglich und überall innerhalb unserer Gesellschaft. In erster Linie werden schnell die Begrifflichkeiten des Täters und Opfers in Zusammenhang mit Gewalt assoziiert. Weiter wird unter anderem mit dem Gewaltbegriff ein unausgewogenes Machtverhältnis verbunden. Macht wird auf einer Seite immer mehr ausgenutzt bzw. missbraucht und führt der anderen Seite zur Abhängigkeit herbei. Gewaltfaktoren sind kulturelle Unterschiede sowie geschlechtsspezifische Differenzierungen und haben soziologische Hintergründe. Je nach Faktor entstehen unterschiedliche Ausprägungen (Formen) von Gewalt, die wiederum je nach Individuum in direkter oder indirekter Art und Weise durchgeführt werden. Dies kann zum Teil bewusst oder auch im Unterbewusstsein des „Täters“ ablaufen, sowie des „Opfers“ empfunden werden (Hilbig, Kajatin, & Miethe, 2003).

Unter Aggressionen und Gewalt wird oberbegrifflich das *„Antisoziale Verhalten“* zusammengefasst. Es gibt eine deutliche höhere Gewaltbereitschaft des männlichen Geschlechts, in unterschiedlichen Altersklassen und gesellschaftlichen Kulturen, welches als genetisch bedingt angesehen wird. Gesellschaftlich gesehen werden diese Handlungen von Jungen eher toleriert, als die von Mädchen. Dementsprechend folgen weniger negative Konsequenzen bei Mädchen. (Tücke 2007) Dieser lehnt sich an Zunkley (1994), welcher aussagt, dass aggressive Verhaltensweisen über alle Lebensphasen hinweg in Form und Ausmaß anhaltend ist. Ursächliche Zusammenhänge der aggressiven Verhaltensweisen und der Gewalt versucht Tücke im erklärungsansetzenden Aspekt zu erläutern. Zum einen zeigt er Ent-

wicklungsbedingungen wie „*mangelnde erzieherische Aufsicht, Nachahmung elterliches Verhaltens, sowie Übernehmen von Verhaltensweisen durch Belohnung*“ auf, die antisoziales Verhalten bedingen. Diesbezüglich gibt es biologische und kulturelle Faktoren sowie den Aspekt der eigenen Lebensgeschichte, der Erwartungshaltung und dem Rollendenken der Gesellschaft sowie dem gesamten ökologischen System.

Die Unterscheidung zur Gewalt

Die Aggression wird zum einen als positive und individuelle Kraft beschrieben, welche uns als Menschen (über-) leben lässt und Streit, Auseinandersetzungen und Konflikte dazugehören. Sie löst in uns Energien aus, um aktiv zu bleiben sowie am Leben teil zu haben. Somit scheint Aggression eine unentbehrliche Funktion zu sein. Die aktive Steuerung dieser Aggressionen ist von wichtiger Bedeutung, denn das adäquate Ausleben dieser bewirkt die Vorbeugung von Kontrollverlusten und der folgenden Gewalttaten (Triphaus, Schlüter, & Posselt, 2007). Sie schreiben dazu: „*In der Vergangenheit wurde der Begriff Aggression häufig gleichgesetzt mit Gewalt, Zerstörung oder Verletzung. Heute nimmt der unterscheidende Gebrauch des Begriffes Aggression als aktives Verhalten und Handeln und des Begriffes Gewalt als zerstörendes und verletzendes Mittel zu.*“ [...]

2.1.2 Die Arten und Einordnung von Gewalt

Die Gewalt im Allgemeinen ist in verschiedene Formen eingeteilt, wie:

- **personelle** (auf Lebewesen bezogen, schließt physische & psychische Gewalt ein)
- **strukturelle** (Staatsgewalt, Polizeigewalt, Vandalismus, Mediengewalt, Pornografie)
- **physische**
Wird auch offene/direkte Gewalt genannt und meint damit jegliche körperliche Verletzung. (Arten wie: Treten, Schlagen, Beißen, Kneifen, Schubsen, mit Waffen, Vergewaltigung)
→ darunter zählt die materialistische Gewalt, welche zielgerichtete, direkte physische Schädigung beinhaltet.
- **psychische Gewalt**
Wird unter personeller Gewalt eingeordnet und als indirekt beschrieben. Damit ist jegliche seelische Verletzung verbunden. (Arten werden beschrieben, siehe unten)
- **direkte und indirekte Gewalt**
Direkt bedeutet offen und ersichtlich, wohingegen indirekt das verdeckte und nicht für jeden Menschen ersichtliche Handeln meint.

Die jedoch am häufigsten unterschiedenen Gewaltformen sind die physische (körperliche) und psychische (seelische) Gewalt. Hier konzentriere ich mich näher auf die psychische Gewalt, um die verbale Gewalt konkreter zu beschreiben.

„Derjenige, der zum ersten Mal an Stelle eines Speeres ein Schimpfwort benutzte, war der Begründer der Zivilisation.“

Sigmund Freud (Manuel Bendig, 2012)

Unter **psychische Gewalt** fallen Taten wie:

- Stalking
- Bullying
- Mobbing
- Happy Slapping
- Missachtung
- Ignorieren
- Drangsalierung
- Abwertung
- Ironie
- Zynismus
- Bloßstellungen
- Belästigung
- Behauptungen/Unterstellungen
- Vorurteile
- Deprivation
- emotionale Vernachlässigung
- weiße Folter
- Quälerei
- Nötigung, Erpressung
- Vergewaltigung / sexuelle Anspielungen
- **verbale Gewalt**

Bei der verbalen Gewalt besteht das Problem des allgemeingültigen Konsens. Es wird deutlich, dass, wie auch beim allgemeinen Gewaltbegriff, durch die subjektiven Reaktionen und Empfindungen der betroffenen Personen eine „einheitliche Definition“ erschwert wird bzw. kaum möglich ist.

Die Wissenschaftlichen Dienste des deutschen Bundestages (2009) geben in ihrer Analyse zur Jugendgewalt die Forschungsergebnisse der **Polizeilichen Kriminalstatistik (PKS)** wieder. Diese geben ein repräsentatives Bild darüber ab, dass die Jugendgewalt statistisch gesehen seit den 90´er Jahren signifikant abnehme, jedoch die Intensität der Gewaltformen und des Ausmaßes in der Öffentlichkeit erheblich zunehme und daher in das Blickfeld zahlreicher Untersuchungen gerät. Dies sei empirisch jedoch nicht bewiesen, wobei die Jugendstudie des **Kriminologischen Forschungsinstituts Niedersachsen (KFN)** einen Trend dies betreffend belegte. Dabei ist zu beachten, dass es sich im Allgemeinen um die eher offeneren Formen (physische Gewalt) handelt und diese in die Statistik aufgenommen wurde.

2.1.3 Die Erscheinungsformen der verbalen Gewalt

Verbale Gewalt enthält unterschiedliche Ausprägungen:

- Abwehr, Entwertung der Wahrnehmung/Eindrücke/Gefühle (Negation)
- Anschreien
- Anklagen und Schuldzuweisungen
- Bagatellisierung/Banalisierung
- Befehle
- Beleidigen/ Beschimpfen
- Demütigung
- Diskreditierung (führt zur Verleumdung)
- Drohungen
- Herabwürdigung
- Leugnen
- Rufmord
- Sarkasmus/ Ironie
- Urteile und destruktive Kritik
- verbale Viktimisierungen („schlecht machen“)
- Verspotten / Lächerlich machen („hänseln“)
- Vorenthaltungen
- Unterminieren
- „zufälliges“ Vergessen

(Eine eigene Zusammenstellung auf der Grundlage von Heyne (2007) & Evans (2012))

Auf der entwicklungspsychologischen Ebene ist zu erkennen, dass physische Gewalt bzw. körperliche Aggressionen ab dem 18. Lebensmonat anhaltend stark bleiben, wohingegen verbale Aggressionen und Verhaltensweisen sich im Laufe der Entwicklung eines Menschen voranschreitender häufen. (Dunn (1988), in: (Tücke, 2007)

Verbale Gewalt/ Sprache ist unter anderem auch in unserer Umgangssprache vorzufinden, welche als historischer Bestandteil der Kultur (Krämer, 2005) betitelt wird. Darunter zählen Werke von Kleist und Goethe sowie Schriften im Testament oder Diskussionen im Parlament. Unter anderem gehe sie von Sprache als Mittel gegen eine Gewaltverhinderung aus, andersrum würde diese auch als Waffe für die Ausübung von Gewalttaten wie z. B. der verbalen Gewalt genutzt werden.

2.1.4 Von geschlechtsspezifischer Gewalt - Mädchen und verbale Angriffe

Im Allgemeinen wird beim globalen Thema Gewalt auch geschlechtsspezifisch differenziert. Psychische und die damit verbundene verbale Gewalt wird überwiegend durch Frauen ausgeführt. Dies zeigen unterschiedliche Untersuchungen und Studien. Insbesondere ist ein Anstieg der empirischen Sozialforschungen zu spezifischer Mädchengewalt seit dem Jahre 2008 zu beobachten, welche leider nicht alle einen gebührenfreien Einblick gewähren.

Geschichtliche Veränderung sind in den letzten 20 Jahren ersichtlich geworden. Seit Beginn der sechziger Jahre bis heute werden Frauen als Opfer erlebter Gewalt beschrieben, sei es physisch oder psychisch. Zwar ist diese gesellschaftliche Denkweise abnehmend, dennoch vorhanden. Die Gewalt gegen Frauen geschieht überwiegend innerhalb Paarbeziehungen und häuslicher Gewalt. Es ist ohne weiteres sogar ein kirchlich debattiertes Thema in unserer Gesellschaft geworden. In diesem Abschnitt möchte ich darauf aufmerksam machen, dass unterschiedliche quantitative und qualitative Studien empirischer Sozialforschung bewiesen haben, dass Frauen selbst Täter der Gewalt sind, doch nur in einer subtileren Form, als die körperliche (Bruhns, 2011). Insbesondere die psychische Gewalt wird den Frauen zugesprochen. Sie attackieren andere Personen verbal bewusst, aber auch unbewusst sowie verdeckt und offen. Gerade die geschlechtsspezifischen Gewaltforschungen innerhalb von Schulen deuten darauf hin, dass die Gewalt nicht mehr ein männliches Phänomen ist, sondern oftmals junge Mädchen und Frauen diese ausüben. Somit würden sie das (noch vorhandene) traditionelle Rollenverständnis der Gesellschaft ausfüllen und die Geschlechterstereotypen aus der Sozialisation heraus erwerben. Mädchen greifen auf die Delegation von Gewalt, das Viktimieren, die Abwertung und Missachtung zurück. Dabei zeigt es sich, dass sie bei der indirekten verbalen Gewalt die größte Belastung aufweisen, sich aber der Prozentsatz der Täter und Opfer im Gesamtbild ausgleicht (Hilbig, Kajatin, & Miethe, 2003).

Eine veränderte Tabelle von Tücke zeigt deutlich auf, dass Jungen vermehrt Aggressivität aufweisen, durch direkt gewalttätige Taten auffallen und dementsprechend zu delinquentem Verhalten neigen (Berk (1997), in Tücke,2007,S. 526). Mädchen hingegen neigen eher zur indirekten Form der Gewalt und nutzen diese. Aus dieser Liste geht auch hervor, dass die Mädchen eine hohe Sensibilität bezüglich der Emotionen besitzen. Unter anderem verweist er darauf, dass die Gewalttaten und Opferrollen von Jungen wesentlich häufiger sind als bei Mädchen. Weiter zeigt er durch unterschiedliche Studien auf, dass Jungen überwiegend zur direkten Form der Gewalt tendieren, Mädchen hingegen zu subtileren Formen wie Intrigen und verbalen Attacken neigen. Der Prozentsatz der Aggressivität beider Geschlechter von 1995 ist dies betreffend deckungsgleich.

Die Theorien bestätigen meine eigenen Erfahrungen aus der stationären Kinder- und Jugendhilfe mit männlichen Jugendlichen. Ich konnte schnell einen Vergleich ziehen und erkennen, dass diese weniger zur verbalen Gewalttaten zurückgreifen als Mädchen.

2.1.5 Zusammenfassung

Der Gewaltbegriff ist, mit der biologisch „natürlichen“ Aggression einhergehend, schlussendlich schwer zu definieren und immer vom individuellen Betrachter abhängig. Durch intensive Recherchen ergibt sich, dass verbale Gewalt eine untergeordnete Art der Form der psychischer Gewalt ist, welche sich jedoch nur auf das „Wort“ bezieht und die Körpersprache dabei bewusst fern hält. Durch die Literaturforschung wird verständlich, dass immer noch Gewalt als ein stärkeres Problem der männlichen Spezies verstanden wird und nur gering zunehmend die weiblichen Jugendlichen ins Blickfeld der Problemstellung genommen werden, es jedoch zunehmend erforscht und öffentlich debattiert wird. Laut des PKS (2011) ist ein 20% -iger Anstieg der Kriminalität durch Frauen seit den letzten zehn Jahren erkennbar. Hier ergibt sich, dass die verbale Attacke, als subtilere Form der Gewalt, statistisch gesehen öfter von junge Frauen/ Mädchen verwendet wird, als von männlichen Personen und somit eine klar geschlechtsspezifische Thematik darstellt.

2.2. Der sozialpädagogische Haltungsaspekt im Zusammenhang mit der Kommunikation

Die sozialpädagogische Haltung sowie die Kommunikation genau analysiert und definiert um Basiswissen entstehen zu lassen. Nachstehend werden verschiedene Kommunikationsansätze und Modelle aufgezeigt und insbesondere auf die zentralen Merkmale der gewaltfreien und wertschätzenden Kommunikation detaillierter eingegangen. So soll ein Zusammenhang zwischen der pädagogischen Haltung und der Kommunikation erkennbar werden.

2.2.1 Die berufliche oder auch pädagogische Haltung

Begriffsbestimmung

Die allgemeingültige Definition der *Haltung* meint ein bestimmtes, aus einer Grundeinstellung heraus resultierendes Verhalten oder Auftreten eines Menschen (Geyken, Lemnitzer, Zimmer, & Böhm, 2012).

In der Sozialen Arbeit definiert von Spiegel (2011) einen Orientierungsrahmen, in der die *berufliche Haltung* als eine der letzten von drei Kompetenzdimensionen der professionellen Handlungskompetenz der Fachkraft vorzufinden ist. Von Spiegel definiert sie als „*berufliches Handeln*“, welches von Werten und Normen geleitet sei. Dabei spiele die reflexive Kompetenz eine Rolle, welche die Absicht verfolge die individuellen und subjektiven Werte und Einstellungen den beruflichen gegenüber zu stellen, woraus sich eine reflektierte berufliche Haltung entfalte. Unter anderem sieht sie es als Notwendigkeit, ein kontinuierliches Arbeiten an der beruflichen Haltung zu bestreben und dafür reflexive Faktoren zu beachten (von Spiegel, 2011, S.110):

- Berufsmotivation
- Individuelle Wertestandards
- Zuschreibung von Schuld und Verantwortung
- Einübung professioneller Distanz

Die *pädagogische Haltung* wird als Basiskompetenz in der Erziehungshilfe verstanden. Diese sei ein Professionsmerkmal, welches geknüpft am Lernen in verschiedenen Ausgangslagen und ein Umgang mit Ungesicherheit sei. Pädagogische Haltung wird als eine Form der Intervention beschrieben und ginge dem Lernprozess hervor. Eine pädagogische Haltung wirke regulierend auf die Fachkraft und bestimme die Art und Weise der Intervention (Arnold und Prescher, 2011, S.10ff).

2.2.2 Die Interaktion & Kommunikation

Begriffsbestimmung Soziale Interaktion

Die Interaktion stellt einen übergeordneten Begriff dar und ist meist in der Theorie nur schwer von der Kommunikation trennbar. Als Synonym für die Interaktion wird häufig der Begriff Kommunikation verwendet. „*Interaktion, soziale bezeichnet die umfassende, also nicht nur auf sprachlicher → Kommunikation beruhende Wechselbeziehung zwischen zwei oder mehreren Personen mit verhaltensbeeinflussender Wirkung. Um soziale Interaktion handelt es sich also, wenn zwei oder mehrere Personen ein Gespräch miteinander führen, aber ebenso wenn z. B. ein Lehrer seine Schüler durch Gesten und Mimik zur Mitarbeit auffordert ...*“ (Auer (2006) aus Köck 1997, S. 333-335).

Begriffsbestimmung Kommunikation

Dahmer und Dahmer (2003) definieren die verbale Kommunikation als ein Ergebnis von Worten und meinen verbale Kommunikation erfolge in Form von Worten und Sätzen. „*Bei der Kommunikation werden Informationen durch Worte oder Verhalten transportiert. Es ist ein Vorgang der Verständigung, der Bedeutungsvermittlung zwischen Lebewesen. Kommunikation zwischen Menschen ist eine Form des sozialen Handelns, das auf das Denken, Fühlen und Handeln anderer bezogen ist, Interaktion insofern, als der „gemeinte Sinn“ direkt vermittelt wird*“ (Hella Dahmer, 2003, S. 19) „aus „Kommunikation...“ Fischer Lexikon Publizistik).

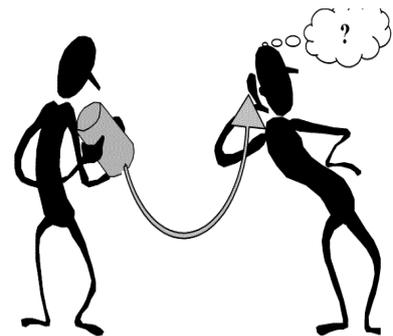


Abbildung : Wie entsteht Kommunikation?

In Kommunikation ist das verbale sowie das nonverbale Verhalten inbegriffen. Da es innerhalb dieses Rahmens um verbale Gewalt geht, schließe ich hiermit die Körpersprache deutlich aus und konzentriere mich im Bereich der Kommunikation überwiegend auf die **verbale** Kommunikation.

verschiedene Kommunikationsansätze oder Kommunikationsmodelle

- Gewaltfreie Kommunikation nach Dr. Marshall Rosenberg
- klientenzentrierter Ansatz nach C. Rogers
- Vier- Seiten- Modell von Friedemann Schulz von Thun (1981)
- Informationstechnisches Kommunikationsmodell nach Shannon & Weaver
- Kommunikationsformen nach Virginia Satir
- Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick (1972)
- Das Organonmodell der Sprache nach Karl Bühler (1933)
- Neurolingualistisches Programmieren

2.2.3 Grundannahmen und Prinzipien der wertschätzenden Kommunikation auf Grundlage der gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Dr. Marshall Rosenberg

Als Basis und Überleitung für die GFK nach Rosenberg soll der Zusammenhang zwischen Haltung und wertschätzender Kommunikation an diesem Punkt verdeutlicht werden. Um den Umgang mit verbaler Gewalt zu lernen und mögliche Konflikte konstruktiv bearbeiten zu können ist die Haltung der gewaltfreien Kommunikation für Pädagogen in der Kinder- und Jugendhilfe notwendig. Aus diesem Anlass heraus werden folgend wesentliche Bestandteile in diesem Rahmen aus der wertschätzenden Kommunikation nach M. Rosenberg zusammengetragen.

Brigitte Koch-Kersten vom **GAP** Institut Kassel (2009) unterscheidet in einer ihrer Präsentationen die Wertschätzung deutlich von der Bewertung und definiert dies als die Beachtung des „*Eigentlich Gesagtem*“ einer Person. Dabei werden die Werte des Anderen geachtet und die Eigenen dem gegenübergestellt und abgewägt. Vertrauen entstehe laut ihrer Aussage, wenn die Wertschätzung die Grundhaltung innerhalb der Kommunikation ist. Außerdem mindere sie Abwehrreaktionen, ließe konstruktive Kooperation zu und liefere Möglichkeiten für die Entwicklung aller Teilnehmer. Ein besonders hohes Maß dieses Vertrauens würde durch die Kommunikation auf Augenhöhe oder dem sog. „Gleich-seins“ gebildet, welches eine Grundannahme der humanistischen Psychologie darstellt. Damit wird ausgesagt, dass eine Klarheit darüber herrscht, die Gleichheit jedes Menschen anzuerkennen, welches dem §138 des BGB entspräche („*Die Würde des Menschen ist unantastbar*“ (Stascheit, 2008)). Vom Einnehmen dieser inneren Haltung des Gleich-seins gegenüber dem Gesprächspartner, hänge dem Verständnis nach Koch- Kersten (2009) das Gelingen der Wertschätzung ab. Eine bewertende Kommunikation würde nur auf Abwehr und Widerstand des Zuhörers treffen, da es überwiegend als „kränkend“ empfunden und interpretiert wird.

Die wertschätzende Kommunikation beruht auf der von M. Rosenberg entwickelten Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode, der gewaltfreien Kommunikation (GFK). Die *Grundannahmen* der wertschätzenden Kommunikation definiert Brüggemeier anhand der sechs menschlichen Verhaltensprinzipien wie folgt:

- Verhalten wird durch die Erfüllung von Bedürfnisse beeinflusst, welches ein natürliches Streben der Menschen sei.
- Individuelle Bedürfnisse haben den gleichen Stellenwert wie die der Anderen.
- Menschen beeinflussen gern das Wohlbefinden anderer positiv, wenn sie es aus Eigenmotivation heraus tun.
- Unerfüllte Bedürfnisse äußern sich in Form von Vorwürfen, Angriffen und Urteilen
- Jedem Menschen steht es offen, sein eigenes Leben und das des Anderen zu behindern oder zu profitieren.
- Generell handelt jeder FÜR die eigenen Bedürfnisse und NICHT GEGEN andere Personen.

Die gewaltfreie Kommunikation ist auch unter „*Mitfühlende Kommunikation*“ oder auch „*Giraffensprache*“ bekannt. Diese Begriffe gehen mit dem einher, dass GFK **als Haltung** und Sprache des Herzens verstanden und dementsprechend mit einer Giraffe assoziiert wird, die das größte Herz besitzt (Fritsch). Rosenberg geht in der GFK von einem Prozess aus, welcher als Paradigmawechsel gesehen wird. Dieser sieht eine Unterscheidung von moralistischen und bedürfniserfüllenden Beurteilungen vor. Damit geht einher, weg von den machtausübenden Strukturen zu kommen und hin zum Äußern von Bedürfnissen und dem einhergehendem Zugeständnis des Schwachseins. Die Entsprechung der menschlichen Natur läge seiner Ansicht nach darin, sich zum gegenseitigem Wohlbefinden zu verhelfen.

Ziel der GFK ist es sich gegenseitig respektvoller zu behandeln und aus Begrenzungen zu lernen, ohne dass die Beziehung darunter beeinträchtigt wird. Dabei soll die Kommunikation die Qualität von Ehrlichkeit und Empathie hervorbringen. Von gegenseitiger Wertschätzung soll eine Beziehung geprägt sein. Hier geht es um das Bemühen eine Veränderung in unserem Denken und Sprechen hervorzubringen (Fritsch). Die Aufmerksamkeit läge bei der GFK in der Beurteilung der Bedürfnisse und Werte und nicht auf Grundlage der gesellschaftlichen Moral.

Die Ansicht von Gewalt erklärt Rosenberg mit jeglicher Machtausübung auf andere Menschen (Bestrafung, Belohnung, Schuldzuweisung, Verurteilung, Beschämung, Verpflichtung, Druck). Rosenberg vergleicht im Interview „*Eine Sprache des Mitgefühls*“ (2004) die Kommunikation Erwachsener mit der von Kindern, welche die Aufmerksamkeit klar auf die Bedürfnisse legen und dies ohne Bewertung mitteilen. Durch die Befriedigung der Bedürfnisse, erklärt er, entsteht die nonverbale Ausdrucksform des natürlichen Lächelns. In der Arbeit mit Kindern geht Rosenberg von einem Dialog aus, welcher auf der Grundlage von keiner Bestrafung oder Belohnung beruht.

Darüber hinaus werden von M. Rosenberg (2004) vier Schritte innerhalb einer wertschätzenden Kommunikation als Weg verfolgt und in Form von Selbstmitteilung oder Einfühlung geäußert, welche als Gesamtbild den Prozess der GFK bilden. Dieser Prozess besteht aus dem wechselseitigem Vorgehen von Aufrichtigkeit und mitfühlendem Verständnis.

1. Beobachten statt Bewerten oder Interpretieren
2. Gefühle wahrnehmen und benennen
3. Bedürfnisse wahr- und ernst nehmen, die mit dem Gefühl verbunden sind
4. Erfüllbare Bitten auf der Bedürfnisgrundlage äußern

2.3. Möglichkeiten im Umgang mit verbaler Gewalt – Hin zur gewaltfreien Erziehung

In diesem Kapitel handelt es sich um Alternativwege, Möglichkeiten und Chancen für die pädagogischen Fachkräfte hinsichtlich des Umgangs mit verbaler Gewalt von Klienten. Definitionen der wesentlichen Kernbegriffe werden hier vorgenommen. Haltung, Kommunikation und Intervention werden außerdem in Verbindung gebracht. Möglichkeiten im Umgang mit verbaler Gewalt werden zusammengefasst und bestehende Interventionskonzepte oder Strategien erwähnt. Zu beachten ist hier, dass es sich in der Theorie meist um den allgemeinen Begriff der Gewalt handelt und die Interventionen nicht speziell auf verbale Gewalt heruntergebrochen sind. Allerdings gehört die verbale Gewalt zu allgemeinen Gewaltaktionen und dementsprechend sind auch diese Interventionen hinsichtlich der Problematik zu berücksichtigen, abzuwandeln und anzuwenden. Die Vollständigkeit des Theorieteils erfolgt mit einer Zusammenfassung dieser forschungsrelevanten Theorie.

Begriffsbestimmung Konzept und Intervention

Nach von Spiegel (2011) sind **Konzepte** eine Art von Konstruktionen von Interventionsplänen. Diese beinhalten das Wissen von Beobachtung, wissenschaftlichen Erklärungen sowie das von Werten und Handlungen. In der Fachliteratur wurden überwiegend empirische Konzepte veröffentlicht. Diese wurden in der Praxis bewährt und evaluiert. Sei dies nicht der Fall, so wäre ein Konzept lediglich ein gedanklicher Entwurf. Konzepte bilden den Grundlegenden Baustein für den Entwurf von **Interventionen**. *„Dieser Begriff wird für alle Aktivitäten des methodischen Handelns (ausgewiesene Methoden, Rituale, Arrangements) herangezogen, die man strategisch- im Hinblick auf ein Ziel- einsetzt und die zu unterscheiden sind von (eher reaktiven) Handlungen.“* (von Spiegel, 2011, S.73).

Unter Intervention fallen überwiegend viele und unterschiedliche Verhaltensweisen, welche man autonom, situationsorientiert und vor allem zielbewusst mit der eigenen Individualität anwendet. Diese greifen unter anderem auch auf öffentliche Konzepte zurück, weisen aber eine vielfältige Zusammensetzung auf.

Woraus und wie entsteht eine Intervention?

Unter Intervention versteht von Spiegel (2011) alle methodisch eingesetzten Handlungen, welche Emotionen auf der Grundlage von Bewertungsprozessen auslösen. Interventionen gehen aus unterschiedlichen und individuellen Verhaltensweisen hervor, welche einer bestimmten persönlichen und/oder organisationsorientierten Haltung entspringen. Die Handlungen in Bezug auf die Klienten entspringen der Profession eines Berufes (die des Sozialpädagogen), welche anhand von gesellschaftlich festgelegten Werten und Normen auf den Träger und den einzelnen Mitarbeiter einer Einrichtung heruntergebrochen sind. Soziale Arbeit handelt stets laut Aussage von Hiltrud von Spiegel (2011) wertegeleitet. Moralische Interaktionen gehen damit als Mittel hervor. Die berufliche Ethik dient dabei

der Fachkraft die eigenen Handlungen und dessen Interventionen kritisch zu betrachten, als verantwortlich zu beurteilen und dies dem Klienten oder der Gesellschaft gegenüber zu vertreten. Strategische und zielgerichtete Handlungen liegen der einer reflexiven Planung zu Grunde und haben ein Ergebnis zur Folge. Da dies in hypothetischer Sichtweise innerhalb der Praxis oftmals schwer fällt, werden diese seltener durchgeführt. Der Begriff Intervention werde verwendet, wenn von zielorientierten und strategisch ausgearbeiteten Handlungen die Rede ist. (von Spiegel, 2011, S. 153)

Kommunikation scheint bei der Internetrecherche auf den ersten Blick eine häufig empirisch, erforschten Thematik zu sein. Aus einigen Untersuchungen geht hervor, dass Kommunikation nicht immer positiv verläuft und mehrfach ungewollte Problematiken bzw. Kommunikationsstörungen entstehen. Um dies zu verhindern wird empfohlen auch als pädagogischer Mitarbeiter innerhalb der Jugendhilfe Kommunikationstraining durchgeführt zu haben und anbieten zu können. Daraus entsteht bei den Jugendlichen die Möglichkeit zum Training sozialer, kommunikativer Kompetenzen und der Konfliktfähigkeit, welches einen wesentlichen Faktor zur Prävention der verbalen Aggressionen beiträgt (Rätz-Heinisch, Schröder, & Wolff, 2009).

In seinem Buch „*Wir werden nicht weichen. Erfahrungen mit Gewaltfreiheit*“ erklärt Günther Gugel (1996), Reflektieren und Hinterfragen der individuellen Aggressionen und des Gewaltverhaltens sei dazu dienlich der Gewaltfreiheit ein Stück entgegen zu treten. Das Lebensumfeld der Jugendlichen solle keine Gewalt in jeglicher Hinsicht tolerieren. Jede Gewaltsituation solle begrenzt werden und gewalttätige Verhaltensweisen dürfen keineswegs zum Erfolg führen. Die Anwendung von Gewalt von Jugendlichen solle zwar vom Pädagogen verurteilt, allerdings die hochgeschaukelte Gewalt in den Medien eher enttabuisiert werden. Er betont die Bedeutsamkeit vom Schaffen der Selbstbehauptungsmöglichkeiten der Jugendlichen im alltäglichem Heimgeschehen.

Für die Klienten der stationären Kinder- und Jugendhilfe gelten gleichgestellt alle Rechte wie auch den erwachsenen Menschen. Artikel 1 Abs. 1 Satz 1 des GG sagt aus, dass die *Würde des Menschen unantastbar* sei. Oftmals wird gerade diese durch verbale Angriffe stark angegangen oder gar beeinträchtigt. Darunter zählt es auch als Pädagoge diese zu beschützen, welches wiederum als „*Schutzauftrag*“ im §1 Art. 3 des KJHG verankert ist (Stascheit, 2008). Außerdem sagt das Beteiligungskonzept, welches jede stationäre Jugendhilfe (Heimerziehung § 34 SGB VIII) offen darlegen muss, in Punkt 2 dieselbige Unantastbarkeit der Würde des Menschen aus (Rätz-Heinisch, Schröder, & Wolff, 2009, S. 163). Dies trägt als Einsatz für die Menschenrechte bei und unterstützt das Lernen eines solidarischen Lebens (Gugel, 1996).

Angesichts des Umgangs mit persönlichen Angriffen (wie z. B. verbale Gewalt) definiert Krawiec (2008) Basisstrategien, welche sich an Grundelemente (Feuer, Erde, Wasser, Luft) orientieren und ursprünglich aus einer asiatischen Kampfkunst entstammen. Diese seien allerdings im allgemeinen für

öffentlicher Situationen wie z. B. das Berufsleben gedacht, wobei generell die sog. „Metakommunikation“ (über die Art und Weise des miteinander Sprechens) als sinnvoll erwiesen scheint.

Die *Feuerstrategie* äußert sich mit einem Gegenangriff. Dieser sei schicklich, wenn der Andere persönliche Grenzen oder die verbalen Fähigkeiten testet. Die *Strategie der Erde* stoppe den Angreifer sofort. Durch die klare Aufzeigung von Grenzen wird der Gegenüber geerdet. Die Voraussetzung bei der *Strategie der Luft* liegt in der Nicht-Betroffenheit der Emotionen. So wird der Angriff des Anderen ins Leere verwiesen, indem man ihn ignoriert oder seine Äußerung lediglich als Feedback annimmt und dies äußert. Die *Wasserstrategie* verfolgt das Ziel, dem Gesprächspartner auf gleicher Ebene zu entgegnen und ihm mit gleicher Kraft „zurückzuschlagen“.

2.3.1 Voraussetzungen für gewaltfreie Interventionen

Für das Gelingen einer gewaltfreien Erziehung definiert Gugel verschiedene Bereiche, welche seiner Ansicht nach Berücksichtigung benötigen. An dieser Stelle sehe ich die Bedeutung dieser Voraussetzungen insbesondere im organisatorischem Bereich, welcher weitere Voraussetzungen für das pädagogische Team schaffen kann und sich weitere Interventionen zur Gewaltfreiheit darauf aufbauen ließen. Es erfolgt eine Zitation der drei Bereiche nach Gugel(1996, S. 173-192):

„Persönlicher Bereich:

- *Überwindung der eigenen Angst*
- *Moralische Klarheit und Stärke*
- *Klarheit über die eigene Motivation zum Handeln*
- *Verzicht auf die Anwendung von und Drohung mit Gewalt (Bestrafung, Belohnung, etc...)*
- *Zivilcourage*
- *Kenntnisse über eigene Reaktionsweisen in Stresssituationen*
- *Gruppe/Gemeinschaft als Rückhalt*
- *sich über die mit der Aktion verbundenen Risiken bewusst sein*
- *Bereitschaft, Beeinträchtigungen hinzunehmen*
- *Bereitschaft, die Konsequenzen des eigenen Handelns zu tragen*
- *Selbstverantwortlichkeit*
- *Vertrauen in die Macht der Gewaltfreiheit*
- *Mit eigenen Ängsten umgehen*

Organisatorischer Bereich:

- *das gemeinsame Verständnis von Gewaltfreiheit klären*
- *genaue Definition der Ziele*
- *darauf achten, dass die (Teil-)Ziele realistisch sind*
- *gute organisatorische Vorbereitung*
- *eine demokratische Entscheidungsstruktur schaffen*
- *Training der Teilnehmer/Innen*
- *Erwartete problematische Situationen vorher durchspielen*
- *Organisation von Unterstützungsgruppen*
- *Verbindung zu den Medien*
- *Einbettung der Aktion in eine längerfristige Kampagne*
- *Spiritualität*

Gesellschaftlicher Bereich:

- *gewisses Maß an Duldung politischer Betätigung*
- *Begleitung, Tolerierung oder Akzeptanz durch (Teile- der)die Bevölkerung*
- *Medienberichterstattung, Öffentlichkeit*
- *Unterstützung der Aktion (oder der Ziele) durch andere“*

2.3.2 Vorhandene und bekannte Konzepte und Interventionen zur Gewaltprävention

An dieser Stelle ist wieder deutlich geworden, dass wenig evaluierte Interventionskonzepte veröffentlicht worden sind, welche insbesondere von der verbale Gewalt absehen. Oftmals geht es bei Handlungsstrategien, Konzepten und Interventionen um den allgemeinen Gewaltbegriff. Für pädagogische Fachkräfte bedeutet dies eine genaue Erarbeitung im Hinblick der Abwandlung auf verbale Gewalt.

- Deeskalationsstrategien und- modelle (aus als Management inkl. verschiedener Stufen und konkreter Handlungsempfehlungen)
- konstruktive Konfliktbearbeitung z. B. im Sinne der Mediation sowie Streit und Schlichtungsprogramme
- Kriseninterventionskonzepte
- Trainingsmodelle zum Umgang mit Gewalt
 - GFK nach Rosenberg
 - Konstanzer Trainingsmodell
 - PART Modell
 - Projekt „Lebenslinien“
 - Projekt „Herzessache“
 - Trainingsprogramm von Franz und Ulrike Petermann: Kinder mit ihren Aggressionen nicht allein lassen
 - Das Riemann- Thomann Modell
 - Szenario Max- Prosoziales Verhalten in Konfliktsituationen

2.3.3 Praxisnahes Beispiel mit Handlungsempfehlungen für deeskalierendes Verhalten

Innerhalb meiner vergangenen Praxiseinrichtung konnte ich selbstständig und regelmäßig Erfahrungen im Umgang mit gewalttätigen Jugendlichen machen. Im Qualitätshandbuch der Einrichtung wurden grundsätzliche Beachtungen von deeskalierendem, pädagogischem Verhalten in Gewaltsituationen zur Orientierung festgeschrieben (Qualitätsentwicklungsbericht, 2001):

In Beziehung treten mit der Situation, „sich einmischen“ und genau hinschauen

Hier ist eine klare Haltung gefragt und Mut sich deutlich in die Situation einzumischen sowie Stellung zu beziehen. Oftmals ist Gewalt ernst, egal in welcher Form. Man darf nicht wegsehen, sondern muss als Pädagoge persönlich Stellung beziehen. Eindeutige Aussagen wie: „Schluss damit!“ sind angebrachter als eine verständnisvolle, pädagogische Fassade.

Trennung der Kontrahenten

Im Sinne des Schutzauftrages und zur weiteren Gewaltverhinderung ist es wichtig bei Gewaltanwendung die Kontrahenten zu trennen. Unbeteiligte Zuschauer werden aus der Situation gelöst. Der Pädagoge muss hier eindeutige Grenzen setzen und keinerlei Anwendung oder Androhungen von Gewalt gegen sich selbst zulassen.

Personale Wertung

Die pädagogische Bewertung ist an dieser Stelle gefragt und sollte geäußert werden. Dabei sollte jedoch auf Moralisieren verzichtet werden.

Nicht entweichen lassen

Erst nach einer vollständig geklärten Situation können Kontrahenten verschiedene Wege gehen. Der Pädagoge achtet darauf, dass die Situation nicht durch Flucht oder weggehen der Gewalttätigen abgebrochen wird.

Ernst nehmen

Keinesfalls sollte die Situation herunter geredet oder beschönigt werden. Der Jugendliche soll in seinen Worten und Taten ernst genommen werden und daraus bzw. deswegen soll er für seine Gewalttätigkeit verantwortlich gemacht werden.

„Spiegeln“

Hier wird vorgesehen, dass das Handeln des Jugendlichen Konsequenzen nach sich zieht und ihm dies gespiegelt wird. Diese Konsequenz geschieht in Form von persönlicher Ablehnung durch den

Pädagogen und die Weitermeldung an Vorgesetzte. Dabei sollte diese Ankündigung niemals eine leere Drohung sein und muss umgesetzt werden!

Begleitung nach dem Gewaltende

Der stetige Kontakt durch den Pädagogen bis zur Deeskalation ist von Bedeutung, sodass die Intervention bei den Jugendlichen „ankommt“. Er sollte die Gruppe erst zusammenkommen lassen, wenn eine erneute Zuspitzung der Situation ausgeschlossen werden kann.

2.4. Zusammenfassung

Die theoretischen Grundlagen dieser Hinführung sollen deutlich machen, wie stark die eigene pädagogische Haltung in Bezug auf die Kommunikation eine Rolle spielt und dies im Alltag eine wechselseitige Beeinflussung darstellt. Die Kommunikation stellt einen ausschlaggebenden Faktor für die weiteren Interventionen bzw. Prävention von verbaler Gewalt dar. Die gewaltfreie Erziehung und somit die gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg dient als Ansatzpunkt für eine wertschätzende Haltung und Kommunikation. Durch die Erarbeitung praxisrelevanter Erfahrungen soll erkennbar werden, dass in jeder Einrichtung innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe unterschiedliche Verfahren oder Grundlagen in Bezug auf die Deeskalation in Gewaltsituationen als Orientierung dienen und angewendet werden. Insbesondere soll dadurch ein konträrer Vergleich gezogen werden können.

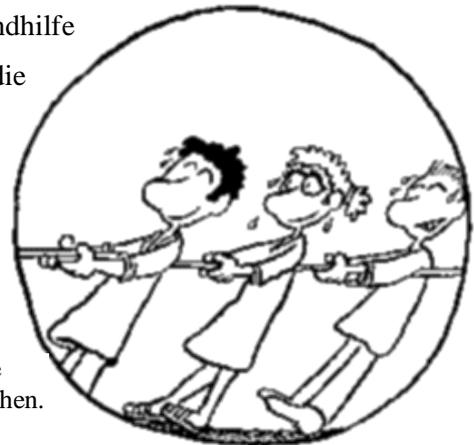


Abbildung Cartoons für ihre Reden! An einem Strang ziehen.

Zusammenfassen möchte ich dieses Kapitel mit dem Blick auf das Team in einer Wohngruppe. Die erarbeitete Theoriegrundlage zeigt mögliche Haltungen auf. Wird innerhalb eines Teams ein Konsens darüber geschaffen, somit könnte im allgemeinen verbaler Gewalt einheitlich entgegengetreten werden und eine erfolgreiche gewaltfreie Erziehung entstehen.

3. METHODISCHE VORGEHENSWEISE

Die theoretisch zugrunde liegenden Basisfaktoren der Forschung werden anhand unterschiedlicher Methoden in Zusammenhang der praxisorientierten Ausgangslage erklärt und in verschiedene Unterteile gegliedert. Innerhalb dieses Kapitels erfolgt die Erläuterung und Begründung des Forschungsdesigns, die Beschreibung der Untersuchungsgruppe und des Materials sowie des Untersuchungsverfahrens. Die Gütekriterien und ethischen Erwägungen der Untersuchung werden anschließend analysiert.

3.1. Forschungsmodell/ design

Diese Arbeit wird mit Hilfe der Forschungsliteratur festgelegt und schafft somit einen Grundbaustein für die weitere Vorgehensweise.

Das soziale Handeln der Befragten durch den Fragebogen (Messinstrument) ist messbar und beobachtbar und macht dies zu einer *empirischen Sozialforschung* (Schaffer, 2009, S.29). Dabei handelt es sich um die quantitative Methode dieser Untersuchung. Dies macht nicht die Stichprobengröße von 10 Personen aus, sondern es geht um die Beantwortung der Forschungsfrage. Die Schwäche der Stichprobengröße ist bewusst und dennoch erfolgt eine explorative Studie, die die Absicht zielt auf ein Problem hinzuweisen und dessen Reichweite der Aussagen begrenzt bzw. kurz ist. Durch viele subjektive Meinungen der pädagogischen Mitarbeiter wird objektiv in Form einer quantitativen Untersuchungsmethode ein Gesamtbild über die einzelnen Fragestellungen und somit ein Ergebnis zu den Forschungsfragen geliefert. Die erstellten Forschungsfragen werden in Kombination von Datensammlung, Literaturstudium und praxisnahe Erfahrungen anhand der Ergebnisse beantwortet, um soziales Handeln zu erklären (Schaffer, 2009, S.59f).

Bei dem **Untersuchungsdesign** handelt es sich um eine *Querschnittsstudie*, welches sich aus der Momentaufnahme des zu untersuchenden Feldes ergibt. Dieses Feld ist die Praxis und wird laut (Schaffer, 2002) als „*Feldforschung*“ bezeichnet. Die Untersuchungsgruppe wird dabei im üblichen, echten Lebensumfeld beforscht. Dabei legt der Forscher sein Augenmerk auf das Spezielle in Situationen, welche auf den ersten Blick gewöhnlich wirken. So werden z. B. Einstellungen, Strukturen, Verhalten und Interventionen der pädagogischen Mitarbeiter präzise untersucht.

Das **Forschungsmodell** lehnt sich an die Theorien von Dorewaard & Verschuren (2002) an. Hierbei handelt es sich um eine *praxisorientierte Untersuchung*, weil keine vorhandene Theorien überprüft bzw. neue entwickelt werden. Darüber hinaus nennen sie fünf Typen innerhalb der praxisorientierten Forschung, welche einem „Problemzyklus“ ähneln. Anhand dies lehnt sich die Orientierung der folgende Untersuchung an eine *problemsignalisierende* Forschung. Das Ziel dieses Modells liefert Antworten auf die von mir entwickelte Forschungsfrage, die aus Situationen oder Problematiken der Praxis heraus abgeleitet werden. Das Ergebnis der Untersuchung liefert einen Beitrag für die Praxis (& Dorewaard & Verschuren, S.36ff). Die Forschung wird anwendungsorientiert durchgeführt, um eine

konkrete Empfehlung für die Praxis zu geben und somit einen Beitrag zu leisten. Den Befragten werden die Ergebnisse nach Wunsch offen dargelegt. Durch die Entwicklung möglicher Interventionen kann diese Thematik als „Problem“ minimiert werden, welches laut Schaffer (2009, S.82ff) als Aktionsforschung bezeichnet wird.

3.2. Untersuchungsgruppe

Die Forschung findet in dem Praxisfeld der stationären Kinder- und Jugendhilfe statt. Es handelt sich um eine exemplarische Untersuchung, welche bewusst zwei Wohnformen von Mädchengruppen im Alter zwischen 10 und 19 Jahren auswählt. Die Unterscheidung der beiden Einrichtungen liegt in der Betreuungsform von Regelwohngruppe und der sozialpädagogisch-therapeutischen Gruppe. Die Grundgesamtheit ergibt sich aus dem pädagogischen Personal der jeweiligen Wohngruppen. In Wohngruppe A befinden sich sechs Mitarbeiter, in Wohngruppe B sind es sieben Mitarbeiter (N=13). Die Stichprobe (n=10) besteht aus zwei äquivalenten Kohorten¹ (5:5) Diese scheinen elementare Determinante für die Lösung des Problems von verbaler Gewalt zu sein. Die detaillierte Berufsbezeichnungen des Personals sind dem Diagramm in IV. Anlage C zu entnehmen.

3.3. Untersuchungsmaterial und -verfahren

3.3.1 relevante Informationsquellen

Als relevante Informationsquellen dienen in erster Linie die pädagogischen Mitarbeiter der zu untersuchenden Wohngruppen. Diese geben Antworten auf die zu erhebenden Informationen des Forschungsinstrumentes. Zur Erstellung des Fragebogens diente die grundlegende Forschungstheorie „Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit“ von Hanne Schaffer, 2002. Darüber hinaus wurden unterschiedliche empirische Studien zur Erstellung eines Basiswissens über das Thema herausgezogen und Informationen herausgefiltert. Gezieltes Theoriestudium über wesentliche Bestandteile der Thematik (siehe „Literaturverzeichnis“) wurden durchgeführt. Bei der Recherche nach relevanter Literatur handelt es sich vor allem um den allgemeinen Gewaltbegriff, verbale Gewalt sowie Mädchen-gewalt. Unter anderem geht es um die gewaltfreie Kommunikation, die sozialpädagogische Haltung und letztendlich die Interventionen in der stationären Kinder- und Jugendarbeit. Unter Betrachtung einzelner Aspekte, welche mit der verbalen Gewalt im Zusammenhang stehen, wurde eine Kombination vollzogen, um spätere Erklärungsansätze zu liefern. Die praxisnahen Erfahrungen werden von mir als wesentlicher Bestandteil an Informationsquellen verwendet. Dieser Gesamtzusammenhang bildet die Basis zur Auswertung der Antworten.

¹ äquivalente Kohorten sind gleichwertige oder identische Gruppen

3.3.1 Zu erhebende Informationen

Um die Forschungsarbeit abschließen zu können, soll möglichst eine Antwort auf die Fragestellung erfolgen. Diese wird durch verschiedene Informationen aus dem Fragebogen herausgefiltert, in Verbindung mit den gesammelten Erfahrungen und der erforschten Literatur gebracht und hypothetisch erschlossen. Die Erhebung der Daten erfolgte durch die erstmalige persönliche Kontaktktion der Wohngruppen auf der Leitungsebene. Nach Zustimmung beider Wohngruppen wurde der Fragebogen entwickelt. Beginnend mit dem Deckblatt werden die Befragten in die Thematik eingeführt. Die Forschungsform und Zielsetzung wurde erklärt, der Zeitaufwand der Befragung wurde genannt sowie die Sicherstellung der Anonymität und des für den einzelnen Mitarbeiter folgenlosen Ergebnis der Aussagen angegeben. Dies diente dem zum Vertrauensaufbau und zur Vorbereitung auf die kommende Befragung. Dazu sind zu jeder Oberkategorie des Fragebogens verschiedene Fragen gestellt, die im Zusammenhang mit der Thematik stehen. Es handelt sich um drei sog. Themenbereiche und 28 Fragen.

1. soziografische Daten

Das erste Kapitel „*Zur Person*“ wird zur Erfassung der soziografischen Daten genutzt. Hier wurden Daten zur Person ermittelt, was einen Umfang von acht Fragestellungen betrug. Es geht um die persönlichen Daten der Untersuchungsgruppe, welches gleichzeitig das „Warming up“ darstellt. Ziel dieser Befragung ist, strukturelle Zusammenhänge aufzudecken und theoretische Kenntnisse oder Erfahrungen in diesem Bereich abzutasten. Es dient der Erfassung möglicher Zusammenhänge im individuellen sowie einheitlichen Umgang mit verbaler Gewalt. Darunter fallen die Altersangaben, das Geschlecht, die berufliche Ausbildung sowie mögliche Qualifikation hinsichtlich der verbalen Gewalt. Unter anderem wird nach Berufserfahrung sowie das Arbeitsfeld und das Beschäftigungsverhältnis gefragt. Die individuellen Haltungen werden erkundet, indem Fragen nach theoriegeleitetem Handeln sowie dem Ansatz der jeweiligen Einrichtung gestellt werden.

2. verbale Gewalt und Kommunikation

Folgend werden Fragen zur Oberkategorie „*Kommunikation & verbale Gewalt*“ gestellt. Dieser Themenbereich besteht aus fünf Fragestellungen. In erster Linie soll hier die individuelle Abgrenzung der verbalen Gewalt untersucht werden. Denn verbale Gewalt wird nach subjektiven Empfinden definiert. Es wird nach der Einstufung des Beginns sowie des Endes der verbalen Gewalt gefragt. Durch die Antworten wird versucht einen Konsens innerhalb der Wohngruppen zu finden, welcher anhand meiner Annahme, als Voraussetzung für die Interventionen dient. Weiter wird der Umgang mit diesem Thema hinterfragt indem Antworten, in Bezug auf die Thematisierung mit dem Klientel, gegeben werden. Auch das Vorbildverhalten der Pädagogen und die eigene Kommunikation wird analysiert, indem die Frage nach dem Fluchen dort Platz findet.

3. Interventionen

Die nächststehende Kategorie verfolgt die „*Interventionen*“ hinsichtlich der verbalen Gewalt. Der etwas komplexere Bereich der Messung will durch 15 Fragen herausfinden, welche Interventionen von den pädagogischen Fachkräften genutzt werden, welche bekannt sind sowie als hilfreich bewertet werden. In diesem Abschnitt wird herausgefiltert, welche Interventionen die einzelnen Mitglieder der Wohngruppen sowie im gesamten Team aktuell verfolgen. Durch die Frage nach festgeschriebene Regeln und die Anzahl dieser soll überprüft werden, ob das Team eine einheitliche Sicht der Regeln hat, woraus ein Konsens deutlich werden kann. Das Vorbildverhalten wird näher hinterfragt, um so die pädagogische Vorgehensweise herauszufinden. Der teaminterne Austausch wird erkundet, indem nach der Häufigkeit, der Form und dem Effekt gefragt wird. Aus dem Antworten soll deutlich werden, inwieweit sich das Team abspricht bzw. im Austausch über das Problem ist. Der Schwerpunkt liegt auf den Interventionen, welche gegenwärtig verfolgt und als hilfreich empfunden werden. Auch hier sollen die Antworten eine Einheitlichkeit im Gesamtbild hervorbringen. Unter anderem wird das Zusammenspiel des systemischen Ansatzes und der Thematik durch Fragen ergründet. Insbesondere geht es um die einheitlichen Interventionen und die Einschätzung des Handlungseffektes hinsichtlich der Handlungen. Darüber hinaus werden Wünsche für eine einheitliche Strategie geäußert und im Rahmen offener Fragestellungen festgehalten. Insbesondere soll hier geklärt werden, ob Mitarbeiter überhaupt genügend Maßnahmen in ihrem Arbeitsalltag kennen und verwenden. Der Stand soll ermittelt werden, ob pädagogische Fachkräfte eine einheitliche Strategie als sinnvoll erklären würden und sich dies wünschen. Vorschläge werden anhand einer offenen Fragestellung aufgenommen und letztendlich die mögliche höhere Sicherheit mit einer einheitlichen Intervention erforscht. Das Ziel ist es durch individuelle Aussagen eine Konsens in Form einer Gesamtauswertung über vorhandene sowie wünschenswerte Interventionen herauszufiltern.

Den Abschluss der Befragung bildet ein Satz, in dem wertschätzend den Befragten der Dank für ihre Teilnahme und Offenheit ausgesprochen wird.

Das Messinstrument wurde per E-Mail an die jeweilige Leitung verschickt, die es innerhalb der Einrichtung an die anwesenden Mitarbeiter verteilte. Binnen einer zweiwöchigen Frist erfolgte die Ausfüllung der Fragebögen sowie die Rücksendung. Somit lagen die Ergebnisse vor, welche nun zusammengefasst, gegliedert und schlussendlich zielführend ausgewertet wurden. Dafür wurden nicht alle Fragen innerhalb des Fragebogens benutzt, um nicht relevante Informationen auszugliedern und zielführende Antworten in Bezug auf die Forschungsfrage in den Vordergrund zu stellen.

3.3.2 Erhebungsmethoden und Techniken zur Datenerfassung

Zur Datenerhebung wird die *reaktive Erhebungsmethode* nach Schaffer (2002) genutzt. Daraus geht die *schriftliche Befragung* hervor. Als Instrumente wird die quantitative Methode im Sinne einer *vollstandardisierten Befragung* gewählt. Durch eine Ableitung der Theorie und empirischen Untersuchungen auf der Grundlage der übergeordneten Gewaltproblematik entsteht die Basis für die Erstellung dieses Instrumentes, welches im Anhang zu finden ist.

Der Auswertung zur Datenerhebung liegt kein konkretes Modell zu Grunde. Eine genaue Analyse der Vorgehensweise, die Begründung und kritische Würdigung erfolgt in *Kapitel 5.3*. Bei der Auswertung erfolgte ein gleichwertiges Erstellen der Antworten anhand von Prozentangaben in Diagrammen. Dies ähnelt der statistischen Auswertung in Anlehnung des *deskriptiven Verfahren*. Die Antworten der Befragten wurden bewusst von den jeweiligen Einrichtung getrennt und dementsprechend in WG A und WG B zugeordnet, sodass eine Unterscheidung der Wohngruppen möglich ist, um eine totale Verallgemeinerung zu verhindern. Weiter wurde die Auswertung in Form von *Faktoranalysen* und *Kreuztabellen* vorgenommen. Die Faktoranalyse dient zur Aufzeigung von Daten, welche theoretisch miteinander in Verbindung stehen, wobei die Kreuztabellenanalyse lediglich die Beziehung zu zwei Variablen aufweist.

3.4. Gütekriterien

Dieser Unterteil des Kapitels ist nur bedingt bearbeitbar, da die Vorgehensweise sowie die Messung der Forschung grundlegende Fehler beinhaltet. Diese werden kritisch in Kapitel 6 erläutert und in Bezug auf die Gütekriterien betrachtet.

In diesem Sinne handelt es sich dennoch um eine objektive, empirische Forschung. Zwar war das Forschungsinteresse aus subjektiver Sichtweise heraus entstanden, jedoch wurde der Anlass aus einer Praxisorientierung und professionellen Reflektierung heraus bearbeitet. Die Recherche von aktuellen Theorien trug zur objektiven Betrachtung und Bearbeitung der Thematik bei. Außerdem wurde die *Objektivität* der Forschung gesichert, indem meine Kommilitonin (als pädagogischer MA der WG A) gezielt aus der Befragung herausgenommen wurde, um eine Verfälschung durch Subjektivität zu verhindern.

Alle Antworten aus der Datenerhebung von den Mitarbeitern in den einzelnen Wohngruppen können auf ein Gesamtergebnis der Gruppen bezogen werden, da es sich um ein Team handelt und durch die Antworten eine deutliche Tendenz sichtbar wird.

Wenn ein Messergebnis bei erneuter Befragung unter den gleichem Umständen stabil ist, so wird in der empirischen Forschung von der *Zuverlässigkeit (Reliabilität)* einer Forschung gesprochen (Mayring, 2002, S. 141). Diese sei eine Voraussetzung für die Validität. Diese Untersuchung zeigt

deutliche Einbußen in der Reliabilität. Verschiedene Fragestellungen im Messinstrument (z. B. Wo fängt verbale Gewalt bei Ihnen an?) können bei erneuter Befragung zu unterschiedlichen Ergebnissen führen, da unterschiedliche Einschätzungen bzw. Definitionen zu Stande kommen. Des weiteren handelt es sich bei der Forschung um ein sehr sensibles und vor allem individuelles Thema. Die Befragung könnte zu einem späteren Zeitraum andere Ergebnisse mit sich bringen, da sich evtl. die Einstellungen bzw. die Professionalität der pädagogischen Fachkräfte verändert haben. Demzufolge ist die Messung weniger reliabel.

Die externe Gültigkeit (Validität) ist gegeben, da die Resultate der Forschungsfrage auf ähnlich strukturierte Mädchenwohngruppen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe übertragbar sind. Es wird zum einen deutlich, dass verbale Gewalt allein keine allgemeingültige Definition beinhaltet und die Folgen verbaler Attacken gesetzlich nicht klar greifbar sind. Somit ist den pädagogischen Mitarbeitern im Allgemeinen nicht die Möglichkeit gegeben eine gemeinschaftliche Haltung im Team über verbale Gewalt zu entwickeln, da diese Thematik stark von der Subjektivität jedes Einzelnen geprägt ist. Für die Datenerhebung haben wir Vorbereitungen wie die methodische Auseinandersetzung der Forschung, die theoretische Befassung mit dem Thema, die Kontaktaufnahme mit den Einrichtungen und die Konfrontation der Fachkräfte mit der Thematik, getroffen. Im weiteren Verlauf entwickelten wir aus gesammelten relevanten Informationen den Fragebogen, welcher von den Fachkräften ausgefüllt wurde. Dies geschah in ihrem alltäglichen und natürlichen Lebensumfeld. Darüber hinaus wird mit der Schaffung der natürlichen Befragungssituation und der Anonymitätswahrung die *interne Validität* gewährleistet. Durch die gezielten Vorbereitungen und strukturierten Anforderungen wurden die Ergebnisse der Befragten durch den Interviewer gemindert.

Die Grundgesamtheit (N=13) besteht aus beiden Wohngruppen mit insgesamt 13 pädagogischen Fachkräften. Die Stichprobe (n=10) besteht aus zwei äquivalenten Kohorten (5:5) Die Forschung zeigt *Repräsentativität*, da die Merkmale der Stichprobe auf die Merkmale der Grundgesamtheit geschlossen werden können (Schaffer 2002, S.145). Außerdem handelt es sich bei der Untersuchung um eine Vollprobe, da es sich um zwei ausgewählte Wohngruppen handelt, welches die Repräsentativität sichert. Ausgehend von der Grundgesamtheit aller möglich zu Befragenden (alle pädagogischen Fachkräfte in Mädchenwohngruppen in Deutschland) ist diese Studie nicht repräsentativ. Es besteht dennoch die Möglichkeit für diese Wohngruppen, die Ergebnisse der Forschung als Beispiel zu nutzen und sich damit zu vergleichen. In diesem Sinne wäre dann die Untersuchung als Stichprobe zu betrachten.

3.5. Ethische Erwägungen

Im Vorfeld einer Untersuchung bedarf es einer genauen Begutachtung hinsichtlich ethischer Faktoren. Mit einer schriftlichen Befragung gehen viele Vor- und Nachteile einher. Die Vorteile sichern die ethischen Erwägungen. Vorab ist diese Untersuchung ethisch vertretbar, wenn der Befragte freiwillig an der Untersuchung mitwirkt. Die schriftliche Befragung macht die Wahrung der Anonymitätssicherung glaubwürdiger für die Befragten. Weiter scheint der anonyme Fragebogen in Bezug auf die eigene Person „aufrichtige“ Antworten möglicher zu machen, als wenn der Interviewer direkt die Frage stellt, womit externe Einflüsse überwiegend ausgeschlossen werden. Die Verzerrung von Antworten wird damit verringert. Die Angaben der Befragten werden anonym verarbeitet und werden ohne Zustimmung auch nicht an Dritte ausgeliefert. Außerdem wird sensibel darauf geachtet, dass sich die Ergebnisse keinesfalls in irgendeiner Form schädlich auf die Befragten auswirken könnten. Insgesamt ist die Untersuchung ethisch vertretbar, wenn sie die Objektivität beibehält sowie aufrichtig und überprüfbar ist.

3.6. Zusammenfassung

Durch die Vorstellung des Untersuchungsdesigns sowie des Forschungsvorgehens wurde hier die Studie theoriebasiert erläutert. Es dient dem Verständnis der Vorgehensweise und ist grundlegende Basis für die Erkenntnis aus den Ergebnissen der deskriptiven- statistischen Auswertung im nachstehenden Kapitel.

4. ERGEBNISSE

Es erfolgt eine Auswertung der relevanten und zielführenden Daten anhand der vorgegeben Struktur des Messinstrumentes. In diesem Kapitel werden nicht alle Daten verwertet. Die Gesamtauswertung der Befragung ist in der Anlage² mit den entsprechenden Darstellungen in Form von Grafiken und Tabellen zu finden.

4.1. Zu den Teilnehmern der Befragung (Soziografische Daten)

Die Befragten verteilten sich gleichmäßig auf zwei Mädchenwohngruppen, an der jeweils fünf pädagogische Fachkräfte teilgenommen haben. Die Grundgesamtheit beträgt allerdings $N=13$ und die Stichprobe $n=10$ ³. Die Verteilung des Geschlechtes liegt in beiden Wohngruppen zu 100% bei der weiblichen Form. In Form einer komprimierten Tabelle werden signifikante Ergebnisse abschließend zusammengefasst.

Alter

Die Altersangaben zeigen sich innerhalb der einzelnen Teams variant, liegen aber im Vergleich zueinander beim Durchschnitt mit 34,5 Jahren (A) und 37,2 Jahren (B) relativ nahe beieinander. Anzudeuten ist, dass in Kohorte A die Mehrheit durch Ausgewogenheit in Altersbereichen von 20, 40 und 50 Jahren aufzeigt. Kohorte B hat eine markante Mehrheit im Altersbereich über 20 Lebensjahren.

Ausbildung

Innerhalb der Wohngruppen unterscheiden sich die jeweiligen Ausbildungsgrade. In Kohorte A wird mit 60% der MA der hohe Erzieherinnenanteil deutlich. Die Minderheit von 40% hat jeweils eine staatl. anerkannte Sozialassistentin oder eine diplomierte Sozialpädagogin. Kohorte B zeichnet sich bemerkenswert mit einem 60%-igen Anteil an Sozialpädagogen und jeweils 20 % Heilpädagogen bzw. Erzieherinnen ab. Hervorzuheben ist hier der deutlich höhere Satz der Sozialpädagogen in Kohorte B.

Berufserfahrung

Die Ergebnisse der Berufserfahrungen ergeben: Kohorte A \bar{x} 9,4 Jahre (0,5-36Jahre), Kohorte B \bar{x} 14,3 Jahre (1-35Jahre)⁴. Interessant wird an dieser Stelle, dass in beiden Wohngruppen sehr ähnliche Spannweiten an Berufserfahrungen herrschen, aber der Gesamtdurchschnitt in Kohorte B durch mehrere Personen mit höherer Berufserfahrung angehoben wird.

Beschäftigungsverhältnis

² Anhang C ab S. -7-

³ siehe Kapitel 3.2. S.26

⁴ vgl. Tabelle 2 Berufserfahrung, S. -7-

Über das Beschäftigungsverhältnis gibt Kohorte A mit 80% der MA an in einer Teilzeitbeschäftigung zu stehen. Davon arbeiten jedoch 40% in einem befristeten (mit 20Std./wchtl.), 20% (mit jeweils 25Std./wchtl.) in einem unbefristeten und 20% der MA (mit 30 Std./wchtl.) in einem befristeten Vertrag. Von den MA besetzen 20% eine unbefristete Vollzeitstelle mit 38,5 Std.) Die Angaben zeigen eine deutliche Verteilung der Stellen⁵. Hingegen gibt Kohorte B mit 80% der MA an, in einem befristetem Vollzeitvertrag von 39,5 Std./wchtl. zu stehen. Die restlichen 20% sind im selben Stundenkontingent, jedoch unbefristet, angestellt.

Ansatz der Einrichtung

Bei der Frage, nach welchem Ansatz die jeweilige Einrichtung handle, ist ein Konsens innerhalb der einzelnen Teams nur schwer zu erkennen. Kohorte A gibt mit jeweils 40% an nach dem Leitbild zu intervenieren und macht mit demselbigen Prozentsatz keine Aussage diesbezüglich. Die weiteren 20% der MA handeln in Anlehnung an die konzeptionellen Vorgaben der Einrichtung. Kohorte B macht Mehrfachangaben. Zum einen handeln 60% nach dem Leitbild und geben zusätzlich die Konzeption an. Weitere 20% geben jeweils Sonstiges an oder tätigen keine Aussage. Daraus geht in Kohorte B deutlich hervor, dass die Anlehnung an die Konzeption sowie das Leitbild im Gegensatz zu Kohorte A überwiegt⁶.

4.2. Zur Kommunikation und verbalen Gewalt

Gewaltdefinitionen

In der Untersuchung stellte sich heraus, dass die Einstufung der verbalen Gewalt sich sehr schwierig gestaltet. Alle pädagogischen Fachkräfte gaben Mehrfachangaben, was darauf hindeutet, dass verbale Gewalt keine eindeutigen bzw. festgelegten Grenzen beinhaltet und jeder dies subjektiv bewertet. Das Ergebnis der Kohorte A zeigt eine mehrheitliche Einigkeit in Bezug auf Beleidigungen als Anfang von verbaler Gewalt, welches sich durch 60 % der Befragten äußert. Kohorte B grenzt den Anfang verbaler Gewalt mit 80% der MA bei abwertende Äußerungen ein. Eine deutlichere Abgrenzung scheint im Ende der verbalen Gewalt zu gelingen. Kohorte A sieht eine erreichte Grenze der verbaler Gewalt mit deutlichen 60% in körperlichen Auseinandersetzungen.

⁵ siehe Grafik 2+3, S -7-

⁶ siehe Grafik 4+5, S -8-

Restliche 40% erkennen dies in geäußerte Bedrohungen. In Kohorte B scheint es eine einheitliche Grenze zu geben, welche durch körperliche Auseinandersetzungen erreicht ist und es sich dabei nicht mehr um verbale Gewalt handelt⁷.

Gewalthematisierung

100% übereinstimmende Angaben darüber, verbale Gewalt innerhalb der Gruppe mit dem Klientel zu thematisieren, sind in beiden Kohorten vorzufinden.

4.3. Zu den Interventionen

Regeln und Konsequenzen

Ein homogenes Bild beider Wohngruppen zeigt sich deutlich im Hinblick der jeweilig vorhandenen Regeln und Konsequenzen, welche in Bezug auf verbale Gewalttaten festgeschrieben sind. Sowohl Kohorte A als auch B geben mit 60% der MA an, dass es diese in den Gruppen gäbe. Hinsichtlich der Menge dieser Regeln entsteht jedoch ein heterogenes⁸ Bild anhand der Daten. Kohorte A geben 80% stark voneinander abweichende Antworten. Kohorte B weist mit 60% der MA ein einheitlicheres Gesamtbild, mit unter fünf Regeln, über die Menge auf. Dennoch ist dabei zu berücksichtigen, dass weitere 40% von über 10 Regeln ausgehen und diese angeben⁹.

Vorbildverhalten

Bei der Aufforderung, sich eine Schulnote bezüglich des Vorbildverhaltens zu geben, gibt es in Kohorte B deckungsgleiche Angaben in Form der „zwei“ („gut“). In Kohorte A bewerten sich 80% der MA ebenso, lediglich 20% schätzt sich bei einer „drei“ (befriedigend) ein. Aus der Grafik¹⁰ geht hervor, dass alle Antwortmöglichkeiten durch beide Wohngruppen vertreten wurden. Schaut man sich die Angaben des Einflusses des Vorbildverhaltens an, so deutet die Mehrheit mit 60% der Kohorte A das Hinweisen der Klienten auf die Pädagogen von vorhandenen Regeln und Konsequenzen als Einfluss ihres Vorbildverhaltens. Einstimmig sind alle Mitglieder der Kohorte B der Meinung, dass das Hinweisen unter den Klienten auf die Regeln & Konsequenzen eine Auswirkung ihres Vorbildverhaltens sei. Aber zusätzlich wird mit 80% die Nachahmung des Verhaltens als weiterer markanter Faktor genannt.

⁷ siehe Grafik 8+9, S. -9-

⁸ heterogen : ungleich, vermischt

⁹ siehe Grafik 12+13, S. -10-

¹⁰ siehe Anhang C, S. -10-

Häufigkeit des teaminternen Austausches

Aus der Betrachtung dieser Angaben geht hervor, dass sich beide Wohngruppen über verbale Gewalt als Thema größtenteils „gelegentlich“ austauschen. Kohorte A gibt dies mit 60% und Kohorte B mit 80% der MA an. Ein Unterscheid zwischen den Gruppen ist darin zu erkennen, dass drei verschiedene Häufigkeitswerte angegeben wurden und in Kohorte B sich dies auf zwei Faktoren verteilt¹¹.

Methodische und pädagogische Erziehungsstile der MA

Schaut man sich die Befragung zu den Erziehungsstilen innerhalb der Interventionen von den MA an so erhält man die Information, dass Kohorte B eine Kombination aus allen Stilen nutzt, wovon eine leichte Tendenz von 40% zum autoritären Stil neigt. Kohorte A hingegen zeigt eine deutliche Einheit mit 80% der MA hinsichtlich des autoritären- demokratischen Erziehungsstiles. Restliche 20% weichen davon mit dem laissez-fairen Stil ab¹².

Hilfreiche Interventionen im Umgang

Die Verteilung bei der Fragestellung nach empfundene hilfreichen Interventionen für den Umgang mit verbaler Gewalt wirkt auf den ersten Blick ausgewogen. Bei genauerer Betrachtung zeichnen sich markante Stellen ab. Zum einen wird in beiden Wohngruppen mit 80%-igen Angaben der Austausch mit den Kollegen als prioritäre Stelle bewertet. Ähnlich geht dies bei der Ruhe und Gelassenheit, dem Haltungsbewusstsein sowie dem deeskalierenden und lösungsorientiertem Verhalten hervor. Hier liegt jedoch im Gegensatz zu Kohorte B (60%) der Prozentsatz der Kohorte A bei 40%. Beide Kohorten stimmen überein, indem sie die gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg und Konfliktmanagement nicht als hilfreich bewerten. Darüber hinaus scheinen auch das Anzeigen einer Straftat und gezielte Fortbildungen nicht von ausschlaggebender Hilfe für einen adäquaten Umgang mit verbaler Gewalt zu sein. Dies zeigt sich durch einer Angabe von lediglich 20% in beiden WG's. Weitere detailliertere Angaben zu den anderen Möglichkeiten sind der Grafik 20 zu entnehmen¹³.

Nutzung einheitlicher Lösungswege und Art der Lösungswege

Mit jeweils 60% zeigen beide WG's identisch an, keine einheitlichen Lösungswege bei verbaler Gewalt zu nutzen. Der Unterschied zwischen diesen Gruppen liegt darin, dass Kohorte A durch 20% der MA keine Angabe zu dieser Befragung gemacht hat. Daraus resultieren die Angaben in der Fragestellung, um welche einheitlichen Interventionen es sich handelt. Hier geben von Kohorte A 20% der MA und in Kohorte B 40% der MA Auskünfte. Auch hier spiegelt sich wie in der Grafik 20 ein ähnliches Bild als Gesamtüberblick wieder. Identische Angaben innerhalb beider Wohngruppen werden bei der Supervision und dem Haltungsbewusstsein anhand von jeweils 20% der MA gemacht.

¹¹ vgl. Grafik 15, S. -11-

¹² Grafik 18, S. -12-, stellt dieses Bild dar

¹³ siehe Anhang C, S.-13-

Die Verteilung in Kohorte A ist variant und zeigt fünf unterschiedliche Möglichkeiten an, welche in der subjektiven Sichtweise des Mitarbeiters einheitlich durchgeführt wurden. In Kohorte B ist auffällig, dass keine einheitliche Übereinstimmung von diesen 60% innerhalb einer Möglichkeit gegeben ist. Die Mehrheit jedoch ist sich mit 40 % im systemischen Ansatz, der Reflexion sowie dem deeskalierenden- und lösungsorientiertem Verhalten einig¹⁴.

Wunsch nach einheitlichen Intervention und mögliche Vorschläge

Nennenswert sind die Ergebnisse dieser Befragung. Bei der Gesamtbetrachtung entsteht ein deutlicher Wunsch nach einheitlichen Lösungen, in der Kohorte A mit 80% und in Kohorte B mit 60%. Bringt man diese Ergebnisse mit der nachstehenden Frage zusammen, zeigt sich etwas Widersprüchliches. Denn in Kohorte A machen 100% der MA Vorschläge, obwohl lediglich 80% sich einheitliche Interventionen wünschen. Zu erwähnen ist jedoch, dass dies keine Auswirkungen auf die Ergebnisse hat. Durch 60%ige Angaben wird in Kohorte A ein geringer Konsens darüber deutlich, dass klare Absprachen im Team über Grenzen und Konsequenzen für die Interventionen wichtig seien. Nichts anderes wird in Kohorte B jedoch mit 40% angegeben. Fasst man die Ergebnisse zusammen so entsteht ein Bild, welches mehrheitlich die Setzung einheitlicher und enger Grenzen sowie Konsequenzen für verbale Gewalt bevorzugt¹⁵.

Sicherheit der MA durch einheitliche Interventionen

Gravierende Gegensätzlichkeit zeigen die Ergebnisse in Bezug auf die Frage nach dem Sicherheitsempfinden im pädagogischen Alltag, wenn einheitliche Interventionen durchgeführt werden würden. Kohorte A gibt einheitlich mit 100% an, dass es jedem MA mehr an Sicherheit im pädagogischen Alltag verschaffen würde. Dahingegen verneint dies die Kohorte B mit mehrheitlichen 80% der Mitarbeiter.

¹⁴ siehe Grafik 21& 22, S. -13-f

¹⁵ siehe Grafik 23 & Tabelle 3, S. -14-f

4.4. Zusammenfassung

Die untenstehende Tabelle bietet einen Überblick auf alle Ergebnisse der jeweiligen Kohorten. So kann sich ein Gesamtergebnis erschließen und prägnante Unterschiede sowie Übereinstimmungen herausgefiltert werden.

| Fragen | KOHORTE A (5 MA= 100%) | KOHORTE B (5 MA= 100%) |
|---|---|---|
| Wunsch einheitlicher Strategien und Sicherheit | 80% Wunsch nach einheitlicher Intervention 100% erhöht dadurch die eigene Sicherheit | 60% Wunsch nach einheitlicher Intervention 20% erhöht dadurch die eigene Sicherheit |
| Nutzung einheitlicher Lösungswege | 60% einheitl. Strategien, 20% keine Angaben 20% geben einheitl. Strategien an: 100% der Befragten nutzen Supervision, Haltungsbewusstsein | 60% nutzen einheitl. Strategien 40% geben einheitl. Strategien an: 100% dieser Befragten: systemischer Ansatz, Reflexion, deeskalierendes- und lösungsorientiertes Verhalten |
| Hilfreiche Interventionen | 80% Austausch mit Kollegen 40% Ruhe und Gelassenheit, Haltungsbewusstsein, deeskalierendes und lösungsorientiertes Verhalten 0% gewaltfreie Kommunikation, Konfliktmanagement | 80% Austausch mit Kollegen 60% Ruhe und Gelassenheit, Haltungsbewusstsein, deeskalierendes und lösungsorientiertes Verhalten 0% gewaltfreie Kommunikation, Konfliktmanagement |
| Erziehungsstile | 80% autoritärer- demokratischer Stil | 40% - ige Tendenz zum Autoritären Stil |
| Austausch über verbale Gewalt | 60% gelegentlicher teaminterner Austausch | 80% gelegentlicher teaminterner Austausch |
| Regeln und Konsequenzen | 60% festgeschrieben jeweils 20% <5, >10 | 60% festgeschrieben 60% < 5 Regeln, 40% >10 Regeln |
| Anfang verbaler Gewalt | 60% Beleidigungen | 80% abwertende Äußerungen |
| Ende verbaler Gewalt | 60% körperliche Auseinandersetzungen | 100% körperliche Auseinandersetzungen |

Tabelle Gesamtergebnisse

5. SCHLUSSFOLGERUNG / EMPFEHLUNG

Die Deutung der Ergebnisse im Zusammenhang auf die Forschungsfragen wird in diesem Kapitel vorgenommen. Anhand einer kritischen Betrachtung der Ergebnisse werden Antworten auf die Forschungsfrage abgegeben. Es erfolgt eine Empfehlung für die Praxis und die Abrundung des Kapitels mit einer Diskussion, in der die Ergebnisse der Forschungsarbeit kritisch gewürdigt werden.

5.1. Schlussfolgerungen der Forschungsfragen

1. Gibt es einheitliche Strategien seitens der pädagogischen Mitarbeiter im Umgang mit verbaler Gewalt durch die Klienten, in den betroffenen Mädchenwohngruppen?

Anhand unterschiedlicher Fragen konnte in beiden Wohngruppen das deutliche Ergebnis von keinen einheitlichen Strategien gewonnen werden und somit diese Frage mit einem klarem „NEIN“ beantwortet werden. Zusammen stellen beide Kohorten dar, dass der Umgang mit verbaler Gewalt auf sehr individuelle Art und Weise durch die Mitarbeiter geschieht, was schon die Beantwortung der zweiten Frage vermuten lässt. Zwar gibt es Interventionen, welche mehrheitlich als hilfreich empfunden werden, aber eine Einheit in Bezug auf diese besteht keineswegs. Mitarbeiter in Kohorte A scheinen mir eine wesentlich stärkere Orientierung an den Konzeptinhalten und dem pädagogischem Leitbild aufzuweisen, als das Team der Kohorte B, was die Angaben in den soziografischen Daten zeigen. Allerdings lässt sich dies nicht belegen, da es sich nicht in den einheitlichen Strategien widerspiegelt.

Konkret auf die Frage, ob einheitliche Strategien/Lösungswege im Umgang mit verbaler Gewalt genutzt werden resultiert zusammengefasst folgendes Ergebnis: Beide Kohorten nutzen laut ihren Angaben zu 60% keine einheitlichen Strategien im Umgang mit verbaler Gewalt. In diesem Falle ist die Forschungsfrage mit den Angaben konkret zu verneinen. Dazu gehört eine nachstehende Frage, welche von den zustimmenden Personen beantwortet wurde. In Kohorte A machen lediglich 20% Angaben, woraus sich nichts vergleichen oder eine Übereinstimmung finden lässt. Das Ergebnis allerdings zeigt die Bedeutung von Supervision und dem Haltungsbewusstsein in dieser Gruppe. Mit 40% macht Kohorte B Angaben. Dies bedeutet, dass zwei Personen davon ausgehen, einheitliche Lösungswege innerhalb des Teams im Umgang mit verbaler Gewalt zu verfolgen. Diese zeigen eine absolute Übereinstimmung im systemischen Ansatz, der Reflexion und im deeskalierenden und lösungsorientierten Verhalten. Zwar ist dies die Minderheit und wirkt nicht besonders repräsentativ für diese Wohngruppe, dennoch ist diese Übereinstimmung hervorzuheben. Es lässt vermuten, dass dies ein Zufallsergebnis sein könnte oder Einigkeit zwischen Mitarbeitern besteht. Keine dieser Möglichkeiten wird ausgeschlossen. Interessant an diesen Ergebnissen ist, wie stark abweichend die Angaben der beiden Kohorten voneinander sind.

Da nur diese Ergebnisse zur Verfügung stehen könnte man davon ausgehen, dass das Haltungsbewusstsein und die Supervision in Kohorte A als Intervention im Umgang mit verbaler Gewalt genutzt werden, jedoch nicht von allen Mitarbeitern. Der Mitarbeiter, welcher diese Angaben gemacht hat, zeigt eine mögliche Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung oder der im Team. Durch diese Aussage zeichnet sich in diesem Zusammenhang eine Art von Voraussetzung oder auch Priorität ab, welche für weitere Interventionen mutmaßlich genutzt wird (von Spiegel 2011).

Sichtbar macht Kohorte B durch Übereinstimmungen in ihren Angaben das einheitliche Nutzen vom systemischen Ansatz, die Reflexion und das deeskalierende/lösungsorientierende Verhalten. Stark signifikant ist allerdings das Ergebnis der nicht als hilfreiche empfundenen Methoden/ Strategien seitens der Befragten. Hierzu zählt die gewaltfreie Kommunikation und das Konfliktmanagement. Auch das Coaching, Mediation und die gezielte Fortbildung scheinen aufgrund der niedrigen Angaben keinen hohen Stellenwert im Umgang mit verbaler Gewalt einzunehmen. An diesem Punkt könnte man die Hypothese aufstellen, dass den Mitarbeitern GFK oder Konfliktmanagement nicht ausreichend bekannt sein könnte bzw. womöglich Unsicherheiten in der Handhabung bestehen. Der Anlass dieser Angaben wurde nicht erforscht und kann auf dieser Basis nicht hinreichend beantwortet werden. Aus eigenen Erfahrungen ist zu sagen, dass die Methoden des Konflikttrainings oder der GFK wenig bekannt oder intensiv genutzt wurden, da mangelnde Informationen vorherrschen. Um auch präventiv mit verbaler Gewalt umzugehen scheint das GFK eine grundlegende Voraussetzung für konfliktvermeidende Situationen und einen wertschätzenden Umgang aller zu sein, was eine Bereicherung der Lebensqualität aller beteiligten innerhalb einer Wohngruppe resultieren würde. (Fritsch)

Die Frage nach den Erziehungsstilen könnte als eine zusätzliche Determinante im Zusammenhang auf die Forschungsfrage wirken. Hier zeigt sich wiederum ein verschiedenartiges Bild in den beiden Kohorten. Zusammengefasst verfolgt Kohorte A den autoritären- demokratischen Stil, Kohorte B benutzt eine Mischung aus allen Stilen überwiegend aber den autoritären Stil. Beachtlicherweise scheint Kohorte A eine „fast“ einheitliche Strategie im Stil der Interventionen zu verfolgen. Durch 20% der Angaben wird jedoch ersichtlich, dass der gegensätzliche Stil (Laissez-faire) auch in Anbetracht der Thematik erfolgt. Dies erscheint sehr gegensätzlich, was für eine einheitliche Strategieverfolgung eher widersprüchlich wäre. Eine Person mit laissez-fairer Haltung würde meiner Vermutung nach eher weniger auf gewisse Situationen reagieren oder Attacken mit Konsequenzen erfolgen. An dieser Stelle zeigt sich erneut die Wichtigkeit des professionellen Haltungsbewusstseins, um dies im Team abzustimmen und letztendlich einheitlich, aber dennoch authentisch zu intervenieren. Ähnlich ist dieser Ansatzpunkt auf Kohorte B übertragbar, wenn man sich die Angaben von nur 40% des einheitlichen Stils ansieht. Hier spiegeln sich die Begründungen in dem wieder, dass unterschiedliche Stils eine evtl. negative Auswirkung auf den Erfolg von Interventionen haben könnte (Gugel 1996).

Aus der Forschungsfrage könnte im Nachhinein noch eine weitere Frage abgeleitet werden, welche die Aufmerksamkeit auf die Notwendigkeit einer einheitlichen Strategie innerhalb der entsprechenden Thematik legt und dies untersucht. Hypothetisch würde ich aus den relevanten und zielführenden Ergebnissen schließen, dass es zum einen sehr teamindividuell entschieden werden müsse und letztendlich nur durch eine Evaluation in Form einer Längsschnittuntersuchung beider Möglichkeiten im Umgang miteinander letztlich beantwortet werden kann. Andererseits kennzeichnet sich meine persönliche Sichtweise darin, dass ich einheitliche Strategien für notwenig halte. Das trägt den Hintergrund für die innere Haltung und die im Endeffekt vollzogene Intervention für die Gewaltprävention oder Konfliktbehandlung innerhalb einer Eskalation. Koppelt man theoretisch diese Frage noch an die Bedingungen, ob mit einheitlichen Strategien das verbale Gewaltverhalten vermindert sei, entsteht bei mir die Vermutung, dass sich dies bei einer hohen Stichprobe als Auswirkung herausstellen könnte.

2. Welche Interventionen dominieren in den betroffenen Wohngruppen ?

Die Angaben der Befragten in beiden Kohorten sind variant. Die Daten zeigen in Kohorte A kein repräsentatives Ergebnis, da lediglich 20% (1 Person) Antworten darüber liefert. Daraus geht hervor, dass keine Übereinstimmungen sich zu erschließen sind und dementsprechend nicht von „einheitlichen“ Interventionen ausgegangen werden kann. Dennoch ist diese subjektive Aussage zu berücksichtigen, die die Supervision und das Haltungsbewusstsein als eine einheitliche Intervention innerhalb des Teams wahrnimmt. Ein ähnliches Bild zeichnet sich in Kohorte B ab. Durch die Angaben von 40% (2 Personen) ist auch hier keine „einheitliche“ Strategie zu erkennen. Beide Mitarbeiter sind sich über den systemischen Ansatz, die Reflexion und das deeskalierende- und lösungsorientierte Verhalten als einheitlich durchgeführte Intervention einig. Die Beantwortung dieser Frage kann nur in indirekter Form vollzogen werden, da es sich bei den Antworten nicht um einheitliche Interventionen handelt. Die Angaben zeigen prägnante Parallelen zum theoretischen Hintergrund. Ein Teammitglied der Kohorte A geht von einer einheitlichen Strategie beim Haltungsbewusstsein als Form einer Intervention aus (von Spiegel 2011). Dies lässt die Vermutung aufstellen, dass die Person sich in einer reflexiven Phase bezüglich des Haltungsbewusstsein der verbalen Gewalt befindet. Laut von Spiegel ist das Bewusstsein von Werten und Normen bezüglich der Thematik eine Basis dieser Haltung, welche sich richtungsweisend auf weitere Interventionen auswirkt. Unter anderem gleicht sich genau dieser Beleg der Ergebnisse mit der Aussage von Kohorte B, welche Reflexion als eine wesentliche Form der einheitlichen Interventionen sieht. Reflexion bedeutet auch seine berufliche Haltung zu reflektieren und berufliche Werte und Normen mit den persönlichen abzustimmen. Daraus ergibt sich eine professionelle Distanz, welche sich ohne Beteiligung von Emotionen eine methodische Intervention hinsichtlich der verbalen Gewalt erschließen kann. Resultierend kann die Behauptung aufgestellt werden, dass trotz keiner einheitlichen Strategie dennoch die Voraussetzung dafür bei einzelnen Mitarbeitern gegeben ist und es nun auf „einheitliche Strategien“ beim teaminternen Austausch ankommt.

Die Untersuchung zeigt anhand von zwei Fragestellungen ein eindeutigen Einblick über einen Konsens im Team in Bezug auf Regeln und Konsequenzen, welcher einheitliche Strategien vermuten lässt. In Bezug auf die gesamte Stichprobe ist dies positiv zu beantworten.

Es zeichnet sich jedoch nur eine geringe Mehrheit von 60% ab. Wenn man dementsprechend Konsens wörtlich nimmt, so erfüllen ausschließlich 100% eine deutliche Übereinstimmung. Allerdings scheint die mehrheitliche Antwort dieses Ergebnis anschließend zu widerlegen, wenn man sich dies im Gesamtzusammenhang mit der Menge an Regeln und Konsequenzen anschaut. An dieser Stelle zeigen die Befragten deutliche Unterschiede in der Auffassung der Menge an Regeln auf. In keiner der beiden Wohngruppen gibt es einen 100%igen Konsens, wobei sich die Kohorte B mit 60% Einigkeit der <5 Regeln deutlich abhebt und eine Mehrheit im Team bildet. Es geht aus diesem Ergebnis hervor, dass innerhalb eines Teams die Mitglieder unterschiedlicher Auffassung über Regeln und Konsequenzen sind. Da es schon an der Menge scheitert, mag es zu bezweifeln sein, dass möglicherweise auch die Art oder Intensität stark voneinander abweichend sein könnte. Dabei ist nicht auszuschließen, dass dies zu signifikanten Unterschieden in den Interventionen führen könnte.

Ein Konsens kann und müsste gefunden werden um einheitliche Strategien im Umgang zu verfolgen, was einen Austausch im Team über die individuellen Haltungen voraussetzt. Die Ergebnisse der Befragung liefern eindeutige Aussagen. Beide Kohorten tauschen sich gelegentlich über die Thematik und dessen einhergehenden Faktoren aus, welches ein möglicher Erklärungsansatz sein kann. An dieser Stelle kann dies nicht ausführlich mit der Literatur bestätigt oder verknüpft werden, da eine Untersuchung hinsichtlich der Kommunikation zwischen den Teammitgliedern nicht hinreichend befragt und ausgewertet wurde. Des weiteren würde es den Rahmen des Theorieteils überfüllen, die Frage der Konsensfindung theoretisch zu erklären. Um einheitliche Konsequenzen zu verfolgen müssen Grenzen klar definiert und als Haltung dargestellt werden. Die Theorie der wertschätzenden Kommunikation besagt, dass es wichtig sei dem Klientel Grenzen zu setzen, welche auch in einer wertschätzenden Haltung in Form des „Gleich-seins“ herübergebracht werden müsse. Wird dabei darauf geachtet, dass keine bewertende Haltung gegenüber des Verhaltens eingenommen und nicht normgeleitete und moralisierende Bewertung durchgeführt wird, so ist eine erhöhte Chance gegeben durch wertschätzende Kommunikation nicht auf Widerstände seitens des Klientel zu stoßen (Fritsch). Diese Grenzsetzungen können nur aus einer klaren definierten Haltung gegenüber verbaler Gewalt erfolgen, welche grundlegend in erster Linie abgegrenzt werden muss. Die Literatur bestätigt, dass keine allgemeingültige Definition von verbaler Gewalt vorhanden ist (siehe Kap 2.1, S. 16). Durch das subjektive Empfinden von diesen Grenzüberschreitungen erschwert dies eine deutliche Umgangsweise auf der Basis unterschiedlicher Haltungen im Team. Die Ergebnisse über die Abgrenzungen vom Anfang und Ende der verbalen Gewalt (siehe Kap.4.4, S.45) liefern Beweise hierfür. Diese Bedingung stellen einen wesentlichen Faktor für das Finden von einheitlichen Grenzen und die dementsprechende Aufstellung der Regeln und Konsequenzen dar. Anhand von abgegrenzten Definitionen, klaren pädagogische Haltun-

gen und dem damit einhergehenden Werte und Normen lassen sich einheitliche Strategien in Form von Regeln und/oder Konsequenzen verfolgen (von Spiegel 2011). Durch eine reflektierte pädagogische Haltung hinsichtlich des Umgang mit verbaler Gewalt erschließen sich die Motivation des Handelns sowie die kritische Betrachtung und Verantwortlichkeit. Gugel's (1996, S.173-192) definierte Voraussetzungen für erfolgreiche Interventionen beinhalten genau diese Punkte auf der persönlichen Ebene. Dies belegt, dass die Mehrheit der Mitarbeiter durch eine mehrheitlich verfolgte Strategie in Form von vorhandenen ,festgeschriebenen Regeln und Konsequenzen handelt, und vermutlich die gegebenen Voraussetzungen für erfolgreiche Interventionen gegeben sind.

3. Besteht in beiden Wohngruppen der Wunsch nach einer einheitlichen Strategie für den weiteren Umgang mit verbaler Gewalt?

Die Ergebnisse zeigen eindeutig ein ganzheitliches Resultat in Bezug auf die 3. Teilfrage dieser Untersuchung. Beide Wohngruppen geben mehrheitlich an, den Wunsch nach einer einheitlichen Strategie zu haben. Eine vollkommene Übereinstimmung bleibt allerdings aus. Geht man von der Stichprobe $n=10$ aus, so ergeben 70% eine Wunschäußerung. In detaillierter Betrachtung ist der Wunsch nach einer einheitlichen Strategie in Kohorte A mit einem 80%igen Anteil deutlich höher, als der in Kohorte B (60%). Möglicherweise könnte dies dem etwas höheren Konsens innerhalb des Teams über die Gewaltdefinition sowie festgeschriebener Regeln und Konsequenzen und der Interventionen zusammenhängen (vgl. Teilfrage 2). Dies spiegelt sich auch darin wieder, dass das Sicherheitsempfinden der MA im pädagogischen Alltag von 80% der Angaben nicht gesteigert werden würde. Im Gegensatz dazu lässt Kohorte A mit 100% erkennen, dass die MA wahrscheinlich gegenwärtig von Unsicherheit geprägt sind und einheitliche Interventionen die Sicherheit erhöhen würden. Die Ursache darin lässt sich auf andere Fragestellungen erschließen. Anhand der Ergebnisse ist ein Gesamtbild entstanden, welches einen geringen Konsens innerhalb des Teams aufzeigt, sei es in der Einigkeit der vorhandenen Regeln und Konsequenzen, der Interventionen oder auch der Gewaltdefinitionen. Der minimale Austausch innerhalb des Teams über die Thematik verstärkt möglicherweise die evtl. schon vorhandene Unsicherheit im Umgang mit dieser Thematik. Der Wunsch nach einheitlichen Interventionen kann verfolgt werden, wenn der Lernprozess jedes einzelnen Teammitgliedes bezüglich der beruflichen Haltung verfolgt wird. Laut Ardnold & Prescher (2011) bietet die pädagogische Haltung einen grundlegenden Baustein für die Art und Weise der Intervention, welche regulierend auf die Fachkräfte wirken würde. Diese Teilfrage konnte deutlich beantwortet werden und zusätzlich mögliche Hintergründe spezifischer untersuchen. Dabei ist zu erwähnen, dass an dieser Stelle anhand von Literatur zusammenhängende Ergebnisse aus der Befragung und aus der Analyse hypothetische Schlussfolgerungen vollzogen werden.

5.2. Ausblick für die Soziale Arbeit und Empfehlungen

Beschimpfungen, Drohungen, hasserfüllte Worte oder Beleidigungen und erniedrigende Äußerungen... Ist das unser Alltag und die Kommunikation der nächsten Generation? Fragen und Gedanken, die sich aus der intensiven Beschäftigung mit der verbalen Gewalt und dem Umgang damit entwickeln. Jetzt gilt es Präventivmaßnahmen zu ergreifen, bevor sich eine Gesellschaft auf dieser Ebene begegnet und sich zwischenmenschliche Konflikte bis hin zur Problemsituation häufen. Diese Forschung dient der sozialen Arbeit sowie der gesamten Gesellschaft zur weiteren Sensibilisierung in Bezug auf die Thematik des Umgangs mit verbaler Gewalt. Ein Hinterfragen soll in Bezug auf die individuelle bzw. gewaltfreie Haltung und Kommunikation angeregt werden. Die verbale Gewalt ist erfahrungsgemäß ein von vielen Faktoren (z. B. der Momentaufnahme) abhängiges Thema, welches unterschiedliche Präsenz in der sozialen Arbeit einnimmt. Die Ergebnisse zeigen, dass ein einheitlicher Umgang oder die Verfolgung einer Strategie mit der Materie nur schwer und nicht in allen Fällen umsetzbar ist. Hier gilt es die Ursachenklärung auch im Zusammenhang des Milieus und der Geschlechterdifferenzierung zu betreiben.

Das theoretische Fundament dieser Thematik scheint für eine weitere Fokussierung nicht hinreichend. Diese Untersuchung ist nicht vollkommen ausreichend signifikant und bietet genügend reliable Antworten. Aus intensiver Recherche geht das Resümee hervor, dass zu wenig Informationsmaterial vorhanden ist und sich viele Faktoren gegenseitig beeinflussen und eine Rolle spielen. Weitere empirische Forschungen innerhalb der sozialen Arbeit sind notwendig. Statistische Erhebungen müssen die Präsenz des Themas deutlich erkennbar machen und Präventionsmaßnahmen müssen entwickelt werden, bevor die Gesellschaft unvorbereitet mit einer möglichen Problematik konfrontiert wird. Es stellt sich die Frage, ob Präventionsmaßnahmen noch ausreichend sind oder dieses Thema schon ein höheres Problem darstellt, als vermutet. Unter anderem können diese Ergebnisse mit weiteren Forschungen bestätigt werden und dabei die Frage: „Handelt es sich um ein gesellschaftlich akzeptiertes Thema?“ als Leitfaden dienen sowie die Erkundigung nach der subjektiven Bewertung vollzogen werden. In Form einer Längsschnittstudie ist es gefragt die Entwicklung der verbalen Gewalt zu erforschen und dabei den Blick auf die einzunehmende Rolle des Themas innerhalb der Gesellschaft zu untersuchen. Sozialpädagogen sind gefragt die Vermutungen aus Stichproben ernst zu nehmen und einer möglichen gesellschaftlichen Entgleisung nachzugehen bzw. zu analysieren.

Ansätze für pädagogische Fachkräfte

Die einzelnen Mitarbeiter sind gefragt die grundsätzlichen Arbeitsinstrumente ihres Berufes zu nutzen. Dabei geht es um Reflexion, Austausch und Haltungsbewusstsein. Die eigenen Haltungen hinsichtlich der verbalen Gewalt gilt es zu überprüfen, dementsprechend immer wieder die individuelle Kommunikation darauf abzustimmen und somit ein Vorbild aller zu sein. Wie im Kapitel 2.3 aufgeführt, gehen Interventionen aus Haltungen von verschiedenen Verhaltensweisen und Handlungen hervor. Ein Austausch über die individuelle Haltungen in Bezug auf die verbale Gewalt lässt die individuellen und auch gesellschaftlichen Werte und Normen erkennen. Darüber entsteht ein Konsens, welcher innerhalb des Konzeptes einer Einrichtung festgehalten werden kann und daraus Interventionen entwickelt werden können. Verbale Gewalt geschieht durch das Wort und schließt Körpersprache (Gestik und Mimik) aus. Dementsprechend handelt es sich grundsätzlich um Kommunikation. Innerhalb dieses Gesamtzusammenhang scheint es sinnvoll, in Bezug auf den Entwurf von Interventionen die wertschätzende, gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg als methodische Handlungsorientierung konzeptuell aufzuführen.

Um einen Konsens innerhalb des Teams schaffen zu können muss ein intensiver und vor allem häufiger Austausch unter den Mitarbeitern stattfinden. Nur so können gemeinsame Haltungen definiert und Ziele verfolgt werden. Durch gemeinsame Abstimmungen auf fixierte Interventionen in der Konzeption können sich alle Mitarbeiter orientieren, was wiederum Sicherheit für den pädagogischen Alltag bietet. Dabei sollte allerdings die Betonung darauf liegen dass ein individuelles professionelles Handeln weiterhin ausgeübt und jeder Mitarbeiter mit seinen Qualifikationen und Fertigkeiten adäquat und auch situationsorientiert reagieren sollte. Dementsprechend soll dies ein starres Intervenieren ausschließen und jedem seine Individualität im pädagogischen Handlungsansatz sichern.

Die festgeschriebene Strategie in einer Konzeption dient lediglich einer Orientierung sowie dem Konsens innerhalb von Interventionen und ist letztendlich für die Optimierung der Qualitätssicherung ein grundlegender Baustein für die Institution. Für die Einrichtungen bedeutet dies eine Veränderung der Rahmenstrukturen, um dem „Team“ mehr Raum für Austausch zu schaffen. So sollten die Inhalte der Konzeption und des Leitbildes einen höheren Stellenwert bekommen und für jeden Mitarbeiter oftmals vergegenwärtigt werden. Möglicherweise wäre weiterhin dienlich:

- GFK Wissen vertiefen und nutzen
- Eigene Kommunikationshaltung überprüfen
- Aktuelle Literatur in Einrichtungen und diesen dafür notwendigen Zeitrahmen schaffen
- Genügend kollegialer Austausch, klare gemeinsame Absprachen
- Interventionen reflektieren und eigene Haltung regelmäßig überprüfen
- Konzeptinhalte überprüfen und Interventionen daran orientieren

5.3. Kritische Würdigung

➤ 1. Die Formulierung und Präzisierung der Forschungsfrage

Eine grundlegende Stärke dieser Sozialforschung liegt in der Auswahl des Themas und dem damit verbundenen Gesamtzusammenhang verschiedener Faktoren. Zum einen orientiert sich der Umgang mit verbaler Gewalt am geringen und gegenwärtigen Forschungsstand empirischer Studien. Zum anderen wird die denkbare Voraussetzung der wertschätzenden Kommunikation und der gewaltfreien Kommunikation erfahrungsgemäß - aus Beobachtungen und Selbstreflexion - selten als bewusste Haltung der pädagogischen Fachkräfte eingenommen und authentisch verfolgt. Außerdem besteht ein positiver Faktor darin, dass der Anlass der Forschung von absolut praxisorientierter Lage ist. Dies erklärt, weshalb eine wissenschaftliche Untersuchung, die repräsentative und signifikante Ergebnisse liefern soll, erschwert wurde. Im Laufe der Datenauswertung stellte ich fest, dass eine stärkere Eingrenzung und Operationalisierung der Forschungsfragen vor Beginn der direkten Untersuchungen evtl. detailliertere Ergebnisse geliefert hätte. Dieser Faktor liefert einen Beitrag zur Entwicklung eines wissenschaftlich fundiertem Messinstrumentes, welches ausführlicher in Bezug auf die Frage abgestimmt wäre. Die erste Forschungsfrage kann nur allein durch die eine relevante Frage („Gibt es einheitliche Strategien im Umgang mit verbaler Gewalt?“) nicht ausreichend beantwortet werden. Dadurch macht sich die von mir gesehene Notwendigkeit der dahinter stehenden Themen und Faktoren deutlich und ich entwickelte zwei weitere faktorabhängige Forschungsfragen. Diese Fragestellungen wurden im Fragebogen berücksichtigt und in die Auswertung sowie Analyse der Daten mit eingeschlossen.

➤ 2. Die Wahl des Untersuchungsdesigns und Methode

Durch die Nicht-Einhaltung des zuvor erstellten Forschungsplanes im Jahr 2011 entstand kein strukturierter, zielgerichteter Prozess und wichtige Details, wie z. B. eine gründliche Literaturrecherche, wurden missachtet. Im Voraus wurden nicht sorgfältig die Forschungsfragen mit der vorhandenen Theorie verknüpft oder genügend Definitionen geschaffen. Des weiteren fehlten Kenntnisse im grundsätzlichen Forschungsvorgehen sowie innerhalb der Wahl des Designs und der Methode. Von Zeitdruck geleitet wurde auf den vergangenen Untersuchungsplan vertraut und aufgebaut ohne diesen kritisch auf die neuen Fragen zu analysieren. So wurden diese Fehler erst bei der Auswertung der Messung entdeckt. Das bedeutet allerdings nicht, dass es bei dieser Erkennung der Schwächen blieb, sondern ich durch Auseinandersetzung mit diesen Fehlern an der unbewussten Nicht-Beachtung gearbeitet und wesentliche Informationen zurückgewonnen habe. Da es sich meiner Ansicht nach um einen relativ neuen Forschungsgegenstand handelt und diese Zusammenhänge bisher kaum erforscht wurden, wäre die Überlegung zu einer qualitativen Sozialforschung evtl. sinnvoll gewesen.

Dass es sich hierbei um eine Momentaufnahme und somit eine Querschnittsuntersuchung handelt ist weiterhin, wie auch die Feldforschung als Design, gegeben. Bezüglich der Methode hätte voraussichtlich der Interviewleitfaden klarere Ergebnisse als der schriftliche Fragebogen gebracht.

➤ 3. Die Ziehung der Stichprobe

Die Ziehung der Stichprobe erfolgte aus den pädagogischen Erfahrungen als Erzieherinnen, meiner Kommilitonin und mir, im Jahr 2011 (siehe Kap. 1 und 3.2). Aus Anlass der Praxisorientierung heraus wurde die Stichprobe eher zufällig und auf Grundlage von Arbeitsaufwand gewählt. Über die Art und Weise einer Stichprobenziehung haben wir uns wenig Gedanken gemacht sowie Vor- oder Nachteile nicht gründlich genug abgewägt. Jedoch ist die Orientierung am Umfang der Themen- und Fragestellungen sowie die Auswahl der Art der Einrichtung als Stärke hervorzuheben. Zu betonen und als weitere Stärke zu benennen ist die bewusste Wahl der geringen Stichprobe. Die Ergebnisse sind aufgrund der Größe nicht repräsentativ und ermöglichen keine allgemeingültige Aussage bzw. Verallgemeinerung der schlussendlichen Ergebnisse aus der Untersuchung. Aber es deutet exemplarisch anhand dieser Stichprobe auf ein Problem hin und signalisiert dies, welches die Untersuchungsart nach Dorewaard & Verschuren (2002) begründet. Eine zu stark voneinander abweichende Stichprobe würde möglicherweise eher Zufallsergebnisse liefern und wäre daher nicht signifikant. An dieser Stelle wäre besser die Wahl einer Vollerhebung gewesen, da die Grundgesamtheit relativ klein ist und die Befragten heterogene Merkmale aufweist (Schaffer, 2002, S. 141). Die Vermutung liegt nahe, dass diese Fehler durch die Nähe zum Forschungsgegenstand die Vorgehensweise stark beeinträchtigt haben und dadurch negative Faktoren wie Mehrfachnennungen etc. (siehe 5. Auswertungsphase) entstanden sind, welche sich durch die Ergebnisse wieder spiegeln.

➤ 4. Die Feldphase (*Pretest und Datenerhebung*)

Die methodische Vorgehensweise wurde von uns Forschern in diesem Jahr neu aufgebaut und die Forschungsfragen komprimiert, als der vorherige Untersuchungsplan dies im Jahr 2011 vorschrieb. Anhand der umformulierten Forschungsfragen wurde auch das ehemalige Messinstrument aufgegeben und ein angepasster Fragebogen erstellt. Mangels Zeit wurde auf ein Pretest¹⁶ verzichtet, was sich als Auswirkung in Bezug auf die zielführenden Fragestellungen herausstellte. Der Pretest hätte möglicherweise Hinweise auf Fragen mit möglichen Mehrfachnennungen oder zu stark eingrenzenden Antwortmöglichkeiten geben können, die wir wiederum intensiver hätten berücksichtigen und verändern müssen, um eindeutigere Ergebnisse zu bekommen.

¹⁶ Pretest: Die Testung des Erhebungsinstrumentes vor dem eigentlichem Einsatz in der Praxis (Schaffer, 2002, S.147)

Anhand des Messinstrumentes wird deutlich, dass der wissenschaftlich fundierte Aufbau nicht vollkommen genügend scheint. Weiterhin ist dieser für eine quantitative Forschung nicht genügend vollstandardisiert und weist eine zu geringe Stichprobe auf. Dies stellt sich allerdings nicht als Schwäche der Untersuchung heraus, da am Beispiel der Stichprobe lediglich anhand von quantitativer Methoden ein Problem signalisiert wird. Vermutlich wäre dennoch eine Gesamterhebung bzw. Vollerhebung angebracht, aber nicht notwendig. Aus diesem Grund ist die Signifikanz, Objektivität und Repräsentativität der Ergebnisse eingeschränkt, allerdings nicht vollkommen ausgeschlossen. Im Sinne einer qualitativen Sozialforschung lässt sich anhand der Forschungsliteratur vermuten, dass ein Leitfadeninterview in Form eines teilstandardisierten Fragebogen am sinnvollsten die Forschungsfrage zielführender Antworten würde. Insbesondere in Bezug auf die Fragestellung hinsichtlich der Haltung der Mitarbeiter wäre die Auswertung der Daten evidenter gewesen.

➤ 5. Die Auswertungsphase

Aus den Schwächen der hervorgehenden Phasen ergibt sich eine erschwerte Auswertung der Daten. Diese wurde in Form von einer deskriptiven- statistischen Auswertung gestaltet, um die meisten zielführenden Ergebnisse herauszufiltern. Um ein annähernd repräsentatives Ergebnis zu bekommen hätten die einzelnen Fragestellungen sich mehr an verschiedenen Skalenniveaus orientieren müssen (Nominal, Ordinal, Intervall). An dieser Stelle geht ebenfalls hervor, dass die Erstellung des Fragebogens in Bezug auf die Auswertung keine sorgfältigen Überlegungen hervorbringt. Die meisten Fragen befinden sich auf Nominalniveau, welches die kleinste Messgenauigkeit darstellt (Schaffer, 2002, S.149). Des Weiteren wurden Ordinalskalen ausgewertet, welche allerdings mathematische Operationalisierungen außen vor ließen. In den Nominalskalen sind ungewollte Mehrfachnennungen aufgefallen, welche in den vorigen Überlegungen nicht berücksichtigt worden sind. Diese Angaben wurden in der Auswertung allerdings nicht ausgeschlossen, sondern mit ausgezählt und statistisch dargestellt. Laut Literatur ist dieses Vorgehen auswertungstechnisch evtl. nicht zulässig, doch Gegensätzliches ist auch nicht vorzufinden. In diesem Zusammenhang liegt die Stärke der Untersuchung, da sich dies als eine qualitative Bedeutung für einzelne Ergebnisse erweist.

Bei der Auswertung geht keine Berechnung des arithmetischem Mittels hervor. Der Grund liegt in der Stichprobe, welche innerhalb der beiden Wohngruppen Unterschiede aufweist. Um diese Abweichungen sichtbar zu machen, wurde meist auf einen Durchschnittswert verzichtet, um Verzerrungen zu vermeiden. Nur in seltenen und angebrachten Fällen (soziografische Daten) wurde dies angewendet. In Anbetracht der Ergebnisse sowie der Stichprobe erscheint die Vorgehensweise sinnvoll. Fraglich ist die nicht vorhandene Berechnung des Medians (Wert Null).

Durch diese Vernachlässigung zeigen sich Fehler in der Auswertung, welche allerdings nicht unbedingt die Endergebnisse gravierend beeinträchtigen. Eine Differenzierung innerhalb der Stichprobe fand statt, unterschiedliche Antworten wurden aufgezeigt und statistisch trotzdem festgehalten. Daraus geht die Erkenntnis hervor detaillierte Antworten als zielführende Daten zu verwenden.

Offene Fragestellungen wurden in Form qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Einzelne Antworten wurden Kategorien zugeordnet und die häufigsten Nennungen wurden dargestellt. Somit erfährt der Leser einen Überblick über die wesentlichen Merkmale eines Ergebnisses. Dies stellt eine positive Eigenschaft im Gegensatz zu den fehlerhaften Auswertungsformen dar. Möglicherweise wäre auf Grundlage der Stichprobe eine Clusteranalyse¹⁷ (Schaffer, 2002) in dieser Forschung angebracht gewesen, welches nicht vorgenommen wurde. Zu wenig intensivierte theoretische Auseinandersetzung hat dies zur Folge. Ein weiterer Grund hierfür war der zu geringe Datenbestand für eine Clusteranalyse, der in der Forschungsliteratur eine Voraussetzung darstellt.

Zusammenfassend lässt sich über die Bachelorarbeit sagen, dass die Untersuchung trotz geringer Stichprobengröße sich bewusst anhand der quantitativen Methode orientierte um auf eine Problemsituation aufmerksam zu machen. Dies dient als Beispiel für weitere Wohngruppen und als Voraussetzungen für weitere mögliche Forschungsfragen, die untersucht werden sollten. Es wurden verwertbare Ergebnisse geliefert, wessen Aussagen allerdings eine kurze Reichweite aufweisen. Gerade im Zusammenhang der übrigen Fragestellungen lässt dies ein aktuelles Bild über beide Wohngruppen entstehen. Es stellt sich heraus, dass es keine einheitlichen Strategien hinsichtlich des Umgangs mit verbaler Gewalt durch die Klienten in den betroffenen Wohngruppen bestehen. Darüber hinaus verdeutlichen die Ergebnisse den unterschiedlichen Umgang mit verbaler Gewalt innerhalb der beiden Teams und der jeweiligen Pädagogen. Die Grundlage der Empfehlung, welche aus den Forschungsergebnissen heraus entsteht, ist somit geschaffen worden. Schlussendlich ist diese Untersuchung nur auf ähnliche Gruppen mit ähnlichen Strukturen und Angaben übertragbar. Da es sich bei den Mitarbeitern um individuelle Personen mit persönlichen Haltungen handelt, ergibt eine erneute Untersuchung möglicherweise abweichende Ergebnisse, könnte jedoch auch ein ähnliches Bild wie dieses liefern.

¹⁷ Entdeckung von Ähnlichkeitsstrukturen innerhalb homogener Gruppen auf heterogene Merkmale. (abgerufen unter goolebooks.de, Breuer, B. (2009). Clusteranalyse- Eine kurze Einführung (S. 10), GRIN Verlag, Norderstedt)

6. LITERATURVERZEICHNIS

verwendete Monografien

- Dahmer, H., & Dahmer, J. (2003). *Gesprächsführung Eine praktische Anleitung*. Stuttgart: Georg Thieme Verlag.
- Gugel, G. (1996). *Wir werden nicht weichen- Erfahrungen mit Gewaltfreiheit*. Eine praxisorientierte Einführung. Tübingen: Verein für Friedenspädagogik.
- Hilbig, A., Kajatin, C., & Miethe, I. (Hrsg.). (2003). *Frauen und Gewalt - Interdisziplinäre Untersuchungen zu geschlechtsgebundener Gewalt in Theorie und Praxis*. Würzburg, Mecklenburg-Vorpommern, DE: Königshausen & Neumann GmbH.
- Mayring, Philipp (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken*. 5., neu ausgestattete Aufl. Weinheim: Beltz.
- Rätz-Heinisch, R., Schröer, W., & Wolff, M. (2009). *Lehrbuch Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen, Handlungsfelder, Strukturen und Perspektiven*. (H.-J. Dahme, R. Lutz, R. Puhl, R. Rätz-Heinisch, W. Schröer, & M. Wolff, Hrsg.) Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Schaffer, Hanne Isabell (2002): *Empirische Sozialforschung für die soziale Arbeit. Eine Einführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Stascheit, P. U. (2008). *Gesetze für Sozialberufe -Textsammlung* (Bd. 16. Auflage). Frankfurt am Main: Nomos Verlag.
- Tücke, M. P. (2007). *Entwicklungspsychologie des Kindes- und Jugendalters für (zukünftige) Lehrer* (3. Auflage Ausg., Bd. 6). (M. P. Tücke, H. P. Schöttke, & J. P. Rogener, Hrsg.) Berlin, Berlin, Berlin: LIT Verlag.
- Von Spiegel, H.. (2011). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit -Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis*. München Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Internet

- Auer, M. (2006). *Interaktion*. (stangl.eu, Hrsg.) Abgerufen am 19. Oktober 2012 von Psychologische Begriffsbestimmungen 2006: <http://psychologie.stangl.eu/definition/Interaktion.shtml>
- Bendig, Manuel. (2012). *Das Zitat*. Abgerufen am 30. Juli 2012 von Das Zitat.de: <http://muster.daszitat.de/autoren/d-f/autoren-f/freud-sigmund/>
- Brüggemeier, B. (kein Datum). *Wertschätzende Kommunikation*. Abgerufen am 04. November 2012 von Beate Brüggemeier: http://www.beatebrueggemeier.de/wertschaetzende_kommunikation/
- Erziehung zur Gewaltfreiheit*. (2012). Abgerufen am 20. Oktober 2012 von Berghof Foundation / Friedenspädagogik Tübingen: http://www.friedenspaedagogik.de/themen/zivilcourage/voraussetzungen_fuer_gewaltfreies_handel_n__1/erziehung_zur_gewaltfreiheit/verhaltensziele_einer_erziehung_zur_gewaltfreiheit
- Evans, P. (20. September 2012). *Verbale Gewalt: Worte als Waffe – Worte, die wie Schläge sind*. Abgerufen am 15. Juli 2012 von re-empowerment , Forum von und für Frauen gegen Partnerschaftsgewalt: <http://www.re-empowerment.de/include.php?path=content/content.php&contentid=23>
- Fritsch, G. (kein Datum). *Gewaltfreie Kommunikation - das Wesentliche sagen und hören*. Abgerufen am 20. November 2012 von Kommunikations Entwicklung- psychologische Konfliktberatung: <http://www.gfk-mediation.de/downies/Gewaltfreie%20Kommunikation%20Grundlagen.pdf>
- Gewalt-Online.de. (25. September 2009). *Der Gewaltbegriff*. Abgerufen am 01. August 2012 von Gewalt-Online.de: <http://www.gewalt-online.de/der-gewaltbegriff/>
- Geyken, D. A., Lemnitzer, D. L., Zimmer, K., & Böhm, M. (2012). *Haltung*. Abgerufen am 18. Juli 2012 von *Digitales Wörterbuch der Deutschen Sprache*: <http://www.dwds.de/?qu=Haltung&view=1> abgerufen
- Koch-Kersten, B. (2009). *Wertschätzende Kommunikation und erfolgreiches Arbeiten im Team*. Abgerufen am 23. Oktober 2012 von Gesellschaft für angewandte Psychologie Institut Kassel: http://www.gap-ibskassel.de/fileadmin/ibsk/pdf/Wertschaetzende_Kommunikation_und_erfolgreiches_Arbeiten_im_Team.pdf

- Krawiec, I. (2008). *Umgang mit persönlichen Angriffen*. Abgerufen am 03. November 2012 von Krawiec Consulting Training und Beratung: http://train-the-trainer-seminar.de/monatstipps/umgang_mit_angriffen.html
- Krämer, S. (September 2005). *Gewalt der Sprache- Sprache der Gewalt*. (L. B. Gewalt, Hrsg.) Abgerufen am 25. Juli 2012 von Landeskommission Berlin gegen Gewalt: <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Gewalt-der-Sprache-Sprache-der-Gewalt,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf>
- PKS. (2011). *Bundeskriminalamt für Polizeiliche Kriminalstatistik*. Abgerufen am 30. Juli 2012 von Bundeskriminalamt: http://www.bka.de/nn_205960/DE/Publikationen/PolizeilicheKriminalstatistik/pks__node.html?__nnn=true
- Heyne. (20. März 2007). *Unterscheidung verschiedener Gewaltarten*. Abgerufen am 13. August 2012 von Talisman Männerbüro Trier e.V.: <http://www.maennerbuero-trier.de/seite7-1.htm>
- stangl-taller. (08. September 2011). *Lexikon für Psychologie und Pädagogik*. (stangl-taller.at, Hrsg.) Abgerufen am 30. Juli 2012 von www.stangl.eu: <http://lexikon.stangl.eu/3018/gewalt/>
- Triphaus , S., Schlüter, S., & Posselt, R.-E. (Oktober 2007). *Lexikon für die Anti-Rassismusbearbeitung*. (R. & SOS-Rassismus, Hrsg.) Abgerufen am 30. Juli 2012 von SOS Rassismus NRW: <http://www.sos-rassismus-nrw.de/html/lexikon.html#Aggression>
- Wie entsteht Kommunikation?* (kein Datum). Abgerufen am 04. November 2012 von Janachen2407's Blog: <http://janachen2407.wordpress.com/>
- Qualitätsentwicklungsbericht*. (2001). Abgerufen am 03. Juli 2012 von gemeinnützige Gesellschaft für familienorientierte Sozialarbeit gGmbH: www.dialog-badessen.de

Statistiken, Karten, Bilder

Abbildung 2: *Wie entsteht Kommunikation?* (kein Datum). Abgerufen am 04. November 2012 von Janachen2407's Blog: <http://janachen2407.wordpress.com/>

Abbildung 3: *Cartoons für ihre Reden! an einem Strang ziehen*. (kein Datum). Abgerufen am 04. November 2012 von [Redenwelten.de](http://www.redenwelten.de) Alles für Ihren Applaus: <http://www.redenwelt.de/fileadmin/bilder/an-einem-Strang-ziehen2.jpg>

Interviews

Rosenberg, M. (April 2004). Eine Sprache des Mitgefühls. Mit Kindern wachsen. (M. Mendizza, Interviewer, & t. t. Future, Herausgeber) Arbor Verlag.

Nicht publizierte Datenquellen

Dorewaard, & Verschuren. (2002).

Duden (2009): Die neue deutsche Rechtschreibung. 25. Auflage, elektronische Version. Mannheim: Bibliographisches Institut AG.

IV. ANHANG

A. Ehrenwörtliche Erklärung

Hiermit bestätige ich, dass

- die vorliegende Bachelorarbeit selbstständig durch den Verfasser und ohne Benützung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt wurde,
- die benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich als solche kenntlich gemacht wurden; und
- diese Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner Prüfungskommission vorgelegt wurde.

Bissendorf, 29 November 2012

29.11.2012

X *J. Löwe*

Jennifer Löwe
Erzieherin, Bachelor of Social Work i.A.
Signiert von: Jennifer Löwe

B. Fragebogen

EINLEITUNG

Im Rahmen des Teilzeitstudiums an der Hogenschool Saxion in Enschede mit dem Fachbereich „Sozialpädagogik/ Soziale Arbeit“ arbeiten wir, Jennifer Löwe und Katharina Schulz, an der Bachelorarbeit aus dem 4. Studienjahr. Diese ist eine empirische Untersuchung auf praxisorientierter Grundlage. Wir möchten die gegenwärtigen Interventionsmaßnahmen der pädagogischen Fachkräfte im Hinblick von verbaler Gewalt in Mädchenwohngruppen untersuchen.

Der Zweck dieser empirischen Untersuchung soll zum einen für die Befragten zum Hinterfragen und Analysieren des eigenen Verhaltens anregen. Zum anderen dient es dazu auf ein konkretes Problem aufmerksam zu machen um ihm entgegen wirken zu können.

Ziel ist es, letztendlich auf der Grundlage dieser Forschungsergebnisse die Basis für die Entwicklung eines Konzeptes für die pädagogisch-methodische Vorgehensweise hinsichtlich des Umganges mit verbaler Gewalt zu schaffen.

Diese Befragung benötigt einen ungefähren Zeitaufwand von ca. 20 Minuten und ist verständlich geschrieben. Bei den Fragestellungen gibt es mehrfache Antwortmöglichkeiten. Ausgerichtet ist die Befragung ausschließlich auf die pädagogischen Fachkräfte der jeweiligen Wohngruppen. Die Ergebnisse aus dem folgendem Fragebogen können von Ihnen eingesehen werden. Sobald diese Arbeit fertiggestellt ist werden wir Ihnen gerne weitere Informationen diesbezüglich vermitteln.

Falls eventuelle Fragen oder Anmerkungen sowie Verständnisprobleme auftauchen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung, indem Sie uns per E-Mail unter: J.Loewe@gmx.net & KatharinaSchulz@web.de anschreiben. Selbstverständlich werden wir uns zeitnah um eine Antwort kümmern.

Wir bitten abschließend um sorgfältiges Lesen sowie Ausfüllen des Bogens, wobei Offenheit und die Notwendigkeit von Ruhe als Voraussetzung gegeben werden müssen. Die Anonymität ist durch diese Art von Fragebogen gegeben.

Nun wünschen wir Ihnen viel Spaß dabei !

HAUPTTEIL

1. Zur Person

a) Wie alt sind Sie?

b) Welches Geschlecht haben Sie?

c) Welche Ausbildung haben Sie?

d) Wie viele Jahre Berufserfahrung haben Sie?

e) Unter welchem Arbeitsverhältnis sind Sie angestellt?

f) Nach welchem Ansatz handelt Ihr/e Unternehmen/Einrichtung ?

g) Welche beruflichen Qualifikationen hinsichtlich des Umgangs mit verbaler Gewalt besitzen Sie ?

h) Auf welchen Theorien beruht Ihr pädagogisches Handeln/ Ihre pädagogische Haltung?

2. Kommunikation & Verbale Gewalt

a) Wo fängt verbale Gewalt an?

- bei erhöhter / energischer Lautstärke
- bei Beleidigungen
- bei Drohungen
- bei abwertenden Äußerungen

b) Wo hört verbale Gewalt auf ?

- bei erhöhter / energischer Lautstärke
- bei Beleidigungen
- bei Drohungen
- bei abwertenden Äußerungen
- wenn sie in körperliche Auseinandersetzungen übergeht

c) Was macht Ihrer Meinung nach verbale Gewalt mit Menschen und ihrem Selbstwert?

- Der Selbstwert wird nicht verletzt.
- Es verletzt die Beziehungsebene.
- Die Würde des Menschen wird nicht ernst genommen.
- Der Selbstwert ist minderwertig.

d) Werden verbale Aggressionen zwischen Ihnen und den Jugendlichen in Ihrer Wohngruppe gemeinsam thematisiert?

- Ja
- Nein

e) Wird geflücht?

- Ja
- Nein
- Nur die anderen

3. Intervention

a) Gibt es festgeschriebene, einheitliche Regeln im Umgang miteinander in Bezug auf Kommunikation und verbaler Gewalt?

- Ja
- Nein

b) Wenn ja, wie viele Regeln gibt es ?

- < 5
- 5
- > 5
- > 10

c) Wie vorbildhaft verhalten Sie sich gegenüber Ihrem Klientel?

Geben Sie sich eine Schulnote von 1-6 in Bezug auf Ihre Vorbildfunktion hinsichtlich verbaler Gewalt.

d) Hat Ihr Vorbildverhalten Einfluss auf die Jugendlichen, wenn ja wie ?

- das Verhalten wird nachgeahmt
- Klientel achtet eigenständig auf die vorhandenen Regeln
- Klienten weisen sich untereinander auf die Regeln hin
- Klienten weisen Mitarbeiter/Pädagogen auf die Regeln hin

e) Wie häufig tauschen Sie sich mit ihren Kollegen in der Wohngruppe über das Thema verbale Gewalt aus?

- regelmäßig
- oft
- gelegentlich
- nie

f) In welcher Form geschieht dies?

- schriftlich über einen täglichen Ereignisbericht
- mündlich bei Teambesprechungen
- Dienstübergaben
- Telefon
- Supervision

g) Wie schätzen Sie den pädagogischen Handlungseffekt des Austausches ein?

- kurzfristig ist das Problem behoben und eine Nachhaltigkeit ist nicht gegeben
- jeder Mitarbeiter geht unterschiedlich mit verbalen Aggressionen um
- Nachhaltigkeit, indem es festgeschriebene Regelungen/Konsequenzen gibt

h) Wie sehen die methodischen und pädagogischen Interventionen diesbezüglich aus?

- Autoritär durch Konfrontation
- Demokratisch im Sinne von Mediation zwischen den Kontrahenten
- Laissez-faire durch Ignoranz

i) In wie weit spielt der systemische Ansatz eine Rolle im Umgang mit verbaler Gewalt?

- Was ist der systemische Ansatz?
- unnötig
- denke nicht viel
- sehr bedeutsam
- ausschlaggebend für die Interventionen
- unbedingt notwendig

j) Was ist hilfreich im Umgang mit verbaler Gewalt?

- Austausch mit den Kollegen
- Ruhe und Gelassenheit
- Systemischer Handlungsansatz
- Mediation
- Anzeige einer Straftat (Beleidigung)
- einrichtungsinterne Supervision
- Reflexion
- Coaching
- gezielte Fortbildungen für Mitarbeiter
- Win-Win Methode
- Haltungsbewusstsein
- Gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg
- Deeskalierendes und lösungsorientiertes Verhalten
- Konfliktmanagement

k) Nutzen Sie „einheitliche“ Lösungswege bei verbaler Gewalt ?

- Ja
- Nein

l) Wenn ja, welche Lösungswege werden verfolgt?

- Systemischer Ansatz
- Mediation
- Anzeige von einer Straftat (Beleidigung)
- einrichtungsinterne Supervision
- Reflexion
- Coaching
- gezielte Fortbildungen für Mitarbeiter

- Win-Win Methode
 - Haltungsbewusstsein
 - Gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg
 - Deeskalierendes und lösungsorientiertes Verhalten
 - Konfliktmanagement
 - Sonstiges
-
-

m) Haben Sie den Wunsch nach einer einheitlichen Interventionsmaßnahme?

- Ja
- Nein

n) Wie würde es in Ihren Augen aussehen können?

o) Würde es im pädagogischen Alltag mehr Sicherheit bieten können?

- Ja
- Nein

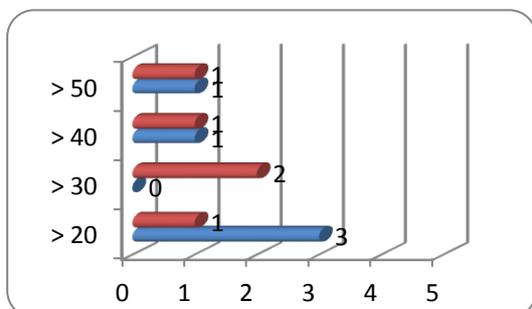
ABSCHLUSS

Wir bedanken uns sehr herzlich bei Ihnen für Ihre Offenheit und Unterstützung und hoffen, dass Sie von unserem sozialpädagogischem Beitrag profitieren können!

C. Gesamtauswertung

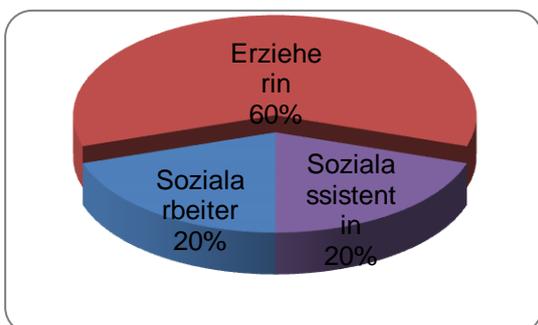
1) SOZIOGRAFISCHE DATEN

1b) Die Befragten verteilen sich gleichwertig auf die Kohorten A und B (5:5). Dabei gaben 100% der befragten ihr Geschlecht mit weiblich an.

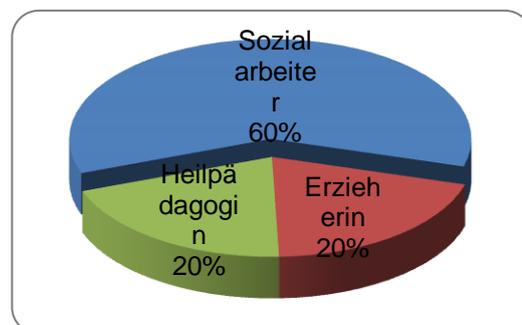


Grafik Altersangaben

1a) Die Altersangaben zeigen: Kohorte A \bar{x} 34,5, Kohorte B \bar{x} 37, 2. In Kohorte A sind 60% der MA über 20 Jahre und je 20% über 40 bzw. 50 Jahre alt. In Kohorte B gaben mit insgesamt 60% der MA an über 20, 40 und 50 Jahre alt zu sein. Über 30 Jahre alt sind 40% der MA.



Grafik Berufsausbildung WG A



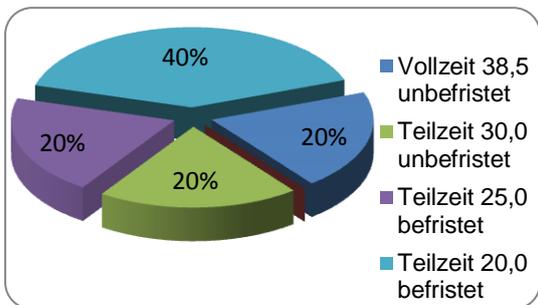
Grafik Berufsausbildung WG B

1c) In Kohorte A sind 60% städtisch anerkannte Erzieherinnen. Jeweils 20% der MA geben an keine Ausbildung zu haben bzw. diplomierte Sozialpädagogin zu sein. Die Berufsausbildungen in Kohorte B zeichnet sich mit 60 % Sozialpädagogen und jeweils 20 % Heilpädagogen bzw. Erzieherinnen ab.

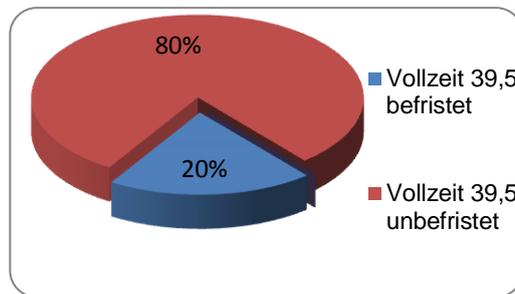
1d) In der untenstehenden Tabelle werden die jeweils individuellen Berufserfahrungen und der Gesamtdurchschnitt der einzelnen Kohorten dargestellt.

| Kohorte A | Kohorte B |
|--------------------|---------------------|
| MA 1 : 0,5 Jahre | MA 1 : 1,0 Jahre |
| MA 2 : 1,5 Jahre | MA 2 : 10,0 Jahre |
| MA 3 : 4,0 Jahre | MA 3 : 12,0 Jahre |
| MA 4 : 5,0 Jahre | MA 4 : 13,3 Jahre |
| MA 5 : 36,0 Jahre | MA 5 : 35,0 Jahre |
| Ø 9,4 Jahre | Ø 14,3 Jahre |

Tabelle Berufserfahrungen

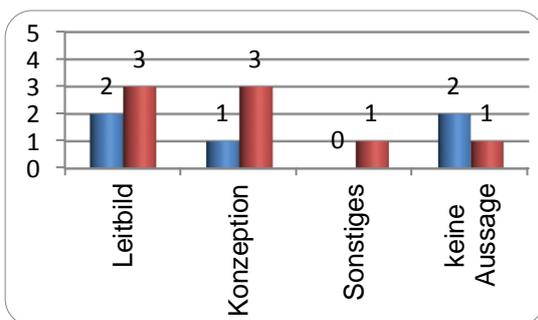


Grafik Arbeitsverhältnisse WG A



Grafik Arbeitsverhältnisse WG B

1e) In Kohorte A geben 60% der MA an in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis zu stehen, wovon 40% eine befristete Stelle besetzen. Dies beinhaltet dass 40% der MA eine befristete Stelle mit 20 Std./wchtl. besetzen und jeweils 20% der MA befristet mit 25Std./wchtl. bzw. unbefristet mit 30Std./wchtl. und 38,5Std./wchtl. eine unbefristete Vollzeitstelle einnehmen. Kohorte B gibt mit 80% der MA an, in einem unbefristetem Vollzeitvertrag von 39,5 Std./wchtl. zu stehen. Die restlichen 20% sind im selben Stundenkontingent, jedoch unbefristet, angestellt.



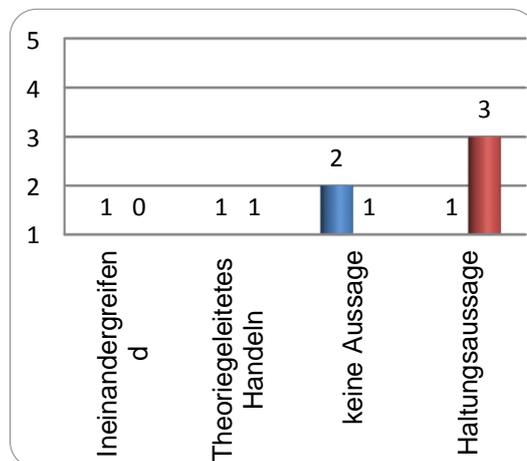
Grafik Ansatzorientiertes Handeln

1f) Mit jeweils 40% der MA wird in Kohorte A ausgesagt, nach dem Leitbild zu intervenieren bzw. keine Angaben gemacht. Restliche 20% geben an nach dem Konzept zu arbeiten. In Kohorte B arbeiten 60% der MA nach dem Leitbild und geben zusätzlich die Orientierung am Konzept an. Jeweils 20% der MA geben Sonstiges an bzw. keine Auskünfte.

1g) Die Frage nach den beruflichen Qualifikationen wäre eventuell eine weitere Determinante im Hinblick für den Umgang mit verbaler Gewalt. Leider kann an dieser Stelle auf Grundlage fehlender Daten durch meine ehem. Kommilitonin nicht näher eingegangen werden und fällt somit aus der Auswertung heraus.

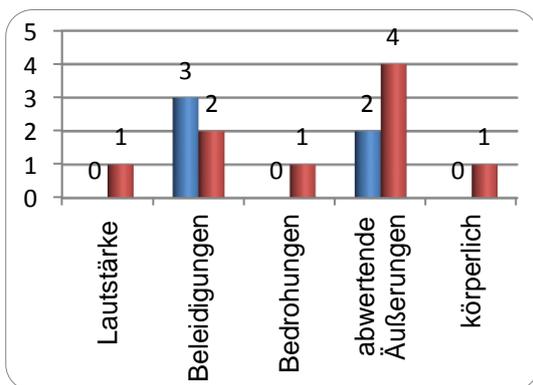
1h) 20% der MA in Kohorte A geben an, dass verschiedene Theorien in ihr Handeln ineinander greifen. Weitere 20% sagen aus, dass sich ihr Handeln und ihre Haltung an pädagogischen Theorien orientieren und andere 20% handeln anhand ihrer Haltung. Die restlichen 40% erteilten keine Aussage.

In Kohorte B geben mit jeweils 20% der MA an theoriegeleitet zu handeln und tätigten keine Aussage. Wohingegen 60% haltungsorientiert intervenieren.



Grafik Basis des pädagogischen Handelns

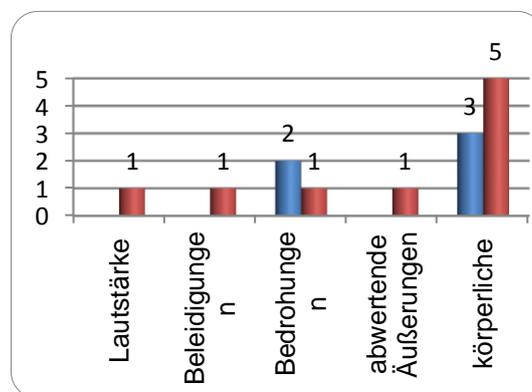
2) KOMMUNIKATION UND VERBALE GEWALT



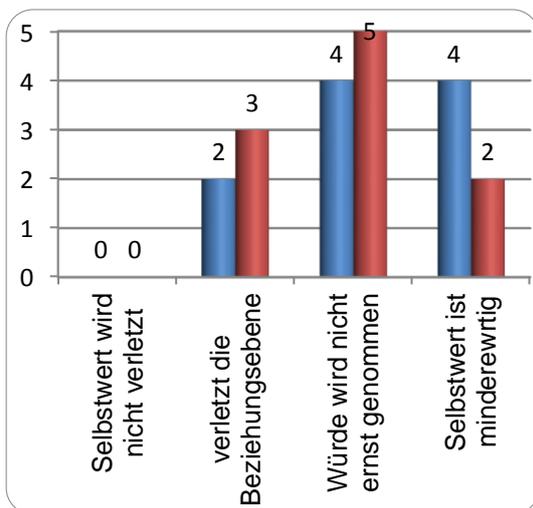
Grafik Anfang von verbaler Gewalt

2a) Aus der Kohorte A geben 60% den Anfang der verbalen Gewalt bei Beleidigungen an. Die restlichen 40% der MA erkennen den Beginn der verbalen Gewalt bei abwertenden Äußerungen. Im Fall von Kohorte B benennen 60% der MA abwertende Äußerungen als Anfang verbaler Gewalt. Weitere 20% erkennen Beleidigungen als Beginn. Die restlichen 20% der MA benennen alle vorgegebenen Faktoren.

2b) Verbale Gewalt hört auf, wenn es zu körperlichen Auseinandersetzungen kommt, geben 60% der Befragten in Kohorte A an während 40% aussagen, dass die Grenze verbaler Gewalt erreicht ist, wenn Bedrohungen geäußert werden. In Kohorte B benennen 20% der MA alle Faktoren wohingegen 80% der Meinung sind, dass die Grenze bei körperlichen Auseinandersetzungen erreicht ist.



Grafik Ende von verbaler Gewalt

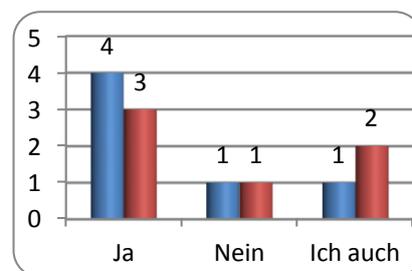


Grafik Folgen von verbaler Gewalt

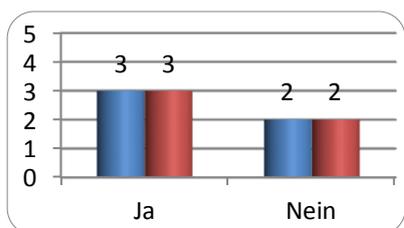
2c) In Kohorte A geben jeweils 80% an, dass die Würde des Menschen nicht ernst genommen und das Selbstwert durch verbale Gewalt gemindert wird. 40% der Kollegen geben zudem an, dass verbale Gewalt die Beziehungsebene verletzt. 100% der MA in Kohorte B vertreten die nicht ernst genommene Würde. Wobei Zusatzangaben von 60% vorgenommen wurden und diese angaben, die Beziehungsebene sei verletzt. Außerdem sagten 40% aus, dass der Selbstwert durch verbale Gewalt gemindert sei.

2d) Beide Kohorten geben mit 100% an, dass alle Mitarbeiter verbale Aggressionen mit ihrem Klientel gemeinsam in der Gruppe thematisieren.

2e) In Kohorte A sagen 80%, dass in der Wohngruppe geflucht wird. Dabei geben mit jeweils 20% die MA an, nicht zu fluchen bzw. selbst zu fluchen. Die Befragten in Kohorte B geben mit 60% an, dass geflucht wird. 40% sagen aus selbst zu fluchen und 20% verneinen diese Frage.



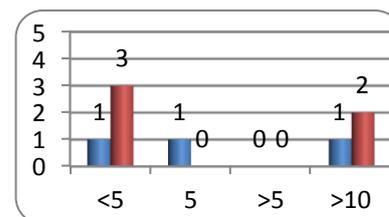
Grafik Wird geflucht?



Grafik Festgeschriebene Regeln/ Konsequenzen

3) INTERVENTIONEN

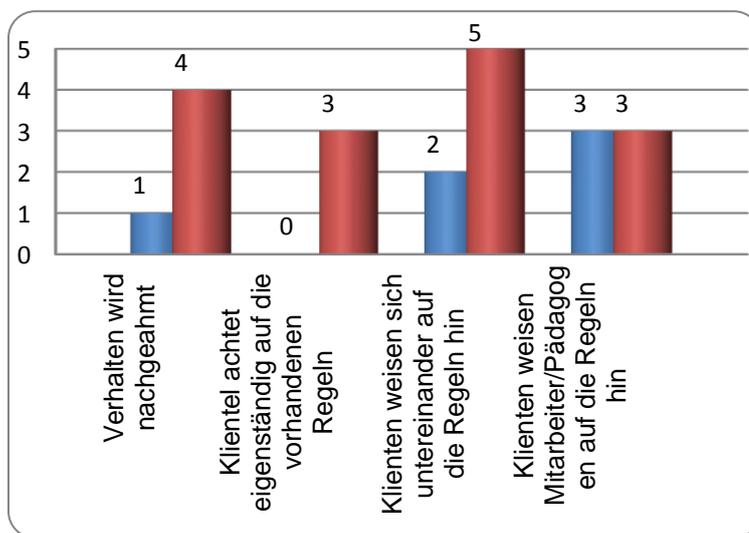
3a+b) In beiden Kohorten weist das Ergebnis auf, dass jeweils 60% der Meinung sind, dass es festgeschriebene Regeln gibt und jeweils 40%



Grafik Menge an Regeln

verneinen dieses. In Kohorte A machen 20% keine Aussage über die Menge der Regeln. Von den restlichen 80% der Mitarbeiter geben jeweils 20% die Antworten <5,5 und >10 an. Kohorte B antwortet mit 100% der MA. Davon geben 60% an, weniger als 5 Regeln zu haben und 40% denken, dass es mehr als 10 Regeln vorhanden sind.

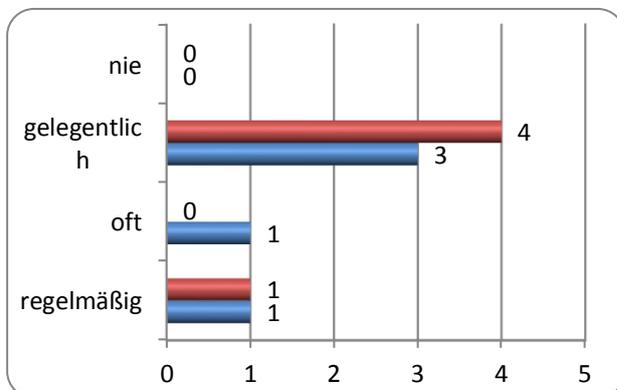
3c) Das Vorbildverhalten hinsichtlich der verbalen Gewalt wird in Kohorte A von 20 % mit der Note „3“ („befriedigend“ im deutschen Schulsystem) eingeschätzt. Weitere 80% der MA geben sich die Note „2“ („gut“ im deutschen Schulsystem). Kohorte B gibt mit 100% dieselbe Antwort.



Grafik Einfluss des Vorbildverhaltens

3d) In Kohorte A geben 60% an, dass Klienten die Pädagogen auf die Regeln hinweisen. 40% der MA sehen, dass sich Klienten untereinander auf die hinweisen und 20% nimmt nachgeahmtes Verhalten der Jugendlichen als Effekt ihres Vorbildverhaltens wahr. Insgesamt wurden alle Antwortmöglichkeiten in Kohorte B von 40% der MA benannt. 100% der pädagogischen Fachkräfte sehen, wie Klienten sich untereinander auf die Regeln hinweisen, 80% erkennen nachgeahmtes Verhalten und jeweils 60% geben das Eigenständige achten auf Regeln seitens der Klienten an bzw. das Hinweisen von regeln seitens der Klienten auf die Pädagogen.

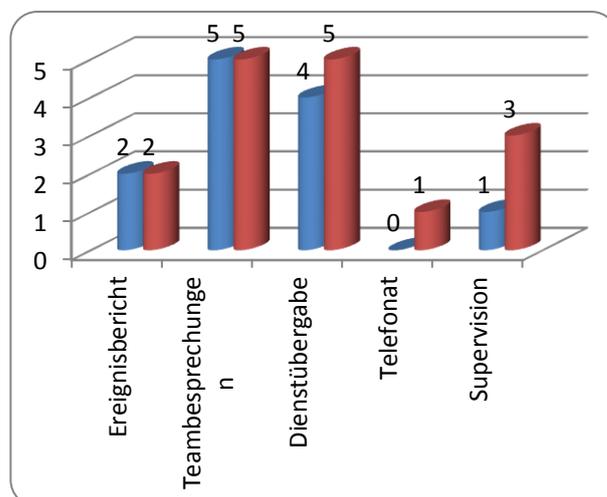
3e) 100% der MA in Kohorte A geben an, situationsorientiert das individuelle Verhalten zu reflektieren. Von diesen Personen sind 60% dabei, welche zusätzlich klientenorientierte Reflexion angeben. In Kohorte B geben 80% an, ihr Verhalten situationsorientiert und klientenorientiert zu reflektieren. Die restlichen 20% der MA reflektieren ausschließlich situationsorientiert.



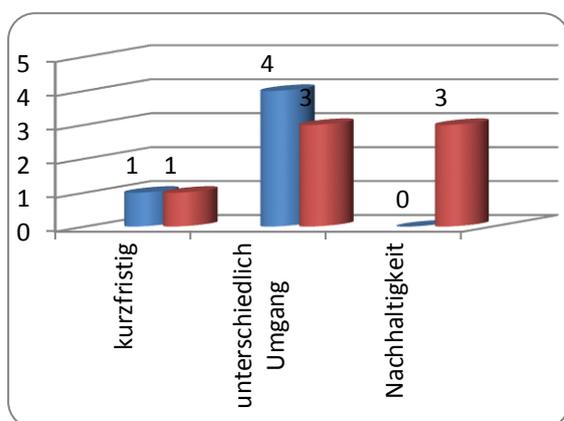
Grafik Häufigkeit des teaminternen Austausches

3f) In der Kohorte A sagen 60% aus sich gelegentlich auszutauschen wohingegen jeweils 20% oft und regelmäßig angeben. Kohorte B gibt mit 80% der MA an, sich gelegentlich innerhalb des Teams über verbale Gewalt auszutauschen, die restlichen 20% gibt regelmäßig an.

3g) Die Kohorte A gibt mit 100% die Teambesprechung als Austauschmittel für verbale Gewalt an. Mit 80% ist die Dienstbesprechung, mit 40% der Ereignisbericht und mit 20% ist die Supervision als Form vertreten. In Kohorte B geben auch 100% an, in Teambesprechungen und Dienstübergaben sich über verbale Gewalt auszutauschen. 60% gaben die Supervision, 40% den Ereignisbericht und 20% das Telefon als Mittel zum Austausch an.

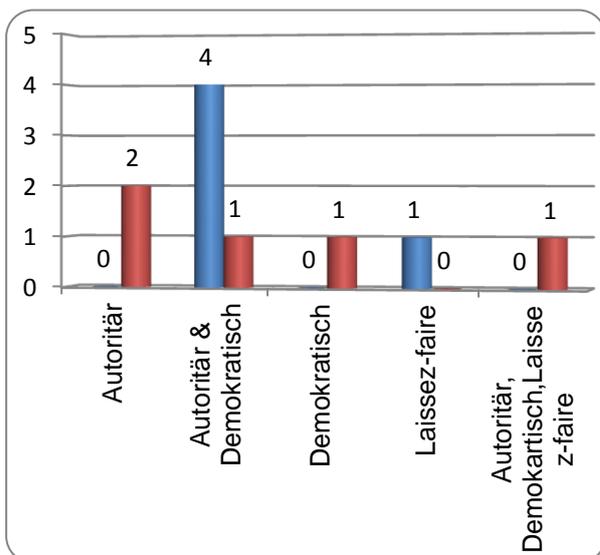


Grafik Form des teaminternen Austausches



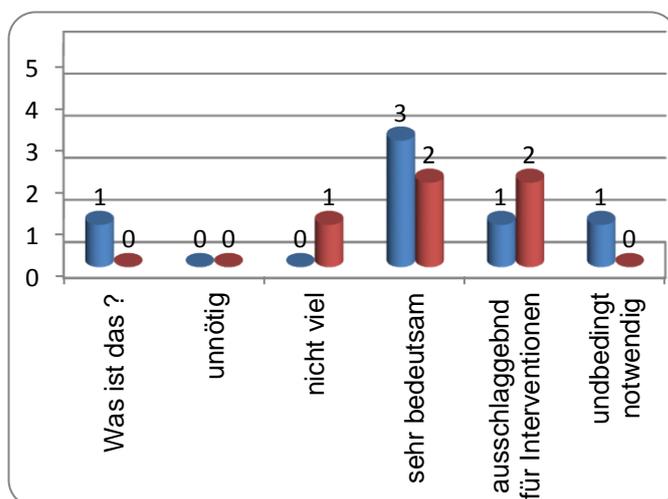
Grafik Pädagogischer Handlungseffekt des Austausches

3h) In Kohorte A sagen 80% der Befragten aus, dass jeder unterschiedlich mit verbaler Gewalt umgeht. 20% der MA gehen von einer kurzfristigen Problemlösung aus, was keine Nachhaltigkeit durch den Austausch bedeutet. In Kohorte B zeigen jeweils 40% einen unterschiedlichen Umgang mit Nachhaltigkeit auf. 20% der MA geben alle Antwortmöglichkeiten an.



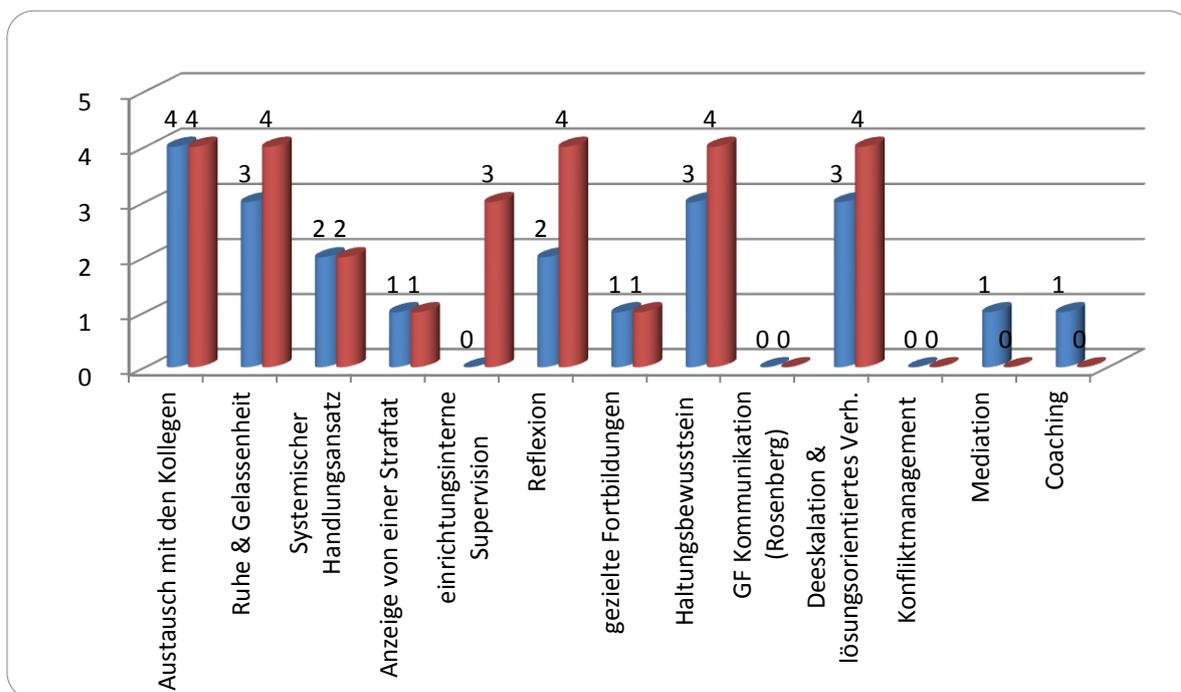
Grafik Methodische und pädagogische Interventionen

3i) In Kohorte A geben 80% der MA an jeweils den autoritären und demokratischen Erziehungsstil zu verfolgen. 20% der MA gibt an laissez-faire zu handeln. In Kohorte B wird von 40% der MA autoritäre Erziehungsstil benutzt. Jeweils 20% nutzen eine Kombination aus dem autoritären und demokratischen Stil bzw. handeln nur demokratisch. Weitere 20% der MA geben eine Kombination aus allen Erziehungsstilen für die Intervention an. Insgesamt wird von 80% der MA der autoritäre Stil durchgesetzt.



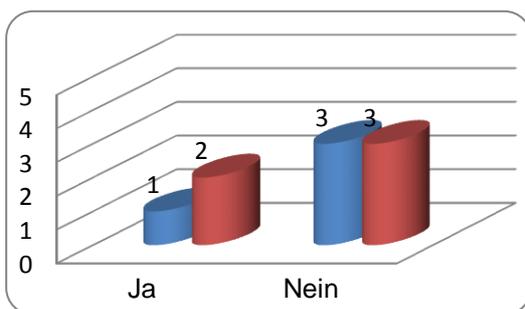
Grafik Die Rolle des systemischen Ansatzes im Umgang mit verbaler Gewalt

3j) In Kohorte A geben 60% an, dass der systemische Ansatz sehr bedeutsam für die Interventionen hinsichtlich der verbalen Gewalt sei. Jeweils 20% der MA sagen weiter aus, es nicht zu kennen bzw. ausschlaggebend und unbedingt notwendig sei. Kohorte B zeigt mit jeweils 40% der MA die Bedeutsamkeit und eine ausschlaggebende Rolle des Ansatzes für die Interventionen an. 20% gibt an, dass dies keine große Rolle für den Umgang mit verbaler Gewalt spielen würde.



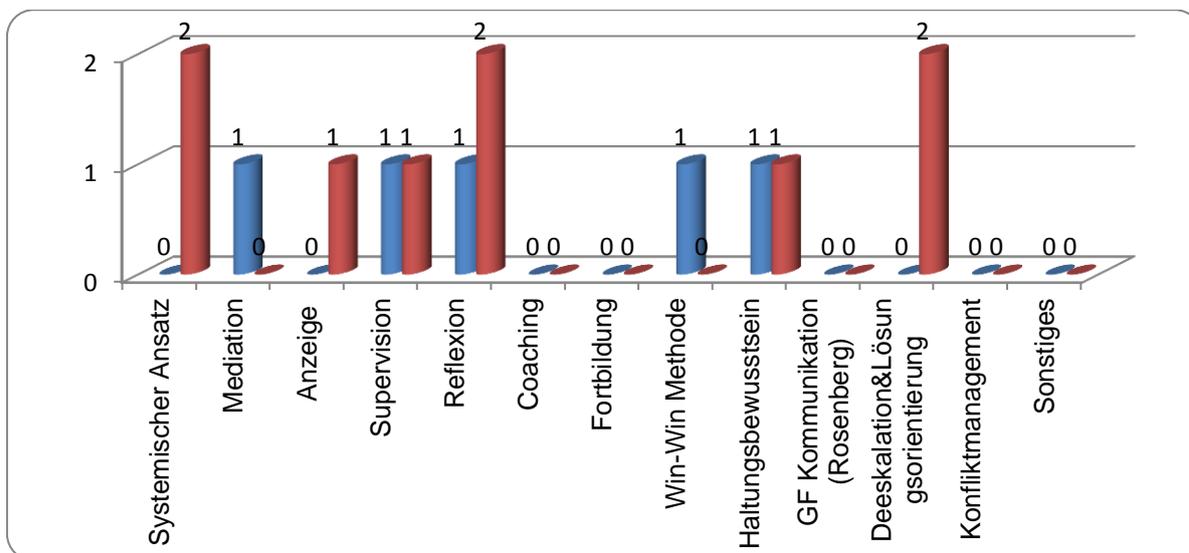
Grafik Hilfreicher Umgang mit verbaler Gewalt

3k) In beiden Kohorten machten jeweils 100% der MA Angaben zu hilfreichen Interventionen. Deutlich auffällig ist, dass Beide Gruppen nicht die GFK (Gewaltfreie Kommunikation) und die Konfliktlösung nach Rosenberg sowie das Konfliktlösungsmanagement als hilfreich empfinden. Alle anderen Angaben sind der Grafik zu entnehmen.



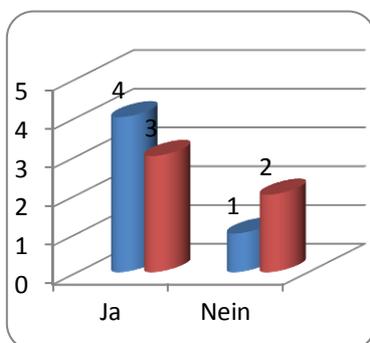
3k) In der Kohorte A geben 60% der pädagogischen Fachkräfte an keine einheitlichen Lösungen zu verfolgen. Die restlichen jeweils 20% der MA nutzen einheitliche Lösungen bzw. geben keine Antwort. In Kohorte B hingegen nutzen auch 60% keine gezielte Lösungswege und 20% der MA gezielte Interventionen.

Grafik Nutzen Sie „einheitliche“ Lösungswege bei verbaler Gewalt ?



Grafik Welche einheitlichen Lösungswege werden verfolgt?

3l) In der Kohorte A geben 20% der MA an einheitliche Lösungswege zu verfolgen. Die Antworten sind aus der Grafik zu entnehmen. In der Kohorte B haben jeweils 40% der MA angegeben einheitliche Lösungswege zu nutzen und verschiedene Antworten hierzu geliefert. (siehe oben) Eine Übereinstimmung zwischen den MA ist zu 100% bei den Methoden des systemischen Ansatzes, der Reflexion und dem deeskalations- und lösungsorientiertem Ansatz in Kohorte B erkenntlich.



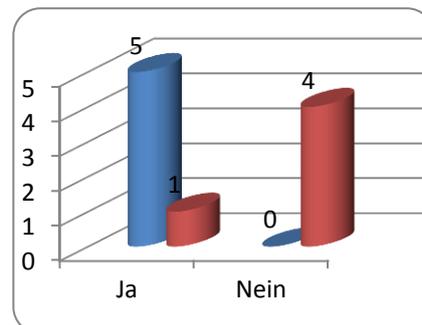
Grafik Wunsch nach einheitlichen Intervention

3m) In Kohorte A wünschen sich 80% der MA einheitliche Interventionen. Die restlichen 20% verneinen dies. Kohorte B hingegen sagt mit 60% aus einen Wunsch diesbezüglich zu haben, wohingegen 40% keinen haben.

| Kohorte A | Kohorte B |
|---|--|
| 100% (5) der MA machten Angaben: | 60% (3) der MA machten Angaben: |
| 2x Mediation | 2x einheitliche enge Grenzen & feste Konsequenzen (Regeln) |
| 2x Hintergrundforschung | 2x schnelles, frühestmögliches, einheitliches Reagieren |
| 3x klare Absprachen im Team (inkl. Grenzen und Konsequenzen) | 1x Täter –Opfer –Ausgleich, Bestärken positiver Eigenschaften des Klienten |
| 1x einheitliche methodische Orientierung an Konzeptinhalten | |
| 1x weniger Fernsehen | |

Tabelle , 3n: Vorschlag nach einheitliche Interventionen

30) Kohorte A denkt mit 100% der MA, durch einheitliche Interventionen mehr Sicherheit zu erhalten. In Kohorte B sagen 80% aus, das dies keine Auswirkungen auf die eigene Sicherheit habe, wobei die restlichen 20% vom Gegenteil ausgehen.



Grafik Mehr Sicherheit im pädagogischen Alltag?

LEGENDE

■ : WG A

■ : WG B

vertikale Achse : Beträgt die Anzahl der Befragten

horizontale Achse : enthält je nach Frage verschiedene Variablen