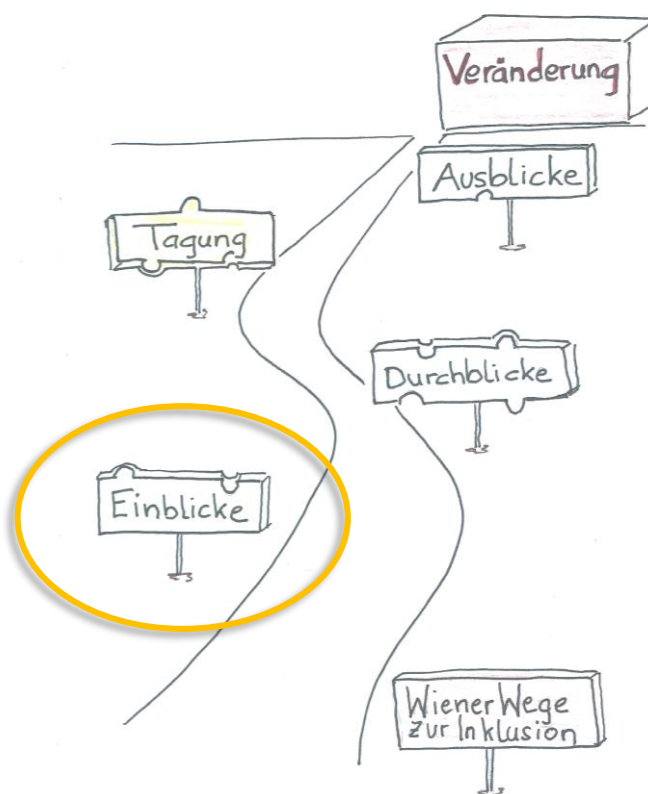


Die Ergebnisse der Projekt-Phase „Einblicke“



| | |
|---|----|
| Die Ergebnisse der Projekt-Phase „Einblicke“ | 0 |
| 1. Einleitung: Die Projektphase „Einblicke“ | 2 |
| 2. Herangehensweise | 3 |
| 2.1. Die Begriffe..... | 3 |
| 2.2. Die Methoden..... | 4 |
| 3. Die Ergebnisse..... | 5 |
| 3.1. Die Ergebnisse der Workshops..... | 5 |
| 3.2. Rückmeldungen der Workshop-Teilnehmer_innen | 8 |
| 3.3. Die Ergebnisse der Gespräche | 10 |
| 3.3.1. Learnings aus der Krise - Folgen von Corona..... | 10 |
| 3.3.2. Die Zukunft der Tagesstrukturen | 11 |
| 4. Fazit und Ausblick | 12 |
| 5. Literatur und Bildquellen..... | 16 |

1. Einleitung: Die Projektphase „Einblicke“

„Sich mit Gewalt in Institutionen auseinanderzusetzen, muss *Sonnenklar* sein“

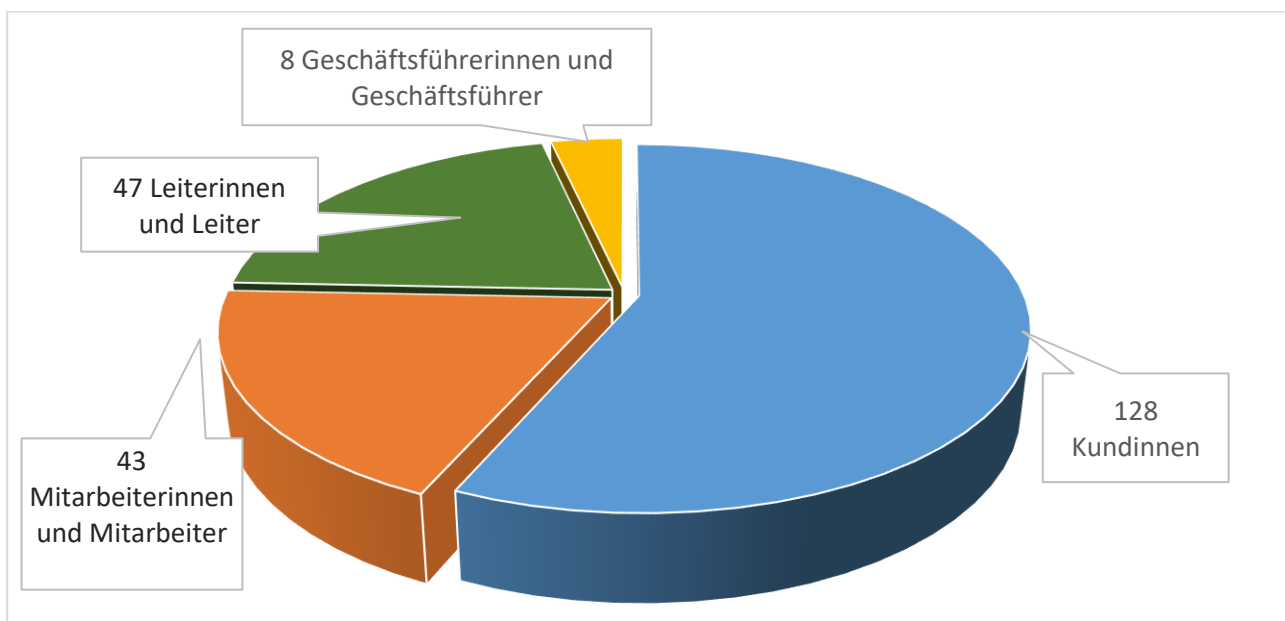
Iris Kopera, Mit-Entwicklerin der Agentur Sonnenklar im Rahmen der Wiener Wege zur Inklusion

Mit der Agentur Sonnenklar und Drehscheibe Peerstreitschlichtung wird seit Oktober 2019 ein Projekt umgesetzt, das Angebote zur Konfliktlösung und Sensibilisierung für institutionelle Gewalt in Tagesstrukturen für Menschen mit Behinderung setzt. Die Angebote richten sich gleichermaßen an Kund_innen, Mitarbeiter_innen und Leiter_innen von Tagesstrukturen (inklusive Settings).

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse der ersten Workshop Phase „Einblicke“ dargestellt. Die Workshops stellten eine Explorationsphase dar: Konkret ging es um das Kennen-Lernen der Strukturen, Regeln und Abläufe der Tagesstrukturen aus den verschiedenen Perspektiven der Teilnehmer_innen. Durch die Covid-19-Krise veränderten sich die Rahmenbedingungen für die Projektarbeit in umfassendem Ausmaß. Durch eine Verlängerung des Zeitraums für die Einblicke Workshop ist es dennoch gelungen, die im Konzept gesetzten Ziele zu erreichen.

Workshops „Einblicke“ – Grunddaten

- ✓ Zusammenarbeit mit 18 Trägern
- ✓ Zusammenarbeit mit 20 Standorten
- ✓ 36 Termine (Inklusiv und Ebenen spezifisch)
- ✓ 25 Präsenz Termine mit Vertreter_innen aller Ebenen
- ✓ 11 Online Termine mit Vertreter_innen aller Ebenen
- ✓ 25 Termine gemeinsam mit Peer Streitschlichter_innen (Online +Präsenztermine)
- ✓ **Gesamt: 226 Teilnehmer_innen**



2. Herangehensweise

2.1. Die Begriffe

Die Agentur Sonnenklar orientiert sich am aktuellen Forschungsstand

Die Studie „**Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen**“, die in Folge eines Nationalratsbeschlusses von Mayrhofer, Schachner, Mandl, Seidler (2019) erstellt wurde, liefert den aktuellen theoretischen Referenzrahmen für die Auseinandersetzung mit struktureller und institutioneller Gewalt. Die Ergebnisse der Studie machen deutlich, dass Menschen mit Behinderung und psychischen Beeinträchtigungen, deren Wohn- und Arbeitsverhältnisse in einem Einrichtungskontext stattfinden, in besonderem Maße von verschiedenen Formen von Gewalt betroffen sind. Leben und arbeiten in Institutionen bedeutet immer auch, zu einem gewissen Ausmaß den organisationalen Logiken unterworfen zu sein (vgl. Mayrhofer, Schachner et al. 2019: 43). Wichtige Forschungsarbeiten dazu lieferte der kanadische Soziologe Erving Goffman (1973). Die Logiken entstehen unter anderem durch den Auftrag und den Zweck der Organisation, den Regeln und Strukturen und den räumlichen Rahmenbedingungen. Das betrifft zunächst alle Ebenen: Kund_innen, Mitarbeiter_innen, Leiter_innen und Geschäftsführungen. Am stärksten wirken sich die organisationalen Logiken aber auf das Leben der Menschen aus, die den Grund für die Existenz der Organisation darstellen.

Der Studie folgend, orientiert sich auch die Arbeit der Agentur Sonnenklar am von Galtung geprägten Begriff der strukturellen Gewalt (Galtung 1975). **Damit ist eine Form von Gewalt gemeint, die sich weniger interpersonell abspielt, sondern in ungleichen Machtverhältnissen und Lebenschancen begründet ist. Sie zeigt sich durch eine ungleiche Verteilung von Ressourcen- und Entscheidungsmacht.** Die betroffenen Menschen selbst haben diese Formen der Ungleichheit oft internalisiert und nehmen die Einschränkung oftmals als gegeben hin (vgl. Mayrhofer, Schachner et al 2019: 45). **Der Begriff strukturelle Gewalt schlägt die Brücke von gesellschaftlichen Strukturen hin zum einzelnen Menschen. Im Fokus des Begriffs steht der Mensch und seine Möglichkeit der Entfaltung und Selbstverwirklichung.**

Die Auseinandersetzung mit diesem Thema scheint für Menschen mit Behinderung und ihre Unterstützungssysteme deshalb so relevant, weil sie häufig über ihre gesamte Lebensspanne auf Unterstützungsleistungen im Rahmen von Institutionen angewiesen sind (vgl. ebd.: 46). Das Thema betrifft aber nicht nur Menschen mit Behinderung als Nutzer_innen von Einrichtungen. **Es betrifft alle Ebenen in dem Sinne, dass Leitungen und Mitarbeiter_innen dafür Sorge tragen müssen, dass Regeln und Richtlinien umgesetzt werden.** Gerade in der Begleitung sind Mitarbeiter_innen immer wieder damit konfrontiert, dass ihre Ideale und ihr pädagogischer Auftrag zu Vorgaben und Richtlinien im Widerspruch stehen. **In diesem Sinne liegt das Potential der Auseinandersetzung darin, dass für alle Beteiligten ein Erkenntnisgewinn entsteht, der zu mehr Spielraum im eigenen Handeln führt.**

2.2. Die Methoden

Workshops

Dem theoretischen Rahmen folgend, hatten die Workshops zum Ziel, strukturelle Rahmenbedingungen, institutionelle Regeln und individuellen Erfahrungen im Arbeitsalltag in Tagesstrukturen zu erheben. **Die Ergebnisse wurden anonymisiert dokumentiert, sodass sie weder Personen noch Standorten zugeordnet werden können.**

Bilder und Zeichnungen im physischen und im digitalen Setting unterstützten **eine einfache Vermittlung der Inhalte**. Ein Workshop fand außerdem mit ÖGS-Dolmetsch statt. Hand-Outs, Info-Zettel und Fotoprotokolle wurden in leichter Sprache verfasst.

Fast alle Workshops führten die Mitarbeiter_innen der Agentur Sonnenklar **in Zusammenarbeit mit ein bis zwei Peer-Streitschlichter_innen durch**. Die Peer-Streitschlichter_innen stellten in den Workshops zum einen ihr Angebot der Streitschlichtung vor, zum anderen übernahmen sie vor allem in den Kleingruppen mit Kund_innen co-moderierende Funktion.

In der Leichten Sprache wird Institutionelle Gewalt oft übersetzt mit „Gewalt durch Regeln“. Der Begriff der Regeln umfasst dabei nicht nur formelle, schriftliche Regeln, sondern auch mündliche Vereinbarungen, Routinen oder unausgesprochene Regeln.

In den Workshops im inklusiven Setting leiteten uns darauf aufbauend folgende Fragen:

- Was sind Regeln? Was sind die Vorteile / die Nachteile von Regeln?
- Welche Regeln gibt es in der Tagesstruktur? Wer hat sie gemacht und für wen gelten sie?

Anschließend sprachen die Teilnehmer_innen in Kleingruppen getrennt nach Funktionen über diese Fragen:

- Welche Regeln machen aus Ihrer Sicht die Arbeit leichter/schwerer?
- Was tue ich, wenn Gewalt passiert?

Die Kleingruppen boten den Teilnehmer_innen die Möglichkeit, offener zu sprechen und damit auch Themen zu benennen, die sie als schwierig empfinden.

Zurück im Plenum wählten die Teilnehmer_innen aus, welche Punkte sie mit der gesamten Gruppe teilen wollten. **Hier zeigte sich oft, dass alle drei Gruppen ähnliche Themen problematisch finden, sich aber der Blickwinkel und die Art der Betroffenheit unterscheidet.**

In manchen Workshops war es wichtig, die Inhalte und Fragen für die Zielgruppe zu vereinfachen.

In diesen Workshops stellten wir folgende Fragen:

- Was mögen Sie an Ihrer Arbeit besonders gerne / nicht so gerne?

In manchen Workshops stellten wir außerdem die Frage:

- Was würden Sie gerne verändern?

Gespräche

In Gesprächen bzw. Gesprächsrunden mit Leiter_innen und Geschäftsführer_innen fragten wir ergänzend nach Erfahrungen mit Veränderungsprozessen und nach Zukunftsvisionen. Die Gespräche fanden vor allem digital statt, vereinzelt auch vor Ort. Wir stellten beispielsweise folgende Fragen:

- Welche Erfahrungen mit Veränderungen wurden bereits in der Tagesstruktur gemacht? Wer hat davon profitiert? Was war dabei hilfreich? Was war hemmend?

- Welche Bilder gibt es für die Zukunft, wie sollen sich die Tagesstrukturen entwickeln?
- Welche Veränderungen werden bereits konkret angestoßen?

Aufgrund der großen Herausforderungen im Zuge der Corona-Pandemie fragten wir außerdem nach den Auswirkungen des Lock-Downs und was daraus für die Zukunft mitgenommen werden kann und soll.

3. Die Ergebnisse

3.1. Die Ergebnisse der Workshops

Von Anfang an wurden die Ergebnisse anonymisiert dokumentiert, sodass sie weder Personen noch Standorten zugeordnet werden können. Anschließend wurden die Aussagen inhaltlich in Kategorien zusammengeführt. Diese werden in den folgenden Seiten mit Beispielen der Teilnehmer_innen skizziert.



Tätigkeiten und Auftrag

Kund_innen erleben es negativ, wenn sie immer die gleichen Aufgaben haben, wenn sie nicht außerhalb der Tagesstruktur arbeiten können oder wenn sie nicht wählen können, was sie arbeiten. Mitarbeiter_innen erleben es positiv, wenn sie ihre Arbeit gut machen können. Die Zufriedenheit der Kund_innen ist für sie der entscheidende Indikator für gute Begleitung. Es gibt einige Punkte, die negativ erlebt werden – anfangen von einer hohen Belastung durch Personalmangel, geringem Verdienst, einem hohen Lärmpegel bis hin zu Frustrationsquellen, wie etwa mangelnde Entwicklungsperspektiven für die Kund_innen.

Leitungen nennen die eigene Haltung, Wertschätzung gegenüber Mitarbeiter_innen und Kund_innen und eine gute Feedbackkultur als grundlegend, um ihre Arbeit gut machen zu können.



Gestaltungsspielraum und Auswahlmöglichkeit

Kund_innen, Mitarbeiter_innen und Leiter_innen empfinden es als positiv, wenn sie viel Gestaltungsspielraum haben. Eigene Ideen haben und umsetzen können sind hier wichtige Indikatoren. Negativ wird bewertet, wenn es diese Möglichkeiten nicht gibt oder die Zeit dafür fehlt. Leiter_innen empfinden es als negativ, wenn sie keine Unterstützung der höheren Führungsebenen erhalten.



Entscheidungsstrukturen und Mitsprache

Kund_innen erleben es als positiv, wenn sie Pausenregelungen mitentscheiden können.

Mitarbeiter_innen bewerten es positiv, wenn sie in die (Weiter-)entwicklung von Angeboten und Tagesstruktur eingebunden sind.

Leiter_innen bewerten es positiv, wenn es in der Organisation Klarheit gibt, welche Themen mit den höheren Führungsebenen abgestimmt werden müssen, und was sie selbst entscheiden können.

Außerdem bewerten sie es positiv, wenn Mitarbeiter_innen und Kund_innen in bestimmte Themen durch Arbeitskreise eingebunden sind. Das kostet Zeit, erhöht aber die Qualität.



Informationen

Zu dem Thema Informationen gibt es viel Unzufriedenheit. Kund_innen kritisieren, wenn sie Informationen spät, gar nicht, oder nur in schwer verständlicher Form erhalten. Schlecht informiert sein kann zu Ungeduld und Aggressionen führen.

Mitarbeiter_innen kritisieren, wenn es keinen guten Informationsfluss zwischen ihnen und der Leitung gibt und wenn nicht klar ist, wie es zu Entscheidungen kommt (z.B. bei Anschaffungen).

Leiter_innen benennen auch positive Aspekte. Zum Beispiel hat es sich bewährt, dass es keinen Wissensvorsprung zwischen Kund_innen und Mitarbeiter_innen gibt, sondern neue Informationen gleichzeitig direkt an alle in der Tagesstruktur gehen können. Negativ ist es, wenn Kund_innen keine gut verständlichen Informationen erhalten, und damit immer in ihrer Empfängerrolle bleiben.



Austausch und Vernetzung

Dieses Thema wird ausschließlich von Kund_innen und Leitungen genannt. Kund_innen sagen z.B., dass sich viele Kund_innen in der Tagesstruktur oft nicht trauen, miteinander zu reden und kritisch zu äußern. Positiv benannt wurde die Erfahrung, während des Lock-Downs per Videotelefonie miteinander im Austausch sein zu können.

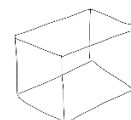
Leiter_innen benennen es mehrfach als negativ, wenn der Austausch und die Vernetzung mit anderen Leiter_innen fehlt, vor allem weil sie dann mit Problemen alleine bleiben.



Interessens-/Klienten-vertretungen

Kund_innen und Leitungen bewerten es positiv, wenn eine kontinuierliche Unterstützungsperson für die Begleitung der Vertreter_innen und ihrer Treffen da ist. Ebenso bewerten beide Gruppen es positiv, wenn es regelmäßige Termine zwischen Vertreter_innen und der Leitung gibt.

Beide Gruppen bewerten es negativ, wenn die Zuständigkeiten der Vertreter_innen nicht klar sind. Leitungen kritisieren, dass es Kund_innen manchmal mehr um das Amt an sich, als um die konkreten Aufgaben gehe.



Raum

Allen drei Gruppen kritisieren mehrfach die räumliche Situation in der Tagesstruktur als zu eng. Kund_innen kritisieren außerdem mangelnde Barrierefreiheit.

Mehrfach kommen Belastungen zur Sprache, die in Folge der Raumknappheit entstehen: hoher Lärmpegel, viele Konflikte, Aggressivität und körperliche Übergriffe, keine Möglichkeit, vertrauliche Gespräche zu führen, eingeschränkte Möglichkeiten in den Tätigkeiten.



Fehltage

Durchwegs positiv wird hier benannt, dass die Fehltageregulung seit der Pandemie ausgesetzt ist. Alle weiteren Aussagen zu Fehltageregeln sind von allen drei Gruppen sehr kritisch. Für viele Kund_innen sind die 50 Fehltage zu wenig, vor allem bei längeren Krankenständen oder Spitalsaufenthalten. Negativ gesehen wird z.B. auch, dass Menschen, die mit erhöhtem Tagsatz eingestuft sind, nur Anspruch auf 25 Fehltage haben.



Arbeitszeiten von Kund_innen

Ähnlich wie die Fehltageregulungen sind die Arbeitszeiten ein häufig besprochenes Thema. Von allen drei Gruppen wird die Notwendigkeit formuliert, dass Kund_innen flexiblere Arbeitszeiten haben können, z.B. durch Gleitzeit und Teilzeit. Auch drei oder vier statt fünf Tage pro Woche sollen möglich sein.



Leistungsanerkennung

Auch das Thema Leistungsanerkennung wird in fast allen Workshops diskutiert. Kund_innen bewerten es positiv, wenn alle den gleichen Betrag und die gleiche Prämie erhalten, und die Abwesenheit oder das Verhalten sich nicht negativ auf die Höhe des Geldes auswirken. Negativ bewerten sie fehlende Transparenz und Information – z.B. wenn unklar ist, wer aus welchen Gründen wieviel Geld erhält. Leitungen bewerten es negativ, dass die Leistungsanerkennung keinerlei Versicherungsbeträge enthält und damit keine Sozialversicherungsansprüche erworben werden.



Mobilität und Fahrtendienst

Vor allem Kund_innen äußern sich sehr kritisch gegenüber dem Fahrtendienst. Sie berichten von langen Warte- und Fahrtzeiten. Mehrfach wird von Vorfällen sexualisierter Gewalt durch Fahrtendienstpersonal berichtet. Kund_innen und Leiter_innen berichten davon, dass der Wunsch, öffentlich zu fahren, aufgrund fehlender Personalressourcen meistens nicht umgesetzt werden. In Einrichtungen, in denen es Personalressourcen dafür gibt, wird diese Möglichkeit als sehr positiv bewertet.



Budget

Zum Thema Budget äußern sich Mitarbeiter_innen und Leitungen kritisch: Einige wesentliche Tätigkeiten sind nicht budgetiert. Dazu zählen z.B. Mobilitätsbegleitung, telefonischer Kontakt mit Kund_innen und die Zeit für die Dokumentation.



Personalressourcen

Kund_innen benennen hier zwei Probleme: Zum einen finden sie es schwierig, sich beim Träger über zu wenig Personal zu beschweren, weil sie wissen, dass dies der FSW bestimmt. Zum anderen fragen Kund_innen oft nicht um Hilfe, obwohl sie diese brauchen. Sie wollen das Personal nicht zusätzlich belasten und zeigen viel Verständnis, dass Mitarbeiter_innen aus Zeitmangel vielen Unterstützungsaufgaben nicht nachkommen können (z.B. wie oft jemand duschen oder baden kann).

Für Mitarbeiter_innen ist Personalmangel ein zentraler Belastungsfaktor. Auch Leitungen sehen dies als kritischen Punkt, für sie ist vor allem auch die hohe Fluktuation ein großes Problem.



Dokumentation und Berichtswesen

Mitarbeiter_innen und Leiter_innen kritisieren den hohen bürokratischen Aufwand, sowohl bei der pädagogischen Dokumentation als auch den Berichten allgemein.



Veränderungen seit Beginn der Corona Pandemie

Alle erleben die Aufhebung der Fehltageregel im Zuge der Pandemie als sehr positiv.

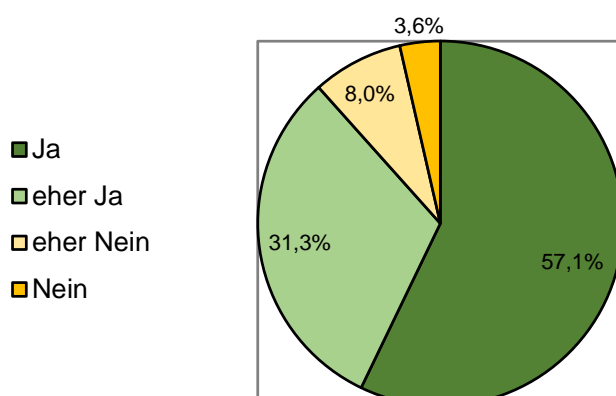
Umgekehrt erlebten die Kund_innen die Maßnahmen in der Zeit des Lock-Downs als extrem einschränkend, v.a., dass sie oft nicht selber entscheiden konnten, ob sie hinaus gehen.

Mitarbeiter_innen und Leitungen bewerten die Erfahrung positiv, dass der digitale Kontakt mit Kund_innen durchaus möglich ist. Negativ ist für Mitarbeiter_innen, dass es nun viel mehr Vorgaben gibt als vorher. Die Standorte und die Gruppen müssen sich isolieren, dabei geht viel an sozialem Austausch verloren.

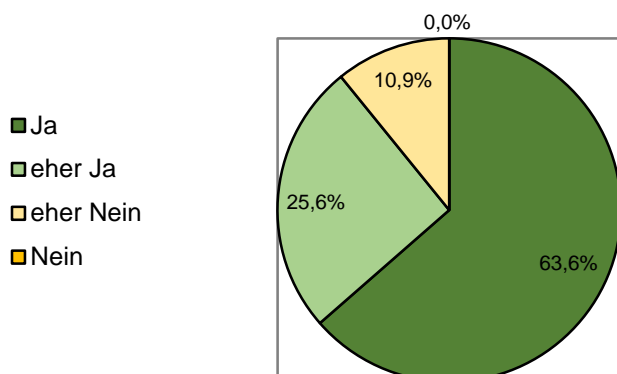
3.2. Rückmeldungen der Workshop-Teilnehmer_innen

Bei 11 Workshops, die vor Ort im inklusiven Setting stattfanden, wurden quantitative Rückmeldungen anhand von drei Aussagen eingeholt.

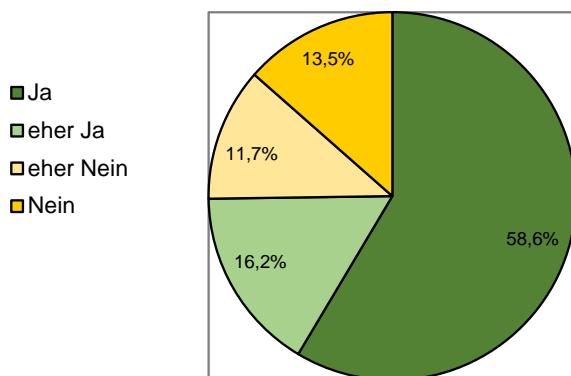
1. Das Thema institutionelle Gewalt ist gut vorgestellt und besprochen werden.



2. Ich habe die Agentur Sonnenklar kennen gelernt und weiß gut, was ihre Arbeit ist.



3. Ich habe Lust, an anderen Workshops und Tagungen zum Thema teilzunehmen



Qualitative Antworten in den Workshops vor Ort

Bei allen Workshops wurden auch qualitative Rückmeldungen eingeholt.

Rückgemeldet wurde zum Beispiel , dass...

- das Thema wichtig ist, aber das Thema und die Wörter „Institutionelle Gewalt“ schwierig sind.
- es den Wunsch nach weiteren Workshops gibt, da Wiederholungen das Verständnis fördern.
- es mehr konkrete praktische Beispiele braucht.
- mehr Theorie gewünscht wird.
- es gut wäre, mehr mit Gefühlen zu arbeiten: „Das Thema muss man auch fühlen“.
- durch den Workshop Leitungen, Mitarbeiter_innen und Kund_innen voneinander erfahren, was sie beschäftigt und ihre verschiedenen Sichtweisen kennenlernen. Eine Leitung sagte dazu: „Es war sehr spannend, dass alle offenbar mit den gleichen Regeln Probleme haben und dass wir im großen Kreis darüber gesprochen haben.“
- die Bilder und Zeichnungen hilfreich sind.
- die Workshopleiter_innen gut zugehört haben. Eine Betreuerin sagte: „Alle Kund_innen konnten von sich erzählen. Das ist wichtig.“

Rückmeldungen zu den digitalen Workshops

Die digitalen Workshops stellten für die meisten Teilnehmer_innen eine neue Erfahrung dar.

Kund_innen sagten, dass...

- Zoom bei mehreren Personen eine ganz neue, gute Erfahrung war: „Das ist wie in einer Talk Show!“. „Das war super!“
- Der digitale Workshop gut funktioniert hat
- sie wieder bei digitalen Workshops teilnehmen wollen
- Kund_innen sagten, dass auch Workshops zu körperlicher und sexueller Gewalt interessant wären: „Was soll ich tun, wenn das passiert, wenn es körperliche Gewalt gibt?“

Leitungen und Mitarbeiter_innen sagten, dass...

- der Workshop über Zoom gut funktioniert hat
- sie Interesse an neuen digitalen Workshops haben
- ein digitaler Workshop über Zoom viel Vorbereitung braucht. In einer Einrichtung wurden z.B. PCs extra aufgebaut. Es braucht Mitarbeiter_innen vor Ort, die sich mit Zoom auskennen, und die Zeit haben, die Kund_innen beim Einstieg unterstützen. Ein digitaler Workshop erfordert **technische Ausrüstung, technisches Wissen, Personalressourcen, und genug Räume.**
- Es aufgrund der Covid-19 Pandemie derzeit schwer vorstellbar ist, in einem Workshop vor Ort mit Teilnehmer_innen aus anderen Standorten oder Trägern zusammen zu kommen. **Auf Zoom wäre ein standortübergreifender Austausch möglich.**

3.3. Die Ergebnisse der Gespräche

In den Gesprächen mit Leiter_innen und Geschäftsführer_innen standen zwei Themen im Fokus:

1. Die Corona Pandemie: Welche Herausforderungen, aber auch neuen Handlungsspielräume bringt die Pandemie?
2. Die Zukunft von Tagesstrukturen: Wie sollen Tagesstrukturen in 5 Jahren aussehen?

Die Ergebnisse sind in den folgenden zwei Abschnitten in Stichworte zusammengefasst und mit Zitaten ergänzt.



3.3.1. Learnings aus der Krise - Folgen von Corona

Stress und Unsicherheit

„Wir alle leiden unter dem Corona-Tinnitus“ macht die Dauerbelastung deutlich, die Pandemie verursacht.

Rolle der Begleitung und Tagesstruktur

„Horizonte haben sich erweitert und verschoben“ – dies bezieht sich auf die hohe Flexibilität von Mitarbeiter_innen, die während der letzten Monate verlangt wurde. Durch die Wechsel der Mitarbeiter_innen zwischen den Arbeitsbereichen wuchs das gegenseitige Verständnis.

Fehltage außer Kraft gesetzt

„Mehr Flexibilität für Kund_innen würde das gesamte System verändern“

In der Debatte um die Fehltage spiegelt sich eine große Erleichterung, auch auf Führungsebene. Positiv eingeschätzt wird sowohl die steigende Selbstbestimmung der Kund_innen als auch die psychische Entlastung.

Finanzielle Unsicherheit

„Unsicherheit zur Finanzierung kostet die meiste Kraft“

Wenig klare Informationen bei gleichzeitig großer finanzieller Unsicherheit wurden als zusätzliche Belastung der letzten Monate benannt.

Informationen

„Gut und einfache Informationen sind wichtig“

Die Informationsflut und die Aufgabe, gute Informationen weitergeben zu können, stellte eine hohe Belastung für die Führungsebenen dar. Negativ war, dass es oft an leicht verständlichen Informationen mangelte.

Entscheidungsprozesse

„Mehr Fremdbestimmung durch Corona“

Mit Beginn der Pandemie stieg die Fremdbestimmung der Kund_innen massiv an. Die Einbindung von Kund_innen in einer Krisenzeit war kaum möglich - hier braucht es Verbesserungen.



3.3.2. Die Zukunft der Tagesstrukturen

Durchlässigkeit zwischen Tagesstruktur und erstem Arbeitsmarkt schaffen

„Mehr Wege hinaus finden und schaffen“

Mehrfach betonten die Teilnehmenden die Bedeutung der Durchlässigkeit und Kooperation mit Unternehmen, Projekten und Vereinen. Die Führungsebenen sehen Kooperation mit Betrieben, mit Projekten im Grätzel und die Teilhabe an der Arbeitswelt hier als wesentliche Themen.

....oder Arbeitsplätze als Träger selber schaffen?

„Wenn nicht wir als Organisationen das schaffen, wer dann?“

Dieses Zitat spiegelt die Idee, dass die Träger als Modell selber zeigen sollten, wie man gute Arbeitsbedingungen mit vollen Dienstverhältnissen bei gewerblicher Führung schaffen kann.

Entscheidungsprozesse in der Organisation

„Wie geht es dir und was wäre dir wichtig?“

Damit wird angesprochen, dass andere Formen von Entscheidungsprozessen notwendig sind, damit Kund_innen in Entscheidungen eingebunden sind. Ein verstärkter Austausch auf allen Ebenen ist auch ein Instrument zur Prävention von institutioneller Gewalt.

Niederschwelligkeit

„Niemand sollte Angst haben müssen, den Platz zu verlieren“

Die Tagesstruktur ist als die Variante von Arbeit und Tageszentrum gedacht, die die höchste Niederschwelligkeit bietet und sollte dem auch gerecht werden: nach wie vor sind die Anforderungen für manche zu hoch.

An- und Abwesenheiten flexibilisieren

„Gleitzeit, Teilzeit, Vier-Tage-Woche“

Vielfach wird betont, dass die Fehltageregulierung abgeschafft werden muss, oder die Arbeitszeiten flexibilisiert werden müssen.

Objekt und Projektförderung

„Es braucht eine neue Fördermittelverteilung“

Neben dem Diskurs um Subjekt- und Objektförderung wurde hier deutlich: Eine neue Fördermittelverteilung ist notwendig, in der Menschen mit Behinderung mitsprechen können.

Finanzierungsplanung und Berichtswesen des FSWs verändern

„Nicht nur Individuallösungen erlauben“

Die Gesprächspartner_innen sprechen sich für längere Planungszeiten als ein Tarifjahr aus, weil Veränderungen Zeit brauchen. Sie fordern vom FSW den Mut zu haben, quer und kreativ zu denken. Es gibt viel Kritik an Individuallösungen.

4. Fazit und Ausblick

Innerhalb der Workshops und Gespräche im Rahmen der Projektphase Einblicke wurden Erfahrungen mit strukturellen Rahmenbedingungen und Regeln erhoben, die den Arbeitsalltag prägen. Es zeigte sich, dass diese sowohl negativ als auch positiv bewertet werden und die Bewertung abhängig von der jeweiligen Rolle der Teilnehmer_innen ist.

Die von Galtung benannte Ungleichheit von Ressourcen und Entscheidungsmöglichkeiten, die eine zentrale Komponente seiner Definition von struktureller Gewalt darstellt, wird in den Ergebnissen sichtbar. Die Zusammenarbeit mit Kund_innen, Mitarbeiter_innen und Leiter_innen von Tagesstrukturen der Wiener Behindertenhilfe machte deutlich, dass diese von institutioneller Gewalt betroffen sind, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß.

In der Planung und Durchführung unserer Workshops stellten wir fest, dass der Begriff institutionelle Gewalt einige Teilnehmer_innen verunsicherte und eher „abschreckte“ in eine gemeinsame Auseinandersetzung zu gehen. Dies kann auch damit erklärt werden, dass der Begriff zwei schwere

Wörter enthält und generell nicht weit bekannt ist. Zudem ist Gewalt an sich ein sehr sensibles Thema, über das oft nur schwer und in vertrautem Rahmen gesprochen werden kann.

In Gesprächen mit Teilnehmer_innen zeigte sich, dass es oft an Wissen darüber fehlt, an wen man sich als Mitarbeiter_in oder als Betroffene_r von Gewalt wenden kann.

Damit es nicht zu Überforderung kommt, wenn Kund_innen über Gewalterfahrungen sprechen, gilt es als Einrichtung einen Rahmen zu gestalten, in dem das Thema Platz haben darf. Dafür braucht es aber fachliche Expertise und das Wissen über Beratungsstellen und externe Ansprechpersonen. Auch aus den Studienergebnissen von Maryhofer et. Al. (2019) wird deutlich: Wissen und Weiterbildungen auf allen Ebenen sind zentrale Faktoren, wenn es um Gewaltprävention geht.

In den Tagesstrukturen der Wiener Behindertenhilfe gibt es Strukturen und Regeln, die trotz der hohen Diversität der Kund_innen für alle gleich sind. Dazu zählen etwa Anwesenheits- und Fehltageregelungen. Dieser Umstand bringt für alle Ebenen Konflikte mit sich. Für Kund_innen führt diese mangelnde Flexibilität auch dazu, dass die Angst, den Platz in der Tagesstruktur zu verlieren, ein stetiger Begleiter ist. Das Personal berichtete von Regeln und Vorgaben, die ihrem Auftrag widersprechen und/oder diesen jedenfalls unklarer machen. Ebenso zeigte sich in manchen Aussagen Unverständnis darüber, wie manche Regeln eigentlich entstanden sind.

In den Workshops wurde mehrfach diskutiert, wie das System der Wiener Behindertenhilfe den Bedürfnissen so vieler unterschiedlicher Menschen gerecht werden kann. Es zeigte sich, dass es hier vielfach zu „Einzelfalllösungen“ zwischen den Standorten und dem Geldgeber kommt, die zu sehr unterschiedlichen Bedingungen in den Tagesstrukturen führen. Sie stoßen auf Kritik, weil es einzelne Lösungen bleiben und sich für viele Menschen dadurch nichts ändert. Gleichzeitig ermöglichen sie zumindest bei Einzelpersonen individuelle Lösungen und bieten somit Handlungsspielräume. Mit unseren zukünftigen Angeboten wollen wir den trägerübergreifenden Austausch über diese Handlungsspielräume anstoßen.

Um Handeln zu können bedarf es auch passender, gut verständlicher Information. Alle Ebenen berichteten, oftmals nicht die richtigen oder ausreichenden Informationen zu erhalten, die ihre Handlung oder Entscheidung begründen. Gerade zur Verständlichkeit wurde in den Workshops oft gesagt, dass es noch mehr Informationen in Leichter Sprache braucht. Gleichzeitig wurde aber beispielsweise von Menschen mit psychischen Erkrankungen berichtet, dass diese sich bei Informationen in Leichter Sprache in ihrem Bildungsniveau oft nicht ernst genommen fühlen. Auch dieses Beispiel macht deutlich: Informationen, die über passendes Material angeeignet werden können, tragen dazu bei, Konflikte und Gewalt vorzubeugen.

Durch verschiedene Schwerpunkte der Tagesstrukturen wird versucht, der Diversität der Kund_innen zu entsprechen. Gerade in der Debatte um den Arbeitsmarktzugang bzw. um die Reintegration in den Arbeitsmarkt zeigen sich hier unterschiedliche Bedürfnisse: Menschen mit psychischen Erkrankungen möchten oft aufgrund ihrer Situation und Erfahrungen nicht zurück auf den ersten Arbeitsmarkt, sie suchen in den Tagesstrukturen einen Ort, der Akzeptanz, Sicherheit und Struktur bietet. Ganz anders stellt sich die Frage des Arbeitsmarktzugangs bei Menschen, die bislang dauerhaft davon ausgeschlossen waren. Gerade bei Menschen mit höherem Unterstützungsbedarf, aber auch bei vielen anderen Kund_innen ist **der Wunsch groß, sich in der Welt außerhalb der**

Tagesstruktur zu erproben, Erfahrungen machen zu können und Neues zu Lernen.

Teilhabe und Entwicklungsperspektiven sind hier die wesentlichen Themen. Die Frage nach der Zukunft der Tagesstrukturen wurde auch vor dem Hintergrund gestellt, noch mehr darüber zu erfahren, welche Möglichkeiten Tagesstrukturen sehen, individueller auf dieses Interesse einzugehen und die Entfaltung der Kund_innen zu unterstützen.

Auf allen Ebenen wurde auch der Wunsch nach mehr Austausch mit anderen Standorten oder Trägern und der Bedarf nach stärkeren Kooperationen mit Vereinen, Projekten und Firmen formuliert.

Die Bedingungen, zu denen Kund_innen in Tagesstrukturen ihre Arbeit verrichten, wurden von allen Ebenen auch kritisch benannt. Für Kund_innen steht dabei die geringe Leistungsanerkennung und die oft mangelnde Auswahl an Aufgaben im Fokus. Für viele Gesprächspartner_innen ist es zentral, dass Tagesstruktur-Nutzer_innen in Zukunft sozialversicherungsrechtlich abgesichert sind. Als blockierend wird es immer wieder erlebt, dass diese meist nicht dazu verdienen dürfen und ihnen damit jegliche Möglichkeit verwehrt bleibt, die geringe Leistungsanerkennung aufzubessern oder erste bezahlte Erfahrungen auf dem Arbeitsmarkt zu machen.

Wir erlebten auch Workshops, in denen Kund_innen sich nicht zu den Bedingungen ihrer Tätigkeit in den Tagesstrukturen äußern konnten und wollten. In der gemeinsamen Reflexion mit den Peer-Streitschlichter_innen nach den Workshops wurde deutlich, dass manche von ihnen die Situation, lieber nichts zu sagen und nichts in Frage zu stellen, gut kennen. Gleichzeitig zeigten sie sich auch irritiert davon, wenn sichtbar wurde, dass Regeln von Kund_innen oft hingenommen werden.

Dieser Aspekt wird in Bezug zu Galtung in der Studie von Mayrhofer et al. als Internalisierung von Ungleichheit beschrieben (ebd.: 45). Umso wesentlicher erscheint uns die weitere Zusammenarbeit und die Setzung von Impulsen zum Thema institutionelle Gewalt.

Die Corona-Pandemie stellt für alle bis heute eine große Herausforderung dar. Das Spannungsfeld zwischen Selbst- und Fremdbestimmung wird durch Maßnahmen und institutionelle Sicherheitsbedenken stark strapaziert. Gleichzeitig verschafft etwa das Aussetzen der Fehltageregeln vielen einen Freiraum, den sie lange gefordert haben. Alle Ebenen berichten davon, dass die Kund_innen nun motivierter kommen als vorher, weil sie selbst entscheiden, ob, und wie oft sie kommen. In einer Zeit der Distanz zeigt sich noch einmal mehr der Qualität der **Tagesstruktur als Ort sozialer Beziehungen**. Gleichzeitig stellen Kurzarbeit, veränderte Dienstzeiten und veränderten finanziellen Rahmenbedingungen eine zusätzliche Belastung dar.

Die Pandemie machte es erforderlich, digitale Gesprächsformate statt physischen Treffen anzubieten. Wir machten die Beobachtung, dass die Skepsis gegenüber digitalen Treffen im Bereich der Tagesstrukturen sehr groß ist, **das konkrete Ausprobieren aber schnell zu guten Erfahrungen führt**. Die Skepsis betrifft folgende Punkte: **Oft fehlt es an Endgeräten und am Wissen über Video-Telefonie**. Außerdem bindet die **technische Vorbereitung Personalressourcen**. Zum anderen ist das Format für viele neu und mit Ängsten behaftet. Hinzu kommen die Fragen, wie Menschen mit Unterstützungsbedarf in der Kommunikation teilnehmen können.

Was nehmen wir für die zweite Projektphase mit?

Die Ergebnisse aus der Projektphase „Einblicke“ liefern für unsere weitere Arbeit praxis-nahes, aktuelles Wissen über Tagesstrukturen der Wiener Behindertenhilfe aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Diese Grundlage dient uns dazu, neue Materialien zu entwickeln. Diese haben zum Ziel, über Institutionelle Gewalt zu informieren, zu sensibilisieren und konkrete Handlungsstrategien aufzeigen. Ebenso trägt das gewonnene Wissen zur vielfältigen Methodenentwicklung bei, von der gerade die Kund_innen profitieren sollen.

Es zeigte sich bei einigen Terminen, dass der inklusive Austausch oft als neuartig, aber jedenfalls positiv beschrieben wird. Mehrfach konnte sich durch das inklusive Setting innerhalb des Workshops bereits etwas klären, indem z.B. klar wurde, wie unterschiedlich die Informationen sind. Auch wurde mehrfach sichtbar, dass alle Ebenen in der Tagesstruktur mit den gleichen Themen Probleme haben, jedoch auf unterschiedlich Art und Weise davon betroffen sind. Wir sehen daher unseren Auftrag, dieses inklusive Setting in den kommenden Workshops fortzusetzen und sogar noch zu erweitern: In den Durchblicke Workshops wollen wir den Austausch zwischen verschiedenen Trägern und Standorten ermöglichen. Damit nehmen wir dem Wunsch nach mehr Austausch auf allen Ebenen ernst und wollen Handlungsoptionen aufzeigen, die in den Strukturen und Vorgaben für Tagesstrukturen möglich sind. Gerade in Zeiten der Pandemie, die für viele Einrichtungen eher einen Rückzug „nach Innen“ bedeutet, halten wir diesen Austausch für sehr relevant, um gemeinsam voneinander zu lernen.

Die Zusammenarbeit mit den Peer-Streitschlichter_innen erwies sich als großer Gewinn für die Workshops. In der methodischen und inhaltlichen Aufbereitung des Themas **profitierten wir durch Inputs und Rückmeldungen der Peer-Streitschlichter_innen.** In den Kleingruppen mit den Kund_innen trugen die Peer-Streitschlichter_innen in einem erheblichen Ausmaß dazu bei, **Vertrauen zu schaffen.** Diese Erfahrung leitet uns auch in den kommenden Projektphasen.

Ebenso wollen wir mit den folgenden Angeboten der Agentur Sonnenklar jedenfalls einen Beitrag zu vertieftem Wissen über Gewalt, Gewaltprävention und Hilfesysteme leisten. In den Durchblicke Workshops wollen wir gemeinsam mit den Kund_innen, Mitarbeiter_innen und Leiter_innen überlegen: Wie entsteht Gewalt in meiner Einrichtung? Was kann ich tun, um Gewalt zu verhindern? An wen kann ich mich wenden, wenn ich Gewalt erfahre?

Mit unseren digitalen Angeboten sehen wir uns als Lernende und laden zum Ausprobieren und Weiterlernen ein. Denn die Erfahrungen aus den letzten Monaten zeigen, dass viel Potential in digitalen Formaten steckt. Vor allem die positiven Rückmeldungen der Kund_innen bestärken, daran in Zeiten des *social distancing* weiter zu arbeiten. Die Erfahrungen zeigen aber auch deutlich, dass im Feld der digitalen Inklusion noch viel getan werden muss.

5. Literatur und Bildquellen

Goffman, Erving (1973): Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Mayrhofer, Hemma; Schachner, Anna; Mandl, Sabine; Yvonne, Seidler (2019): Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen. Wien: Forschungsbericht herausgegeben vom BMASGK. Online abrufbar unter <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=718> (Stand: 30.9.2020)

Grant-Hayford, Naarkow/Schreyer, Victoria (2016): Strukturelle Gewalt verstehen. Eine Anleitung zur Operationalisierung. <https://www.galtung-institut.de/papers/G-I-WP-2016-06-SG.pdf>

Bildquellen

Eigenproduktion Agentur Sonnenklar Drehscheibe Peer Streitschlichtung

Bild rotes Virus: Pixabay, Freie kommerzielle Nutzung