

Akut-Sozialarbeit in Spanien

Johanna Kraml
1710406022
so171022@fhstp.ac.at

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 14.08.2020
Version: 1

Begutachter*in: Florian Zahorka, BA, MA und Veronika Böhmer, BA

Abstract

Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Akut-Sozialarbeit in Spanien. Dadurch ergibt sich folgende Forschungsfrage: „Wie gestaltet sich die Arbeit der Sozialarbeiter*innen im Bereich der Akut-Sozialarbeit in Spanien?“ Das Ziel der Arbeit ist einen Einblick in die Tätigkeiten der Sozialarbeiter*innen in dem Bereich von psychosozialen Notfällen und in die Struktur der spanischen Akut-Sozialarbeit zu bekommen. Für die Datenerhebung wurde als Methode leitfadengestützte Expert*inneninterviews und als Auswertungsmethode das Offene Kodieren nach Strauss/Corbin 1996 gewählt. Zentrale Ergebnisse der Forschung sind die möglichen unterschiedlichen Strukturen der Akut-Sozialarbeit in Spanien, die breitgefächerten Tätigkeitsbereiche von Sozialarbeiter*innen in dem Bezug auf die Aufgaben und die Klient*innen und die Relevanz der Sozialen Arbeit in dem Bereich von Notfällen.

Abstract (english)

This Bachelor thesis deals with Emergency Duty Social Work in Spain. This leads to the following research question: „How is the work of social workers in the field of Emergency Duty Social Work in Spain structured?“. The aim of the work is to gain an insight into the activities of social workers in the field of psychosocial emergencies and into the structure of Emergency Duty Social Work in Spain. For the elicitation of data, the method chosen was guideline-based expert interviews and the open coding after Strauss/Corbin 1996 as the evaluation method. Central results of the research are the possible different structures of Emergency Duty Social Work in Spain, the wide range of activities of social workers in relation to the tasks and clients and the relevance of social work in the field of emergencies.

Inhalt

Abstract	2
Abstract (english).....	3
1 Einleitung.....	6
2 Begriffsbestimmungen.....	7
2.1 Akut-Sozialarbeit	7
2.2 Psychosozialer Notfall und psychosoziale Notfallversorgung	7
2.3 Notfall, Großschadenslage und Katastrophe	8
3 Erkenntnisinteresse	9
3.1 Kontext zum Gesamtprojekt	9
3.2 Persönlicher Bezug	10
3.3 Vorannahmen	10
3.4 Stand der Forschung	11
4 Forschungsdesign	11
4.1 Forschungsfragen.....	12
4.2 Erhebungsmethode	12
4.2.1 Literaturrecherche	12
4.2.2 Sampling.....	12
4.2.3 Leitfadeninterview.....	13
4.2.3.1 Setting & Durchführung	13
4.3 Auswertungsmethode – Offenes Kodieren.....	14
5 Forschungsergebnisse	14
5.1 Akut-Sozialarbeit in Spanien	15
5.1.1 Geschichte der Akut-Sozialarbeit	16
5.2 Funktion und Aufbau der Akut-Sozialarbeit.....	17
5.2.1 Akut-Sozialarbeit in Murcia.....	17
5.2.2 Akut-Sozialarbeit in Madrid.....	18
5.2.3 Akut-Sozialarbeit in Barcelona	19
5.3 Interdisziplinäre Zusammenarbeit	21
5.4 Klient*innen der Akut-Sozialarbeit und die Notsituationen.....	22
5.5 Akut-Sozialarbeiter*innen	24
5.5.1 Aufgabenbereiche der Akut-Sozialarbeiter*innen	24
5.5.2 Profil der Akut-Sozialarbeiter*innen (Fähigkeiten)	26
5.5.3 Herausforderungen der Akut-Sozialarbeiter*innen.....	27
5.6 Wichtigkeit der sozialen Notfall-Dienste und der Sozialen Arbeit als Profession bei psychosozialen Notfällen.....	29
5.7 Verbesserungspunkte für die Akut-Sozialarbeit in Spanien	30
6 Ergebnisdarstellung, Forschungsausblick, Reflexion.....	31

6.1	Verdichtete Ergebnisdarstellung.....	32
6.2	Reflexion des Forschungsprozesses	32
6.3	Forschungs- und Zukunftsausblick.....	33
Literatur	34
Graue Literatur	36
Daten	36
Abkürzungen	37
Abbildungen	37
Tabellen	37
Anhang	38
Eidesstaatliche Erklärung	42

1 Einleitung

„Der Ausgangspunkt ist, dass alle Notfälle, unabhängig von ihrer Typologie und ihrem Ausmaß, sozialer Natur sind. Das heißt: Es gibt Notfälle, weil die Gesellschaft existiert und somit die sozialen Ereignisse.“ (Arricivita Amo 2019a:52).

Laut Statistik des Kuratoriums für Verkehrssicherheit gab es im Jahr 2018 österreichweit 81.200 Verkehrsunfälle, 308.300 Haushaltsunfälle, 112.300 Unfälle in der Arbeit bzw. Schule und 280.400 Freizeitunfälle (vgl. Kuratorium für Verkehrssicherheit 2019). Dabei ist zu bedenken, dass nicht nur diese Arten von Notfällen eine psychosoziale Unterstützung verlangen, sondern z.B. auch soziale Notfälle, wie Vernachlässigung, Gewalt oder mangelnde Möglichkeiten der Betreuung. Sowohl das Zitat von Arricivita Amo als auch die Statistik zeigen, dass Notfälle in unserem Leben, in unserer Gesellschaft, unvermeidlich sind, das heißt wir müssen mit ihnen und vor allem mit ihren Konsequenzen leben. Deswegen ist es wichtig, dass die Gesellschaft darauf reagiert. Konkret heißt das, uns auf Notfälle vorzubereiten, Ressourcen zu mobilisieren und Interventionen zu planen. Da die Notfälle Menschen betreffen und neben physischen Verletzungen auch psychosoziale Problematiken bei Betroffenen bewirken, braucht es neben einer physischen Versorgung, wie z.B. durch Ärzt*innen, auch eine psychosoziale Begleitung. Letztere wird in Spanien unter anderem von Akut-Sozialarbeiter*innen übernommen.

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Akut-Sozialarbeit in Spanien. Näher beleuchtet werden hierbei im Konkreten einige soziale Notfall-Dienste, welche die Akut-Sozialarbeit integriert haben. Dabei werden der Aufbau und die Struktur der sozialen Notfall-Dienste und die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit Einrichtungen und Organisationen, die ebenfalls bei Notfällen eingesetzt werden, untersucht. Des Weiteren wird auf die Betroffenen genauer eingegangen, die die Klient*innen der Akut-Sozialarbeit darstellen. Außerdem wird die Akut-Sozialarbeit und ihr Aufgabenbereich, das Profil eines*einer Akut-Sozialarbeiter*in und die Herausforderungen der Akut-Sozialarbeit explizit beleuchtet. Ebenso wird auf die Wichtigkeit des Einsatzes von sozialen Notfall-Diensten bei Notfällen eingegangen und auf die Relevanz der Sozialen Arbeit als Profession bei Notfällen. Zuletzt werden Verbesserungspunkte für die Akut-Sozialarbeit in Spanien herausgearbeitet. Die Bedeutung der Arbeit ergibt sich vor allem durch den Aufbau bzw. Erweiterung der Akut-Sozialarbeit in Österreich. Die Arbeit soll einerseits durch den Einblick in Spanien eine Idee für die Struktur und Eingliederung der Akut-Sozialarbeit in das Gesundheitssystem bieten. Zum anderen soll die Arbeit die Wichtigkeit der Sozialen Arbeit in dem Bereich der Notfälle aufzeigen.

Im ersten Teil der Arbeit werden essenzielle Begriffe erläutert, die für die Forschung und das Verständnis der Arbeit relevant sind. Darauf folgend wird das Erkenntnisinteresse mit näherem Bezug auf den Kontext zum Gesamtprojekt, dem persönlichen Bezug, den Vorannahmen und dem Stand der Forschung geschildert. Anschließend folgt das Forschungsdesign mit den Forschungsfragen und der Erläuterung der Erhebungs- und Auswertungsmethode. Daraufhin folgen die Forschungsergebnisse, welche die oben genannten Themen näher beleuchten. Zuletzt werden die Ergebnisse verdichtet dargestellt, es wird ein Forschungsausblick beschrieben und es findet eine Reflexion des Forschungsprozesses statt.

2 Begriffsbestimmungen

In dem folgenden Abschnitt werden wichtige Begriffe näher erläutert und definiert, um die Nachvollziehbarkeit der vorliegenden Arbeit garantieren zu können. Die Begriffe umfassen die Akut-Sozialarbeit, den psychosozialen Notfall, den Notfall an sich, die Großschadenslage und die Katastrophe.

2.1 Akut-Sozialarbeit

Die Akut-Sozialarbeit kann dabei einen Teil der psychosozialen Notfallversorgung darstellen und zusammen mit Kriseninterventions- und Notfallseelsorgeteams in den Bereich der Psychosozialen Akuthilfe verorten werden. Die Niederschwelligkeit ist dabei ein wichtiges Konzept der Akut-Sozialarbeit. Diese Arbeit stützt sich auf die Definition von Akut-Sozialarbeit nach Böhmer, Redlsteiner und Zahorka (2019):

„Akutsozialarbeit ist eine rund um die Uhr erreichbare und bei Bedarf rasche, mobile Interventionsstrategie, um Situationen durch persönlichen Kontakt mit den Betroffenen zu klären, deren Selbsthilferessourcen und familiäre Ressourcen zu stärken sowie gegebenenfalls Anbindungen an formelle Hilfeformen im Sozialsystem durchzuführen. Dabei kommen Techniken aus der sozialarbeiterischen Diagnostik, motivierender Gesprächsführung, Krisenintervention und Empowerment zum Einsatz. Plötzlich eingetretene, die eigenen Copingstrategien überfordernde Situationen sind ebenso Indikationen wie auch chronifizierte Verläufe mit dem Versuch, durch Interventionstechniken diese zu pausieren oder zu durchbrechen. Dabei sind die Wahrung der Autonomie der Betroffenen und deren Aktivierung zur Stärkung des Selbstwerts und der Selbstwirksamkeit zu beachten. Zwang, Wunder und Hoffnungslosigkeit sind dabei keine sozialarbeiterischen Kategorien, sondern die gemeinsame Suche nach alltagsnahen und verwirklichtbaren Lösungen, oft in kleinen Schritten unter Akzeptanz von Rückfällen und scheinbar unlogischen Entscheidungen der Betroffenen.“

2.2 Psychosozialer Notfall und psychosoziale Notfallversorgung

Psychosoziale Notfälle entstehen oftmals aus einer Wechselwirkung in Bezug auf eine soziale Defizitsituation und einer bereits bestehenden psychischen Erkrankung, heraus. Ein psychosozialer Notfall lässt sich nicht konkret einem Krankheitsbild zuordnen, jedoch gibt es Themen, die häufig einen solchen Notfall indizieren. Dazu gehören unter anderem jegliche Art von häuslicher Gewalt, Verwahrlosung, Missbrauch von illegalen Substanzen, Angst- und Panikstörungen (vgl. Luiz 2008:548). Bei einem psychosozialen Notfall wird besonders auf die Psyche der Betroffenen geachtet und psychologische Betreuung angeboten. Dies wird auch als „Psycho-soziale Notfallhilfe“ (vgl. Lasogga / Gasch 2011:181-182) bezeichnet. Daneben verlangt ein psychosozialer Notfall auch eine soziale bzw. sozialarbeiterische Unterstützung (ebd. 2011:182). Psychosoziale Notfälle bekommen mit der Zeit eine größere Bedeutung, da sie immer häufiger auftreten (vgl. Luiz 2008:548). Grund dafür können erhöhte Armut und Einsamkeit von vor allem älterer Menschen sein.

Relevant ist auch die Begrifflichkeit der psychosozialen Notfallversorgung (PSNV), welche sowohl die Prävention als auch die Versorgung bei belastenden Notfällen übernimmt. Dabei setzt sich die PSNV drei wichtige Ziele. Dazu zählen die Prävention, die Früherkennung von psychosozialen Belastungsfolgen nach Notfällen und die Bereitstellung von geeigneter Unterstützung von Betroffenen zur Erfahrungsverarbeitung sowie die Behandlung von Traumafolgestörungen (vgl. BBK 2011:20).

2.3 Notfall, Großschadenslage und Katastrophe

In dem spanischen Sprachgebrauch gibt es für das deutsche Wort „Notfall“ zwei Worte, und zwar „urgencia“ und „emergencia“. In der deutschen Sprache unterscheiden sich die Termini nicht und sie werden beide direkt mit „Notfall“ übersetzt. Obwohl es auch in der deutschen Sprache verschiedene Einteilungen von Notfällen gibt, ist eine äquivalente Übersetzung nicht möglich, welches aus dem Kontakt mit den Akut-Sozialarbeiterinnen in Spanien hervorgeht. Für die Begriffsdefinition werden deutsche Worte benutzt, die sich mit den spanischen Begriffen fast decken. Auch viele Autor*innen, die in dem Bereich veröffentlichen, kritisieren im deutschen Sprachgebrauch die oftmals verallgemeinernde Verwendung z.B. des Begriffes Katastrophe für die verschiedenen Arten von Notfällen (vgl. Martin Alfare 2006:71). Allgemein gestaltet sich die Einteilung in die unterschiedlichen Arten von Notfällen als schwierig. Das Definieren einer persönlichen Situation als z.B. einen Notfall oder eine Katastrophe liegt in der subjektiven Wahrnehmung. Trotzdem wird im Folgenden versucht eine objektive Definition für die verschiedenen Arten von Notfällen zu geben.

Der Begriff „Notfall“ – welcher in der spanischen Sprache dem Begriff „urgencia“ ähnelt – ist eine Situation, die plötzlich auftritt und betroffene Personen als psychisch und/oder physisch belastend erleben bzw. tatsächlich psychisch oder physisch negativ beeinträchtigen (vgl. Lasogga, Gasch 2011:19-20).

Eine weitere wichtige Begriffserklärung ist die der Großschadenslage, welche mit „emergencia“ im Spanischen übersetzt werden kann. Diese wird auch als Großunfall bezeichnet, wobei laut dem Rotem Kreuz ein Großeinsatz stattfindet. Zu diesem Fall kommt es, wenn unter anderem viele Menschen von der Situation betroffen sind, ein großes Team und viel Material eingesetzt wird, die Situation mit den regionalen Mitteln nicht in den Griff zu bekommen ist, enorme Koordination erforderlich ist und z.B. untypische Einsatzbedingungen vorliegen (vgl. Österreichisches Rotes Kreuz 2017:6).

Der Begriff der Katastrophe wird in den Gesetzen der verschiedenen Länder oft sehr unterschiedlich definiert. In Österreich gibt es auf Landesebene verschiedene Formulierungen bei der Begriffsbeschreibungen der Katastrophe, jedoch sind die Inhalte meist sehr ähnlich. In Niederösterreich beispielsweise lautet diese wie folgt:

„Ereignis, bei dem Leben oder Gesundheit einer Vielzahl von Menschen, die Umwelt oder bedeutende Sachwerte in außergewöhnlichem Ausmaß unmittelbar gefährdet oder geschädigt werden und die Abwehr oder Bekämpfung der Gefahr oder des Schadens einen durch eine Behörde koordinierten Einsatz der dafür notwendigen Kräfte und Mittel erfordert.“ (NÖ KHG 2016 §2 (2))

Während die Begriffsbestimmung in Oberösterreich wie folgt lautet:

„Katastrophe: jedes durch elementare, technische oder sonstige Vorgänge ausgelöste, bereits eingetretene oder drohende Ereignis, das geeignet ist, in großem Umfang Personen- oder Sachschäden oder Schäden für die Umwelt zu bewirken und zu deren Abwehr und Bekämpfung organisierte Maßnahmen erforderlich sind [.]“ (Oö. KatSchG 2020 §2 (1))

3 Erkenntnisinteresse

In dem folgenden Kapitel wird die Eingliederung in die Gruppenforschung dargestellt. Anschließend wird der persönliche Bezug zu diesem Thema erläutert und die eigenen Vorannahmen festgehalten. Zuletzt folgen Informationen, die bereits über die Akut-Sozialarbeit in Spanien bestehen.

3.1 Kontext zum Gesamtprojekt

Das Gesamtprojekt „Sozialarbeit im Notfall am Beispiel Akut-Sozialarbeit und Emergency Social Work“ beschäftigt sich, wie der Name zeigt, mit der Sozialen Arbeit in menschlichen Notsituationen. Konkret handelt es sich dabei um ein Forschungsprojekt an der FH St. Pölten, welches sich mittels Literaturrecherche und empirischer Forschung diversen Themen in dem Bezug auf die Akut-Sozialarbeit widmet. Geleitet wird das Projekt von Florian Zahorka, BA MA und Veronika Böhmer, BA, unter deren Anleitung und Betreuung Studierende des Bachelorstudiengangs „Soziale Arbeit“ zu diesem Thema forschen. Forschungsbereiche stellen z.B. Hausbesuche in der Akut-Sozialarbeit, die Krisenintervention in der Steiermark oder die Dokumentation der Sozialarbeiter*innen des AKUTteam Niederösterreich dar. In Österreich gibt es verschiedene Kriseninterventions- und Akutbetreuungs-Institutionen, welche mit Akut-Sozialarbeit im Team arbeiten. Dazu gehört z.B. das AKUTteam NÖ in Niederösterreich, welches sich potenziell um alle Menschen kümmert, die sich in einer akuten Notlage befinden und der Betreuung durch das AKUTteam zustimmt. Die Unterstützung umfasst eine psychosoziale Begleitung der Betroffenen durch ein interdisziplinäres Team mit Psycholog*innen, Psychotherapeut*innen und Sozialarbeiter*innen. Konkret wird das AKUTteam in Niederösterreich z.B. bei Todesfällen, schweren Verletzungen, Gewalttaten, privaten Krisen und auch unter anderem bei Hochwasser eingesetzt (vgl. Akutteam o.A.). Andere Institutionen sind z.B. die AkutbetreuungWien oder das Kriseninterventionsteam der Steiermark.

Das Ziel des Forschungsprojekts ist nach deren Angaben unter anderem der Kompetenzaufbau der Sozialen Arbeit im Bereich von Notfällen (vgl. Fh St. Pölten 2019).

In dieser vorliegenden Arbeit, die einen Teil des Gesamtprojekts darstellt, wird der Fokus auf die Akut-Sozialarbeit in Spanien gelegt. Da dies dort bereits in der Praxis vorhanden ist und ihre Anwendung findet, ist das Ziel der vorliegenden Arbeit, zu erforschen, wie diese aufgebaut ist, was gut oder schlecht funktioniert und was es noch brauchen würde um sich weiterzuentwickeln und zu optimieren. Dabei wird der Fokus auf die Funktion der Sozialen Arbeit gelegt und auf die Struktur von Einrichtungen, welche die Akut-Sozialarbeit integriert

haben. Dadurch soll die Relevanz der Sozialen Arbeit in dem Bereich der Notfälle herausgearbeitet werden.

Ziel der Arbeit ist, dass durch die erhobenen Daten und die daraus resultierenden Ergebnisse der Ausbau einer gut funktionierenden Akut-Sozialarbeit in Österreich ermöglicht wird. Fehlende, unzureichende bzw. verbesserungswürdige Handlungsweisen und/oder Aufbaustrukturen der Akut-Sozialarbeit in Spanien können als Worst-Practice für die Akut-Sozialarbeit in Österreich dienen. Während gut funktionierende Ablaufprozesse als Anleitung, Konzept und Inspiration dienen können, im Sinne eines Best-Practice-Beispiels.

3.2 Persönlicher Bezug

Das fünfte Semester meines Bachelorstudiums Soziale Arbeit habe ich als Auslandssemester in Spanien verbracht. Dadurch habe ich einen Einblick bekommen, wie die Soziale Arbeit dort aufgebaut ist, gelehrt und angewandt wird. Durch die Lehrveranstaltung „Género e igualdad de oportunidades“ (Geschlechter und Chancengleichheit) an der Universität in Málaga ist mir aufgefallen, wie präsent und gut funktionierend die Arbeit mit Menschen, die von geschlechterspezifischer Gewalt betroffen sind, in Spanien ist. Dieser Bereich zeigt oft Überschneidungen mit der Akut-Sozialarbeit und verdeutlicht ihre Notwendigkeit. Hier kommt es beispielsweise aufgrund von Gewalt zu Notfall-Situationen, was wiederum häufig eine 24 Stunden Hilfe erfordert, um weitere psychische und physische Verletzungen der Betroffenen verhindern zu können.

Sowohl während meines Auslandsaufenthaltes als auch durch meine Recherchen habe ich den Eindruck gewonnen, dass Akut-Sozialarbeit in Spanien nicht nur existiert, sondern auch funktioniert und bereits gut strukturiert ist. Mein persönliches Ziel dieser Arbeit ist es, zum einen die Relevanz der Sozialen Arbeit bei sozialen Notfällen zu erforschen. Zum anderen die Struktur in Spanien in dem Bereich der sozialen Notfälle zu verstehen und dadurch gewinnbringende Informationen für den Ausbau der Akut-Sozialarbeit in Österreich zu sammeln.

3.3 Vorannahmen

Eine persönliche Vorannahme ist, dass die Soziale Arbeit eine wichtige Rolle in dem Bezug auf Notfälle spielt. Konkret heißt das, dass die professionellen Fähigkeiten von Sozialarbeiter*innen sinnvoll bei der sozialen Versorgung bei Notfällen sind, um betroffene Menschen schnellstmöglich sozial auffangen zu können. Durch diese unmittelbare psychosoziale Hilfe dürfte sich der Notfall auf die betroffenen Personen weniger stark auswirken. Weiteren sozialen Not-Situationen und Belastungsfolgen dürften somit vorgebeugt werden.

Eine weitere Vorannahme ist, dass die Soziale Arbeit in interdisziplinären Notfall-Teams keinen hohen Stellenwert hat. Dies basiert zum einen auf die persönlichen Erfahrungen aus einem Praktikum in einer Suchtklinik, bei denen die Soziale Arbeit im Vergleich zu anderen Professionen, wie z.B. den Psycholog*innen und den Ärzt*innen weniger angesehen war. Zum

anderen auf der Tatsache, dass die Soziale Arbeit noch eine junge Profession ist, die sich meiner Meinung nach, ihren Platz in vielen Bereichen erst erkämpfen muss.

3.4 Stand der Forschung

Wie in dem Kapitel 4.2.1 „Literaturrecherche“ näher beleuchtet, ergab die Suche nach einschlägiger Fachliteratur zu dem Thema Akut-Sozialarbeit in Spanien keine Ergebnisse in dem deutschsprachigen Raum. Die Literaturrecherche auf Spanisch ergab wesentlich mehr Ergebnisse.

Besonders hilfreich ist die Website „Psicosocial & Emergencias“ (Psychosozial & Notfälle), die unter anderem über Akut-Sozialarbeit in Spanien einen umfassenden Einblick bietet. Diese verfolgt zwei Ziele. Zum einen die psychosoziale Betreuung sichtbar zu machen, im Besonderen hier die Soziale Arbeit in dem Bereich der Notfälle; zum anderen professionelle Dienstleistungen im Rahmen der dringenden Sozialfürsorge anzubieten (vgl. Psicosocial & Emergencias 2020).

Weiteres wurde ein Dokumentationszentrum „Centro Documental Psicosocial & Emergencias“ (Dokumentationszentrum Psychosozial & Notfälle) speziell für die Soziale Arbeit in Notfällen und Katastrophen eingerichtet. Es stellt eine reichhaltige Quelle für professionelle und spezifische Informationen über den Einsatz der Sozialen Arbeit in Notfall-Situationen und der damit einhergehenden psychosozialen Aspekte der Arbeit dar (vgl. ebd.). In diesem virtuellen Dokumentationszentrum sind einige wissenschaftliche Artikel und vereinzelt auch Interviews und Bücher über die soziale Betreuung bei Notfällen zu finden. Dem Eindruck nach befassen sich die meisten Artikel jedoch mehr mit den sozialen Fähigkeiten und der Form der Intervention von Akut-Sozialarbeiter*innen und weniger mit dem System der Akut-Sozialarbeit im Gesamten, das heißt mit dem Konzept, der Struktur oder der Zusammensetzung.

Besonders viele Informationen bieten die Bücher und Artikel von Angel Luis Arricivita Amo, vor allem das Handbuch „Manual de recursos para la gestión de la atención social.“ (Ressourcen-Handbuch für das Management der Sozialfürsorge) und sein Vortrag mit dem Titel „Fortalezas del Trabajo Social en emergencias. Propuestas para el crecimiento profesional.“ (Stärken der Sozialen Arbeit in Notfällen. Vorschläge für das professionelle Wachstum.).

4 Forschungsdesign

Der Abschnitt des Forschungsdesigns beinhaltet die Forschungsfragen und deren Unterfragen, die Erhebungs- sowie Auswertungsmethode, wobei nachfolgend hierzu näher eingegangen werden soll.

4.1 Forschungsfragen

Die Forschungsfrage lautet: „Wie gestaltet sich die Arbeit der Sozialarbeiter*innen im Bereich der Akut-Sozialarbeit in Spanien?“

Dabei wird folgenden Unterfragen nachgegangen:

- „In wieweit ergeben sich Herausforderungen für die Akut-Sozialarbeit im Allgemeinen und für die Akut-Sozialarbeiter*innen direkt?“
- „Gibt es bestimmte, allgemeingültige Vorgehensweisen der Akut-Sozialarbeit und wenn ja, welche?“
- „Wie ist die Akut-Sozialarbeit als Institution in Spanien strukturiert?“

4.2 Erhebungsmethode

Nachfolgend wird die Erhebungsmethode detailliert beschrieben, wobei das Augenmerk auf die Literaturrecherche, das Sampling und der methodischen Durchführung der Leitfadeninterviews gelegt wird.

4.2.1 Literaturrecherche

Die systematische Suche nach einschlägiger Fachliteratur zu dem Thema Akut-Sozialarbeit in Spanien erfolgte in dem Zeitraum von Januar bis Ende April 2020. Die Suche nach entsprechenden Hinweisen wurde in der online Bibliothek der Fachhochschule St. Pölten und entsprechenden Suchmaschinen wie google (z.B. google Bücher und google Suche) durchgeführt. Da im deutsch-sprachigen Raum so gut wie keine Literatur zu diesem Thema zu finden war, wurde die Recherche auf die spanisch sprachige Literatur ausgedehnt. Die systematische Suche erstreckte sich neben den bereits genannten Suchmaschinen auf die Website „Psicosocial & Emergencia“, die wiederum zur Sichtung von Zeitschriften für soziale Themen wie z.B. „Trabajo Social Hoy“ (Soziale Arbeit Heute) und „Revista de Servicios Sociales y Política Social“ (Zeitschrift für Sozialdienste und Sozialpolitik) führte. Eine reichhaltige Quelle waren außerdem die in Kapitel 3.4 bereits genannten Handbücher und Artikel von Arricivita Amo. Die Literaturrecherche hat sich vor allem auf die Suchbegriffe „Trabajo social de emergencias libros“ und „Trabajo social en Emergencia“ konzentriert. Im Anhang befindet sich ein angelegtes Rechercheprotokoll, welches die gefundene Literatur in Abhängigkeit zu den Suchbegriffen, benutzten Portalen und dem Zeitraum der Recherche aufzeigt.

4.2.2 Sampling

Die Sampling-Methode der vorliegenden qualitativen Forschung definiert sich durch bestimmte, vorab festgelegte Kriterien (vgl. Przyborski, Wohlrab-Sahar 2009:178-180). Einerseits wurde von der Forscherin a priori entschieden, nur Personen zu interviewen, die

zum einen Sozialarbeiter*innen sind und zum anderen in dem Bereich der Akut-Sozialarbeit tätig sind. Versucht wurde zum anderen auch, Interviewpartner*innen zu finden, die eine Berufserfahrung als Akut-Sozialarbeiter*innen von mindestens drei Jahren mitbringen. Somit wurde gewährleistet, dass sie einen breitgefächerten Einblick in das System und tiefgreifende persönliche Erfahrungen haben. Um die Kontakte der Interviewpartner*innen zu erhalten wurde der Direktor und Herausgeber der spanischen Website „Psicosocial & Emergencias“ Angel Luis Arricivita Amo per Mail im November 2019 als möglicher Gatekeeper angeschrieben. Dieser leitete die Forscherin bereitwillig an die Verantwortlichen von Akut-Sozialarbeits-Organisationen weiter. Über diese wiederum erfolgte die Vermittlung der Interviewpartnerinnen, die sich spontan und freiwillig der Befragung stellten. Von besonderem Interesse war es, hierbei ein*e Sozialarbeiter*in von Samur Social aus Madrid zu interviewen, da diese Organisation laut Arricivita Amo einen hohen Bekanntheitsgrad in Spanien genießt und direkt in das Notrufsystem integriert ist. Des Weiteren wurde von Arricivita Amo empfohlen, qualitative Interviews mit Akut-Sozialarbeiter*innen aus Murcia und Barcelona zu führen. Murcia zeichnet sich durch die direkte Zusammenarbeit des sozialen Notfall-Dienstes mit der Polizei aus. Barcelona dagegen ist interessant, da die Stadt mit ca. drei Millionen Einwohner*innen zu einer der größten und reichsten Städte Spaniens zählt. Dass alle drei Interviewpartnerinnen dem weiblichen Geschlecht angehören ist Zufall.

4.2.3 Leitfadeninterview

Um die Forschungsfrage konkret beantworten zu können und aussagekräftige Einschätzungen der Akut-Sozialarbeiterinnen zu bekommen, wurden leitfadengestützte Expert*inneninterviews als Erhebungsmethode gewählt. Durch diese Art von Interviews soll die Möglichkeit geschaffen werden, die professionelle Sichtweise der Akut-Sozialarbeiterinnen als Expertinnen auf ihre Arbeit, die Einrichtungen und die Struktur zu erhalten. Der Leitfaden wurde vor den Interviews auf Basis der Forschungsfrage und der Unterfragen erstellt und in jedem Interview eingesetzt. Das leitfadengestützte Interview soll durch die offenen Fragen ein breitgefächertes Antwortspektrum bewirken und die Möglichkeit für freie Antworten sowie Sichtweisen der Interviewpartnerinnen bieten. Orientierungsmarken in Form der Leitfragen geben den Themenweg vor und strukturieren Interviewverlauf und -inhalt. Der Leitfaden ermöglicht außerdem jederzeit Explikationsimpulse z.B. durch Nachfragen immanenter und exmanenter Natur (vgl. Flick 2009:113-119; Helfferich, 2011:105).

4.2.3.1 Setting & Durchführung

Da aufgrund der örtlichen Distanz ein persönlicher Kontakt unmöglich war, wurden die Interviews telefonisch bzw. über Online-Dienste (Zoom) durchgeführt. Da alle Interviewpartnerinnen Spanierinnen sind, wurde als Interview Sprache spanisch gewählt. Somit wurde ermöglicht, dass die Befragten in ihrer Muttersprache antworten konnten. Das erste Interview fand am 09.04.2020 um 11 Uhr statt und dauerte 28 Minuten. Das zweite, 23-minütige Interview fand am 13.05.2020 um 13 Uhr statt und das dritte, 30-minütige am 25.05.2020 um 16 Uhr. Die Interviewpartnerinnen wurden von der Forscherin über die Tonaufnahme und Anonymisierung informiert. Per E-Mail wurde vor Beginn des Interviews die schriftliche Einverständniserklärung bezüglich der Aufzeichnung und Verschriftlichung des

Gesprächs eingeholt. Alle drei Interviewpartnerinnen haben freiwillig an der Befragung teilgenommen und äußerten keine Bedenken zu diesem Thema. Die Atmosphäre während der Interviews wurde als sehr entspannt wahrgenommen, wobei alle drei Interviewpartnerinnen schnell geredet haben. Um in die Tiefe und Breite der Thematik gehen zu können, wurden manchmal Zwischen- bzw. Nachfragen gestellt.

4.3 Auswertungsmethode – Offenes Kodieren

Als Auswertungsmethode der leitfadengestützten Expert*inneninterviews wurde das Offene Kodieren verwendet, welches eine Methode der qualitativen Sozialforschung ist. Das Offene Kodieren stellt einen Teil der Grounded Theory, nach Strauss / Corbin (1996), dar. In dem folgenden Abschnitt wird dieses Verfahren näher erläutert.

Diese Auswertungsmethode untersucht durch das Benennen und Kategorisieren der Phänomene bzw. der Konzepte die vorliegenden Daten. Es ist eine Methode, die zum Ziel hat, die Informationen der Daten, in diesem Fall von Interviews, in Kategorien einzuteilen, um die Informationen auswerten zu können. Vor dem Kategorisieren müssen jedoch noch andere Schritte erfolgen. Dieser Prozess läuft anhand einer Tabelle ab, welche in folgende Abschnitte eingeteilt ist: Der Passage, dem Konzept, den Eigenschaften, den Dimensionen und dem Memo. Begonnen wird mit der Passage, welche die Textabschnitte aus den Interviews darstellt. In der zweiten Spalte folgen die Konzepte, welche die Bezeichnungen für die Phänomene sind. Anschließend kommen die Eigenschaften, die den Attributen oder den Charakteristika, welche in einer Kategorie eingebettet sind, entsprechen. In der vorletzten Spalte schließen die Dimension, welche die Anordnung von Eigenschaften auf einem Kontinuum widerspiegeln, an. Die letzte Spalte beinhaltet das Memo, welches die Möglichkeit bietet, persönliche Gedanken fest zu halten und Hypothesen aufzustellen (vgl. Strauss / Corbin 1996: 43,51).

Für die Auswertung wurde diese Methode gewählt, da es eine vielfach angewandte und erprobte Strukturierungsmethode für sprachliches Material ist. Die Datenmenge kann durch die spezifische Vorgehensweise reduziert, gegliedert und folglich ausgewertet werden. Die Methode ist für Dritte nachvollziehbar, Fehler können in der Auswertung leichter vermieden und die Ergebnisse weniger verfälscht werden.

5 Forschungsergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Forschungsergebnisse der erhobenen Daten dargestellt. Dabei haben sich folgende Unterpunkte ergeben: Akut-Sozialarbeit und die Geschichte der Akut-Sozialarbeit in Spanien, die Funktion und der Aufbau der Akut-Sozialarbeit in den drei Städten Murcia, Madrid und Barcelona, die Interdisziplinäre Zusammenarbeit, die Klient*innen der Akut-Sozialarbeit. Des Weiteren die Akut-Sozialarbeiter*innen, deren Aufgabenbereiche, ihr Profil und die Herausforderungen; die Wichtigkeit der sozialen Notfall-Dienste und der

Sozialen Arbeit als Profession bei psychosozialen Notfällen und abschließend die Verbesserungspunkte für die Akut-Sozialarbeit in Spanien.

Wurden im Text Originalzitate verwendet, so wurden diese aus Gründen des Verständnisses ins Deutsche übersetzt.

5.1 Akut-Sozialarbeit in Spanien

Jede autonome Region in Spanien hat seinen eigenen Notfall-Plan, der sich unterschiedlich gestaltet (vgl. Arricivita Amo 2019a:49). In Spanien gibt es Teams, die sich den sozialen Notfällen widmen bzw. bei Notfällen psychosoziale Unterstützung anbieten. Diese Teams sind jedoch nicht in ganz Spanien vorhanden, sondern vor allem in größeren Städten, unter anderem in Madrid, Barcelona, Valencia und Sevilla. Des Weiteren sind alle Teams unterschiedlich aufgebaut, z.B. arbeiten verschiedene Professionen zusammen, die Anzahl der Mitarbeiter*innen ist verschieden sowie die Integrierung bzw. die interdisziplinäre Zusammenarbeit ist oftmals eine andere (vgl. I1 2020:257-279). Aus diesen Gründen kann in Spanien nicht von „der“ Akut-Sozialarbeit gesprochen werden, sondern vielmehr von sozialen Notfall-Diensten, die sich der psychosozialen Unterstützung von Betroffenen annehmen und in deren Teams unter anderem Akut-Sozialarbeiter*innen tätig sind.

Diese sozialen Notfall-Dienste kümmern sich um Notfälle 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr. Vor allem die großen Städte „schlafen“ nicht und verlangen deshalb diese Art von Rundumversorgung (vgl. I3 2020:454-459). Die sozialen Notfall-Dienste versuchen sich den Bedürfnissen der Einwohner*innen anzupassen, um entsprechend darauf reagieren zu können. Deswegen wird dieses Feld immer mehr erweitert, um z.B. auch Einwohner*innen von kleinen Städten bei Notfällen sozial betreuen zu können (vgl. ebd.:551-553). In den kleineren Städten, in denen es keine sozialen Notfall-Dienste gibt, kümmern sich bisher noch andere professionelle Notfall-Dienste darum, wie z.B. die Polizei oder die spanische Militärpolizei (vgl. I2 2020:46-48), die jedoch nicht die sozialen Fähigkeiten bzw. soziale Ausbildung mit sich bringen, wie es z.B. Akut-Sozialarbeiter*innen tun.

Die Notfälle in Spanien werden in zwei verschiedene Kategorien eingeteilt, wobei diese zwei spanischen Worte im deutschen mit nur einem einzigen Wort: „Notfall“ übersetzt werden, wie unter dem Kapitel „Begriffsbestimmungen“ (siehe 2.3) bereits erklärt. Zum einen gibt es „emergencias“, zu übersetzen mit Großschadenslage. Dies können z.B. Brände, Explosionen, Attentate, Femizide oder Naturkatastrophen, wie Überschwemmungen sein. Zum anderen gibt es kleinere Notfälle, „urgencias“, was wiederum Notfälle, wie Zwangsräumungen, geschlechterspezifische Gewalt oder Obdachlosigkeit sein können (vgl. I3 2020: 173-192). Bei Intervention der sozialen Notfall-Dienste bei „urgencias“ komplementieren sie die Arbeit von grundlegenden Sozialdiensten, wie z.B. die Sozialdienste für ältere Menschen, wenn diese geschlossen haben (vgl. ebd.:210-215).

Um die sozialen Notfall-Dienste zu charakterisieren, werden diese von einer Akut-Sozialarbeiterin einerseits mit der Arbeit in einem Krankenhaus verglichen: „Ich vergleiche mich immer, wir sind wie ein Krankenhaus, aber wir betreiben die soziale Versorgung.“ (ebd.:249-254). Andererseits vergleicht die Akut-Sozialarbeiterin die Notfall-Dienste mit einem Flicker:

*„Klar, unsere Hilfe ist wie die eines Krankenhauses, oder wie ein Flicker, bis [die Klient*innen; d. Verf.] am nächsten Tag zu den spezialisierten Sozial-Diensten gehen können. Zum Beispiel, ziemlich klar ersichtlich bei der geschlechtsspezifischen Gewalt. Wir sind der Flicker für den Schutz dieser Nacht, aber am nächsten Tag gehen sie zu dem Frauenschutzzentrum, wo bereits ein[*e; d. Verf.] Anwalt[*Anwältin; d. Verf.], ein auf geschlechterspezifische Gewalt spezialisiert[e*r; d. Verf.] Psychologe[*Psychologin; d. Verf.], ein Zugang zu einem Schutzhaus und ein spezialisiertes Team vorhanden ist.“ (ebd.:313-317).*

Die Ziele bzw. die Zwecke der sozialen Notfall-Dienste werden von Arricivita Amo (vgl. 2019b:16-17) passend zusammengefasst. Eingeteilt werden diese in drei allgemeinere Ziele und zehn spezifischeren Ziele. Die allgemeinen Ziele umfassen zum einen die Steigerung der Qualität der sozialen Betreuung bei Notfällen durch Informationen, des Weiteren die Verbesserung der allgemeinen Intervention bei Notfällen, unabhängig von deren Art und Ausmaß. Zuletzt die Steigerung der integralen Aufmerksamkeit bei Notfällen, welche mit einer multidisziplinären Teamarbeit verbunden ist. Die spezifischen Ziele beziehen sich auf das Erkennen der vorhandenen Ressourcen bei der sozialen Betreuung in Notfällen; das Differenzieren verschiedener Notfallarten; das Wissen über die diversen Betroffenenengruppen, wobei die Aufmerksamkeit insbesondere denen gilt, welche eine größere psychologische und soziale Verwundbarkeit aufweisen. Des Weiteren die Bereitstellung von Ressourcen, welche notwendig sind für die Erfüllung der spezifischen sozialarbeiterischen Tätigkeiten; das Vereinfachen der schnellen und richtigen Entscheidungsfindung der Sozialarbeiter*innen; sowie das Bereitstellen eines Konzepts für eine vereinfachte Organisation, Verteilung und Lokalisierung der Ressourcen. Außerdem findet sich unter der spezifischen Weiterverfolgung von Fällen und Maßnahmen der psychosozialen Rehabilitation, die Ermöglichung einer sinnvollen Verwaltung der erforderlichen Ressourcen, Einbeziehen von Interventionslinien bei der Nutzung von Ressourcen und zuletzt das Bilden eines Leitschemas für die Gestaltung von Präventions-, Bildungs-, Handlungs- und Planungsmaßnahmen.

5.1.1 Geschichte der Akut-Sozialarbeit

Bereits in den 50er Jahren entwickelte sich in Spanien eine soziale Hilfe bei Notfällen. Die erste Profession, die sich damit beschäftigte, waren „Asistentes sociales“, soziale Assistent*innen bzw. Sozialarbeiter*innen, die z.B. in Krankenhäusern tätig waren. Das erste Gesetz, das mit sozialer Hilfe bei Notfällen in Verbindung gebracht werden kann, ist das Gesetz zum Zivilschutz von 1985. Hier wurde der Aufgabenbereich in dem Bezug auf sozialer Unterstützung von Menschen im Falle eines Krieges beschrieben. 1992 wurde das Gesetz erweitert zu: „Der Grundstandard zum Zivilschutz“ (La Ley Básica de Protección Civil). Zu dieser Zeit haben viele soziale Dienste in Spanien angefangen, Leistungen bezüglich der sozialen Hilfe in Notfällen anzubieten. Dies z.B. in Extremadura, auf den Kanaren und in Madrid. Nicht unerwähnt soll bleiben, dass Barcelona als Vorreiter-Stadt gilt, weil sie schon 1978 einen eigenen sozialen Notfall-Dienst zur Verfügung stellen konnte (vgl. Arricivita Amo 2019b:1).

Die Notwendigkeit einer psychosozialen Unterstützung bei Notfällen wurde durch verschiedene Katastrophen immer wieder neu reflektiert und evaluiert. Dazu gehören z.B. die Katastrophen „Las Nieves“ im August 1996, bei der ein Campingplatz durch Geröll und Schlammlawinen überschüttet wurde und die Anschläge in Madrid am 11. März 2004. Durch

derartige Katastrophen wurde offensichtlich, dass die Bevölkerung in Notfällen nicht nur gesundheitliche Hilfe, sondern auch soziale Unterstützung benötigt (vgl. I1 2020:279-286; vgl. Arricivita Amo 2019b:2).

Um diesen Zeitraum entstanden immer mehr soziale Dienste für Notfälle. Beispielsweise wurde 2002 vom Roten Kreuz ERIE Psicosocial (Equipos de Respuestas Inmediata en Emergencias – Intervención psicosocial – Teams für die sofortige Antwort bei Notfällen – Psychosoziale Intervention) gegründet. 2004 folgte Samur Social in Madrid und anschließend CUESB (Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona – Zentrum für soziale Notfälle und große Notfälle in Barcelona) in Barcelona (vgl. Arricivita Amo 2019b:2). Im Jahr 2005 fokussierten sich die Hochschulen für Soziale Arbeit in den Städten Aragón und Madrid auf das Thema der sozialen Betreuung bei großen Notfällen und Katastrophen. Weitere Hochschulen schlossen sich ihnen mit der Zeit an (vgl. ebd.:3). Mittlerweile ist die Betreuung von sozialen Notfall-Situationen in verschiedenen Gesetzen und Verordnungen von sozialen Diensten festgehalten worden. Dazu gehören z.B. die Gesetze in Andalusien, Extremadura, Galicien und dem Baskenland (vgl. Arricivita Amo 2019a:14).

Das Bewusstsein über die Bedeutung von sozialer Unterstützung bei Notfällen verstärkt sich in Spanien und immer mehr Stadtverwaltungen versuchen einen solchen Dienst in ihren Städten zu etablieren (vgl. I1 2020:293-295). Auch die wissenschaftliche Forschung zur sozialen Unterstützung bei Notfällen bekommt in Spanien Zulauf, was sich wiederum in der Anzahl der Publikationen zu diesem Thema zeigt. Besonders die Website „Psicosocial & Emergencias“ (Psychosozial & Notfälle) veröffentlicht hierzu seit 2006 wissenschaftliche Artikel und bietet einen guten Überblick (vgl. Arricivita Amo 2019b:3).

5.2 Funktion und Aufbau der Akut-Sozialarbeit

Nachfolgendes Kapitel beschäftigt sich mit der Funktion und dem Aufbau der Akut-Sozialarbeit in verschiedenen sozialen Notfall-Diensten. Eingegangen wird dabei auf die sozialen Notfall-Dienste der Städte Murcia, Madrid und Barcelona. Zum Ende des Kapitels folgt zur Veranschaulichung eine Tabelle, welche einige Merkmale der Dienste gegenüberstellt.

5.2.1 Akut-Sozialarbeit in Murcia

Die Stadt Murcia hat ca. 450.000 Einwohner*innen und ist somit die siebtgrößte Stadt Spaniens (vgl. I1 2020). Das Team der sozialen Unterstützung bei Notfällen in Murcia heißt „S.E.M.A.S.“ – „Servicio de Emergencia Móvil y Atención Social“ (Mobiler Notfalldienst und soziale Versorgung). Gegründet wurde S.E.M.A.S. 1997 als Antwort auf die fehlende soziale Hilfe und schließt die Lücke angemessener sozialer Notfall-Hilfen besonders zu Zeiten, in denen Verwaltungsinstitutionen und andere soziale Diensten geschlossen haben (vgl. Emergencia & Psicosocial 2016).

S.E.M.A.S. ist der einzige soziale Notfall-Dienst in Spanien bei dem Sozialarbeiter*innen direkt mit der lokalen Polizei in einem Team zusammenarbeiten (vgl. I1 2020:343). Ihr Tätigkeitsbereich ist Tageszeit abhängig. Von 8 Uhr morgens bis 16 Uhr befinden sich die Mitarbeiter*innen von S.E.M.A.S. auf der Straße und leisten aufsuchende Soziale Arbeit.

Hierbei versucht das Team eine persönliche Verbindung mit den Klient*innen aufzubauen (vgl. ebd.:72-79). Die nächste Schicht beginnt um 16 Uhr und endet um 8 Uhr morgens. Zu dieser Zeit kümmert sich das Team um vorliegende soziale Notfälle. Sobald die lokale Polizei von einem sozialen Notfall erfährt, wird dieser an das Team von S.E.M.A.S. weitergeleitet (vgl. ebd.:96-106). Das Notfall-Team befindet sich in einem Gebäude im Zentrum von Murcia. Hier sind auch weitere, grundlegende Sozialdienste und Non-Governmental Organisations NGO untergebracht (vgl. ebd.:365-384). Kennzeichnend für S.E.M.A.S. ist, dass die Sozialarbeiter*innen jeweils in bestimmten Bereichen besonders geschult und spezialisiert sind. So z.B. in der Gebärdensprache oder auf Notfälle, in deren Mittelpunkt der Tod und der damit einhergehende Verlustschmerz steht. Diese spezifischen Kenntnisse der jeweiligen Sozialarbeiter*innen sieht die Interviewpartnerin als sehr wichtig an, um adäquate Unterstützung leisten zu können (vgl. ebd.:439-445).



Abbildung 1: sozialer Notfall-Dienst S.E.M.A.S.

Quelle: E1 2020

5.2.2 Akut-Sozialarbeit in Madrid

Das Team der sozialen Notfall-Hilfe in Madrid heißt „Samur Social“ und ist besonders bekannt in Spanien. Samur Social ist in der Stadt Madrid tätig, nicht jedoch in der gesamten autonomen Gemeinschaft Madrids, wodurch sie zuständig für ca. 3 Millionen Einwohner*innen sind (vgl. Enterat 2020). Der Grund für den Bekanntheitsgrad ist, dass Samur Social in das vorhandene Notrufsystem integriert ist, in dem unter anderem auch die anderen Notfall-Dienste, wie z.B. die Feuerwehr und Polizei zu erreichen sind. Besonderes Charakteristikum für die Organisation ist das vertiefte Augenmerk auf obdachlose Menschen (vgl. I2 2020:57-72). Dessen Team besteht aus insgesamt ca. 200 Mitarbeiter*innen mit Sozialarbeiter*innen und Sozialdiensthelfer*innen (vgl. ebd.:83, 332). In deren Besitz sind 15 Autos, welche, wie in Abbildung 2 ersichtlich, offensichtlich gekennzeichnet sind, um sie besser zuordnen zu können (vgl. ebd.:139). Kontaktiert werden kann Samur Social sowohl von jedem*r Bürger*in als auch von Professionellen, wie z.B. Ärzt*innen, über die Notrufnummer 112 oder über E-Mail. Der Notfall-Dienst hat einen „Kommunikationsraum“, welcher von Sozialarbeiter*innen besetzt ist, die eine erste telefonische Einschätzung durchführen. Sobald genug Informationen vorhanden sind und der Notfall in dem Kompetenzbereich von Samur Social liegt, begibt sich ein Team

aus drei Personen - zwei Sozialdiensthelfer*innen und einem*r Sozialarbeiter*in - zu der betroffenen Person (vgl. ebd.: 99-146). Der Notfall-Dienst Samur Social ist in Madrid bekannt und kann in der Regel auf die politische Unterstützung setzen. Selbst bei Kürzungen im Staatshaushalt ist Samur Social im Vergleich zu anderen sozialen Diensten eher selten betroffen. Der Grund hierfür ist, dass die Relevanz der Organisation offensichtlich ist und somit Wert auf deren leistungsfähigen Ausstattung gelegt wird (vgl. ebd.:280-296).



Abbildung 2: sozialer Notfall-Dienst Samur Social
Quelle: BOS-Fahrzeuge 2013

5.2.3 Akut-Sozialarbeit in Barcelona

„CUESB – Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona“ nennt sich der soziale Notfall-Dienst in Barcelona. CUESB ist jedoch nicht nur zuständig für die sozialen Notfälle direkt in Barcelona, sondern auch für die, der kleinen Gemeinden um Barcelona. Für letztere ist ein eigener sozialer Notfall-Dienst zu kostspielig (vgl. I3 2020:509-517).

Das Interventionsteam wird von einem*r Schichtleiter*in, welcher*r entweder als Psychologe*Psychologin oder Sozialarbeiter*in ausgebildet ist, geleitet. Zum einen verwaltet diese*r die Ausrüstung und zum anderen wird von ihm*ihr die Interventionen beaufsichtigt (vgl. E2 2020). Insgesamt besteht das Basis-Team aus drei Personen, ein*e Psychologe*Psychologin, ein*e Sozialarbeiter*in und ein*e Kriseninterventionstechniker*in. Abhängig von der Größe des Notfalls und den betroffenen Personen sind mehr oder weniger Professionelle im Team (vgl. I3 2020:26-28). Bei den „emergencias“ (Großschadenslagen) wird das Team von CUESB immer nur von professionellen Sicherheitskräften, wie z.B. der Feuerwehr aktiviert. Anders bei den „urgencias“, den kleineren Notfällen. Hier kann jede*r Bürger*in CUESB kontaktieren (vgl. ebd.:221-222). Im Vergleich zu kleineren Notfällen machen jedoch Großschadenslagen einen geringeren Anteil der Arbeit des Notfall-Dienstes aus (vgl. ebd.: 166-176). Die Arbeit bei CUESB ist in drei Schichten, morgens, mittags und nachts, eingeteilt. Sowohl nachts als auch am Wochenende und an Feiertagen wird die Anzahl der Teammitglieder*innen entsprechend angepasst. Nur am Wochenende ist ein 12 Stunden-Dienst die Regel, um keinen allzu großen Teamwechsel zu haben (vgl. ebd.:367-419).



Abbildung 3: sozialer Notfall-Dienst CUESB
Quelle: Psicosocial & Emergencias 2018

	Teams	Zusammenarbeit	Erreichbarkeit	Fianzierung / Struktur	Gründung
Akut-SA in Murcia	Insgesamt 3 Teams mit 5 Sozialarbeiter*innen und 3 lokalen Polizist*innen 1 Team besteht aus: 1x Spozialarbeiter*in 1x lokale*r Polizist*in Tragen Uniform	„Guardia Civil“ (spanische Militärpolizei), nationale Polizei, lokale Polizei, Krankenhäuser, soziale Basis-Dienste und weiteren Notfall-Diensten (Feuerwehr, gesundheitliche Helfer*innen)	Telefonisch über jede*n Bürger*in	Gehört zu „Concejalía de Derechos Sociales“ (Stadtrratsamt der sozialen Rechte) Ein eigener, spezieller, sozialer Dienst	1997
Akut-SA in Madrid	Team aus ca. 200 Mitarbeiter*innen	„Samur de Protección Civil“, Polizei, „Guardia Civil“, Feuerwehr, gesundheitliche Notfall-Dienste, soziale Basis-Dienste	Integriert in den Notruf 112 Jede*r Bürger*in kann sie aktivieren, aber auch andere Professionist*innen Auch über E-mail erreichbar	Städtischer Dienst Finanziert durch die Einwohner*innen und verwaltet durch die Stadt Madrid	2004
Akut-SA in Barcelona	Basisteam: 1x Sozialarbeiter*in 1x Psychologe, Psychologin 1x Kriseninterventionstechniker	Polizei („Guardia Civil“, lokale und nationale Polizei), Feuerwehr, gesundheitlichen Notfall-Diensten, soziale Basis-Dienste, Colegio Oficial de Psicología de Cataluña, Cruz Roja	Im Falle von „emergencias“ werden sie über professionelle Interventionskräfte (z.B. Polizei, Feuerwehr,..) aktiviert Bei „urgencias“ können alle Bürger*innen sie kontaktieren	-	-

Tab. 1: Gegenüberstellung der sozialen Notfall-Dienste

5.3 Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Abgesehen davon, dass die sozialen Notfall-Dienste in Spanien meist selbst schon aus einem interdisziplinären Team bestehen, arbeiten sie außerdem eng mit anderen Organisationen und Einrichtungen zusammen. Eine wichtige Gruppe bei der Kooperation bilden die weiteren, professionellen Notfall-Teams wie die Polizei (in Spanien sowohl die lokale, nationale als auch die militärische Polizei), die Feuerwehr und das Krankenhaus bzw. der Rettungsdienst. Eine weitere Gruppe stellen die spezialisierten Sozialen Dienste dar, wie z.B. das Zentrum für behinderte Menschen, Schutzzentren für Frauen*, die sozialen Küchen (vergleichbar mit der Tafel) und Notunterkünfte für Familien. Ergänzt werden diese noch aus einem dritten Sektor,

bestehend aus NGOs (vgl. I1 2020:299-307) (vgl. I2 2020:70-72,160-163). Ziel dieser Netzwerkbildung ist die schnellstmögliche und reibungslose Unterstützung der Klient*innen, wodurch eine frühestmögliche Entlassung aus der verletzlichen Situation gewährleistet werden soll (vgl. I2 2020:220-222). Die effektive Zusammenarbeit vergleicht eine Akut-Sozialarbeiterin mit einem „Schaltkreis“:

„Sogar in Fällen, wo es vielleicht ein Problem gibt, wo wir sehen, dass es einen pathologischen Schmerz auslöst, können wir eine Überweisung an die Sozialdienste, ah, an die psychiatrischen Dienste der Stadt Barcelona machen. Es wurde ein Schaltkreis geschaffen, um Menschen an psychiatrische Dienste weiter leiten zu können und dies ist ein sehr wichtiger Fortschritt.“ (I3 2020: 444-454)

Eine weitere Akut-Sozialarbeiterin berichtet von der Zusammenarbeit bzw. der Kooperation und Koordination der verschiedenen Notfall-Dienste wie folgt:

*„Stell dir vor, in dem Fall eines Brandes, der[*die; d. Verf.] Polizist[*in; d. Verf.] sichert die Sicherheitszone, der [*die; d. Verf.] Feuerwehrmann[*frau; d. Verf.] löscht das Feuer, der[*die; d. Verf.] Sanitäter[*in; d. Verf.] kümmert sich um jemanden, der eine Gasvergiftung erlitten hat, und von dort aus beginnen wir mit der Arbeit. Die Familie kann nach Hause zurückkehren oder nicht zurückkehren. Wenn sie nicht zurückkehren können, eh, dann versuchen wir Unterstützung zu finden und wenn diese nicht existiert, dann geben wir ihnen eine Unterkunft.“ (I2: 2020:391-394)*

In Einzelfällen kommt es zu einer Zusammenarbeit der sozialen Notfall-Dienste mit den Konsulaten und Botschaften entsprechender Länder. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn Personen beispielsweise in einem emotional instabilen oder geistig verwirrten Zustand aus dem Ausland nach Spanien einreisen. Die sozialen Notfall-Dienste versuchen hier zu evaluieren, ob die Personen Familienangehörige in Spanien besitzen oder sie bereits von einem sozialen Dienst in ihrem Heimatland unterstützt werden. Soziale bzw. monetäre Ansprüche entfallen meist aus gesetzlichen Gründen in Spanien (vgl. I1 2020:629-642).

5.4 Klient*innen der Akut-Sozialarbeit und die Notsituationen

Die Teams der sozialen Notfall-Dienste kümmern sich um Menschen, die sich in sozialen Notfall-Situationen oder in Situationen sozialer Verletzlichkeit befinden (vgl. I2 2020:99-100). Konkret können das z.B. Menschen sein, die auf der Straße leben, Drogen konsumieren oder eine geistige Behinderung haben (vgl. I1 2020:73-74). Ein Großteil der Menschen, die auf der Straße leben, wollen bei den ersten Interventionen durch die sozialen Notfall-Teams oftmals nicht die Unterstützung und den Zugang zu sozialen Diensten in Anspruch nehmen (vgl. ebd.:87-88). Auffällig ist bei obdachlosen Menschen auch, dass sie oftmals Verluste durchlebt haben und diese zu verkraften haben, z.B. der Tod eines*einer Familienangehörigen, der bei ihnen tiefen Schmerz und einen Schock-Zustand erzeugt (vgl. ebd.:492-509). Diese Personen gehören zu einer besonderen Gruppe von möglichen Klient*innen, da sie vorbelastet sind und deswegen oftmals eine höhere psychosoziale Verwundbarkeit aufweisen. In diesem Zusammenhang sind zwei Arten von Vorbelastungen bekannt. Zum einen jene Menschen mit bereits vorhandenen, schwerwiegenden, sozialen Problematiken, wie z.B. Armut, Obdachlosigkeit oder marginalisierte Gruppen. Zum anderen Menschen mit potenzieller,

psychosozialer Verwundbarkeit, wozu z.B. Babys, Kinder und Jugendliche, chronisch erkrankte Menschen, schwangere Frauen und psychisch oder physisch behinderte Menschen gehören (vgl. Arricivita Amo 2013b zit. in. Arricivita Amo 2019a:61). Situationen, die einen Einsatz eines sozialen Notfall-Teams erfordern, sind oftmals bedingt durch fehlende, lebensnotwendige Bedürfnisse. Eltern ersuchen z.B. um Hilfe, da es an Nahrung und Wasser für sich und ihre Kinder mangelt:

„Es kommen viele Anrufe herein, von ‚Bitte, wir brauchen Essen‘ oder ‚Bitte, wir haben keinen Herd, um zu kochen‘. Jetzt, zum Beispiel ist gerade ein Anruf von einer 84-jährigen Dame rein gekommen, die alleine lebt, deren Tochter mit ihrer Enkelin im Krankenhaus ist und, und, und sie weiß nicht wie man Essen macht oder wie sie ihre Medikamente einnehmen muss.“ (I1: 2020:143-154).

Der oben beschriebene Fall zeigt auch sehr anschaulich die Dimension der sozialen Notfälle auf, die durch das plötzliche Fehlen von Betreuer*innen und Pfleger*innen zu Stande kommen (vgl. I1: 2020:143-154; I3 2020:475-479). Des Weiteren arbeiten Akut-Sozialarbeiter*innen mit Migrant*innen und Flüchtlingen, die z.B. aus Mexiko oder Bulgarien kommen. Themen, die bei diesen Klient*innen eine Rolle spielen, sind z.B. Meldung beim Einwohnermeldeamt, Krankenversicherung, fehlendes Wasser und fehlender Strom, fehlende Hygienemöglichkeiten oder Kindesvernachlässigung z.B. durch Nichterfüllen der Schulpflicht (vgl. I1 2020:220-241). Eine weitere Personengruppe, die oftmals die Hilfe in Anspruch nimmt, sind Tourist*innen und Personen, die sich auf der Durchreise in Spanien befinden. Mögliche Gründe hierfür sind Diebstähle. Die Menschen haben oftmals keine Mittel mehr, um ihre Weiter- oder Rückreise antreten zu können. Ihnen fehlen oftmals Unterkünfte für die Nacht und Nahrung (vgl. I2 2020:178-180). Die Tourist*innen werden in der Zeit, in denen die Konsulate noch geschlossen haben, betreut (vgl. I3 2020:531-543).

Alle bisherig geschilderten Situationen stellen kleinere Notfälle dar, die meistens nur einzelne Personen oder eine Familie betreffen. Jedoch können diese subjektiv als ein großer Notfall oder sogar als Katastrophe wahrgenommen werden. Bei den kleineren Notfällen, den „urgencias“, ist oftmals eine fehlende Deckung der Grundbedürfnisse zu beobachten (vgl. I1 2020:111-126; vgl. ebd.:288-289). Nach Ilse Arlt werden 13 Bedürfnisklassen umschrieben. Sie stellen nach Arlt die Bemessung der Armut bzw. ein Maßstab für das menschliche Gedeihen dar. Vieler dieser Grundbedürfnisse müssen bei Notfällen gedeckt werden. Dazu gehören vor allem Informationen (Rechtspflege), Wohnplatz, emotionale Unterstützung, warme Kleidung, Kontakt mit Menschen aus dem sozialen Netz (Familienleben) oder die Medikamenteneinnahme (Unfallverhütung und Erste Hilfe) (vgl. Arricivita Amo 2019a:22; vgl. Arlt 1921. zit. in Pantucek / Maiss 2009:64-55). Wichtig erscheint für die soziale Notfallversorgung das Wissen, dass sich diese Bedürfnisse reziprok zueinander verhalten. Leidet z.B. die Erziehung der Kinder durch die Vernachlässigung der Schulpflicht, kann es weiter zu einer fehlenden Ausbildung der Kinder kommen (vgl. Arlt 1921:37f. zit. in Pantucek / Maiss 2009:64-55).

Eine besondere Situation stellt die aktuelle Krise, ausgelöst durch Covid-19, dar, welche in Spanien am 14.3.2020 zu einem Lockdown geführt hat (vgl. WKO 2020). Durch dieses Ereignis kam es für viele Menschen zu sozialen Notfällen z.B. aufgrund von fehlender Nahrung (vgl. I2 2020:184-186).

Sogenannte Großschadenslagen („emergencias“), bei denen soziale Notfall-Teams zum Einsatz kommen, sind z.B. Brände, Explosionen und Attentate. Aber auch die Überbringung schlechter Nachrichten, wie beispielsweise der Tod eines nahen Angehörigen wird von einer Akut-Sozialarbeiterin als emergencia beschrieben, weshalb ein Einsatz durch den sozialen Notfalldienst erforderlich wird (vgl. I3 2020:120-125; vgl. ebd.:269). Anhand folgender Beschreibung wird dies deutlich:

„[S]eit fast 10 Jahren haben wir angefangen bei Großschadenslagen zu intervenieren, weil sie bemerkt haben, dass zum Beispiel, wenn die Verkehrspolizei zu einem Wohnsitz geht, um die schlechten Nachrichten eines Unfalltodes zu überbringen, eh, die Verkehrspolizei kann technische Elemente angeben, was bei dem Unfall passiert ist oder wie der Unfall passiert ist, aber die psychosoziale Unterstützung der Familie, sie wird im Stich gelassen, weil sie [die Verkehrspolizei,; d.Verf.] das nicht gemacht haben.“ (ebd.:429-437)

Generell kann festgehalten werden, dass die sozialen Notfall-Dienste mit verschiedenen Menschen und diversen Situationen konfrontiert werden. Dazu gehören z.B. Kindesmisshandlung und/oder -vernachlässigung, Einsamkeit alter Menschen, Sturztraumata, das Diogenes-Syndrom, Menschen mit Behinderung und Generationenkonflikte (vgl. I1 2020:111-126; vgl. ebd.:288-289). Zu beachten ist, dass Notfälle bei den Betroffenen psychische Begleiterscheinungen hervorrufen, wie z.B. (Lebens-)Angst, Blockaden, (Handlungs-) Ohnmacht, Verleugnung und Wut (vgl. Arricivita Amo 2006:29). Folglich fällt jede Art von Situation, die einen Notfall darstellt und eine sofortige soziale Unterstützung erfordert, der Akut-Sozialarbeit zu.

5.5 Akut-Sozialarbeiter*innen

Folgender Abschnitt der Ergebnisdarstellung befasst sich näher mit dem Aufgabenbereich der Akut-Sozialarbeiter*innen, ihrem Profil, deren Fähigkeiten und zuletzt mit den Herausforderungen in ihrer Arbeit.

5.5.1 Aufgabenbereiche der Akut-Sozialarbeiter*innen

Einen Teil der Arbeit als Akut-Sozialarbeiter*in stellt in manchen Teams der sozialen Notfall-Dienste die aufsuchende Arbeit dar. Die Teams befinden sich also auf der Straße und bauen eine Verbindung zu den betroffenen Personen auf, um eine Verbesserung der Ausgangssituation zu bewirken (vgl. I1 2020:78-83). Werden die sozialen Notfall-Dienste telefonisch über ein Ereignis informiert, findet direkt eine Beschreibung und Evaluierung der Situation durch die Akut-Sozialarbeiter*innen ohne ein persönliches Treffen statt (vgl. I2 2020:115-116). Von da aus werden die Klient*innen weitergeleitet, wenn der Notfall bzw. die Situation der Klient*innen nicht in die Kompetenz- oder Aufgabenbereich der sozialen Notfall-Diensten fällt. Erfordert der Notfall dagegen eine direkte Intervention des sozialen Notfall-Teams, werden die Betroffenen vor Ort aufgesucht (vgl. I1 2020:107; vgl. I2 2020:121-134). Notwendige Informationen werden gesammelt, die Notlage wird erneut eingeschätzt und entsprechende Unterstützung geboten. Häufige Hilfen sind z.B. die Unterbringung von Personen in Unterkünften, Vermittlung an Institutionen wie die Tafel für

Nahrungsmittelversorgung und monetäre Hilfen z.B. für den Medikamentenkauf (vgl. I2 2020:150-159; vgl. ebd.:186-195). Die direkte Intervention und das damit verbundene Aufgabenspektrum fasst Javier Martín Sánchez (vgl. 2009:168), der Chef des sozialen Notfall-Dienstes in Madrid, wie folgt zusammen:

- Psychosoziale Hilfe
- Begleitung
- Zählung der Betroffenen des Notfalls
- Aufsuchen von Familienangehörigen
- Informations- und Orientierungshilfe
- Spezifische Zuleitung von Ressourcen (z.B. Weiterleitung und Vermittlung)

Außerdem gehört die Beratung von Familien und Betroffenen dazu und die Vermittlung zwischen den Betroffenen und weiteren Notfall-Diensten, wie z.B. der Feuerwehr oder Polizei (vgl. Arricivita Amo 2019a:63). Folglich bestehen die praktischen Aufgaben der Akut-Sozialarbeiter*innen aus der sozialen Intervention, psychosozialen Unterstützung und Findung von Hilfsmöglichkeiten, die die sozialen Bedürfnisse der Klient*innen abdecken können. Ebenso kann eine Tätigkeit der Akut-Sozialarbeiter*innen sein den Kontakt zur Familie herzustellen, um ein Bewusstsein für die besondere Notfallsituation des*der Angehörigen zu schaffen. Dies zeigt folgendes Beispiel:

„[W]enn wir nachts eine ältere Person haben und es keinen Platz in einem Zentrum gibt, um sie dort hinzubringen, und die Familie hat keine gute Verbindung, müssen wir in wenigen Stunden versuchen, dass die Familie sich gedanklich ändert und für einen Tag, 24 Stunden oder was auch immer, helfen können oder das Helfen in dieser Situation akzeptiert.“ (I1 2020:456-462)

Die sozialen Notfall-Dienste springen ein, wenn andere Notfall-Dienste nicht wissen, wie sie die Situation lösen können (vgl. ebd.:353). Beziehungsweise sind sie vor allem bei Großschadenslagen und Katastrophen gleichzeitig mit beispielsweise Polizei oder Feuerwehr vor Ort, um eine soziale Diagnose zu erheben und eine sofortige psychosoziale Unterstützung zu leisten (vgl. I3 2020:51-55). Gerade „emergencias“ sind gekennzeichnet durch eine größere Anzahl von Betroffenen. Eine schnelle Entscheidung und Priorisierung welche Personen als erste soziale Hilfe benötigt, kommt dem sozialen Notfall-Team zu. Die Klient*innen werden z.B. in Barcelona in verschiedene betroffene Grade eingeteilt. Der erste Grad ist besonders dringend und erfordert ein sofortiges Eingreifen. Der zweite Grad ist zwar dringend, kann aber etwas zurückgestellt werden und im dritten Grad ist die Hilfe zwar notwendig, aber kann einen gewissen Zeitraum aufgeschoben werden. Dies spiegelt eine sogenannte „Triage“ wieder, welches eine Einstufung der Betroffenen ist, die bei einer großen Zahl von Betroffenen und bei unzureichenden Ressourcen notwendigerweise zum Einsatz kommt. Folgendes Beispiel erläutert diese Arbeitsweise der Akut-Sozialarbeiter*in: „[Z]um Beispiel, wenn ein[*e; d. Verf.] Minderjähriger[*e; d. Verf.] stirbt, wäre der erste Grad, die Intervention mit den Eltern. Später vielleicht, der zweite Grad, wären die Tanten und Onkel, und als dritter Grad, [...] wären es die Nachbarn und Freunde.“ (ebd.:64-66) Das wichtigste Ziel ist, dass Personen in sozialen Notfällen schnellstmöglich zu ihrer Familie oder ihren Freund*innen kommen, um somit eine Einbindung in ihr soziales Netzwerk und ihre vertraute Umgebung zu ermöglichen. Die

Kontaktaufnahme zum sozialen Netzwerk stellt hierbei eine vorrangige Aufgabe der sozialen Notfall-Dienste dar (vgl. ebd.:83-86).

Neben der praktischen Arbeit gehört zu den Tätigkeiten auch ein administrativer Teil. Dieser besteht aus der Dokumentierung der Notfälle. Sie dient unter anderem dem raschen Überblick, der Auffindbarkeit wichtiger Angaben sowie der einheitlichen Erfassung von Klient*innendaten. So können Akut-Sozialarbeiter*innen bei einem erneuten Notfall auf bestehende Daten der betroffenen Person zugreifen und eine angemessene, schnelle Hilfe leisten. Auf diese Dokumentation haben andere soziale Einrichtungen Zugriff, um für die Klient*innen nach deren Übermittlung eine geeignete Unterstützung zu finden (vgl. I1 2020:184-210; I2 2020:82).

„Wir schaffen Wege der Unterstützung mit allen Mitteln der Welt, mit welchen auch immer.“ (I1 2020:646). Diese Beschreibung fasst treffend die Arbeit und das Ziel der Akut-Sozialarbeiter*innen zusammen. Dabei sind es insbesondere kleinere Notfälle, die deren Einsatz erfordern. Großschadenslagen oder Katastrophen sind dagegen seltener (vgl. I3 2020:172). Abschließend kann konstatiert werden, dass die Interventionen der sozialen Notfall-Dienste abhängig von der Notfall-Situation und den betroffenen Personen sehr unterschiedlich und facettenreich sind. Eher selten entsprechen sie einer klassischen Routinearbeit.

5.5.2 Profil der Akut-Sozialarbeiter*innen (Fähigkeiten)

Ein Teil des Profils eines*einer Akut-Sozialarbeiter*in stellen die allgemeinen sozialen Fähigkeiten und Kompetenzen dar. Darunter gehört z.B. Selbstvertrauen, Glaube an sich selbst, Selbstkontrolle, Resilienz gegenüber physischer und psychischer Erschöpfung sowie Frustrationstoleranz zum „Repertoire“ (vgl. Cristina Milián Valle et al. 2006:114). Milián Valle, Plaxatas García, Román Soler und Romero García, vier Akut-Sozialarbeiter*innen in Barcelona aus verschiedenen sozialen Notfall-Diensten, haben die sozialen Fähigkeiten, die in diesem Bereich benötigt werden, wie folgt zusammengefasst (Milián Valle et al. 2006:114-115):

- Flexibilität und Anpassung an das Umfeld und an diverse Rhythmen der Arbeit
- Positives Konfliktmanagement
- Improvisation im Hinblick auf technische oder praktische Eventualitäten (Kreativität)
- Fähigkeit, Entscheidungen in Situationen hoher Belastung zu treffen
- Fähigkeit und Bereitschaft zur Teamarbeit
- Fähigkeiten der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Emotionen verstehen: wissen, wie man in der Haltung und in den Worten anderer lesen und erkennen kann
- Empathie
- Fähigkeit, mit Stille umzugehen
- Fähigkeiten des aktiven Zuhörens

Außerdem muss ein*e Akut-Sozialarbeiter*in spezifische professionelle Fähigkeiten in Bezug auf Notfälle mitbringen. Die schnelle und umfassende Erfassung der Situation sowie effektive,

auf den Betroffenen abgestimmte Hilfe sind spezifische Charakteristika. Kommunikationsfähigkeiten, wie insbesondere das aktive Zuhören sind wichtig, um Klient*innen den nötigen Raum zu geben sowie gehört und verstanden zu werden. Für sie ist es oftmals der schwierigste Teil sich bei der Inanspruchnahme von Hilfe zu öffnen (vgl. I1 2020:482-492; ebd.:513-514). Daneben müssen die Akut-Sozialarbeiter*innen Situationen einerseits kontrollieren, um einen Überblick zu wahren und um eine geeignete Versorgung und Betreuung gewährleisten zu können. Andererseits muss jedoch akzeptiert werden, dass nicht immer die gesamte Situation überblickt werden kann und man deshalb auch mit einem vorherrschenden Chaos umgehen können muss (vgl. I3 2020:611-613). Die Akut-Sozialarbeiter*innen müssen bei ihrer Arbeit einen Filter entwickeln, um schnell zu erkennen, ob es sich um einen Notfall handelt, der wirklich eine sofortige Hilfe verlangt oder ob es ein Notfall ist, der nicht allzu risikobehaftet ist (vgl. I1 2020:163-171), siehe Erklärung der Triage in dem Kapitel 5.5.1. Sinnvoll ist, wenn Akut-Sozialarbeiter*innen Fortbildungen, welche auf individuelle Themen basiert sind, besuchen, wie es z.B. bei S.E.M.A.S. in Murcia der Fall ist, um so den Klient*innen auch eine spezifischere Unterstützung bieten zu können (vgl. ebd.:439). Ebenso sollte auch eine kontinuierliche Weiterbildung stattfinden, um zum einen die praktischen Fähigkeiten verbessern und weiter entwickeln zu können, und zum anderen die Selbstfürsorge, Abgrenzung und Psychohygiene zu stärken (vgl. Javier Martín Sánchez 2009:171). Besonders hilfreich erscheint außerdem eine gewisse Berufserfahrung. Die oben erwähnten Akut-Sozialarbeiter*innen sprechen von einer Expertise in der Sozialarbeit von mindestens zwei Jahren als Basis für den Akutbereich (vgl. Milián Valle et al. 2006:114-115). Abschließend soll festgehalten werden, dass nicht nur die Betroffenen eine Ressource für die Bewältigung der Notsituation darstellen (Selbstermächtigung), sondern auch die Akut-Sozialarbeiter*innen selbst. (vgl. Arricivita Amo 2019a:63).

5.5.3 Herausforderungen der Akut-Sozialarbeiter*innen

Eine Herausforderung stellen die fehlenden Ressourcen und Mittel dar. Beispiel hierfür sind fehlende Schlafplätze oder Schutzunterkünfte für Frauen* und Kinder. Aber auch der Mangel an (professionellen) Mitarbeiter*innen ist ein zu bewältigendes Problem (vgl. I1 2020:445-446; vgl. I2 2020:209-215). Um eine adäquate Versorgung für die Einwohner*innen der verschiedenen Städte bieten zu können, müssen die sozialen Notfall-Dienste materiell, personell und räumlich entsprechend ausgestattet sein (vgl. ebd.:295-296). Eine weitere Herausforderung für Akut-Sozialarbeiter*innen ergibt sich aus der Menge der Einsätze, die manchmal zur gleichen Zeit Aufmerksamkeit und Versorgung benötigen (siehe Triage Kapitel 5.5.1). Die Schwierigkeit für die Akut-Sozialarbeiter*innen besteht folglich in der Priorisierung verschiedener, gleichzeitig stattfindender Notfälle. Um dies zu verdeutlichen, soll eine Interviewpartnerin zu Wort kommen:

„Ständig muss du priorisieren. Was ist das aller Wichtigste, was du machen musst? Und es gibt welche [Notfälle; d. Verf.], die sind verrückt, weil du wirklich, einen Teil, stehen lässt, [...], was manchmal super vorrangig ist, dir passiert ein anderer [Notfall; d. Verf.] noch vor dem anderen noch vorrangiger ist.“ (I3 2020:301-304).

Eine weitere Facette zeigt die kurze und prägnante Aussage einer anderen Akut-Sozialarbeiterin: „Die Arbeit ist unvorhersehbar.“ (I2 2020:364). Die Diversität der Notfälle,

wobei Akut-Sozialarbeiter*innen immer wieder mit neuen Situationen und Umständen konfrontiert werden, die wiederum alle eine individuelle und geeignete Versorgung benötigen, ist allgegenwärtig (vgl. ebd.:368-369). Dabei zeichnen sie sich außerdem dadurch aus, dass es keinen verbindlichen, festgelegten und konkreten Interventionsplan geben kann. Dies verlangt von Akut-Sozialarbeiter*innen einen hohen Grad an Anpassungsfähigkeit und Flexibilität (vgl. I3 2020:283). Notfälle bringen automatisch die Eigenschaft mit sich, dass sie eine sofortige Unterstützung der Betroffenen benötigen. Akut-Sozialarbeiter*innen müssen deswegen unverzüglich Entscheidungen treffen und Unterstützungsmöglichkeiten anbieten bzw. vermitteln (vgl. ebd.:278-282). Sie haben keine Zeit für lange Überlegungen und müssen die Fähigkeit besitzen, eine schnelle Antwort zu geben (vgl. ebd.:289-300). Auf der anderen Seite ist es jedoch oft unmöglich innerhalb eines kurzen Zeitraums eine Veränderung einer z.B. persönlichen, familiären oder ökonomischen Situation zu ermöglichen (vgl. I1 2020:472-481). Auch wenn die Interviewpartnerinnen nicht in diese Richtung argumentierten und von Seiten der Forscherin auch kein Nachfragen erfolgte dürfte diese paradoxe Situation eine psychische Belastung für Akut-Sozialarbeiter*innen darstellen.

Auf persönlicher Ebene kann es außerdem für die Akut-Sozialarbeiter*innen eine Herausforderung darstellen ein ausreichendes Selbstvertrauen zu entwickeln, um so eine hilfreiche Arbeit leisten zu können (vgl. ebd.:482-483). Sich selbst dabei als Werkzeug zu sehen, verdeutlicht eine Akut-Sozialarbeiterin mit folgenden Sätzen, wobei sie gleichzeitig auf einen Lösungsansatz verweist: „Gut, unsere Herausforderung ist wirklich, äh, ich glaube, dass in diesem Dienst, mehr als in keinem anderen, der Sozialarbeiter eine Ressource an sich ist. Deswegen ist es sehr wichtig, dass wir viele spezifische Weiterbildungen haben.“ (ebd.:434-439). Die Konfrontation mit Menschenschicksalen sowie Situationen, in denen eine optimale Versorgung selten erreicht werden kann, stellt für Akut-Sozialarbeiter*innen eine psychoemotionale Belastung dar (vgl. I2 2020:355-357). Aufgrund dessen dürfte die Supervision und eigene Psychohygiene notwendig sein.

Interessant erscheint auch die Herausforderung, die sich durch den Stellenwert von sozialen Notfall-Diensten in der Gesellschaft und deren Außenwirkung ergibt. Durch die geführten Interviews ergibt sich einerseits der Eindruck, dass die sozialen Notfall-Dienste in Spanien sehr hoch angesehen sind und für notwendig erachtet werden. Da die offizielle Arbeit von sozialen Notfall-Diensten noch eine junge Profession ist, müssen sie immer wieder Anspruch auf ihren Tätigkeitsbereich erheben, um die Notwendigkeit ihrer Arbeit publik zu machen (vgl. ebd.:423-424). Das Bild, das die Gesellschaft von der Sozialen Arbeit hat, wird ebenso durch die Tätigkeit des*der Akut-Sozialarbeiter*in geprägt. Wird bei einem Notfall effizient, angemessen und hilfreich gehandelt, fördert dies ihr Ansehen. Eine jedoch unkoordinierte, planlose und unprofessionelle Arbeit verankert sich schneller und stärker im Gedächtnis der Gesellschaft (vgl. Barriga Martín 2009:157).

Nachfolgende Grafik zeigt die unterschiedlichen Dimensionen von Herausforderungen. Deren Konfrontation ist Ausdruck der Intensität und des Spannungsfeldes, in denen sich die Akut-Sozialarbeiter*innen bewegen.

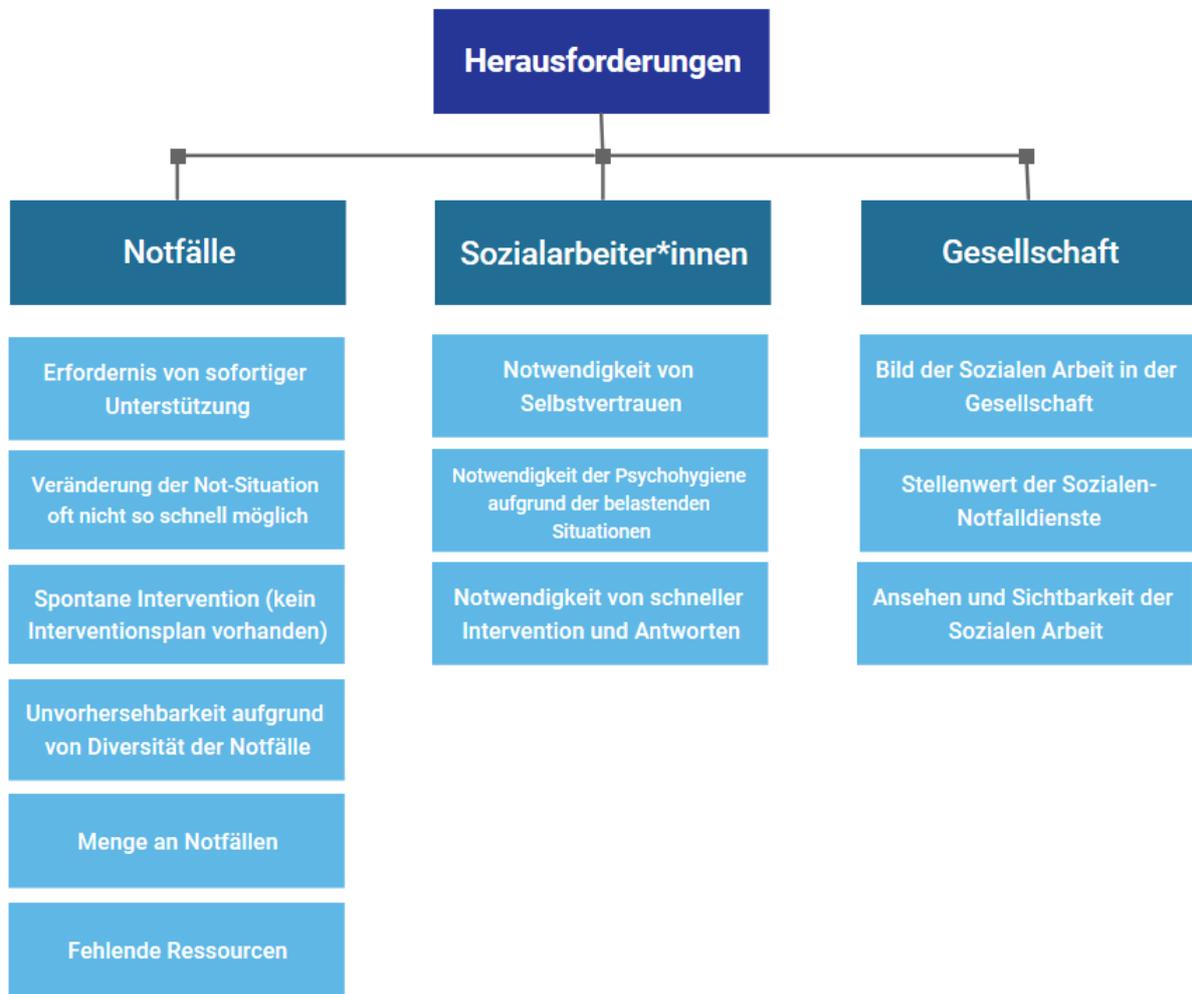


Abb.1: Herausforderungen der Akut-Sozialarbeit

5.6 Wichtigkeit der sozialen Notfall-Dienste und der Sozialen Arbeit als Profession bei psychosozialen Notfällen

*„[...] [D]ie Sozialarbeiter[*innen; d.Verf.] im Konkreten sind Expert[*innen; d. Verf.], die darauf spezialisiert sind, Personen, Familien, Gruppen, Gemeinschaften und Organisationen bei der Lösung ihrer verschiedenen Problemen und persönlichen und sozialen Bedürfnissen zu helfen, insbesondere wenn sich der Mensch in einer Situation der Gefahr, Bedrohung, des Verlustes oder der Zerstörung befindet.“ (Arricivita Amo 2019a:14)*

Obenstehendes Zitat soll die Wichtigkeit der Sozialen Arbeit bei Notfällen jeglichen Ausmaßes aufzeigen. Denn die soziale Betreuung, die Notfälle verlangen, fällt exakt in den

Aufgabenbereich von Sozialarbeiter*innen, die hier eine spezifische Ausbildung erfahren haben. Wie bereits unter dem Punkt 5.5.3 beschrieben, ist die besondere Bedeutung der sozialen Notfall-Dienste für das Sozialsystem einerseits offensichtlich. Andererseits wird sie nicht in Gänze als solches wahrgenommen. Der Grund, warum deren Relevanz nicht gesehen wird, liegt daran, dass in Städten, in denen es bisher noch keine sozialen Notfall-Dienste gibt, diese Aufgaben oftmals andere professionelle Institutionen (zumindest) in Teilen übernehmen. Diese bringen aber im Gegensatz zu einem*einer Sozialarbeiter*in nicht die Kompetenz und Expertise mit, die im Sozialbereich verlangt wird (vgl. I2 2020:406-407; vgl. ebd.:426-427). „Trotzdem, klar, die Versorgung und die Professionalität, die ein[*e, d. Verf.] Sozialarbeiter[*in; d.Verf.] darlegt, nun, dies können keine anderen Experten[*innen; d. Verf.], das ist einfach so!“ (ebd.:431-432). Aufgrund dessen ist es wichtig, die Präsenz von sozialen Notfall-Diensten und die Tätigkeit von Sozialarbeiter*innen in diesem Sektor zu stärken und zu verteidigen. Andererseits erscheint eine gewisse Abgrenzung sinnvoll und die Einmischung in den Aufgabenbereich anderer Professionen nicht ratsam. Eine professionelle Zusammenarbeit in Notfällen wäre wünschenswert (vgl. ebd.:434-436). Aus den Antworten der Interviewpartnerinnen lässt sich schließen, dass gegenseitiger Respekt und Unterstützung eine Voraussetzung für eine effektive Notfall-Arbeit sind. Die sozialen Notfall-Dienste im Allgemeinen werden von einer Akut-Sozialarbeiterin als „Schlüsselement des Puzzles“ (I1 2020:349) bezeichnet, da diese die Lücke in der psychosozialen Versorgung in Notfällen füllt. Eine Akut-Sozialarbeiterin beschreibt das Bestehen der sozialen Notfall-Dienste sogar als unumgänglich:

„[I]ch glaube, dass es [...] super wichtig ist, dass alle Städte diese Art von Versorgung haben und dass die [sozialen Notfall-Dienste; d. Vef.] in einem so verletzlichen Moment eine psychosoziale Betreuung bieten, weil, ich glaube, dass dank dieser Intervention auf lange Sicht ökonomische Kosten [gespart werden können; d. Verf.] [...], weil nicht mehr so viele von diesen Situationen passieren werden, weil [...] ich glaube, die schnelle Intervention [...] die erfolgreichere Lösung oder, oder die Rückkehr ins Leben, ist.“ (I3 2020:483-492)

5.7 Verbesserungspunkte für die Akut-Sozialarbeit in Spanien

Die sozialen Notfall-Dienste in Spanien sind teilweise schon sehr gut aufgestellt. Jedoch gibt es in dem Bereich noch einige Faktoren, die verbessert, erweitert und überarbeitet werden können. Zum einen die Verbreitung des Dienstes. So wäre es wichtig, dass es nicht nur in den größeren Städten soziale Notfall-Dienste gibt, sondern auch im ländlicheren Bereich. Interessant wäre es, wenn Spanien auf staatlicher Ebene eine gleiche Versorgung für alle Einwohner*innen anbieten könnte. Zurzeit haben manche Bürger*innen das Glück, eine psychosoziale Versorgung bei Notfällen in Anspruch nehmen zu können, andere sind jedoch aufgrund der Zugangsmöglichkeiten von dieser Betreuung ausgeschlossen (vgl. I2 2020:254-261). Zum anderen braucht es bei den bereits vorhandenen Diensten mehr Mitarbeiter*innen. Um einerseits die bereits beschriebene Situation zu verbessern und um andererseits auch in den großen Städten alle Bewohner*innen und deren potenziellen Notfällen betreuen zu können (vgl. I1 2020:613-616). Das Weiteren müssen die sozialen Notfall-Dienste bekannter werden. Die Bevölkerung muss wissen, wer sie sind, was ihre Rolle ist und welcher Aufgabenbereich ihr zukommt (vgl. ebd.:241-242). Der Bekanntheitsgrad des Dienstes ist

wichtig, damit die Einwohner*innen informiert sind, an wen sie sich im Falle eines sozialen Notfalls wenden können. Angel Luis Arracivita Amo (vgl. 2019:4-5) bringt einige Vorschläge, um den Bekanntheitsgrad der sozialen Notfall-Dienste zu verbessern, um eine größere Anerkennung dieser Profession zu bewirken und gute Arbeit als Akut-Sozialarbeiter*innen leisten zu können:

- Aufnahme der Notfälle als offizielles Feld der Sozialen Arbeit.
- Vernetzung unter den Akut-Sozialarbeiter*innen, um den Bereich der Profession zu stärken.
- Betreiben von wissenschaftlicher Forschung im Feld der Akut-Sozialarbeit.
- Verbreitung der Soziale Arbeit in Notfall-Situationen und Stärkung des Bekanntheitsgrades, z.B. durch Vorträge und Seminaren.
- Integration der professionellen Fähigkeiten von Sozialarbeiter*innen in dem Bereich der Notfälle.
- Gegenseitige Kenntnis der anderen sozialen Notfall-Dienste und Reflexion der besonderen Charakteristika jedes Teams, um so das eigene Team evaluieren und verbessern zu können.
- Auf sich selbst aufpassen, denn nur so ist es auch möglich anderen Menschen bei sozialen Notfällen helfen zu können.

Damit eine einwandfreie psychosoziale Unterstützung bei Notfällen geboten werden kann, muss auch die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Professionen, die bei Notfällen aktiv sind, funktionieren. Um das zu ermöglichen bzw. zu verbessern gehören das auf Gegenseitigkeit beruhende Verständnis und eine gemeinsame Sprache (vgl. Seynaeve 2001:16). Außerdem müssen sich die verschiedenen Professionen, die bei Notfällen zusammenarbeiten, besser koordinieren, um adäquate Hilfe leisten zu können (vgl. ebd. 2001:13).

6 Ergebnisdarstellung, Forschungsausblick, Reflexion

Folgender abschließender Teil der Arbeit befasst sich mit einer verdichteten Ergebnisdarstellung, mit dem Forschungsausblick und mit einer Reflexion des Forschungsprozesses.

6.1 Verdichtete Ergebnisdarstellung

Besonders ersichtlich ist, dass die Akut-Sozialarbeit in Spanien sehr unterschiedlich strukturiert ist. Zum einen gibt es Einrichtungen, die einen sozialen Notfall-Dienst integriert haben, zum anderen gibt es selbstständige soziale Notfall-Dienste.

Die Team-Zusammensetzung der sozialen Notfall-Dienste sind divers, im Fall von Murcia z.B. ist die lokale Polizei fester Bestandteil des Teams. Bei anderen sozialen Notfall-Diensten findet die interdisziplinäre Zusammenarbeit, unter anderem mit Feuerwehr und ärztlicher Hilfe erst am Notfallort statt.

Soziale Notfall-Dienste sind nicht überall in Spanien vorhanden. Vor allem in kleineren Städten fehlt die Infrastruktur. Ersichtlich wird, dass eine größere Verbreitung der sozialen Notfall-Dienste sinnvoll wäre, damit alle Menschen einen Zugang zu diesem Dienst haben.

Die Soziale Arbeit spielt bei sozialen Notfall-Diensten eine wichtige Rolle. Andere Professionen können die Tätigkeiten der Sozialen Arbeit nicht übernehmen, da die Sozialarbeiter*innen direkt dafür ausgebildet sind. Um allerdings bei der Akut-Sozialarbeit tätig zu sein, sind mindestens zwei Jahre Berufserfahrung von Vorteil, da dieser Bereich der Sozialen Arbeit ein herausfordernder ist, aufgrund des Leides der Menschen, mit dem man konfrontiert ist.

Insgesamt ist der Bereich der Akut-Sozialarbeit einer an dem noch viel verbessert, bzw. erweitert werden kann. Jedoch ist dies auch empfehlenswert, da eine psychosoziale Betreuung bei Notfällen eine wichtige unterstützende und begleitende Funktion hat. Menschen erhalten somit Hilfestellung, wodurch sie die Notfälle besser verarbeiten können, und nicht in weitere Notsituationen kommen.

Schlussendlich ist es ein sozialer Dienst, der für jeden Menschen in unserer Gesellschaft relevant ist, da wir zu keinem Zeitpunkt vor Notfällen jeglicher Art und Ausmaßes gewahrt sind.

6.2 Reflexion des Forschungsprozesses

Zu Beginn waren aus forschungsökonomischen Gründen 2-4 Interviews geplant. Eine theoretische Sättigung wurde bereits nach drei Interviews erreicht. Aufgrund der regionalen Unterschiede und der Diversität der sozialen Notfall-Dienste, wäre eine größere Vielzahl an Interviewpartner*innen notwendig, um die Breite und Tiefe des Forschungsthemas zu gewährleisten.

Die Expert*inneninterviews, als Erhebungsmethode, waren eine erfolgreiche und effektive Strategie, um die Forschungsfrage sowie sämtliche Unterfragen zu beantworten. Sowohl die Transkription als auch die Kodierung wurde von der Forscherin alleinig durchgeführt. Um Fehler bei diesen Schritten möglichst ausschließen zu können, fand teilweise eine Rücküberprüfung statt. Die eigenständige Transkription und die alleinige Auswertung widersprechen den Empfehlungen der qualitativen Forschung (im Sinne des konsensuellen Kodierens und der Transkription durch eine externe Person). Dies war jedoch aus forschungsökonomischen Gründen nicht umsetzbar. Sowohl die systematische Analyse der drei Interviews als auch die Auswertung der Literatur brachten in der Zusammenschau

reichhaltige und wertvolle Ergebnisse hervor, die weiteren Studien als Grundlage dienen können.

Da die Forschung im spanischen Raum stattgefunden hat, war der Großteil der Literatur spanischsprachig. Auch die Interviews wurden auf Spanisch geführt. Dies stellte für die Forscherin eine gewisse Herausforderung dar, da spanisch nicht ihre Muttersprache ist. Deshalb konnten eventuell nicht alle Informationen aus Literatur und Interviews geschöpft werden. Des Weiteren lassen sich auch Fehler, die auf der unterschiedlichen Sprache basieren, nicht vollkommen vermeiden. Um jedoch dieser Art von Bias entgegenzuwirken wurden nach der Transkription der Interviews die Interviewpartnerinnen per E-Mail mit ausstehenden Rückfragen kontaktiert.

Eine weitere Schwierigkeit hat sich aus der unübersichtlichen Informationsdarstellung über verschiedene soziale Notfall-Dienste im Internet ergeben. Manche Notfall-Dienste haben keine eigene Website, relevante Informationen fehlen oder sind nur schwer zugänglich.

Die Forschungsergebnisse wurden von der Forscherin zum Teil vorhergeahnt, jedoch ergaben sich auch neue Aspekte, die vor Forschungsbeginn nicht mitgedacht wurden.

Für die Forscherin war es sehr interessant, sich mit dem Thema der Akut-Sozialarbeit auseinanderzusetzen. Der Einstieg in die Thematik war holprig, aufgrund der wenigen wissenschaftlichen Erfahrung sowie der Komplexität des Themas. Jedoch wurde das Interesse geweckt und förderte die Lust in diesem Bereich der Sozialen Arbeit, eventuell in Spanien, tätig zu werden.

6.3 Forschungs- und Zukunftsausblick

Wie bereits im oberen Kapitel erwähnt, eröffnet vorliegende Forschungsarbeit die Möglichkeiten für weitere Studien. Vorliegende wissenschaftliche Arbeit stellt einen Einstieg in die spanische Akut-Sozialarbeit dar. Die aufgegriffenen Aspekte, besonders das Profil eines*einer Akut-Sozialarbeiter*in, die Wichtigkeit der Sozialen Arbeit als Teil in der Notfall-Versorgung und die Verbesserungen für die Akut-Sozialarbeit, kann noch tiefgreifender mittels beispielsweise qualitativer Forschung weiter untersucht werden. Ein anderer Aspekt, welcher systematisch erforscht werden kann, sind die unterschiedlichen Notfall-Dienste in ganz Spanien, z.B. wäre ein Vergleich der diversen Konzepte und Strukturen ein mögliches neues Forschungsthema. Um die Verbindung zu Österreich herzustellen, wäre auch ein Vergleich zwischen spanischen Notfall-Diensten und des AKUTteams Niederösterreichs ein interessantes Forschungsfeld.

Weitere Forschungsfragen können folgende sein: „Wie kann die Akut-Sozialarbeit am besten in soziale Notfall-Dienste integriert werden?“, „Wie kann eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Notfall-Diensten gelingen?“ sowie, „Wie kann/soll eine Ausbildung zum*r Akut-Sozialarbeiter*in aussehen?“.

Literatur

AKUTteam (o.A.): AKUTteam. Ein Service von Notruf NÖ. <https://akutteam.at/> [Zugriff: 10.07.2020]

Alfare, Martin (2006): Organisation komplexer Einsätze. In: Lueger-Schuster, Brigitte; Krüsmann, Marion; Purtscher, Katharina (Hg.In): Psychosoziale Hilfe bei Katastrophen und komplexen Schadenslagen: lessons learned. Wien:Springer Science & Buisness Media. Kapitel 3, S.71-97

Arricivita Amo, Angel Luis (2006): La intervención social (o psicosocial) en emergencias y catástrofes. In: Servicios Sociales y Política Social. Intevención Social en situaciones de Emergencia, Nummer 74, S.27-41

Arricivita Amo, Angel Luis (2013): Manual para trabajadores sociales y otros profesionales de la ayuda. Huesca: Gráficas Alós.

Arricivita Amo, Angel Luis (2019a): Manual de recursos para la gestión de la atención social. 2. Auflage. Huesca: Gráficas Alós.

Arricivita Amo, Angel Luis (2019b): Fortalezas del Trabajo Social en emergencias. Propuestas para el crecimiento profesional. Text für einen Vortrag.

Barriga Martín, Luis Alberto (2009): Aportaciones del Trabajo Social en las situaciones de emergencia y crisis: Identidad, funciones, visibilidad. In: Trabajo Social Hoy, Nummer 58, S.143-159

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (Hg.In) (2011): Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II. 3. Auflage, Bonn: Druckpartner moser – Druck und Verlag GmbH.

Enterat (2020): Habitantes de Madrid capital 2020 (datos de población). <https://www.enterat.com/actualidad/habitantes-madrid.php> [Zugriff: 12.08.2020]

Fh St. Pölten (2019): Sozialarbeit im Notfall am Beispiel Akut-Sozialarbeit und Emergency Duty Social Work. <https://www.fhstp.ac.at/de/studium-weiterbildung/soziales/soziale-arbeit-bachelor/projekte1/sozialarbeit-im-notfall-am-beispiel-akut-sozialarbeit-und-emergency-duty-social-work> [Zugriff: 24.06.2020]

Helfferrich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kuratorium für Verkehrssicherheit (2019): KfV Unfallbilanz 2018: Zahl der Unfälle in Österreich auf hohem Niveau. <https://www.kfv.at/unfallbilanz-2018/> [Zugriff: 07.07.2020]

Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (2011): Notfallpsychologie. Lehrbuch für die Praxis. Springer-Verlag.

Luiz, T. (2008): Der psychosoziale Notfall. In: Notfall + Rettungsmedizin, Ausgabe 8, S.547-551

Martín Sánchez, Javier (2009): *Ánalisis de la intervención en grandes emergencias desde el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid*. In: Trabajo Social Hoy, Nummer 58, S. 161-171

Milián Valle, Cristina; Plaxats García, María Antonia; Román Soler, Arturo; Romero García, María Isabel (2006): *La trabajadora y el trabajador social emergencista (perfil, formación, marco legal, y una experiencia de intervención en el ámbito internacional)*. In: Revista de Servicios Sociales y Política Social, Nummer 74, S. 114-133

Österreichisches Rotes Kreuz (2017): *Großeinsatz-Management. Rahmenvorschrift*.

Pantucek, Peter; Maiss, Maria (2009): *Die Aktualität des Denkens von Ilse Arlt*. Springer-Verlag.

Przyborski, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika (2009): *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. 2. Auflage, München: Oldenburg Wissenschaftsverlag GmbH

Psicosocial & Emergencias (2020): *El Proyecto Psicosocial & Emergencias. Concepto y objetivos*. <http://www.psicosocialyemergencias.com/proyecto-psicosocial-emergencias/> [Zugriff: 24.04.2020]

Psicosocial & Emergencias (2020): *Un Centro Documental de Trabajo Social en Emergencias y Catástrofes, nuevo servicio de Psicosocial & Emergencias*. <http://www.psicosocialyemergencias.com/proyecto-psicosocial-emergencias/> [Zugriff: 24.04.2020]

Psicosocial & Emergencias (2016): *S.E.M.A.S. (Servicio de Emergencia Móvil y Atención social)*. <http://www.psicosocialyemergencias.com/semas-servicio-emergencia-movil-atencion-social-murcia/> [Zugriff:19.06.2020]

Onda Regional (2020): *Murcia superaba la barrera de los 450.000 habitantes por primera vez*. <https://www.orm.es/informativos/murcia-supera-la-barrera-de-los-450-000-habitantes-por-primera-vez/> [Zugriff: 12.08.2020]

Seynaeve, G.J.R. (2001): Psycho-social support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters. Ministry of Public Health, Brüssel.

WKO (2020): Coronavirus: Situation in Spanien.
<https://www.wko.at/service/aussenwirtschaft/coronavirus-situation-in-spanien.html>
[Zugriff:21.06.2020]

Graue Literatur

Böhmer, Veronika / Redelsteiner, Christoph / Zahorka, Florian (2019): Definition Akutsozialarbeit. Unveröffentlicht.

Daten

- I1, Interview 1, geführt von Johanna Kraml mit einer Akut-Sozialarbeiterin [telefonisch], 09.04.2020, Audiodatei.
- I2, Interview 2, geführt von Johanna Kraml mit einer Akut-Sozialarbeiterin [telefonisch] 13.05.2020, Audiodatei.
- I3, Interview 3, geführt von Johanna Kraml mit eine Akut-Sozialarbeiterin [telefonisch], 25.05.2020, Audiodatei.
- T1, Transkript 1 der Aufnahme im Feld, erstellt von Johanna Kraml, April 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.
- T2, Transkript 2 der Aufnahme im Feld, erstellt von Johanna Kraml, Mai 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.
- T3, Transkript 3 der Aufnahme im Feld, erstellt von Johanna Kraml, Mai 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.
- E1, E-Mail 1 an Forscherin von Interviewpartnerin 1 zur Beantwortung von ausstehenden Fragen bzw. Unklarheiten, verfasst von Akut-Sozialarbeiterin (07.05.2020)
- E2, E-Mail 2 an Forscherin von Interviewpartnerin 3 zur Beantwortung von ausstehenden Fragen bzw. Unklarheiten, verfasst von Akut-Sozialarbeiterin (20.06.2020)

Abkürzungen

I1:	Interview 1
I2:	Interview 2
I3:	Interview 3
bzw.	beziehungsweise
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel
o.A.	ohne Angabe
et al.	et aliae
NGO	Non-Governmental Organisation
PSNV	psychosoziale Notfallversorgung

Abbildungen

Abb.1: sozialer Notfall-Dienst S.E.M.A.S, E1 2020

Abb.2: sozialer Notfall-Dienst Samur Social, BOS-Fahrezuge 2013

Abb.3: sozialer Notfall-Dienst CUESB, Psicosocial & Emergencias 2018

Abb. 4: Herausforderungen der Akut-Sozialarbeit, erstellt von Johanna Kraml, am 25.06.2020

Tabellen

Tab. 1: Gegenüberstellung der sozialen Notfall-Dienste, erstellt von Johanna Kraml, am 14.07.2020

Anhang

Datum	Portal	Suchbegriffe	Titel	Autor	Bemerkung
23.04.2020	Google.de	Trabajo social de emergencias libros	El trabajo social en situaciones de emergencia o desastre	Sandra Arito, Mónica Jacquet	Kostet 162€, finde keine Beschreibung zu dem Buch, weiß nicht, ob es eine Möglichkeit gibt an das Buch heran zu kommen oder ob es überhaupt sinnvoll wäre
23.04.2020	Google.de	Trabajo social de emergencias libros	Manual para trabajadores sociales y otros profesionales de la ayuda	Ángel Luis Arricivita Amo	Handbuch von Ángel Luis Arricivita Amo zugeschickt bekommen
23.04.2020	Google.de	Trabajo social de emergencias libros	Intervención social en situación de emergencias sociales II Servicios S. y política social	Consejo General del Trabajo Social	Keine Beschreibung gefunden
23.04.2020	Google.de	Trabajo social de emergencias libros	El trabajo social ante la emergencia del Covid-19	Consejo General del Trabajo Social	Kostenlos zum herunter laden verfügbar, eventuell
23.04.2020	Google.de	Trabajo social de emergencias libros	Intervención del Trabajo Social en emergencias (Abschlussarbeit eines Studierenden an der Universidad de Jaén)	Francisco Eulalio Aranda Merino	Online verfügbar, bezieht sich mehr auf die Fähigkeiten die ein*e Sozialarbeiter*in braucht in Notfällen, weniger um den Aufbau / Struktur der Akut-Sozialarbeit

23.04.2020	Troa.es	Trabajo social emergencia	-	-	Keine Ergebnisse
24.04.2020	http://cd o c.psi cosocial yemer gencias	Trabajo Social en emergencias	Aspectos teóricos y prácticos de la intervención social y el trabajo social en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes	Itziar Herrero Muguruz a	Generelle Konzepte, Verschiedene Arten von Krisen, (Vulkanausbruch, Kindesmisshandlung, ..), 1., 2. Und 3. Präventionsstufe
24.04.2020	http://cd o c.psi cosocial yemer gencias	Trabajo Social en emergencias	Retos, desafíos, oportunidades y dificultades de intervención social y el trabajo social en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes	Olga Rivas Izquierdo	Professionelle Verbände und Hochschulen, Notfallmanagement, Soziale Arbeit
24.04.2020	http://cd o c.psi cosocial yemer gencias	Trabajo Social en emergencias	Justificación de la intervención social y el trabajo social en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes	Ángel Luis Arricivita Amo	Katastrophen, generelle Konzepte, normativ-legislativer Rahmen, Pläne und Programme, Protokolle und Vorgehen, Soziale Arbeit
24.04.2020	http://cd o c.psi cosocial yemer gencias	Trabajo Social en emergencias	Entrevista a Ángel Luis Arricivita, trabajador social sanitario experto en Emergencias Sociales y graduado en Criminología	[Agathos]	Katastrophen (terroristische Anschläge), soziale Notfälle, Soziale Arbeit, Notfallmanagement

Ausschnitt: Leitfadeninterview:

189 Mmh. Vale.

190 [00:08:38.480] - M.

191 los feminicidios, ähhm, los desalojos preventivos, explosión de gas o la comunicación de, de, de malas
192 noticias,

193 [00:08:51.620] - Johanna

194 Sí.

195 [00:08:51.660] - M.

196 Los (unverständlich) ecológicos cuando hay una muerte,

197 [00:08:55.280] - Johanna

198 Mmh.

199 [00:08:55.280] - M.

200 todo esto sería como las emergencias y luego la urgencia sería lo que le pasa a una persona de forma
201 precipita, como precipitada, pero a nivel, mmh, como explicártelo, es como unos servicios sociales.
202 Vosotros tenéis servicios sociales básicos, no?

203 [00:09:13.700] - Johanna

204 Sí.

205 [00:09:13.940] - M.

206 Cuando una persona necesita ayuda para los, para alimentos, ayuda para la alquiler,

207 [00:09:21.100] - Johanna

208 Sí.

209 [00:09:22.280] - M.

210 Pues nosotros complementamos todos estos servicios sociales básicos cuando ellos están cerrados,

211 [00:09:30.090] - Johanna

212 Mmh, Sí.

213 [00:09:30.770] - M.

214 Y cuando no les damos como un soporte, pues si hacen dentro de un centro de servicios sociales
215 básicos, cierra, porque están de formación, nosotros descubrimos. Además, no sé, por ejemplo, si una
216 persona de golpee, su marido la pega por la tarde y Servicios Sociales está cerrado, viene a nuestros
217 centros único en toda Barcelona. Solo hay uno y atendemos toda Barcelona entera.

218 [00:09:59.230] - Johanna

219 Vale, mmh.

Ausschnitt: Offenes Kodieren:

Solo hay uno y atendemos t o d a Barcelona entera. Vale?	Akut-Sozialarbeit in Barcelona	Anzahl Aufbau	Nur – mehr Eins – mehr Sich kümmern – sich nicht kümmern Ganz Barcelona – ein Teil von Barcelona	Nur eine einzige Einrichtung der Akut-Sozialarbeit in ganz Barcelona Wiederholung → Betonung → weitere Betonung → warum die Betonung? → besonders großer Bereich der abgedeckt werden muss → Überforderung?
No y no, y nos puede venir cualquier ciudadano o llamarnos cualquier ciudadano. Esto es, las urgencias están bien,	Aktivierung der Akut-Sozialarbeit in Barcelona	Aktivierung Struktur	Uns – andere Jede*r Bürger*in – niemand Anrufen – nicht anrufen „urgencias“ – „emergencias“	Oben falsch → Bürger*innen können die Akut-Sozialarbeit direkt kontaktieren, aber nur, wenn es sich um „urgencia“ handelt
las emergencias sería más que nos tienen que activar profesionales	Aktivierung der Akut-Sozialarbeit in Barcelona	Aktivierung Struktur Unterschied	„emergencias“ – „urgencias“ Uns – andere Aktivieren – nicht aktivieren Professionelle – Unprofessionelle	Nur bei „emergencias“ können Bürger*innen die Akut-Sozialarbeit nicht aktivieren, das können nur professionelle Organisationen, wie die Polizei
Son como más catastrofes para entendernos, sabes?	Unterschied zwischen „emergencias“ und „urgencias“	Vergleich	Mehr – weniger Wie – anders	„emergencias“ sind wie Katastrophen
Es como muy diferente.	Unterschied zwischen „emergencias“ und „urgencias“	Vergleich	Sehr unterschiedlich – gleich	Worin liegen die Unterschiede? → betroffene Menschen, Stimmung, Intervention, ...
Bueno, yo creo que en realidad, como toda urgencia, es queee hay, claro que, que no y yo me comparo un poco con las urgencias sanitarias, no?	Herausforderungen der Akut-Sozialarbeit	Herausforderungen Aufgaben	Jeder Notfall – ein paar Notfälle Vergleichen – nicht vergleichen Mich – andere	Satz wird unterbrochen, erster Teil des Satzes ergibt keinen Sinn Interessanter Vergleich: Akut-Sozialarbeit wie Sanitäter*innen → vergleicht nur sie sich damit oder gibt es mehrere Kolleg*innen, die das auch so sehen?
Y de golpe en un turno, pues, de golpe hay tres personas maltratadas mas cuatro altas de hospitaal queee, que necesitan	Aufgaben der Akut-Sozialarbeit	Aufgaben Tätigkeitsbereich Anzahl	Plötzlich – langsam Drei – mehr Hilfe benötigen – allein zurecht kommen	eine Herausforderung ist, dass viele Notfälle auf einmal kommen können und alle die Aufmerksamkeit der Akut-Sozialarbeit verlangen

Eidesstaatliche Erklärung

Ich, **Johanna Kraml**, geboren am **21.08.1997** in **Altötting**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Berlin, am **14.08.2020**

Kraml Johanna