

Die Bedeutung von Wissen über die Jugoslawienkriege für die Soziale Arbeit im Pflegeheim mit Menschen aus der Region

Felix Marti, 1910406018

Bachelorarbeit

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

Datum: 28.April.2022

Version: 1

Begutachter*in: Mag.a Petra Ramsauer

Abstract

- **Ausgangslage**

Über die in der folgenden Arbeit bearbeitete Thematik ist wenig geforscht worden und es gibt im Allgemeinen wenig empirisch gesichertes Wissen über die Lebenssituation von pflegebedürftigen älteren Migrant*innen in Österreich.

- **Ziele**

Einerseits aufzeigen, welches spezifische Wissen die Sozialarbeiter*innen in Pflegeheimen über die Jugoslawienkonflikte und die aktuelle Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens im Umgang mit Menschen aus dieser Region benötigen und andererseits „Awareness“ in Österreich darüber stärken.

- **Hauptforschungsfrage**

Welches spezifische Wissen über die Jugoslawienkonflikte und die aktuelle Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens wird vonseiten der Sozialen Arbeit in Pflegeheimen benötigt?

- **Methoden**

Leitfadengestützte Expert*inneninterviews, Mixed-Methods-Ansatz, Offenes Kodieren

- **Ausgewählte Erkenntnisse**

Es sind unterschiedliche Betroffenheiten unter den Bevölkerungsgruppen vorhanden, die auf eine bestimmte Volksgruppen- und Geschlechtszugehörigkeit zurückzuführen sind. Außerdem sind die Bewohner*innen der Einrichtungen, in denen die Interviews geführt wurden, als Gastarbeiter*innen und nicht als Geflüchtete gekommen. Das vorhandene Wissen vonseiten der Sozialarbeiter*innen in Pflegeheimen sorgt für eine Sensibilisierung im Umgang mit Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien.

- **Schlüsselwörter**

Pflegeheim, Migration, Flucht, Jugoslawienkonflikte, ältere Menschen

Abstract

- **Initial position**

There is not much research and empirical secured knowledge about this topic and the current living situation of old migrants in need of care in Austria.

- **Aim**

To illustrate which specific knowledge about the Yugoslav Wars and the current situation in countries which belonged to the former Yugoslavia is needed for social workers in nursing homes to work with people from this region. And to raise awareness about this subject in Austria.

- **Main research question**

Which specific knowledge about the Yugoslav Wars and the current situation in countries of the former Yugoslavia is needed from social workers in nursing homes?

- **Methods**

Guided interview with experts, mixed-methods-research, open coding

- **Selected findings**

There are different consternations among the population groups which can be explained by the affiliation to a certain gender or ethnic group. Furthermore, the residents of the visited nursing homes came as guest workers and not as refugees to Austria. The possessed knowledge from the social workers in nursing homes raises sensitization when working with residents from the former Yugoslavia.

- **Key words**

nursing home, migration, refugees, Yugoslav Wars, old people

Inhalt

1	Einleitung	6
2	Begriffsdefinitionen	7
2.1	Über Soziale Arbeit in Pflegeheimen	7
2.2	Aufnahme in ein öffentliches Pflegeheim in Wien.....	8
2.3	Definition „ältere Menschen“	8
2.4	Definition „Migration“	8
2.5	Definition „Flucht“	9
2.6	Gastarbeiter*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien	9
2.7	Bedeutung von Beziehungsaufbau in der Sozialen Arbeit.....	10
2.8	Auflistung der Länder des ehemaligen Jugoslawiens.....	10
2.9	Auszug aus der Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens	11
2.9.1	Jugoslawien nach dem Tod Tito's.....	12
2.9.2	Streben nach Unabhängigkeit.....	12
2.9.3	Slowenienkrieg 1991.....	12
2.9.4	Kroatienkrieg 1991-1995.....	13
2.9.5	Bosnienkrieg 1992-1995	13
2.9.6	Kosovokrieg 1998-1999	14
2.9.7	Spannungen nach den Jugoslawienkriegen	15
3	Der Forschungskontext	16
3.1	Forschungsfragen	16
3.2	Vorkenntnisse und Vorannahmen.....	17
3.3	Der Zugang zum Feld	17
3.4	Stand der Forschung und Relevanz des Themas.....	17
4	Forschungsprozess	18
4.1	Auswahl der Untersuchungspersonen	18
4.2	Auswahl der Datenerhebungsmethode.....	19
4.3	Auswahl der Datenauswertungsmethode	19
4.4	Mixed-Methods-Ansatz	20
5	Darstellung der Forschungsergebnisse	20
5.1	Häufigkeit von Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Pflegeheimen.....	21
5.2	Sind die Bewohner*innen in Pflegeheimen als Gastarbeiter*innen oder als Geflüchtete gekommen?	21
5.3	Schwierigkeiten in der Beratung mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien.....	22
5.4	Vorsichtsmaßnahmen der Pflegeheime in Bezug auf eventuelle Spannungen unter den Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien	22
5.5	Bedeutung von Wissen über die Konflikte und die Herkunftsländer in der Beratung	23
5.6	Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien in der Pflege und in der Reinigung	24
5.7	Unterschiedliche Betroffenheiten unter ehemaligen Jugoslaw*innen	25

5.8	Verhaltensmuster der Bewohner*innen, die auf Kriegserlebnisse zurückgeführt werden könnten	25
5.9	Integration von Wissen über die Jugoslawienkonflikte im Studium „Soziale Arbeit“	25
6	Interpretation der Ergebnisse	26
6.1	Häufigkeit von Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Pflegeheimen.....	26
6.2	Sind die Bewohner*innen in Pflegeheimen als Gastarbeiter*innen oder als Geflüchtete gekommen?	27
6.3	Schwierigkeiten in der Beratung mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien.....	28
6.4	Vorsichtsmaßnahmen der Pflegeheime in Bezug auf eventuelle Spannungen unter den Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien	28
6.5	Bedeutung von Wissen über die Konflikte und die Herkunftsländer in der Beratung	29
6.6	Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien in der Pflege und in der Reinigung	29
6.7	Unterschiedliche Betroffenheiten unter ehemaligen Jugoslaw*innen	30
6.8	Verhaltensmuster der Bewohner*innen, die auf Kriegserlebnisse zurückgeführt werden könnten	30
6.9	Integration von Wissen über die Jugoslawienkonflikte im Studium „Soziale Arbeit“	31
7	Fazit	31
8	Forschungsausblick.....	35
9	Literatur	36
10	Daten.....	38
11	Abbildungen.....	39
12	Anhang	40

1 Einleitung

Bei der erforschten Thematik dieser Bachelorarbeit handelt es sich um ein kaum beachtetes Phänomen, welches jedoch in Zukunft mehr und mehr Relevanz erhalten wird. Diese These wird darauf gestützt, dass bei den Recherchen kaum Forschungsarbeiten gefunden wurden, die sich damit beschäftigen. Und die zunehmende Bedeutung liegt darin, dass sehr viele Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Österreich leben und besonders jene Menschen, die aktiv an den Kriegen in den 90-er Jahren beteiligt waren, zunehmend ein Alter erreichen, indem sie potentielle Bewohner*innen in einem Pflegeheim werden.

Im Rahmen dieser Forschungsarbeit wird der Hauptforschungsfrage nachgegangen, welches spezifische Wissen über die Jugoslawienkriege und die aktuelle Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens vonseiten der Sozialen Arbeit in Pflegeheimen im Umgang mit Bewohner*innen aus dieser Region benötigt wird. Das Ziel der Forschung ist es, die oben genannte Hauptforschungsfrage zu beantworten. Zusätzlich dazu wurden drei Unterforschungsfragen formuliert, welche aus dem generierten Datenmaterial resultierten und eine Ergänzung zur Hauptfragestellung darstellen. Außerdem soll die „Awareness“ über dieses Thema in Österreich gestärkt werden.

Das Datenmaterial wurde anhand von vier leitfadengestützten Expert*inneninterviews hervorgebracht und im Anschluss daran mit der Methode des offenen Kodierens ausgewertet. Dabei wurde darauf geachtet, dass alle vier Interviewpartner*innen in Pflegeheimen tätig sind und drei davon sind ausgebildete Sozialarbeiter*innen. Außerdem wurde in der Arbeit mit dem „Mixed-Methods-Ansatz“ gearbeitet, um eine umfassendere Betrachtung zu ermöglichen, da die ausgewählte Thematik kaum beforscht wurde.

In dieser Arbeit werden zunächst zentrale Begriffe, wie Migration und Flucht definiert. Außerdem wird ein Auszug aus der Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens skizziert, wobei besonders die Jahre von 1991-1999 im Vordergrund stehen, da in dieser Zeitspanne die Jugoslawienkriege herrschten. Im Anschluss an dieses Kapitel folgt eine ausführlichere Beschreibung des Forschungskontextes und daraufhin wird im Folgekapiel der Forschungsprozess erläutert. Im fünften Kapitel der Arbeit werden die zentralen Ergebnisse aus den Interviews zusammengefasst und präsentiert. Anschließend findet im sechsten Kapitel eine Interpretation dieser Erkenntnisse statt. Die Interpretationen der erlangten Erkenntnisse werden zusätzlich von Fachliteratur gestützt und in Kontext gesetzt, um möglichst zielsichere Angaben zu machen. Abgerundet wird die Arbeit mit einem abschließenden Fazit, in dem die Forschungsfragen beantwortet werden. Zusätzlich dazu erfolgt ein kurzer Forschungsausblick, da es in Bezug auf die aktuelle Situation in der Ukraine und den daraus resultierenden Migrationsbewegungen dringend notwendig ist, mehr über die Situation von älteren Migrant*innen in Erfahrung zu bringen.

2 Begriffsdefinitionen

2.1 Über Soziale Arbeit in Pflegeheimen

In dem folgenden Absatz wird auf die Tätigkeiten von Sozialarbeiter*innen in Pflegeheimen eingegangen. Die gelisteten Aufgaben stützen sich auf ein Dokument, das mir dankenswerterweise von einer Interviewpartnerin zugesandt wurde. Dieses Schriftstück wurde von zwei Sozialarbeiter*innen verfasst, die in einem Pflegekrankenhaus arbeiten. Da dies eine Niederschrift einer bestimmten Organisation ist, kann es durchaus sein, dass die Aufgabenbereiche bei anderen Träger*innen im Gesundheitsbereich davon abweichen.

Aufgaben:

- **Sozialberatung:** Erkennung der Ressourcen von Bewohner*innen und Unterstützung in ihrer Lebenswelt; Ermöglichung von sozialen Kontakten und Integration im neuen sozialen Umfeld; Gespräche zur Entlastung der Bewohner*innen und Beratung der Angehörigen; Angebot von Sprechstunden zum Austausch mit Bewohner*innen und Angehörigen; Unterstützung bei Fragen zur Versicherung; Entlassungsmanagement; Organisation von Urlaubsaufenthalten; Bewohner*innen bei Äußerung und Verwirklichung der letzten Wünsche helfen;
- **Information zur Erwachsenenvertretung & Patientenverfügung:** Organisation von Informationsmaterial und interdisziplinären Absprachen; Aufnahme von Kontakt zum Vertretungsnetz und Notar*innen
- **Anregungen einer gerichtlichen Erwachsenenvertretung und Kontakte zu Erwachsenenvertreter*innen:** Rücksprache im interdisziplinären Team; Vereinbarungen zu Depotkontoregelungen; Weitergabe der Wünsche von Bewohner*innen an Erwachsenenvertretung;
- **Antragstellungen:** Hilfe bei Antragstellungen wie z.B: Pflegegeld, Rezeptgebührenbefreiung; interdisziplinärer Austausch mit Mitarbeiter*innen der Pflege; Abklärung von Anfragen der Angehörigen;
- **Hilfestellung bei finanziellen und administrativen Angelegenheiten:** Erklärung von FSW-Rechnungen; Erstellung eines Finanzplans; Regelung von Schulden und Ratenzahlungen; Hilfestellung bei Einteilung der Ausgaben; Hilfe beim Verfassen von Briefen; bei Bedarf Unterstützung bei Erledigung von Einkäufen, Bank- und Behördenwege
- **Abwicklung der Tätigkeiten im Rahmen der Bewohner*innenservicestelle:** Entgegennahme von Wünsche, Anregungen und Beschwerden der Bewohner*innen und ihren Angehörigen; Setzung von Interventionen; Durchführung der strukturierten Bewohner*innenbefragung nach den ersten 6-8 Wochen; Weitergabe von Informationen zu Patient*innenrechten; Austausch mit der Patient*innenanwaltschaft
- **Rechtliche Beratung:** Unterstützung bei Erstellung eines Testaments; Herstellung von Kontakt zu einem*r Rechtsberater*in; Information über gesetzliche Vertretungen
- **In der Vertretungsregelung:** Ehrenamtskoordination

- **Veranstaltungen organisieren** (vgl. Krenn-Steurer / Mayerhofer 2020)

„Vorrangiges Ziel Sozialer Arbeit mit älteren Menschen ist es, Exklusion aus gesellschaftlichen Funktionssystemen zu verhindern und Inklusion zu fördern. Insbesondere für ältere Menschen mit physischen, kognitiven und/oder finanziellen Einschränkungen und deren Angehörige besteht ein erhöhtes Risiko, in soziale Problemlagen oder Lebensübergangskrisen zu geraten. Diese haben meist multifaktorielle Ursachen, deren Bearbeitung die Einbindung sowohl auf der individuellen als auch strukturellen Ebene erfordert.“ (ogsa 2017)

2.2 Aufnahme in ein öffentliches Pflegeheim in Wien

In diesem Absatz wird die Aufnahme in eine Pflegeeinrichtung der Stadt Wien erläutert. Anmeldungen für einen Platz in einer Einrichtung erfolgen ausschließlich über den Fonds Soziales Wien (FSW). (vgl. Wiener Gesundheitsverbund 2022) Für eine erfolgreiche Zuweisung in ein Pflegeheim müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

- „Einverständnis der pflegebedürftigen Person
- Förderungsbewilligung des Fonds Soziales Wien
- Betreuung durch ambulante Dienste nicht ausreichend
- Chronische Erkrankungen, die ärztliche Betreuung und besondere Pflege erfordern“ (Wiener Gesundheitsverbund 2022)

2.3 Definition „ältere Menschen“

Da der Begriff „ältere Menschen“ eine zentrale Rolle in dieser Forschungsarbeit spielt, wird dieser in dem folgenden Absatz definiert. In der Fachliteratur existieren viele verschiedene Ansätze, wie der Altersbegriff verwendet werden soll. In dieser Arbeit wird auf die Definition der „World Health Organization (WHO)“ zurückgegriffen, da die „WHO“ den meisten Menschen bekannt ist.

Die „WHO“ teilt das Lebensalter in die folgenden fünf Kategorien ein:

- „Übergang ins Alter: 60-bis 65-jährige
- Junge Alte: 60-bis 74-jährige
- Betagte und Hochbetagte: 75- bis 89-jährige
- Höchstbetagte: 90- bis 99-jährige
- Langlebige: 100-Jährige und älter.“ (Thiele 2020)

2.4 Definition „Migration“

Da es sich bei vielen „älteren Menschen“, die aus dem ehemaligen Jugoslawien nach Österreich gekommen sind um Gastarbeiter*innen handelt, wird der Begriff der Migration genauer erläutert.

Die Migration zeichnet sich dadurch aus, dass sich Menschen innerhalb eines Landes oder über die Staatsgrenzen hinaus an einen anderen Ort begeben. Als Migrant*innen gelten sowohl geflüchtete Menschen als auch freiwillige Auswanderer*innen. Jedoch wird als „Migration“ zumeist die Situation beschrieben, in der Menschen freiwillig ihr Heimatland verlassen, um ihre Lebensumstände zu verbessern. (vgl. BR 2020)

2.5 Definition „Flucht“

Da damals nach Ausbruch der Jugoslawienkriege einige Menschen nach Österreich geflohen sind, wird hier der Begriff der „Flucht“ erläutert.

„Flucht: Bei der Flucht handelt es sich um eine Form der Migration, bei der Menschen vor bewaffneten Konflikten oder Verfolgung fliehen. Die Genfer Flüchtlingskonvention definiert sie als Menschen, die „aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung“ ihre Heimat verlassen.“ (Welthungerhilfe o.A.)

2.6 Gastarbeiter*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien

In den Interviews erzählten die Gesprächspartner*innen, dass die meisten Bewohner*innen der Pflegeheime, die aus dem ehemaligen Jugoslawien stammen, damals als Gastarbeiter*innen nach Österreich gekommen sind. Daher wird hier nun kurz auf die Geschichte der Gastarbeiter*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien eingegangen. In dieser Arbeit wird der Begriff Gastarbeiter*in verwendet und nicht Arbeitsmigrant*in, da der Begriff Gastarbeiter*in unter der allgemeinen Bevölkerung weitaus bekannter ist und sich viele Österreicher*innen mehr darunter vorstellen können, da dies damals im Zuge der Gastarbeiter*innenbewegung der gängige Terminus war. Außerdem sprachen auch alle Interviewpartnerinnen im Zuge ihrer Ausführungen von Gastarbeiter*innen.

Aufgrund der Hochkonjunktur und der Vollbeschäftigung beschloss der Gewerkschaftsbund und die Wirtschaftskammer im Jahr 1961 das Raab-Olah-Abkommen, das eine Vereinfachung der Beschäftigung von ausländischen Arbeitnehmer*innen zur Folge hatte. Diese Kontingentvereinbarungen mussten jedoch von Anwerbeabkommen mit einzelnen Staaten gestützt werden, um genügend Arbeitskräfte nach Österreich zu holen. Daher einigte sich man im Jahr 1966 mit dem damaligen Jugoslawien auf ein solches Anwerbeabkommen. Im Jahr 1974 wurde die Zahl ausländischer Arbeitnehmer*innen eingefriert. Dies kann man auf wirtschaftliche und gesellschaftspolitische Gründe zurückführen. Als einem Viertel der ausländischen Arbeitskräfte die Aufenthalts- und Arbeitsbewilligungen entzogen wurden, kam es gleichzeitig zu einer Verstetigung des Aufenthalts und zu einem verstärkten Familiennachzug. (vgl. Rupnow o.A.) Im Zuge dieser Vereinbarung startete eine noch nie dagewesene Arbeitsmigration, die alle ehemaligen jugoslawischen Staaten und Österreich bis heute noch stark prägen sollte. Diese Massmigration führte dazu, dass Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien, einen großen Teil der nicht-deutschsprachigen Bevölkerungsgruppe mit Migrationshintergrund ausmachen. (vgl. Adamovic 2016)

Im Jahr 2020 lebten laut Statistik Austria rund 556.000 Menschen mit einem Migrationshintergrund aus dem ehemaligen Jugoslawien in Österreich. Davon sind circa 384.000 Zuwanderer*innen der ersten Generation und 172.000 welche der zweiten Generation. Zu diesen Einwanderer*innen zählen jedoch nicht Menschen aus Slowenien und Kroatien, da diese zu den EU-Staaten gehören und in dieser Statistik nicht explizit angeführt werden. (vgl. Statistik Austria 2021)

2.7 Bedeutung von Beziehungsaufbau in der Sozialen Arbeit

Da das Aufbauen einer Beziehung zu den Bewohner*innen einen ganz wesentlichen Anteil der Arbeit in Pflegeheimen und generell in der Sozialen Arbeit darstellt, wird nun ausgeführt, warum der Beziehungsaufbau so essentiell in der täglichen Arbeit eines*iner Sozialarbeiter*in ist. Diese Annahme, dass der Beziehungsaufbau in der Arbeit mit älteren Menschen in Pflegeeinrichtungen so wichtig ist, bestätigt sich in den oben angeführten Aufgaben der Sozialen Arbeit in einem Pflegekrankenhaus.

Der Aufbau einer Beziehung allein ist kein hinreichender, aber ein wesentlicher Faktor für eine erfolgreiche Betreuung und Beratung. Die Gestaltung einer Beziehung ist eine langfristige Aufgabe, die über den gesamten Verlauf hinweg läuft. Eine gute Arbeitsbeziehung zeichnet sich durch Wertschätzung, Respekt, Verständnis, Gemeinsamkeit, Übereinkunft und durch Vertrauen aus. (vgl. Mayer 2019: 19-21)

In der Sozialen Arbeit gibt es Faktoren, die die Gestaltung einer Beziehung erschweren können. (vgl. ebd.: 52)

„Zu diesen Aspekte gehören:

- Doppeltes Mandat: Hilfe und Kontrolle gleichzeitig
- Klient*innen mit schwierigen Beziehungserfahrungen
- Zwangskontext: Unterschiedliche Ziele und Widerstand
- Alltagsnähe und Nähe-Distanz-Problematik
- Ökonomisierung: Alles muss schneller gehen“ (ebd.: 62)

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es für eine persönliche Veränderung Zuwendung, Verständnis, Akzeptanz und Vertrauen benötigt. Eine Beziehung stützt sich auf Vertrauen und für die Gestaltung dieser werden fachliches Können und persönliche Präsenz benötigt. Das heißt, dass man als Person erkennbar sein muss und sich nicht hinter Aufträgen und Strategien versteckt, da man dadurch persönliche Reaktionen provozieren kann. (vgl. ebd.: 60-64)

„Herbert Stadler: „Beziehung ist nicht alles, aber ohne Beziehung ist alles nichts“ “ (ebd.: 60)

2.8 Auflistung der Länder des ehemaligen Jugoslawiens

In diesem Absatz werden die Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens angeführt.

- Serbien
- Slowenien
- Kroatien
- Bosnien und Herzegowina
- Montenegro
- Nordmazedonien
- Kosovo (vgl. Brey 2021)



Abbildung 1: Das ehemalige Jugoslawien im Jahr 1981

2.9 Auszug aus der Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens

Da die Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens sehr weit zurückgeht und äußerst vielfältig ist, wird in dieser Bachelorarbeit lediglich die Zeit von 1980 bis 2021 beleuchtet und von dieser Zeitspanne werden mehrheitlich die Jahre von 1991 bis 1999 näher erläutert, da hier die Kriege herrschten. Eine umfassendere Auseinandersetzung mit der Historie des ehemaligen Jugoslawiens würde den Rahmen dieser Forschungsarbeit sprengen.

2.9.1 Jugoslawien nach dem Tod Tito's

Als Tito im Jahr 1980 in hohem Alter verstorben war, hinterließ er ein Vakuum, welches nationalistische Politiker*innen und religiöse Führer*innen versuchten zu füllen, da dem Vielvölkerstaat die wichtigste Integrationsfigur abhanden gekommen war. Die wirtschaftliche Lage verschlechterte sich in dieser Zeit und daraus folgte eine Identitäts- und Sinnsuche. (vgl. Calic 2017)

Ausgehend von der Wirtschaftskrise entwickelte sich eine Staatskrise, die zu einem Konflikt innerhalb der Einheitspartei, dem Bund der Kommunisten Jugoslawiens, führte. Da sich die Partei nicht über Reformen einigen konnte, löste sich diese mit Anfang 1990 auf und daraus resultierte ein Einsturz der gesamtstaatlichen Institutionen, des gemeinsamen Wirtschaftsraums, der Medien und des Sicherheitsapparats. (vgl. ebd.: 2017)

Die Mehrparteienwahlen 1990/91 mündeten in einer ethnischen Aufteilung der politischen Landschaft und in nationalistischen Polarisierungen, die von den politischen Akteur*innen durch patriotische Parolen herbeigeführt wurden. Aufgrund der nationalistischen Ausrichtungen und der fehlenden Kompromissbereitschaft der neuen Republikführungen wurde die jugoslawische Bundespolitik ohnmächtig, da das Prinzip der kollektiven Führung Einstimmigkeit verlangt. (vgl. ebd.: 2017)

2.9.2 Streben nach Unabhängigkeit

Während Slowenien und Kroatien ihre Unabhängigkeit vorbereiteten, um Demokratisierung, Marktwirtschaft und die Anknüpfung an die Europäische Gemeinschaft zu forcieren, wollte Belgrad den Vielvölkerstaat oder zumindest die von Serben*innen bewohnten Gebiete durch Zentralisierung aufrecht erhalten. Daher riefen die kroatischen und bosnischen Serben*innen die Serbische Republik Krajina in Kroatien und die Republika Srpska in Bosnien-Herzegowina ins Leben, die weiterhin zu Jugoslawien gehören wollten. (vgl. ebd.: 2017)

Am 25. Juni 1991 verkündeten Slowenien und Kroatien ihre Unabhängigkeit, woraufhin auch die Parlamente Bosnien-Herzegowinas und Mazedoniens für die Unabhängigkeit stimmten. Währenddessen schlossen sich Serbien und Montenegro zur „Bundesrepublik Jugoslawien“ zusammen. (vgl. ebd.: 2017)

2.9.3 Slowenienkrieg 1991

Im Anschluss an die Unabhängigkeitserklärung Sloweniens erlangten die slowenischen Streitkräfte die Kontrolle der Grenzen. Daraufhin begann am 27. Juni der sogenannte „Zehntagekrieg“, welcher im Verhältnis zu den noch folgenden Kriegen relativ wenige Tote einforderte. Den slowenischen Kämpfer*innen gelang es den Angriffen der jugoslawischen Volksarmee Stand zu halten und da in Slowenien wenige Serben*innen, Bosnier*innen und Kroaten*innen lebten, war das Konfliktpotenzial geringer als in den anderen Jugoslawienkriegen. Daher nahm der Krieg am 7. Juli mit der Abmachung eines Waffenstillstandes sein Ende. Der errungene Frieden wurde im Brioni-Abkommen bewahrt,

das die Beendigung der Kämpfe und den Abzug der Jugoslawischen Volksarmee vom Land der Slowenen*innen festlegte. (vgl. Ipb: o.A.)

2.9.4 Kroatienkrieg 1991-1995

Der Kroatienkrieg startete ebenfalls im Jahr 1991 und endete erst 1995. Zum Zeitpunkt der Abstimmung, die die Loslösung Kroatiens von Jugoslawien besiegelte, machten in Kroatien lebende Serben*innen rund 12 Prozent der Bevölkerung Kroatiens aus. Die Serben*innen nahmen nicht an der Wahl teil und versuchten das Streben nach Unabhängigkeit zu verhindern, da sie in der neuen Verfassung Kroatiens keine Erwähnung mehr fanden. Im Verlauf des Jahres 1991 gab es mehrere Kämpfe, die in Vukovar und Dubrovnik ihren Höhepunkt fanden. Im November des Jahres 1991 verübte die Jugoslawische Volksarmee im Ort Skabrnja nahe Zadar ein Massaker an den dort lebenden Menschen, welches 82 Bewohner*innen das Leben kostete. Die Kämpfe verliefen lange sehr ausgeglichen und Ende 1991 gründeten Serben*innen in Kroatien, aus Angst vor einem drohenden Verlust der Legitimität, die „Republik Serbische Krajina“ kurz PCK/RSK. Damit wollten sie den völkerrechtlichen Status Serbiens am Leben halten und die eroberten Gebiete an den restlichen Teil Jugoslawiens anschließen. Die RSK umfasste rund ein Drittel des kroatischen Staatsgebietes und den kroatischen Truppen gelang es bei regelmäßigen Gegenstößen kleinere Flächen wieder unter ihre Kontrolle zu bringen. Erst im August des Jahres 1995 konnte die kroatische Armee in einer großen Operation das von Serben*innen besetzte Gebiet wieder zurückerobern. Im Zuge dieser Rückeroberung wurden an die 200.000 Serben*innen vertrieben. Die kroatischen Generäle, die für die Mission verantwortlich waren, wurden aufgrund von begangenen Kriegsverbrechen verurteilt. Im Jahr 2012 wurde die Anklage vom UN-Kriegsverbrechertribunal aufgehoben, da die Militäraktion laut dem Urteil im Sinne der Selbstverteidigung gesetzmäßig gewesen sei. (vgl. ebd.: o.A.)

2.9.5 Bosnienkrieg 1992-1995

In Bosnien und Herzegowina lebten so viele unterschiedliche Volksgruppen wie nirgendwo sonst in Jugoslawien, was die Befriedigung der verschiedenen Interessen aller erschwerte. Die meist muslimischen Bosniak*innen, die den größten Teil der Bevölkerung ausmachten, wollten einen unabhängigen Staat bilden, während die Serben*innen, die rund einem Drittel der Population entsprachen, in der jugoslawischen Föderation verbleiben wollten. Die im westlichen Teil lebenden Kroaten*innen, welche die kleinste Gruppe darstellten, wollten dem neuen kroatischen Staat beitreten. Nachdem der Krieg in Kroatien begann, nahmen auch die Spannungen in Bosnien und Herzegowina zu. Letztendlich mündete dies im Jahr 1992 im Bosnienkrieg, der bis 1995 anhielt und rund 100.000 Menschen das Leben kostete und somit als der schrecklichste unter den Jugoslawienkriegen gilt. (vgl. ebd.: o.A.)

Die in Bosnien lebenden Serben*innen gründeten am 9. Jänner 1992 die „Serbische Republik Bosnien-Herzegowina“, da sie Angst hatten in dem neuen bosnischen Staat von der bosniakischen Mehrheit unterdrückt zu werden. Im Anschluss daran wurde am 1. März 1992 ein Referendum abgehalten, in dem 99,4 Prozent der Wähler*innen sich für die Unabhängigkeit aussprachen. Dieses hohe Ergebnis war auch auf den Boykott der in Bosnien

lebenden Serben*innen zurückzuführen. Zwei Tage darauf am 3.März 1992 erklärte die „Republik Bosnien und Herzegowina“ ihre Unabhängigkeit von der „Sozialistisch Föderativen Republik Jugoslawiens“ und in Folge dessen wurde die Unabhängigkeitserklärung von der Europäischen Union und den Vereinigten Staaten von Amerika anerkannt. Diese Vorkommnisse führten zu einer militärischen Eskalation zwischen den beiden Konfliktparteien. Bei der Belagerung von Sarajevo durch serbische Streitkräfte starben etwa 11.500 Menschen und bei den bewaffneten Auseinandersetzungen begingen alle Kriegsparteien schreckliche Kriegsverbrechen, die im Massaker von Srebrenica ihren traurigen Höhepunkt fanden. In der Stadt Srebrenica, die nahe zur Grenze Serbiens liegt, wurden nach der Eroberung durch serbische Truppen rund 8.000 muslimische Männer systematisch erschossen. Diese Aktion ist bis heute der schlimmste Völkermord in Europa seit dem Zweiten Weltkrieg. (vgl.ebd.: o.A.) Trotz eines Eingriffs der NATO im Jahr 1994 setzte sich der Krieg unerbittlich fort. Erst gegen Ende 1995 zeigten sich die Kriegsparteien aufgrund zunehmender Müdigkeit und wachsendem internationalen Druck kompromissbereit, Verhandlungen über eine Beendigung der Kampfhandlungen zu führen. Letztendlich gelang es dank dem Abkommen von Dayton, welches im Dezember 1995 in Paris unterzeichnet wurde, den Krieg zu stoppen. Der Friedensplan legte die Schaffung eines multiethnischen Staates Bosnien-Herzegowina aus zwei Teilstaaten in anerkannten Grenzen – die Bosniakisch-Kroatische Föderation und die Serbische Republik- fest. Außerdem soll das Land von einer demokratisch gewählten Regierung geführt werden. (vgl. ebd.: o.A.)

„Im Bosnienkrieg, der von 1992 bis 1995 andauerte, wurden dem Europarat zufolge 20.000 Frauen Opfer sexueller Gewalt und Folter. Die meisten der Täter waren bosnisch-serbische und serbische Soldaten, die meisten der Opfer muslimische Bosnierinnen. Von Tag eins des Krieges an wurden so viele Frauen wie möglich so oft wie möglich vergewaltigt, in Einzel-, Gruppen und Dauervergewaltigungen, wie Human Rights Watch die Verbrechen klassifizierte. Im Juni 2001 deklarierte der Internationale Strafgerichtshof in Den Haag Vergewaltigung im Krieg als Kriegstaktik und Verbrechen gegen die Menschlichkeit.“ (Herpell 2013)

2.9.6 Kosovokrieg 1998-1999

Die Teilrepublik Serbien gliederte sich 1998 in die beiden autonomen Provinzen Kosovo und Wojwodina, die über begrenzte Selbstverwaltungsrechte verfügten. In der serbischen Provinz Kosovo strebten die dort lebenden Kosovoalbaner*innen, die rund 80 Prozent der Bevölkerung ausmachten und aus beinahe allen Behörden verdrängt wurden, nach der Unabhängigkeit. Im Sommer des Jahres 1998 eroberte die Kosovo-Befreiungsarmee UCK ein Drittel des Kosovo. Daraufhin schlug die jugoslawische Armee mit aller Härte zurück und es entwickelte sich ein Bürgerkrieg mit tausenden von Toten. Nachdem es nicht gelang einen Waffenstillstand einzuhalten, schritt die NATO am 24.März 1999 in den Krieg ein und sie begann das Gebiet mit Luftanschlägen zu bombardieren. Dies kann man als einen Krieg der NATO bezeichnen und nicht nur als Operation, da der Einsatz ohne UNO-Mandat vollzogen wurde. Dieses ist gemäß der Vereinbarungen nur dann angebracht, wenn ein Mitgliedsland attackiert wird und damit der Bündnisfall der NATO in Kraft tritt. Aufgrund des NATO-Kampfeinsatzes verloren rund 12.000 – 15.000 Menschen, darunter rund 500 Zivillist*innen, bis zum 12. Juni 1999 ihr Leben. Völkerrechtlich gesehen ist die NATO-Intervention bis hin zum heutigen Tage nicht unumstritten. Schließlich stimmten die Serben*innen im Juni 1999 dem Friedensplan der

Vereinten Nationen zu und zogen die Truppen aus dem Kosovo ab, der bis heute von UN-Truppen bewacht wird. Im Jahr 2008 verkündete das kosovarische Parlament die Geburt der unabhängigen Republik Kosovo, die von 115 der 193 Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen anerkannt wurde. (vgl. Ipb: o.A.)

2.9.7 Spannungen nach den Jugoslawienkriegen

Das UN-Kriegsverbrechertribunal in Den Haag, welches das erste internationale Gericht seit den Nürnberger Prozessen war, wollte eine Aussöhnung der Kriegsparteien erreichen. Dieses Ziel wurde jedoch in den 28 Jahren seiner Existenz nicht erfüllt. (vgl. Brey 2021)

„Die Bilanz des Internationalen Strafgerichtshofs für das ehemalige Jugoslawien (ICTY), der 1993 vom UN-Sicherheitsrat ins Leben gerufen worden war und nach den Urteilen vom 30.06.2021 nun seine Arbeit einstellt, liest sich eindrücklich: 161 Personen wurden wegen schwerster Kriegsverbrechen zwischen 1991 und 1999 in Kroatien, Bosnien und Herzegowina und Kosovo angeklagt. 93 von ihnen wurden verurteilt, 18 Angeklagte freigesprochen.“ (ebd.: 2021)

Die letzten Verurteilten waren der serbische Ex-General Ratko Mladic und sein politischer Vertrauter Radovan Karadzic, die beide zu einer lebenslangen Gefängnisstrafe verurteilt wurden. Laut dem Urteil handelte es sich bei den beiden um die Führer einer „kriminellen Vereinigung“, die grausamste Kriegsverbrechen serbischer Einheiten in Auftrag gegeben hatten. (vgl. ebd.: 2021)

Obwohl in Den Haag Meilensteine für weitere internationale Gerichte gesetzt wurden und eine teilweise objektive Geschichtsschreibung erreicht wurde, bemängeln Kritiker*innen, dass lediglich die führenden Köpfe der Militärapparate vorgeladen wurden. Die überwältigende Mehrheit der Täter*innen, die für schwere Kriegsverbrechen verantwortlich waren, wurde nie verurteilt. Daher leben in Srebrenica Täter*innen und Opfer bis heute gemeinsam in derselben Stadt, da die heimische Justiz beinahe jeden Prozess für dieses Kriegsverbrechen verhindert. Ein weiterer Kritikpunkt ist die Tatsache, dass Hauptbeschuldigte wie Mladic und Karadzic erst 15 beziehungsweise 12 Jahre nach ihrer Vorladung verhaftet wurden. Und es gab auch Urteile, die mit Verwunderung betrachtet wurden, wie dies des früheren kroatischen Generals Gotovina, der zunächst für schwerste Kriegsverbrechen zu 24 Jahren Haft verurteilt wurde, um ein Jahr darauf im Berufungsverfahren freigesprochen zu werden. Als großer Misserfolg gilt der Tod des serbischen Ex-Präsidenten Slobodan Milosevic, der vor seinem Urteil in der Zelle des Tribunals an einem Herzinfarkt verstarb. (vgl. ebd.: 2021)

Trotz aller Erfolge, die das Gericht erzielt hatte, konnte eine Aussöhnung der Kriegsparteien nicht erzielt werden. In den Nachfolgestaaten Jugoslawiens sind alte Kriegspropaganda und nationalistische Ressentiments allgegenwärtig. So sind antiserbische Gesänge in kroatischen Fußballstadien Normalität. Und auch die kroatische Fußballnationalmannschaft feierte nach der WM 2018 mit dem ultra-nationalistischen Sänger Thompson. Außerdem häufen sich in Kroatien schlimmste Graffitis und tätliche Angriffe auf Serben*innen. Und in Serbien erhebt die derzeitige politische Führung wieder Ansprüche auf Bosnien und Herzegowina und Montenegro, um die alte Idee eines Großserbiens zu verwirklichen. (vgl. ebd.: 2021)

„Ähnlich wie vor dem Ausbruch der Jugoslawienkriege ist die selbst gewählte nationale Opferrolle erneut überall in Mode gekommen. Das diene zur Homogenisierung der

verschiedenen Völker, sagt die Belgrader Historikerin Dubravka Stojanovic: "Dieses kollektive Gefühl ist die beste psychologische Grundlage für Aggression, die als Selbstverteidigung dargestellt wird. Denn ein Opfer kann kein Angreifer sein." " (ebd.: 2021)

In den Schulbüchern werden wieder die alten Stereotypen gelehrt, die aussagen, dass die feindlichen Nachbarländer ihr Gebiet erweitern wollen, wogegen man sich schützen musste. Im Schulunterricht wird dadurch das Bild manifestiert, dass die Verbrechen ausschließlich von den Gegner*innen verübt wurden. Eine große Rolle in dieser gegenseitigen Aufhetzung spielen auch die Boulevardmedien. So bezeichnete eine Belgrader Boulevardzeitung das Urteil gegen Mladic als großes Unrecht, das ohne einen konkreten Beweis gefällt wurde. Und in Kroatien werden ehemalige Generäle als Volkshelden gefeiert. (vgl. ebd.: 2021)

Für eine Versöhnung müsste besonders die Zivilgesellschaft aktiviert werden und die Medien dürften nicht mehr unter dem Einfluss der herrschenden politischen Eliten stehen, da diese die Bevölkerung wie in den dunkelsten Zeiten der Kriege gegeneinander aufhetzen. (vgl. ebd.: 2021)

3 Der Forschungskontext

Dieses Kapitel dient der Darstellung des Forschungskontextes. Die bearbeiteten Forschungsfragen werden hier präsentiert, ebenso wie meine Vorerkenntnisse und Vorannahmen. Darüber hinaus wird die Relevanz des Themas mitsamt dem jetzigen Stand der Forschung dargestellt. Außerdem wird mein Zugang zum Feld inklusive einer kurzen Erwähnung der Einrichtungen, in denen die Interviewpartner*innen arbeiten, präsentiert.

3.1 Forschungsfragen

Gemäß meinem gesetzten Schwerpunkt lautet die Hauptforschungsfrage folgendermaßen:

- Welches spezifische Wissen über die Jugoslawienkonflikte und die aktuelle Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens wird vonseiten der Sozialen Arbeit in Pflegeheimen benötigt?

Zusätzlich zu der oben genannten Hauptfragestellung sollen jene Aspekte genauer beleuchtet werden, die als folgende Unterforschungsfragen formuliert wurden:

1. Welche Unterschiede in den Betroffenheiten bezüglich Geschlechts- und Volksgruppenzugehörigkeit können unter Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien vorliegen?
2. Welche Verhaltensmuster der Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien können auf Kriegserlebnisse zurückzuführen sein?
3. Gibt es besondere Gründe, die mit der Konflikterfahrung zu tun haben, die dafür maßgeblich sind, dass ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien nicht in ein Pflegeheim gehen, obwohl sie diese Form von Betreuung brauchen und bekommen könnten?

3.2 Vorkenntnisse und Vorannahmen

In meiner bisherigen sozialarbeiterischen Laufbahn konnte ich bis jetzt noch keine Erfahrungen mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien machen.

Bezüglich der Jugoslawienkonflikte verfüge ich über ein Grundwissen, da ich mich in meiner Freizeit gerne mit aktuellen und vergangenen Konflikten und deren Hintergründe beschäftige. Daher habe ich mir schon die eine oder andere Dokumentation und ein paar Artikel und Berichte über die Jugoslawienkriege angesehen. Im Zuge dieses Projektes und im Rahmen meiner Rechercharbeiten konnte ich aber schon einiges an neuem Wissen über diese Konflikte und die Zielgruppe der Forschungsarbeit generieren. Zu diesem neu gewonnenen Wissen gehören besonders Informationen über Traumata, Hilfestellungen zum Umgang mit traumatisierten Menschen und spezifische Fakten zu den Konflikten, die mir im Vorhinein nicht bewusst waren, wie beispielsweise die Tatsache, dass besonders Frauen aus Bosnien und Herzegowina von sexueller Gewalt betroffen waren.

Bei meinem Brainstorming über dieses Thema kam ich zu folgender Vorannahme: Je mehr die Sozialarbeiter*innen über die Hintergründe dieser Konflikte und die Vergangenheit des Heimatlandes wissen, desto leichter gestaltet sich der Beziehungsaufbau, da dem*der Klient*in das Gefühl vermittelt wird, dass man sich für die erlebte Vergangenheit interessiert.

3.3 Der Zugang zum Feld

Zu Beginn dieser Forschungsarbeit wurde das Forschungsvorhaben an mehrere Pflegeeinrichtungen in Wien geschickt, um die Erlaubnis für die Interviewdurchführung mit den dort tätigen Sozialarbeiter*innen zu erlangen. Nachdem zahlreiche Pflegeheime kontaktiert wurden, bestand Kontakt mit mehreren Sozialarbeiter*innen und letztendlich wurde mit drei Sozialarbeiterinnen und einer Aufnahmemanagerin ein Termin für ein Interview vereinbart. Der gesamte Vorgang lief sehr unkompliziert ab und alle Interviews konnten trotz der aktuellen Corona-Pandemie, unter Einhaltung mehrerer Sicherheitsmaßnahmen, vor Ort durchgeführt werden.

3.4 Stand der Forschung und Relevanz des Themas

Im Zuge der Recherchen wurde keine Forschungsarbeit gefunden, die sich mit meiner Fragestellung auseinandersetzt. Jedoch wurde eine Masterarbeit einer Absolventin der FH in Wien aus dem Jahr 2017 entdeckt, die sich den folgenden Hauptforschungsfragen widmet: „Woran liegt es, dass Menschen über 50 Jahre aus Ex-Jugoslawien schwer erreichbare Klient*innen sind? Was sind passende Angebote, die den tatsächlichen Bedürfnissen von Migrant*innen entsprechen? Wie und wodurch kann die Klinische Soziale Arbeit intervenieren?“. Zusätzlich dazu gibt es ein Buch von Nikola Busse, welches im Jahr 2011 veröffentlicht wurde und den folgenden Titel trägt: „... das hat halt Narben hinterlassen. Die Jugoslawienkriege: Kriegsfolgen für Kindheit und Gesellschaft. Soziale Arbeit in (Nach-)Kriegszeiten.“. Außerdem wurde ein Artikel über Soziale Arbeit mit älteren Menschen mit Migrationshintergrund einer deutschen Forscherin gefunden, die sich besonders mit Sozialer

Arbeit in der Migrationsgesellschaft und mit Sozialer Altenarbeit beschäftigt. In diesem Schreiben erwähnt sie, dass sie aus ihren persönlichen Erfahrungen in Weiterbildungen häufig den Ruf des Personals in der Altenhilfe nach herkunftskulturellem und religionsbezogenem Wissen wahrnimmt. (vgl. Hahn 2016: 36) Auch wenn es sich hier um Erfahrungen aus Deutschland handelt, ist anzunehmen, dass die Situation in Österreich recht ähnlich sein wird. Und dieser Ruf der Professionist*innen nach mehr spezifischen Kenntnissen über die Herkunftsländer ihrer Klient*innen zeigte, dass es hier noch viel Bedarf gibt.

In einem Bundesplan für Senior*innen, der im Jahr 2015 vom österreichischen Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz herausgegeben wurde, steht sogar, dass es in Österreich bedauerlicherweise sehr wenig empirisch gesichertes Wissen über die Lebenssituation von betreuungs- und pflegebedürftigen älteren Menschen mit Migrationshintergrund gibt. Und es wird festgehalten, dass die Wahrnehmung der Lebenssituation älterer Migrant*innen zu undifferenziert und auch vorurteilsbehaftet ist. Das damalige Sozialministerium gab sogar das Ziel aus, mehr fundierte Kenntnisse über die Lebenssituation von älteren Menschen mit Migrationshintergrund zu generieren. (vgl. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz 2015: 50) Obwohl nicht die Lebenssituation von älteren Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien beleuchtet wird, zeigt dieser Bericht, dass in Österreich noch viel getan werden muss, um ältere Migrant*innen aus Ex-Jugoslawien adäquat zu betreuen.

Bezüglich genereller Informationen über die Jugoslawienkonflikte wurden im Zuge der Recherchen viele Quellen gefunden, die sich damit genauer auseinandersetzten.

Nach Absolvierung der Interviews bestätigte sich, dass es sich bei dieser Thematik um ein kaum erforschtes und beachtetes Phänomen handelt. Der Großteil der Interviewpartner*innen gab an, dass es durchaus geholfen hätte, wenn kulturspezifisches Wissen schon im Zuge der Ausbildung häufiger und intensiver thematisiert worden wäre. Daher kann diese Forschung für Sozialarbeiter*innen aus der Praxis von großem Nutzen sein, besonders weil die angesprochene Zielgruppe, nämlich ältere Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien, sehr präsent in Österreich ist.

4 Forschungsprozess

Der Forschungsprozess gibt einen detaillierten Überblick über die Auswahl der befragten Personen sowie die methodische Aufbereitung der Datenauswertung und Datenerhebung. Außerdem wird der „Mixed-Methods-Ansatz“ vorgestellt, der bei der Bearbeitung dieser Forschungsarbeit angewandt wurde.

4.1 Auswahl der Untersuchungspersonen

Im Zuge dieser Forschung wurden vier Interviews mit vier Frauen geführt und auf alle dieser Interviews wird in dieser Arbeit Bezug genommen. Die Interviewpartnerinnen werden in dieser Arbeit nicht anonymisiert und alle wurden über den Ablauf der Forschung und die Datenschutzerklärung aufgeklärt. Bei der Auswahl der Interviewpartner*innen wurden lediglich

Personen berücksichtigt, die in ihrem beruflichen Alltag mit Migrant*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien konfrontiert sind. Außerdem wurden alle vier Interviews vor Ort in den jeweiligen Einrichtungen durchgeführt.

Das erste Interview wurde mit Marija Tomic, die als Aufnahmemanagerin im Haus der Barmherzigkeit in der Tokiostraße 4 in Wien arbeitet, geführt. Zu erwähnen ist, dass sie nicht eine ausgebildete Sozialarbeiterin ist. Dennoch verfügt sie über viel Erfahrung im Umgang mit älteren Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien und aufgrund ihrer serbischen Herkunft, hat sie einen sehr persönlichen Zugang zu diesem Thema und viel an fachspezifischem Wissen. Sie gehört zur sogenannten zweiten Generation und ihre Eltern, die in Serbien geboren wurden, kamen als Gastarbeiter*innen in den späten 1970er Jahren nach Wien.

Das zweite Interview wurde ebenfalls in einem Haus der Barmherzigkeit geführt. Dieses Mal in der Seeböckgasse 30A, die sich in Wien im 16ten Bezirk befindet. Die Interviewpartnerin Anna Thöndl-Sieber ist dort als Sozialarbeiterin tätig und konnte bereits davor im Zuge ihrer Tätigkeit in mehreren Akutspitälern Erfahrungen mit älteren Migrant*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien sammeln.

Beim dritten Interview wurde Gabriela Wojta, eine weitere Sozialarbeiterin, zu ihren Erfahrungen mit dieser Personengruppe befragt. Gabriela Wojta ist seit mehreren Jahren in einem städtischen Pflegeheim in Wien Liesing tätig, das vom Wiener Gesundheitsverbund geführt wird.

Das vierte und letzte Interview wurde mit Martina Mitterhofer abgehalten, die ebenfalls als Sozialarbeiterin in einer Pflegeeinrichtung des Wiener Gesundheitsverbundes arbeitet. Dieses Pflegeheim ist im zehnten Gemeindebezirk in der Bernhardtstalgasse 32 zu finden.

4.2 Auswahl der Datenerhebungsmethode

Zur Erhebung des Datenmaterials wurde auf die Methode des leitfadengestützten Expert*inneninterviews zurückgegriffen.

„Qualitative, leitfadengestützte Interviews sind eine verbreitete, ausdifferenzierte und methodologisch vergleichsweise gut ausgearbeitete Methode, qualitative Daten zu erzeugen. Leitfadeninterviews gestalten die Führung im Interview über einen vorbereiteten Leitfaden, Experteninterviews sind definiert über die spezielle Auswahl und den Status der Befragten.“ (Helfferich 2014: 559)

Der angewandte Leitfaden sollte zur Entwicklung eines lockeren und offenen Gesprächs beitragen und außerdem sollte Raum für Verständnisfragen und eventuell neu aufkommende Themen, die aus dem Interview hervor gehen, gelassen werden. Daher ist diese Methode für diese Forschung bestens geeignet.

4.3 Auswahl der Datenauswertungsmethode

Aufgezeichnet wurde das Interview mit der Aufnahmefunktion meines Smartphones. Die anschließende Transkription erfolgte nach den Richtlinien von Froschauer und Lueger (2003)

des qualitativen Interviews. Das generierte Datenmaterial wurde im Anschluss daran mit der Methode des offenen Kodierens ausgewertet.

Zunächst werden beim offenen Kodieren einzelne Texteinheiten des vorhandenen Transkripts näher beleuchtet. Um Phänomene auszumachen, werden vorerst Konzepte erstellt, um die Inhalte der Textpassage zu beschreiben. (vgl. Strauss / Corbin 1996:45)

Im darauffolgenden Auswertungsprozess kommt es zu einer Kategorisierung, in der diese zu größeren Einheiten geformt werden, sofern diese vergleichbare Erkenntnisse vorweisen. Außerdem werden zusätzliche Eigenschaften und Dimensionen festgelegt. Zugehörig zu den jeweiligen Texteinheiten werden des Weiteren sogenannte „Memos“ formuliert. Diese Notizen bilden die Basis für die Verschriftlichung von einzelnen Kategorien. (vgl. ebd.: 47-54)

4.4 Mixed-Methods-Ansatz

Bei dieser Forschungsarbeit wird für die Beantwortung der Forschungsfragen und für das Verfassen des Ergebnisteils nicht nur das generierte Material aus den Interviews herangezogen, sondern auch Informationen, die im Zuge der Rechercharbeiten, gefunden wurden. Dies wurde bewusst so gewählt, da es sich bei dieser Thematik um eine wenig erforschte handelt und die Kombination aus eigenen und bereits vorhandenen Daten ermöglicht eine umfassendere Betrachtung dieses Phänomens. Somit wurde das eingebettete „Mixed-Methods-Design“ verwendet.

„Unter Mixed Methods versteht man also die Kombination mehrerer Methoden aus qualitativer und quantitativer Forschung. Die Kombination erfolgt üblicherweise innerhalb einer Forschung. Der Ansatz wird angewendet, um über die Kombination beider Verfahren das Forschungsziel bestmöglich zu erreichen. Die Anwendung ist damit insbesondere dann hilfreich, wenn es sich um eher unerforschte Themen handelt. Diese Themen lassen sich dann mit der Fokussierung auf nur einen Forschungsansatz nicht umfassend betrachten.“ (Novustat 2021)

Das eingebettete Design zeichnet sich durch die Kombination einer dominierenden mit einer untergeordneten Methode aus. Daher werden für die Beantwortung der Forschungsfrage beide Methoden verwendet, wobei entweder das qualitative oder das quantitative Forschungsdesign dominiert (vgl. Genau 2021).

In dieser Forschungsarbeit hat das qualitative Forschungsdesign Vorrang.

5 Darstellung der Forschungsergebnisse

In dem folgenden Kapitel werden die Ergebnisse dargestellt, die aus der Forschung resultieren. Dabei wird das generierte Datenmaterial aus den vier Interviews herangezogen.

5.1 Häufigkeit von Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Pflegeheimen

In diesem Absatz wird anhand der Interviews präsentiert, wie häufig es vorkommt, dass Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Pflegeheimen wohnen. Dies betrifft jedoch nur vier Pflegeeinrichtungen aus Wien und ist daher nicht repräsentativ für ganz Österreich und auch nicht für ganz Wien. Hier handelt es sich lediglich um die Eindrücke der Interviewpartnerinnen.

Die erste Interviewpartnerin Marija Tomic gab an, dass sie in ihrer Funktion als Aufnahmemanagerin hier und da mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien Kontakt hatte. Jedoch war dies nicht so oft der Fall, wie sie sich das vorgestellt hätte. (vgl. TI1 16-19) Im zweiten Interview gab die Gesprächspartnerin Anna Thöndl-Sieber an, dass sie mit einigen Migrant*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien zu tun hatte. Darauf angesprochen wie viele es genau sind, konnte sie mir keine präzisen Zahlen nennen, da die Fluktuation an Bewohner*innen sehr hoch sei. (vgl. TI2 18-20)

Im dritten Interview erzählte die Sozialarbeiterin Gabriela Wojta, dass sie sehr wenig Erfahrung mit der beforschten Zielgruppe hat. Außerdem ergänzte sie, dass die Wenigen, die sie betreut hat, entweder keine Angehörigen mehr hatten oder schon so pflegebedürftig waren, dass eine Aufnahme ins Pflegeheim alternativlos war. (vgl. TI3 9-11)

Im vierten und letzten Interview gab Martina Mitterhofer an, dass momentan 12 ehemalige Jugoslaw*innen in der Einrichtung leben. Davon sind 9 Bewohner*innen aus Serbien und 3 aus Bosnien und Herzegowina. Bezüglich der geschlechtlichen Aufteilung ist es so, dass 8 davon weiblich sind und die restlichen 4 sind männlich. (vgl. TI4 8-11)

5.2 Sind die Bewohner*innen in Pflegeheimen als Gastarbeiter*innen oder als Geflüchtete gekommen?

Anna Thöndl-Sieber gab an, dass die Bewohner*innen in ihrer Einrichtung ihrem Wissen nach als Gastarbeiter*innen nach Österreich gekommen sind, da diese schon deutlich älter sind. Die Menschen, die von den Kriegen geflüchtet sind, arbeiten in dem Pflegeheim laut ihrer Aussage als Pflege- oder Reinigungskräfte. (vgl. TI2 23-25)

Gabriela Wojta machte diesbezüglich ähnliche Angaben. So teilte sie mit, dass jene Menschen aus Ex-Jugoslawien, die sie in ihrer beruflichen Laufbahn im Pflegeheim betreut hat, ebenfalls als Gastarbeiter*innen gekommen sind. Diese Migrant*innen erzählten ihr in persönlichen Gesprächen, dass sie Ende der 1970er und Anfang der 1980er in sehr jungem Alter nach Österreich gekommen sind. (vgl. TI3 18-20)

In der Einrichtung, in der Martina Mitterhofer tätig ist, fanden die Personen ebenso als Gastarbeiter*innen ihren Weg nach Österreich. Alle dieser Bewohner*innen kamen vor Ausbruch der Jugoslawienkriege nach Österreich und wenn Erfahrungen aus einem Krieg vorhanden sind, dann eher aus dem zweiten Weltkrieg. Aber das Personal in dieser Einrichtung vermutet, dass in den kommenden Jahren immer mehr Bewohner*innen einziehen werden, die die Jugoslawienkonflikte miterlebt haben. (vgl. TI4 15-20)

5.3 Schwierigkeiten in der Beratung mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien

Marija Tomic führte aus, dass sie es bei der Beratung von ehemaligen Jugoslaw*innen häufig nicht nur mit der zu betreuenden Person zu tun hatte, sondern auch mit dem gesamten Familiensystem. Dies erfordere aus ihrer Sicht ein gewisses psychologisches Feingefühl, ansonsten könnte es schwierig werden, dass Informationen für die gegenüberliegende Seite verständlich vermittelt werden. Die Herausforderung in solchen Situationen besteht für sie darin, dass man immer auf zwei Ebenen gleichzeitig agieren muss. Auf der einen Seite muss eine kompetente Beratung stattfinden und auf der anderen Seite muss ein Gespür für die komplizierten Hintergründe vorhanden sein. Außerdem führt sie an, dass man in der Beratung häufig mit unangemessenen Erwartungen oder mit Ängsten, die nicht mit rationalen Argumenten außer Kraft gesetzt werden können, konfrontiert ist. Als zusätzliche Erschwernis kann dann noch die Sprachbarriere hinzukommen. Zusätzlich dazu führt sie auch an, dass die Traumatisierung innerhalb der Familie nicht reflektiert wird oder gar nicht anerkannt wird und somit einfach wirkt. Dadurch kann eventuell ein Verhalten geschaffen werden, das in der Pflege auf Unverständnis stoßen kann und möglicherweise zu Konflikten und Komplikationen führen kann. (vgl. TI1 116-135)

Für Gabriela Wojta ist zu bemerken, dass bei den Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien die deutsche Sprache mit zunehmendem Alter abnimmt und sich auf die Ursprungssprache reduziert. Jedoch können viele Mitarbeiter*innen, die ebenfalls denselben Hintergrund haben, mit diesen Bewohner*innen kommunizieren und dies kommt ihr in den Beratungsgesprächen zugute. (vgl. TI3 23-25)

Martina Mitterhofer gab ebenfalls zu Bedenken, dass die Sprachbarriere die Kommunikation erschweren kann. Jedoch haben sie häufig Zivildienstler oder andere Mitarbeiter*innen, die die Sprache beherrschen und somit als Dolmetscher*innen fungieren können. (vgl. TI4 161-164)

5.4 Vorsichtsmaßnahmen der Pflegeheime in Bezug auf eventuelle Spannungen unter den Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien

Darauf angesprochen, ob in der Pflegeeinrichtung besondere Vorsichtsmaßnahmen, wie beispielsweise die Vermeidung eines Zimmers, in dem ein*e kroatische*r mit einem*r serbische*n Bewohner*in wohnt, getroffen werden, entgegnete mir Marija Tomic Folgendes:

„Das ist ja nicht das Ziel. Also das Ziel ist es nicht, das also quasi vorauseilend diese Problematiken zementiert werden, in dem man sagt, nein nein ja nicht zusammenlegen. Aber das Ziel sollte sein finde ich, soweit ein Wissen und eine Sensibilität zu schaffen, dass man Konflikte oder Reibungen oder Problematiken im allgemeinsten Sinne jetzt oder auch Bedürfnislagen, wenn sie auftreten, zuordnen zu können und adäquat beantworten zu können.“ (TI1 244-249)

Außerdem fügte sie hinzu, dass ihr in vier Jahren im Pflegeheim keine Spannungen zwischen Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien aufgefallen sind. (vgl. TI1 262f.)

Anna Thöndl-Sieber erzählte, dass bei der Zimmereinteilung andere Themen wie die Verträglichkeit oder die Lautstärke eine wichtigere Rolle spielen als ethnische Zugehörigkeiten. Jedoch wird immer darauf geachtet, dass die Wünsche und Anregungen der

Bewohner*innen so gut wie möglich berücksichtigt werden. Ihr sind ebenfalls keine Konflikte zwischen den verschiedenen Volksgruppen bei ihnen im Haus untergekommen. (vgl. TI2 84-90)

In dem Pflegeheim in dem Gabriela Wojta tätig ist, war es nie ein Thema, dass bei der Zimmereinteilung besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden. (vgl. TI3 54) Und Streitereien zwischen Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien sind ihr nicht bekannt. (vgl. TI3 29)

Auch Martina Mitterhofer sprach davon, dass eventuelle Spannungen unter den verschiedenen Volksgruppen in der Planung nicht berücksichtigt werden. Das Wohnheim würde erst dann darauf reagieren, wenn ein Zusammenleben überhaupt nicht funktioniert. (vgl. TI4 85-87) Und auch ihr sind in ihrer beruflichen Laufbahn im Pflegeheim keine Feindseligkeiten zwischen Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien untergekommen. (vgl. TI4 69)

5.5 Bedeutung von Wissen über die Konflikte und die Herkunftsländer in der Beratung

Für Marija Tomic wäre ein gewisses Grundwissen über die Jugoslawienkonflikte und ein Bewusstsein über die Situation von Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien vonseiten der Sozialen Arbeit deshalb so wichtig, da es die Sensibilität im Umgang mit dieser Bevölkerungsgruppe fördert. Außerdem würde sie es begrüßen, wenn Tools zur Verfügung gestellt werden, die einen Weg vorgeben, wie man mit diesen Menschen umgehen kann, wenn beispielsweise die Jugoslawienkonflikte in der Beratung thematisiert werden. Dabei streicht sie hervor, dass es besonders wichtig ist, dass man sich im Gespräch einander von Mensch zu Mensch begegnet. (vgl. TI1 337-344) Darauf angesprochen welches Wissen konkret in der Ausbildung vermittelt werden sollte, sagte sie Folgendes:

„Geschichte. Auch Migrationsbewegungen der neueren Geschichte. Und auch die Unterschiede in den Betroffenheiten dieser Migrationsströme. Ich fänds da auch hilfreich konkrete Zahlen zu haben. Wo sind diese Menschen? Wo und in welchen Bereichen arbeiten die? Wo begegnet man ihnen am häufigsten? [...] Und dazu halt auch ein bissl interkulturelle Kompetenz und vielleicht auch spezifische Unterschiede beim Erleben und wie sich Traumatisierung zeigen kann. Also wenn jemand immer aggressiv ist, dann ist er nicht einfach unguter Mensch, sondern da gibt es vielleicht was im Hintergrund.“ (TI1 349-359)

Eine wichtige Ergänzung für sie ist auch der Umstand, dass es Migrant*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien gibt, die sich nach einer Wiedervereinigung der Jugoslawischen Republik sehnen und die Gemeinsamkeiten der unterschiedlichen Volksgruppen hervorheben. Und dann gibt es Nationalisten*innen, die dies entweder aus rein ideologischen Motiven oder aus Hass gegenüber den anderen Kriegsparteien sind. Für viele ist einfach nur Verachtung gegenüber einem anderen Land übrig geblieben, da eventuell Soldaten oder Bomben dieses Landes für den Tod von Angehörigen verantwortlich waren. (vgl. TI1 211-219)

Marija Tomic wies auch darauf hin, dass es sich bei dem vermittelten Wissen über die Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens um aufgeklärte Geschichte handeln muss, die kein schwarz-weiß Denken beinhaltet. Aus ihrer Sicht ist die Geschichte durchaus komplex und ist zu kurz gegriffen, wenn man sie damit beschreibt, dass beispielsweise lediglich die

Serben*innen die Bösen waren. Sie räumt ein, dass dies jedoch nicht einfach ist, da in den Ländern selber bis heute kein Konsens darüber herrscht und noch immer Spannungen zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen auftreten. Sie erwähnt auch, dass die Geschichte in den betroffenen Ländern aus keiner neutralen Perspektive aufgeklärt wurde und dadurch immer noch undifferenzierte Bilder über die Geschehnisse der Kriege vorhanden sind. Und sie betonte, dass es Forschungen dazu gibt, dass überall dort, wo eine große Diaspora vorhanden ist, die Politik aus den Herkunftsländern von großen Teilen der Diaspora übernommen wird. (vgl. T11 384-393)

Anna Thöndl-Sieber erzählte, dass ihr das vorhandene Wissen, das sie über die Jugoslawienkonflikte hatte, in der Beratung dahingehend geholfen hat, dass sie sensibilisiert wurde. So erklärte sie, dass ihr dadurch bewusst wurde, wie vielfältig diese Länder sind und dass man diese differenziert betrachten muss. Und für sie ist ein Grundwissen über diese Thematik deshalb von großer Bedeutung, da in Österreich und besonders in Wien viele ehemalige Jugoslaw*innen wohnen. (vgl. T12 116-140)

Für Gabriela Wojta war ein Wissen über die Jugoslawienkonflikte, welches sie über die Nachrichten und von einer ehemaligen geflüchteten Kollegin erhielt, dahingehend hilfreich, dass sie besser verstehen konnte, wie schlimm die angerichteten Schäden tatsächlich waren und wie grausam es ist, wenn sich von heute auf morgen ehemalige Nachbar*innen und Freund*innen gegenseitig bekämpfen. (vgl. T13 33-45)

Martina Mitterhofer konnte keine Angaben dazu machen, inwiefern es für sie in der Beratung mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien nützlich gewesen wäre, wenn sie ein Grundwissen über die Konflikte oder Herkunftsländer gehabt hätte, da es bei ihr in der Betreuung dieser Personen nie ein Thema war. Jedoch betont sie, dass Wissen über die Kulturen der in Österreich lebenden Migrant*innen sicher von Vorteil ist, da man dadurch mehr Rücksicht auf die Bedürfnisse dieser Menschen nehmen kann. Als konkretes Beispiel nannte sie hier den Verzicht auf Schweinefleisch im Speiseplan, aufgrund des religiösen Hintergrunds einiger Migrant*innen. (vgl. T14 97-110)

5.6 Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien in der Pflege und in der Reinigung

In der Einrichtung, in der Marija Tomic tätig ist, kommen beinahe alle Mitarbeiter*innen des Reinigungsteams aus Ex-Jugoslawien und auch in der Pflege verfügen sehr viele Pflegekräfte über einen solchen Hintergrund. Darauf angesprochen, ob es zwischen diesen Angestellten Spannungen, Konflikte oder Lagerbildungen gab, erwiderte sie, dass ihr dies nie aufgefallen wäre. Sie erlebte den Umgang untereinander als äußerst professionell. (vgl. T11 263-272)

Auch Anna Thöndl-Sieber sagte, dass in der Einrichtung sehr viele Reinigungsdamen aus dem ehemaligen Jugoslawien sind und ihr sind ebenso keine Feindseligkeiten unter diesen Personen untergekommen. Sie hat eher den Eindruck, dass sich diese Menschen untereinander gut verstehen und die Herkunft überhaupt keine Rolle spielt. (vgl. T12 57-67)

Wie die anderen zwei Interviewpartnerinnen zuvor erzählte mir auch Gabriela Wojta, dass bei ihnen im Pflegeheim viele Mitarbeiter*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien stammen und auch ihr sind keinerlei Konflikte untergekommen. (vgl. T13 24-29)

Die letzte Interviewpartnerin Martina Mitterhofer machte in ihrer Tätigkeit als Sozialarbeiterin im Pflegeheim ähnliche Erfahrungen wie die anderen Interviewpartnerinnen. So sind auch ihr

keine Auseinandersetzungen unter dem Reinigungs- und Pflegepersonal, welches zu einem großen Teil aus dem ehemaligen Jugoslawien kommt, aufgefallen. Sie erzählte mir, dass ihr eine kroatische Stationschwester berichtete, dass sich das Personal aus diesen Ländern hier besser versteht als dies im eigenen Land der Fall ist. (vgl. TI4 51-74)

5.7 Unterschiedliche Betroffenheiten unter ehemaligen Jugoslaw*innen

Marija Tomic wies darauf hin, dass sich Traumatisierungen unter Männern und Frauen laut Studien anders äußern. Ebenso führte sie aus, dass es eine Gliederung in primäre und sekundäre Traumatisierung gibt. Als Beispiel nannte sie, dass eine Person, die als Gastarbeiter*in herkam und aus tiefster Armut stammt und bereits in der Kindheit viele Demütigungen erlitten hat und dann in weiterer Folge auch hier in Österreich weiteren Diffamierungen ausgesetzt war, anders betroffen ist als jemand, der in den Kriegen in den 90er Jahren seine Kinder verloren hat. Sie ergänzte auch, dass Personen aus Bosnien oder Kroatien, die die Jugoslawienkonflikte miterlebt haben, andere Betroffenheiten haben können als Serb*innen. (vgl. TI1 176-198)

5.8 Verhaltensmuster der Bewohner*innen, die auf Kriegserlebnisse zurückgeführt werden könnten

Die hier dargestellten Erfahrungsberichte von Martina Mitterhofer beziehen sich nicht direkt auf Erlebnisse mit Bewohner*innen, die aus dem ehemaligen Jugoslawien stammen. Aus meiner Sicht sind sie dennoch erwähnenswert, da sie besonders in Zukunft bei Menschen, die die Jugoslawienkriege miterlebt haben, auftreten können.

Sie berichtete davon, dass Bewohner*innen, die in ihrer Vergangenheit Kriege miterlebt haben, besonders bei einer Demenz Verhaltensmuster aufweisen, die auf die Erlebnisse eines Krieges zurückgeführt werden könnten. Darunter gehört beispielsweise das Horten von Essen, das Anziehen von mehreren Gewandschichten, die Angst vor der Dunkelheit und die Furcht vor Männern bei der Körperpflege vonseiten der weiblichen Bewohner*innen. (vgl. TI4 128-152)

5.9 Integration von Wissen über die Jugoslawienkonflikte im Studium „Soziale Arbeit“

Für Marija Tomic wäre es wünschenswert, dass ein Fach über die Vergangenheit des ehemaligen Jugoslawiens in der Ausbildung zum*zur Sozialarbeiter*in ein fester Bestandteil wäre, da viele Menschen in Österreich aus dem ehemaligen Jugoslawien stammen. Sie ist der Meinung, dass damit unerschlossene Potentiale verwirklicht werden können und dass der Umgang mit Personen, die über diesen Background verfügen, erleichtert werden würde. (vgl. TI1 318-326)

Anna Thöndl-Sieber würde die Integration eines Faches, welches kultursensibles Arbeiten näher bringt, gut heißen, da man besonders in einer Stadt wie Wien mit vielen verschiedenen Kulturen aus unterschiedlichsten Ländern in Berührung kommt. Daher würde sie zumindest

die Vermittlung von Informationen über jene Länder, aus denen viele Migrant*innen nach Österreich gekommen sind, begrüßen. (vgl. TI2 164-171)

Für Martina Mitterhofer wäre es ebenfalls erstrebenswert, wenn kulturspezifisches Wissen in der Ausbildung zum*zur Sozialarbeiter*in vermittelt worden wäre. Dieses Wissen sollte aus ihrer Sicht Informationen über jene Länder umfassen, aus denen die meisten Migrant*innen in Österreich leben. (vgl. TI4 105-117)

6 Interpretation der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse dieser Forschung interpretiert. Dabei werden meine eigenen Interpretationen sowie die der Interviewpartnerinnen angeführt. Um möglichst zielsichere Angaben zu machen, werden die Interpretationen von Fachliteratur gestützt.

6.1 Häufigkeit von Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Pflegeheimen

Die Interviewpartnerinnen 1 und 3 gaben an, dass sie in ihren Pflegeeinrichtungen nicht so viel Kontakt hatten mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien. (vgl. TI1, TI3)

Die erste Partnerin Marija Tomic führte dies unter anderem auf die Lage des Pflegeheims zurück. So behauptete sie, dass sich im 22ten Gemeindebezirk Donaustadt nicht so viele Menschen aus dieser Zielgruppe befinden, wie dies in anderen Bezirken der Fall sein könnte und sie stellte daraufhin die These auf, dass sich Menschen tendenziell an Pflegeeinrichtungen wenden, die sich in ihrer unmittelbaren Nähe befinden. (vgl. TI1 19-23)

Bei der Suche nach weiteren Gründen, warum sich nicht so viele Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien bei ihr in der Einrichtung melden, führte sie auch kulturelle Gründe an. So sagte sie, dass es bei Familien mit diesem Hintergrund üblich ist, dass die Pflege der älteren Menschen innerhalb der eigenen vier Wände aufgefangen wird. Und sie spekulierte darüber, dass viele Menschen, die Kriegserfahrungen vorweisen, eventuell schon verstorben sein könnten. (vgl. TI1 25-34)

Marija Tomic stellte auch die Vermutung auf, dass es für viele Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien schwierig sein könnte, das Prozedere, welches für die Aufnahme in ein Pflegeheim erforderlich ist, erfolgreich zu bewältigen. Denn eine Aufnahme in ein Pflegeheim wird ausschließlich über das Vorhandensein einer Förderbewilligung vonseiten des FSW (Fonds Soziales Wien) entschieden. Und um diese Bewilligung zu erhalten, muss der benötigte Antrag ausgefüllt werden. Marija Tomic gab zu bedenken, dass sie aus ihrer Praxis häufig die Erfahrung gemacht hat, dass sich besonders Personen wo keine Angehörigen da sind, die die deutsche Sprache sattelfest beherrschen, beim Ausfüllen des Antrages sehr schwer tun. Sie erlebte aber auch, dass sogar Österreicher*innen Hilfe bei der Antragstellung benötigten. Außerdem hat sie den Eindruck, dass zu wenig Wissen darüber vorherrscht, welche Einrichtungen überhaupt vorhanden sind und wo man sich bei Fragen hinwenden kann. Ein weiterer zentraler Punkt ist aus ihrer Sicht die Angst vor dem Kontakt mit Institutionen, die bei Menschen aus Ex-Jugoslawien ein großes Thema sei. So berichtete sie,

dass sich diese Personen als Bittsteller*innen sehen, die etwas zu befürchten haben. (vgl. T11 50-83)

Darauf angesprochen, wie man dieser Thematik entgegentreten kann, gab sie folgendes Statement ab:

„Aufklärung ist eine Seite. Das ist ein Aspekt. Der Fonds hat auch Infomaterialien in anderen Sprachen. Das ist ja mal gut. Aber ich denke, dass es zum Teil auch einfach mehr braucht. Also, dass es zum Teil wirklich Menschen vor Ort braucht, die Anlaufstellen sind. Oder die vielleicht auch, outreachen und auf die Leute hinzugehen. Also etwas ganz niederschwelliges. Wo die Muttersprachler sind und auch die kulturelle Kompetenz haben. Ahm.. Sprache und auch ein gewisses kulturelles Feingespür. Also die müssten nicht unbedingt von dort kommen. Ahm .. aber zumindest die Erfahrung, eine gewisse Neugier und eine gewisse Entspantheit im Umgang mit Menschen, die einen anderen Hintergrund haben. Das könnte glaub ich, schon auch sehr hilfreich sein. Also es reicht nicht nur Material in die Muttersprache zu übersetzen und zur Verfügung zu stellen. Man muss auch schauen, dass in den Beratungen und in den Kanälen, die sozusagen die Fühler ausstrecken zu den Menschen, kompetente Muttersprachler sitzen. Was vielleicht auch, ich mein da hol ich jetzt vielleicht ein bisschen aus, man könnte schon auch die Frage stellen, na gut, wie hoch ist denn der Anteil unter Sozialarbeitern, unter Psychotherapeuten, ah von Menschen mit diesem Background. Ja führt uns wieder vielleicht zu anderen Problemlagen. Zu anderen strukturellen Diskriminierungen.“ (T11 91-107)

Die dritte Interviewpartnerin Gabriela Wojta sagte Folgendes über die Häufigkeit von Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien:

„Meiner Vermutung nach, werden aus diesem Kulturkreis pflegebedürftige Menschen wahrscheinlich zuhause betreut. Nicht nur von den Angehörigen, sondern auch mit sozialen Diensten aber in der Zeit, in der keine soziale Dienste da sind oder in der Nacht sind dann Angehörige da.“ (T13 13-15)

Für Martina Mitterhofer spielt der kulturelle Background eine zentrale Rolle, warum viele ältere Migrant*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien nicht in ein Pflegeheim gehen. So ist sie der Ansicht, dass die Versorgung der älteren Menschen öfters in der Familie übernommen wird, als dies bei österreichischen Familien der Fall ist. Aber aus ihrer Sicht wird sich dies in den kommenden Jahren ändern, da in mehr und mehr Familien die Frauen und die Männer arbeiten gehen werden und damit nicht mehr über die nötige Zeit für die Pflege der Angehörigen verfügen. (vgl. T14 119-122)

6.2 Sind die Bewohner*innen in Pflegeheimen als Gastarbeiter*innen oder als Geflüchtete gekommen?

Drei der vier Interviewpartner*innen gaben an, dass die Bewohner*innen in den Einrichtungen damals im Zuge der Gastarbeiter*innenbewegung nach Österreich gekommen sind und nicht als Geflüchtete der Jugoslawienkriege. (vgl. T12, T13, T14)

Wie bereits in dem Kapitel „Gastarbeiter*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien“ erläutert wurde, kamen in den 1960er und 1970er einige Migrant*innen nach Österreich, um einer Arbeit nachzugehen. Viele dieser Menschen blieben dann in weiterer Folge in Österreich und bekamen auch hier Kinder. (vgl. Rupnow o.A.) Wie Gabriela Wojta erwähnte, kamen diese Menschen in einem sehr jungen Alter nach Österreich und sind deshalb nun, sofern sie noch

am Leben sind, in den Alterskategorien der „jungen Alten“ oder der „Betagten und Hochbetagten“. (vgl. TI3 18-20) Daher ist es nicht überraschend, dass die Bewohner*innen der Pflegeheime vorwiegend als Gastarbeiter*innen kamen.

Jedoch könnte sich dies in den kommenden Jahren ändern, da besonders jene Menschen, die um die 40 Jahre alt waren, als sie von den Jugoslawienkriegen geflohen sind, das Stadium der „jungen Alten“ und „Betagten und Hochbetagten“ erreichen werden.

6.3 Schwierigkeiten in der Beratung mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien

Eine Schwierigkeit in der Beratung mit Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien war für drei der vier Interviewpartnerinnen das Vorhandensein einer Sprachbarriere. (vgl. TI1, TI3, TI4)

Diese Problematik kann jedoch aufgrund der Tatsache, dass viele der Mitarbeiter*innen ebenso aus dem ehemaligen Jugoslawien kommen, abgeschwächt werden. Da diese Sprachen in der Regel an den österreichischen Schulen nicht gelehrt werden, ist es nicht verwunderlich, dass Österreicher*innen, die über keinen ex-jugoslawischen Background verfügen, diese Sprachen nicht beherrschen. Hier könnte eine Aufstockung der Dolmetschdienste sowie die Verwendung einer gut funktionierenden Übersetzungsapp hilfreich sein. Bei der Verwendung von Mitarbeiter*innen als Dolmetscher*innen müssten eventuell vorhandene Spannungen, die auf die Jugoslawienkriege zurückzuführen sind, beachtet werden.

6.4 Vorsichtsmaßnahmen der Pflegeheime in Bezug auf eventuelle Spannungen unter den Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien

Alle vier Interviewpartnerinnen gaben an, dass in den Einrichtungen, in denen sie tätig sind, keine Vorsichtsmaßnahmen in Bezug auf mögliche Feindseligkeiten zwischen Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien vonseiten des Hauses vorhanden sind. (vgl. TI1, TI2, TI3, TI4)

Dies könnte unter anderem daran liegen, dass in der allgemeinen österreichischen Bevölkerung generell wenig Bewusstsein über diese Thematik vorhanden ist und dadurch, dass es in diesen Einrichtungen diesbezüglich keine Auffälligkeiten gab, werden die Leitungen dieser Heime möglicherweise auch keine Gründe sehen, ihre Vorgangsweise dementsprechend zu ändern.

Marija Tomic berichtete auch von einer erlebten Unwissenheit in der österreichischen Bevölkerung bezüglich der Erlebnisse von ehemaligen Jugoslaw*innen. Sie ist der Meinung, dass viele Österreicher*innen alle Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien über einen Kamm scheren und die vorhandene Vielfalt damit nicht wahrnehmen. (vgl. TI1 191-203)

6.5 Bedeutung von Wissen über die Konflikte und die Herkunftsländer in der Beratung

Wie man dem Kapitel „Auszug aus der Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens“ entnehmen kann, ist die Vergangenheit des ehemaligen Jugoslawiens sehr komplex und bewegt. Daher ist eine Bereitschaft und ein persönliches Interesse nötig, um sich mit dieser Thematik auseinanderzusetzen.

Aus meiner Sicht ist es durchaus hilfreich, wenn vonseiten des*der Sozialarbeiter*in ein Grundwissen über die Konflikte und die Herkunftsländer vorhanden ist. Denn diese Konflikte sind noch nicht so lange her und dementsprechend bis heute noch präsent in den Herkunftsländern, wie dies in dem Kapitel „Spannungen nach Jugoslawienkriegen“ ausführlicher beschrieben wird. Daher ist ein Bewusstsein darüber notwendig, da man sonst gewisse Aktionen vonseiten der Klienten*innen nicht fachgemäß zuordnen kann. Zum Beispiel kann man dann nicht sagen, warum sich einer*e serbische*r Bewohner*in weigert, sich von einer bosnischen Pflegekraft pflegen zu lassen. Oder man sollte sich bewusst sein, dass es unter Umständen problematisch sein kann, wenn man eine kroatische Putzkraft als Dolmetscher*in für eine*n serbische*n Bewohner*in heranzieht.

Außerdem zeugt ein Interesse über die Geschichte der Herkunftsländer des*der Klienten*in von gewisser Wertschätzung, Respekt und auch für ein Verständnis gegenüber den Aktionen und Handlungen des*der Klienten*in. Und wie man aus dem Kapitel „Bedeutung von Beziehungsaufbau in Sozialer Arbeit“ herauslesen kann, sind dies ganz zentrale Aspekte für den Aufbau einer Beziehung.

Diesen Eindruck bestätigte auch Anna Thöndl-Sieber, denn sie berichtete davon, dass ein Interesse gegenüber der Geschichte und der Kultur des Herkunftslandes des*der Klienten*in vonseiten der gegenüberliegenden Person in der Beratung wohlwollend wahrgenommen wurde. (vgl. TI2 146-149)

Ein weiterer Faktor, der bestätigt, dass das Vorhandensein von Wissen über die Herkunftsländer und die Jugoslawienkonflikte von großer Bedeutung ist, ist der Umstand, dass viele Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien in Österreich leben, wie im Kapitel „Gastarbeiter*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien“ dargestellt wird.

6.6 Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien in der Pflege und in der Reinigung

Alle vier Interviewpartnerinnen gaben an, dass ihnen keinerlei Spannungen unter dem Reinigungs- und Pflegepersonal untergekommen sind. Ebenso erzählten sie, dass sehr viele Pflege- und Reinigungskräfte aus dem ehemaligen Jugoslawien stammen. (vgl. TI1, TI2, TI3, TI4)

Marija Tomic führt den professionellen Umgang zwischen den Mitarbeiter*innen, die aus dem ehemaligen Jugoslawien kommen, darauf zurück, dass die Arbeit für diese Menschen einen sehr hohen Stellenwert hat und sie vermutet, dass man dadurch eher bereit sei, persönliche Einstellungen der Arbeit unterzuordnen. (vgl. TI1 269-272)

Für Anna Thöndl-Sieber könnte das harmonische Verhältnis darin begründet sein, dass diese Mitarbeiter*innen größtenteils zum einen schon sehr lange in Österreich wohnen und zum anderen auch schon mehrere Jahre im Haus tätig sind. Außerdem stellt sie die Vermutung

auf, dass dies von der Persönlichkeit des*der jeweiligen Mitarbeiter*in abhängig ist. (vgl. TI2 61-69)

6.7 Unterschiedliche Betroffenheiten unter ehemaligen Jugoslaw*innen

Bezüglich der Betroffenheiten unter Migrant*innen ex-jugoslawischer Herkunft wies Marija Tomic darauf hin, dass sich diese unter den verschiedenen Bevölkerungsgruppen und Geschlechtern unterschiedlich äußern können. (vgl. TI1)

Wie in dem Kapitel „Auszug aus der Geschichte des ehemaligen Jugoslawiens“ beschrieben wird, gab es in dem Zeitraum von 1991 bis 1999 mehrere Kriege, in denen unterschiedlich viele Menschen ums Leben kamen. Dabei wurden viele Kriegsverbrechen begangen, die bis heute noch nachwirken. So kann für Serb*innen die Belagerung Belgrads vonseiten der NATO bis heute noch traumatisierend wirken, da hier im Zuge der Luftanschläge rund 12.000 – 15.000 Menschen ihr Leben ließen. Für Bosnier*innen ist möglicherweise das Massaker von Srebrenica eines der am meisten nachwirkenden Ereignisse der Jugoslawienkonflikte, da hier die serbischen Truppen die muslimischen Männer systematisch erschossen. Dieses Ereignis erlangte aufgrund der Skrupellosigkeit und der hohen Anzahl an Todesopfer traurige Berühmtheit und ist bis heute der schlimmste Völkermord in Europa seit dem Zweiten Weltkrieg. Ebenso ist zu bedenken, dass Frauen aufgrund der zahlreichen Vergewaltigungen, die besonders an bosnischen Musliminnen verübt wurden, bis heute noch davon traumatisiert sein können.

Aber nicht nur die Opfer der Kriege können an Traumatisierungen leiden, sondern auch die Täter*innen, wie Marija Tomic im Zuge unseres Gespräches ausführte. Sie gab zu Bedenken, dass diese Personen als Coping-Strategie zu selbstschädigendem Verhalten, wie beispielsweise dem Missbrauch von Alkohol neigen und sie ist der Meinung, dass der Traumatisierung von Täter*innen zu wenig Beachtung geschenkt wird. (vgl. TI1 369-376)

Das heißt es können beispielsweise durchaus auch serbische Soldaten, die an dem Massaker von Srebrenica beteiligt waren, an Traumatisierungen leiden.

6.8 Verhaltensmuster der Bewohner*innen, die auf Kriegserlebnisse zurückgeführt werden könnten

Die im Ergebnisteil geschilderten Erlebnisse von Martina Mitterhofer können auf spezielle Erfahrungen, die die Bewohner*innen in Kriegen gemacht haben, zurückgeführt werden. (vgl. TI 4)

Der Ursprung dafür, dass viele Bewohner*innen große Mengen an Essen horten, liegt laut Martina Mitterhofer darin, dass diese in den Zeiten des Krieges an Hunger leiden mussten. (vgl. TI4 131-134)

Die Angst vor der Berührung von Männern bei der Körperpflege vonseiten der weiblichen Bewohnerinnen könnte darin begründet sein, dass diese Frauen in ihrer Vergangenheit von Soldaten vergewaltigt wurden. Dieses Verhalten könnte besonders bei Frauen aus Bosnien und Herzegowina in der Zukunft häufig auftreten, da viele bosnische Musliminnen im Bosnienkrieg sexueller Gewalt ausgesetzt waren. Das Anziehen mehrerer Gewandschichten

könnte daran liegen, dass diese älteren Menschen in ihrer Vergangenheit besonders in den Wintermonaten an Kälte leiden mussten, da in Zeiten während und nach dem Krieg nicht die Möglichkeit bestand, das Haus oder die Wohnung zu heizen. Die von Martina Mitterhofer beschriebene Angst vor dem Dunklen könnte damit zu tun haben, dass sich Personen im Krieg häufig in Höhlen oder Keller versteckt haben und da diese Orte zumeist dunkel waren, kann dieser Zustand der Dunkelheit Furcht unter diesen Bewohner*innen auslösen.

6.9 Integration von Wissen über die Jugoslawienkonflikte im Studium „Soziale Arbeit“

Drei der vier Interviewpartnerinnen gaben an, dass die Integration von kulturspezifischem Wissen in den Lehrplan des Bachelorstudiums „Soziale Arbeit“ von Vorteil wäre. (vgl. T11, T12, T14)

Dieser Ruf nach mehr kulturellen Kompetenzen deckt sich auch mit den Erfahrungen von Kathrin Hahn, einer deutschen Forscherin, die ihre Forschungsschwerpunkte unter anderem in der Sozialen Arbeit in der Migrationsgesellschaft und der Sozialen Altenarbeit hat. Auch sie schreibt in einem Artikel darüber, dass sie in Weiterbildungen häufig den Ruf des Personals in der Altenhilfe nach herkunftskulturellem und religionsbezogenem Wissen wahrnimmt. (vgl. Hahn 2016: 36)

Für jene Sozialarbeiter*innen, die bereits in der Praxis tätig sind und ihre Ausbildung bereits abgeschlossen haben, könnte es hilfreich sein, wenn diese in Form von Fortbildungen kulturspezifisches Wissen vermittelt bekommen würden. Und für die zukünftigen Sozialarbeiter*innen wäre es förderlich, wenn sie diese Kompetenzen im Rahmen des Studiums erlangen würden, da es ansonsten ein hohes persönliches Engagement braucht, sich dieses Wissen in der eigenen Freizeit anzueignen.

7 Fazit

Ziel dieser Arbeit war es aufzuzeigen, welches spezifische Wissen über die Jugoslawienkonflikte und die aktuelle Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens vonseiten der Sozialen Arbeit in Pflegeheimen im Umgang mit Bewohner*innen aus dieser Region benötigt wird. Außerdem soll diese Forschungsarbeit dazu beitragen, dass die „Awareness“ bezüglich dieser Thematik in Österreich gestärkt wird. Auch wenn die Zielsetzung dieser Arbeit gelungen ist, muss die Interpretation der Ergebnisse mit Vorsicht erfolgen, da die Stichprobengröße mit vier Interviews eher klein ausfällt. Um ein genaueres Bild über die gegenwärtige Situation in Wien zu skizzieren müsste die Stichprobenanzahl der befragten Sozialarbeiter*innen deutlich erhöht werden. Aber auch ein Vergleich mit Pflegeeinrichtungen aus dem ländlichen Raum wäre förderlich um herauszufinden, ob die Ergebnisse dann abweichen würden. Das Geschlechterverhältnis der Interviewpartnerinnen mit ausschließlich Frauen ist unausgeglichen, jedoch waren in den kontaktierten Einrichtungen lediglich Sozialarbeiterinnen tätig. Nun werden die Antworten auf die Forschungsfragen dargestellt. Diese Fragen werden anhand der Aussagen meiner Interviewpartnerinnen, der anschließenden Interpretation und den Ergebnissen der Literaturrecherche beantwortet. Die

Ergebnisse dieser Forschungsarbeit können auch für Professionist*innen aus anderen Handlungsfeldern, in denen sie häufiger auf Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien treffen, interessant sein, da ein gewisses Grundwissen über die Vergangenheit und der aktuellen Situation dieser Länder helfen kann, um Verhaltensmuster dieser Klient*innen richtig einordnen zu können.

- HF: Welches spezifische Wissen über die Jugoslawienkonflikte und die aktuelle Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens, wird vonseiten der Sozialen Arbeit in Pflegeheimen benötigt?

Für Sozialarbeiter*innen, die in Pflegeheimen tätig sind, wäre ein Grundwissen über die Jugoslawienkonflikte hilfreich. Zu diesem Grundwissen über die Kriege zählen: ein Bewusstsein darüber, wer gegen wen gekämpft hat; wann die jeweiligen Konflikte stattgefunden haben; wodurch die Kriege ausgelöst wurden; dass es auf allen Seiten Kriegsverbrechen gab, die bis heute noch nachwirken; welche Ereignisse für die jeweiligen Volksgruppen bis heute besonders traumatisierend wirken können (z.B: Massaker von Srebrenica, Bombardierung Belgrads); dass verschiedene Betroffenheiten unter den jeweiligen Bevölkerungsgruppen vorliegen; wie das ehemalige Jugoslawien nach Beendigung der Kriege aussieht; welche Urteile das UN-Kriegsverbrechertribunal in Den Haag gefällt hat.

Bezüglich der aktuellen Situation in Ländern des ehemaligen Jugoslawiens ist es wichtig zu wissen: ,dass in Den Haag trotz erzielter Erfolge und der Erreichung einer teilweise objektiven Geschichtsschreibung keine Versöhnung der Kriegsparteien erreicht wurde; dass viele Täter*innen, die für schwere Kriegsverbrechen verantwortlich waren, nie verurteilt wurden und in Srebrenica beispielsweise bis heute mit den Opfern gemeinsam in derselben Stadt leben; dass in den Nachfolgestaaten Jugoslawiens alte Kriegspropaganda und nationalistische Ressentiments vorherrschen; dass in den Schulbüchern ein Bild gezeichnet wird, in dem die Verbrechen lediglich von den anderen Kriegsparteien begangen wurden; dass die Medien, welche unter dem Einfluss der herrschenden politischen Eliten stehen, die Bevölkerung gegeneinander aufstachelt; dass in den Ländern bis heute undifferenzierte Bilder über die Kriegsgeschehnisse vorhanden sind; dass es Forschungen gibt, die besagen, dass überall, wo es eine große Diaspora gibt, die Politik aus den Herkunftsländern von großen Teilen der Diaspora übernommen wird; dass ehemalige Generäle, die für schwere Kriegsverbrechen verantwortlich waren, in den jeweiligen Ländern als Volkshelden zelebriert werden; dass die derzeitige politische Führung in Serbien wieder Ansprüche auf Bosnien und Herzegowina und Montenegro erhebt.

1. Welche Unterschiede in den Betroffenheiten bezüglich Geschlechts- und Volksgruppenzugehörigkeit können unter Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien vorliegen?

Wie bereits oben erwähnt, gibt es verschiedene Betroffenheiten, die je nach Geschlechts- und Volksgruppenzugehörigkeit variieren können. So kann für Bosnier*innen möglicherweise das Massaker von Srebrenica oder die Belagerung Sarajevos durch serbische Truppen bis heute noch nachwirken, da hier sehr viele zivile Opfer auf brutale Art und Weise gefordert wurden.

Für Serb*innen kann besonders die Bombardierung Belgrads vonseiten der NATO traumatisierend wirken, was sich auch daran zeigt, dass viele Menschen in Serbien und besonders die Medien dem Westen und der NATO noch immer sehr kritisch gegenüberstehen (siehe Berichterstattung in serbischen Medien über den aktuellen Ukraine-Konflikt). Ein weiterer Faktor, der berücksichtigt werden muss, ist die Tatsache, dass Frauen besonders aufgrund der zahlreichen Vergewaltigungen, die vor allem in Bosnien verübt wurden, an Traumatisierungen leiden können. Und zu guter Letzt ist es essentiell zu erwähnen, dass auch Täter*innen Traumatisierungen davon tragen können. Somit ist es durchaus möglich, dass die Soldaten, die in dem Massaker von Srebrenica involviert waren, von ihren Taten traumatisiert sind.

2. Welche Verhaltensmuster der Bewohner*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien können auf Kriegserlebnisse zurückzuführen sein?

Die Tatsache, dass viele Bewohner*innen in Pflegeheimen große Mengen an Essen horten, kann damit begründet werden, dass diese Menschen in Zeiten des Krieges nicht genug zum Essen hatten. Und der Umstand, dass viele weibliche Bewohnerinnen Angst vor der Berührung durch Männer haben, kann auf erlebte sexuelle Gewalt zurückzuführen sein, was besonders bei bosnischen Bewohnerinnen ein großes Thema werden kann. Außerdem wurde mir geschildert, dass viele Bewohner*innen mehrere Gewandschichten anziehen. Dies könnte ein Indiz dafür sein, dass diese Personen ihre Häuser beziehungsweise Wohnungen während und nach den Kriegen nicht heizen konnten. Zu guter Letzt wurde noch eine Angst vor der Dunkelheit beschrieben, deren Ursprung aus Kriegszeiten entstammen könnte, wo sich einige Menschen in Höhlen oder Keller versteckt haben.

3. Gibt es besondere Gründe, die mit der Konflikterfahrung zu tun haben, die dafür maßgeblich sind, dass ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien nicht in ein Pflegeheim gehen, obwohl sie diese Form von Betreuung brauchen und bekommen könnten?

Aus den Interviews heraus ergaben sich keine Gründe einer Nichtinanspruchnahme eines Pflegeheimplatzes, die auf die Konflikterfahrungen zurückzuführen sind. Die Interviewpartnerinnen führten dies auf andere Tatsachen zurück. So wurde die Vermutung aufgestellt, dass die Pflege der Angehörigen bei Ex-Jugoslaw*innen tendenziell innerhalb der Familien übernommen wird. Darüber hinaus wurde zu bedenken gegeben, dass das Ausfüllen des Antrages, der für das Erhalten einer Förderbewilligung des FSW's, benötigt wird, eine große Hürde darstellen kann. Außerdem ist es durchaus möglich, dass Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien nicht darüber Bescheid wissen, welche Einrichtungen es überhaupt gibt und wo man sich bei Fragen hinwenden kann und es besteht der Verdacht, dass diese Gruppe von Menschen eine Scheu vor dem Kontakt mit Institutionen aufweisen und sich als Bittsteller*innen sehen, wenn sie den Staat Österreich um etwas bitten.

Weitere zentrale Erkenntnisse dieser Arbeit, die nicht in der Beantwortung der Forschungsfragen auftauchen, aber im Ergebnis- und Interpretationsteil detaillierter beschrieben werden, sind:

- Die Bewohner*innen, die in den Einrichtungen leben, in denen die Interviewpartnerinnen tätig sind, kamen damals im Zuge der Gastarbeiter*innenbewegung nach Österreich und nicht als Geflüchtete. (siehe 5.2 und 6.2)
- Das Vorhandensein einer Sprachbarriere wurde von jenen Interviewpartnerinnen als Schwierigkeit in der Beratung mit älteren Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien wahrgenommen, die nicht mit dieser Personengruppe in deren Muttersprache kommunizieren können. (siehe 5.3 und 6.3)
- In allen Einrichtungen, in denen die Interviewpartnerinnen tätig sind, gibt es keine Vorsichtsmaßnahmen in Bezug auf eventuelle Spannungen zwischen den Bewohner*innen aus Ex-Jugoslawien. (siehe 5.4 und 6.4)
- Wissen über die Jugoslawienkonflikte und die betroffenen Länder erweist sich als hilfreich in der Beratung, da es zu einer Sensibilisierung im Umgang mit Menschen aus dieser Region führt und man gewisse Aktionen der Bewohner*innen dadurch eher fachgemäß zuordnen kann. (siehe 5.5 und 6.5)
- In allen besuchten Einrichtungen sind viele ehemalige Jugoslaw*innen in der Pflege und in der Reinigung tätig und keine der Interviewpartnerinnen berichtete von Spannungen in den Reihen des Personals. (siehe 5.6 und 6.6)
- Die Integration von kulturspezifischem Wissen in den Lehrplan des Bachelorstudiums „Soziale Arbeit“ wäre förderlich, da es ansonsten ein großes persönliches Engagement braucht, um sich dieses Wissen in der eigenen Freizeit anzueignen. (siehe 5.9 und 6.9)

8 Forschungsausblick

Der Bedarf an mehreren großangelegten Forschungen, die sich mit der Lebenssituation, der erlebten Vergangenheit und der adäquaten Betreuung von älteren Migrant*innen widmet, ist dringend gegeben. Dies liegt zum einen daran, dass wie bereits in der Arbeit erwähnt, sehr wenige Forschungen in Österreich zu dieser Thematik vorliegen und zum anderen daran, dass es in Österreich aufgrund der Migrationsbewegungen in der Vergangenheit viele Migrant*innen gibt, die potentielle Pflegeheimbewohner*innen werden können. Und wenn man sich die aktuelle Situation in der Ukraine anschaut, wo Millionen von Menschen aufgrund des Krieges ihre Heimat verlassen haben und auch einige davon nach Österreich kommen, wird erst recht klar, dass sich Österreich diesem Thema verstärkt widmen muss. So sollte man sich beispielsweise darüber bewusst sein, dass es eventuell problematisch sein könnte, wenn man in einem Beratungsgespräch mit einer*inem Geflüchteten aus der Ukraine eine*einen Dolmetscher*in aus Russland herholt. Und abgesehen davon ist es nur eine Frage der Zeit, dass mehr und mehr Menschen aus dem globalen Süden aufgrund der Auswirkungen des Klimawandels ihre Heimat verlassen müssen und den Weg nach Europa anstreben werden. Daher ist es für die Zukunft alternativlos, dass die Forschung nach einer adäquaten Betreuung von älteren Migrant*innen intensiviert wird.

9 Literatur

Adamovic, Emina (2016): Die jugoslawischen GastarbeiterInnen. 50 Jahre Anwerbeabkommen zwischen Österreich und Jugoslawien. <https://www.imblog.at/die-jugoslawischen-gastarbeiterinnen-50-jahre-anwerbeabkommen-zwischen-oesterreich-und-jugoslawien/> [Zugriff: 16.03.2022].

BR (2020): Respekt. Was ist Migration, Zuwanderung, Flucht?. <https://www.br.de/extra/respekt/migration-zuwanderung-flucht-102.html> [Zugriff: 10.03.2022].

Brey, Thomas (2021): Analyse. Ex-Jugoslawien: Gerechtigkeit ohne Versöhnung. <https://www.dw.com/de/ex-jugoslawien-gerechtigkeit-ohne-versoehnung/a-58120842> [Zugriff: 22.03.2022].

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2015): Altern und Zukunft. Bundesplan für Seniorinnen und Senioren. <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=198> [Zugriff: 14.03.2022].

Calic, Marie-Janine (2017): Kleine Geschichte Jugoslawiens. <https://www.bpb.de/apuz/256921/kleine-geschichte-jugoslawiens?p=0> [Zugriff: 04.03.2022].

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Genau, Lea (2021): Mixed-Methods richtig in deiner Abschlussarbeit anwenden. <https://www.scribbr.de/methodik/mixed-methods/> [Zugriff: 12.03.2022].

Hahn, Kathrin (2016): Soziale Arbeit mit älteren Menschen mit Migrationshintergrund. Plädoyer für eine lebenslagenorientierte und differenzsensible Praxis. https://dspace.ub.unisiegen.de/bitstream/ubsi/1207/1/Hahn_Soziale_Arbeit_mit_aelteren_Menschen.pdf [Zugriff: 01.04.2022].

Helferich, Cornelia (2014): Leitfaden- und Experteninterviews. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.) (2014): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. 1. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.

Herpell, Gabriela (2013): „Sie wollten uns zerstören. Aber wir haben überlebt“. <https://sz-magazin.sueddeutsche.de/politik/sie-wollten-uns-zerstoeren-aber-wir-haben-ueberlebt-79575> [Zugriff: 24.03.2022].

Krenn-Steurer, Eva / Mayerhofer, Lisa (2020): Sozialarbeit im Pflegekrankenhaus. Unveröffentlichtes Dokument.

Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg (o.A.): Jugoslawienkrieg. Kriege auf dem Balkan in den 1990er Jahren. <https://osteuropa.lpb-bw.de/jugoslawien-krieg#c68723> [Zugriff: 22.03.2022].

Mayer, Klaus (2019): Beziehungsgestaltung als Herzstück Sozialer Arbeit. https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2019/03/Beziehungsgestaltung-als-Herzstu%CC%88ck-Sozialer-Arbeit_2019_03_20.pptx_.pdf [Zugriff: 10.03.2022].

Novustat (2021): Mixed Methods Design: Studien professionell auswerten – Darauf sollten Sie achten!. <https://novustat.com/statistik-blog/mixed-methods-design-und-studien-professionell-auswerten.html#:~:text=Unter%20Mixed%20Methods%20versteht%20man,das%20Forschun%20bestm%C3%B6glich%20zu%20erreichen> [Zugriff: 12.03.2022].

Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit (2017): Zur Zukunft der Sozialen Altenarbeit in Österreich. Positionspapier der Arbeitsgemeinschaft „Altern und Soziale Arbeit“ der Österreichischen Gesellschaft für Soziale Arbeit (ogsa). <https://www.ogsa.at/wp-content/uploads/2018/06/Positionspapier-Broschuere-Altern-und-Soziale-Arbeit.pdf> [Zugriff: 15.03.2022].

Rupnow, Dirk (o.A.): Arbeitsmigration / „Gastarbeiter“. <https://www.hdgoe.at/arbeitsmigration/> [Zugriff: 16.03.2022].

Statistik Austria (2021): Bevölkerung mit Migrationshintergrund im Überblick (Jahresdurchschnitt 2020). file:///Users/felixmarti/Downloads/ergebnisse_im_ueberblick_migrationshintergrund.pdf [Zugriff: 22.03.2022].

Strauss, Anselm L./Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz.

Thiele, Gisela (2020): Alter. https://www.socialnet.de/lexikon/Alter#quelle_ref [Zugriff: 10.03.2022].

Welthungerhilfe (o.A.): Flucht und Migration. <https://www.welthungerhilfe.de/informieren/themen/flucht-und-migration/> [Zugriff: 10.03.2022].

Wiener Gesundheitsverbund (2022): Anmeldung und Aufnahme. <https://pflege.gesundheitsverbund.at/anmeldung-und-aufnahme/> [Zugriff: 15.03.2022].

10 Daten

ITV1, Interview, geführt von Felix Marti mit Marija Tomic in einem Pflegeheim in Wien, 15.02.2022, Audiodatei.

ITV2, Interview, geführt von Felix Marti mit Anna Thöndl-Sieber in einem Pflegeheim in Wien, 17.02.2022, Audiodatei.

ITV3, Interview, geführt von Felix Marti mit Gabriela Wojta in einem Pflegeheim in Wien, 18.02.2022, Audiodatei.

ITV4, Interview, geführt von Felix Marti mit Martina Mitterhofer in einem Pflegeheim in Wien, 23.02.2022, Audiodatei.

TI1, Transkript Interview ITV1, erstellt von Felix Marti, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI2, Transkript Interview ITV2, erstellt von Felix Marti, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI3, Transkript Interview ITV3, erstellt von Felix Marti, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI4, Transkript Interview ITV4, erstellt von Felix Marti, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

11 Abbildungen

Abbildung 1: Das ehemalige Jugoslawien im Jahr 1981, Jugoslawien 1981, Siedlungsgebiete der Volksgruppen. <https://www.bpb.de/kurz-knapp/hintergrund-aktuell/216101/vor-75-jahren-ausrufung-der-foederativen-volksrepublik-jugoslawien/> 10

12 Anhang

Interviewleitfaden für Expert*inneninterview

Einstiegsfrage

Liebe Frau XY, ich würde Sie heute gerne zu Ihren Erfahrungen mit älteren Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien befragen. Hatten Sie als Sozialarbeiter*in häufiger mit Menschen aus dieser Region zu tun? (vielleicht erfragen ob diese Menschen als Flüchtlinge gekommen sind oder als Gastarbeiter*innen, und wenn beides vorhanden ist, gab es da Unterschiede?)

Hauptteil

Was für besondere Auffälligkeiten sind Ihnen im Umgang mit Menschen aus dieser Region, die zum Beispiel auf die Erlebnisse der Kriege zurückzuführen sind, untergekommen?

Hatten Sie selber schon Fachwissen über die Jugoslawienkonflikte? Oder haben Sie sich dieses Fachwissen erst im Zuge der Zusammenarbeit mit Menschen aus dieser Region angeeignet? Und wenn ja, wie hat Ihnen dieses Fachwissen geholfen?

Was für Feindseligkeiten sind Ihnen zwischen den Volksgruppen aufgefallen? (muss nicht nur zwischen Bewohner*innen sein sondern auch zwischen Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen)

Wie haben Sie oder die Leitung des Pflegeheims auf die Konflikte Rücksicht genommen? (z.B: Zimmereinteilung Serb*in mit Kroat*in im selben Zimmer? Oder serbische Putzfrau putzt Zimmer von kroatischem*r Bewohner*in?)

Abschlussfrage

Wir nähern uns langsam dem Ende unseres Gesprächs. Eine abschließende Frage habe ich noch für Sie vorbereitet. Inwiefern wäre es hilfreich gewesen, wenn Sie schon während der Ausbildung über die Problematik gelernt hätten? Oder wenn Sie vor Beginn Ihrer Arbeit bei der Einschulung auf die Problematik hingewiesen worden wären?

Sie haben nun die Chance noch etwas zu ergänzen, was noch nicht thematisiert wurde oder aus ihrer Sicht noch hinzugefügt werden muss.

Auszug vom Transkript eines Interviews und Auszug einer Auswertung

TI1 mit Marija Tomic

A: Welches inhaltliche Wissen, würden Sie da besonders also ganz grob, wer gegen gekämpft hat, warum da jetzt die und die Spannung zwischen der oder der Gruppe besteht, die Vergangenheit des Landes jetzt wie es dann war, als Jugoslawien zerfallen ist? Was würden Sie da als wichtig erachten und konkret herauspicken?

B: Geschichte. Auch Migrationsbewegungen der neueren Geschichte. Und auch die Unterschiede in den Betroffenenheiten dieser Migrationsströme. Ich fänds da auch hilfreich konkrete Zahlen zu haben. Wo sind diese Menschen? Wo und in welchen Bereichen arbeiten die? Wo begegnet man ihnen am häufigsten? Ich mein das ist komplex. Man streift da auch vielleicht, weil ich auch dachte, dass Menschen, die selbst betroffen sind, da sprechen zu lassen. Aber ok das geht dann schon wieder in die Richtung Aufarbeitung. So adhoc fallen mir jetzt diese Dinge sozusagen als Basispaket ein. Und dazu halt auch ein bissl interkulturelle Kompetenz und vielleicht auch spezifische Unterschiede beim Erleben und wie sich Traumatisierung zeigen kann. Also wenn jemand immer aggressiv ist, dann ist er nicht einfach unguter Mensch, sondern da gibt es vielleicht was im Hintergrund. Ja..... Da müsste ich jetzt noch weiter drüber nachdenken. Aber das sind jetzt mal so die Sachen, die mir einfallen.

A: Danke. Ahm. Wenn ich jetzt so schaue, es sind von meinerseits alle Fragen beantwortet. Ja...aber wenn Sie jetzt selber noch wichtige Dinge ansprechen möchten, die Sie loswerden wollen, die mir vielleicht auch entgangen sind, dann wäre jetzt die perfekte Chance dazu.

B: Ja. Ich schau da jetzt auf meine Liste, die ich mir gemacht habe. Hab ich eigentlich eh auch alles angesprochen.Aber eine Sache habe ich noch, die noch nicht angesprochen wurde und zwar, dass es soweit ich weiß innerhalb der Traumaforschung noch ein recht unbearbeitetes Gebiet ist, dass es bissl ein Tabuthema ist, dass auch Täter traumatisiert sein können. Also die Aufarbeitung der Traumatisierung von Tätern.

A: Mhm. Meinen Sie, dass noch zu wenig berücksichtigt wird?

B: Mhm. Ja Traumatisierung gibt es auf beiden Seiten. Ahm das hab ich hier noch notiert als einen wichtigen Aspekt, wenn man es mit Traumatisierung zu tun hat und wenn dann die Täter ins Pflegealter kommen, sofern sie das schaffen. Das dann als Coping-Strategie selbstschädigendes Verhalten, wie Alkoholmissbrauch vorkommt. Aber ansonsten hmh.....

Passage	Konzept	Eigenschaft	Dimensionen	Memo
Ja Traumatisierung gibt es auf beiden Seiten. (373)	Traumatisierung auf Seiten der Täter*innen	Zeitpunkt um darauf aufmerksam zu machen, dass auch Traumatisierungen auf Seite der Täter*innen vorliegen können	Traumatisierung auf Seite der Opfer – Traumatisierung auf Seite der Täter*innen	Es war der Interviewpartnerin ein großes Anliegen, dass sie zum Ende des Gespräches darauf hinweist, dass auch Täter*innen im Jugoslawienkonflikt Traumatisierungen davon tragen können.
Ahm das hab ich hier noch notiert als einen wichtigen Aspekt, wenn man es mit Traumatisierung zu tun hat und wenn dann die Täter ins Pflegealter kommen, sofern sie das schaffen. (373-375)	Zweifel an der Tatsache ob es Täter*innen überhaupt ins Pflegealter schaffen	Täter*innen im Pflegealter	Täter*innen, die am Leben sind – Täter*innen, die verstorben sind	Sie weißt bewusst darauf hin, dass möglicherweise viele der Täter*innen der Jugoslawienkriege bereits verstorben sind.
Das dann als Coping-Strategie selbstschädigendes Verhalten, wie Alkoholmissbrauch vorkommt. (375-376)	Coping-Strategien der Täter*innen	Selbstschädigendes Verhalten der Täter*innen	Selbstschädigendes Verhalten als Coping-Strategie – bereits verstorben	Sie stellt die Behauptung auf, dass Täter*innen, die von Traumatisierungen betroffen sind, versuchen ihre Schuldgefühle mit Alkohol wegzutrinken.
Das Bild das ist vorausgesetzt, wenn ich sage Geschichte soll vermittelt werden, dann schon eine aufgeklärte Geschichte. (384-385)	Art und Weise wie Geschichte über Jugoslawienkonflikte vermittelt werden soll	Aufgeklärte Geschichte	Aufgeklärte Geschichte – unaufgeklärte Geschichte	Für sie ist es von großer Bedeutung, dass eine aufgeklärte Sichtweise über die Jugoslawienkonflikte vermittelt wird.

Und das ist schwierig, weil das auch in den Ländern nach wie vor kein Konsens herrscht. (387-388)	Streit über Vergangenheit zwischen Ländern des ehemaligen Jugoslawiens	Keine gemeinsame Geschichtsschreibung über Geschehnisse der Jugoslawienkonflikte vorhanden	Konsens über Geschehnisse der Jugoslawienkriege – kein Konsens über Geschehnisse der Jugoslawienkriege	Sie verweist darauf, dass es schwierig ist eine aufgeklärte Version über die Jugoslawienkonflikte zu vermitteln, da es in den Ländern, die in diesen Konflikten involviert waren, bis heute keinen Konsens darüber gibt, was in dieser Zeitspanne geschehen ist.

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Felix Marti**, geboren am **13.07.1998** in **Baden**, 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,

Wien, am **28.04.2022**

Unterschrift

Felix Marti