

# Erfahrungen Gewaltbetroffener und Handlungsperspektiven



# Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt – Handlungsperspektiven für Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit

*Guido Becke*

## Zusammenfassung

Der Beitrag untersucht anhand eines empirischen Forschungsprojekts die Gewaltanwendung gegen Haushaltshilfen in ambulanten sozialen Diensten durch pflegebedürftige Klient\*innen sowie ihre An- und Zugehörigen. Zudem wird analysiert, inwiefern betriebliche Praktiken des Arbeitsschutzes, der Führung und des Personalmanagements, der Gestaltung von Interaktionsarbeit sowie der Grenzregulation von Führungskräften gegenüber Klient\*innen und ihren An- bzw. Zugehörigen der Gewaltprävention am Arbeitsort Privathaushalt dienen können. Die beiden qualitativen Betriebsfallstudien verdeutlichen, dass ein koordiniertes Zusammenspiel dieser unterschiedlichen betrieblichen Praktiken eine effektive Gewaltprävention fördern kann, jedoch betrieblich nur partiell umgesetzt wird.

Schlagwörter: Gewalt am Arbeitsplatz, Haushaltshilfen, Gewaltprävention, arbeitsbezogene Konflikte, Interaktionsarbeit

## Abstract

Drawing on an empirical research project, the article examines the use of violence against home helps in outpatient social services by clients in need of care and their relatives. In addition, it is analysed to what extent company practices in occupational safety, leadership and personnel management, the design of interaction work and the boundary regulation of managers towards clients and their relatives contribute to the prevention of violence in the private home workplace. The two qualitative company case studies illustrate that a coordinated interaction of these different company practices can promote effective violence prevention, but is only partially implemented in companies.

Keywords: violence in the workplace, home helps, prevention of violence, work-related conflicts, interactive work

## 1. Einleitung

Die Coronapandemie hat Licht auf Tätigkeitsgruppen geworfen, die häufig im Schatten öffentlicher Aufmerksamkeit stehen. Diese seither als systemrelevant bezeichneten Tätigkeitsgruppen, wie Rider von Lieferdiensten, Kassierer\*innen im Einzelhandel oder Pflege(hilfs)kräfte, leisten Gewährleistungs- und Reproduktionsarbeit in Bezug auf grundlegende soziale Infrastrukturen und gesellschaftliche Prozesse. Ihre hohe gesellschaftliche Relevanz steht – insbesondere bei Tätigkeitsgruppen mit niedrigem Quali-

fikationsniveau – im Widerspruch zu ihrem geringen Sozial- und Berufsprestige (Friemer/Warsewa 2022). Des Weiteren sind Beschäftigte der sozialen Dienstleistungen einem hohen Grad sozialer und gesundheitlicher Ungleichheit (Lampert u.a. 2017), hohen psychophysischen Gesundheitsrisiken und einem erhöhten Prekaritätsrisiko ausgesetzt (Mayer-Ahuja/Nachtwey 2021).

Dieser Beitrag rückt erstens eine spezifische Tätigkeitsgruppe sozialer Dienstleistungen ins Licht, deren Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen bisher kaum erforscht wurden (Becke 2023a; Pöser u.a. 2023): die Haushaltshilfen im Bereich ambulanter sozialer Dienste. Hierbei handelt es sich fast ausschließlich um weibliche Beschäftigte, deren haushaltsbezogene Versorgungs- bzw. Betreuungstätigkeiten für pflegebedürftige Menschen keine spezifische formale Berufsqualifikation voraussetzen (Becke 2023a). Der Arbeitsort der Haushaltshilfen ist die private Häuslichkeit der pflegebedürftigen Personen (Pöser u.a. 2023). Zweitens fokussiert der Beitrag ein bisher kaum untersuchtes Thema in Bezug auf diese Tätigkeitsgruppe, nämlich die psychophysischen Gesundheitsrisiken, die von Gewalterfahrungen am Arbeitsplatz Privathaushalt ausgehen, sowie betriebliche Praktiken der Gewaltprävention.

Die empirischen Befunde beziehen sich auf das von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege geförderte explorative Forschungsprojekt *Psychosoziale Gesundheitsrisiken und -ressourcen im Bereich ambulanter haushaltsnaher Dienste*, das zwischen dem 1. April 2023 und dem 30. Juni 2024 gemeinsam von Forschungsteams der Universität Bremen (Institut Arbeit und Wirtschaft – iaw) und der Universität Osnabrück (Pflegewissenschaft) bearbeitet wurde. Das Projekt umfasste zum einen sechs leitfadengestützte Expert\*inneninterviews mit Teilnehmenden aus Fachverbänden, Aus- und Weiterbildung, Gewerkschaften, Arbeits- und Betriebsmedizin, hauswirtschaftsbezogener Forschung sowie einen online-basierten Fokusgruppenworkshop mit diesem Teilnehmendenkreis (Wirth u.a. 2023). Zum anderen erstreckte sich das Forschungsprojekt auf zwei Betriebsfallstudien ambulanter sozialer Dienstleistungsunternehmen, die haushaltsbezogene Versorgungs- und Betreuungsdienstleistungen in privater oder freigemeinnütziger Trägerschaft anbieten. Jede Betriebsfallstudie beinhaltete Gruppendiskussionen mit Führungskräften unterschiedlicher Hierarchieebenen sowie mit Haushaltshilfen. Die in diesem Beitrag dargelegten empirischen Befunde beziehen sich ausschließlich auf die beiden Be-

triebsfallstudien<sup>1</sup>, die mittels einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz/Rädiker (2022) ausgewertet wurden.

Gewalt am Arbeitsplatz zu definieren, ist kein einfaches Unterfangen, da in den Arbeits- und Sozialwissenschaften kein allgemein verbindliches Verständnis von Gewalt existiert und Gewaltdefinitionen einem historischen wie sozialkulturell geprägten Bedeutungswandel unterliegen (Christ 2017). Forschungsperspektiven auf Gewalt unterscheiden sich stark nach Disziplinen (Beck/Schlüchte 2020). Uneinigkeit besteht überdies darüber, ob von einem eher weiten Gewaltverständnis, das auch strukturelle Gewalt einbezieht (Galtung 1975), oder von einem engen Gewaltbegriff ausgegangen wird, der Gewalt als physische Gewalt definiert (Popitz 1992; siehe hierzu auch den Beitrag von Schlüchte in diesem Band).

Orientierung im Dickicht der vielfältigen Gewaltdefinitionen bieten die Weltgesundheitsorganisation (WHO) und die Internationale Arbeitsorganisation (ILO), die Gewalt und ihre Erscheinungsformen auf das Setting der Arbeitswelt bezieht. Nach der WHO bezeichnet Gewalt „the intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, or against a group or community that either results in or has a high likelihood of resulting in injury, death, psychological harm, maldevelopment or deprivation“ (WHO 2014: 2). Das Gewaltverständnis der WHO beschränkt sich nicht nur auf die Anwendung von Gewalt, sondern umfasst auch eine Androhung als Gewalt. Überdies adressiert diese Gewaltdefinition die vielfältigen sozialen und gesundheitlichen Konsequenzen der Gewaltausübung. Nach der Gewaltdefinition der WHO liegt der Fokus auf dem intentionalen Gebrauch von physischem Zwang oder Macht; die psychosoziale Dimension der Gewalt wird hier vor allem in Bezug auf die gesundheitlichen Konsequenzen der Gewaltanwendung bezogen bzw. ist in selbstbezüglicher, interpersonaler und kollektiver Gewalt mehr oder weniger explizit enthalten. In öffentlichen wie wissenschaftlichen Debatten neuerer Zeit wurde jedoch ein enges Gewaltverständnis, das auf die Ausübung oder die Androhung physischer Gewalt fokussiert, zunehmend kritisiert (Eurofound 2013). Darauf werden heute neben physischer auch weitere Gewaltformen, insbesondere psychische und sexualisierte Gewalt sowie Deprivation und die Vernachlässigung von Kindern bzw. kranker und hilfebedürftiger Menschen als Gewaltformen anerkannt (Eurofound 2013; ILO 2013). Diese Gewaltformen kommen häufig in Kombination vor, das heißt, sie überlappen oder

---

1 Zu den Kernergebnisse der leitfadengestützten Expert\*innengespräche siehe Wirth u.a. (2023).

durchdringen sich wechselseitig oder treten konsekutiv in Gewaltprozessen auf – und verstärken somit gesundheitliche Belastungen und Schädigungen (ILO 2013; Koch-Gromus/Pawils 2016).

Gewalt am Arbeitsplatz als eine spezifische Variante interpersoneller Gewalt kann von Kolleg\*innen oder Führungskräften im Sinne interner Gewaltanwendung oder von einer dritten Personengruppe im Sinne externer Gewalt ausgehen. Im letztgenannten Fall sind die Aggressor\*innen kein Mitglied der Erwerbsarbeitsorganisation. Die Gewalt am Arbeitsplatz durch externe Dritte kann etwa durch Klient\*innen, Patient\*innen und deren An- und Zugehörige oder Kund\*innen ausgeübt werden (Thorein/Wirth 2019). Die arbeitsbezogene Gewalt durch externe Dritte, das heißt durch pflegebedürftige Personen sowie ihre An- und Zugehörigen, gegenüber Haushaltshilfen steht im Mittelpunkt dieses Beitrags. Mit Blick auf das Setting der Arbeitswelt ist die arbeitsbezogene Gewaltdefinition der ILO maßgeblich. Gewalt am Arbeitsplatz bezeichnet demnach „any action, incident or behaviour that departs from reasonable conduct in which a person is assaulted, threatened, harmed, injured in the course of, or as a direct result of, his or her work“ (ILO 2013: 11). Die ILO unterscheidet physische, psychische und sexualisierte Gewalt (ILO 2013; Abramowski 2022), die wie folgt definiert werden (ILO 2013: 12–16):

- *Physische Gewalt* bezeichnet „the use of physical force against another person or group, that results in physical, sexual or psychological harm“ (ILO 2013: 7f.). Diese Gewaltform kann sich unter anderem im Schlagen, Treten, Beißen, Messerangriffen und Schusswaffengebrauch gegenüber Personen und Gruppen ausdrücken.
- *Psychische Gewalt* wird verstanden als „the intentional use of power, including threat or physical force, against another person or group that can result in harm to physical, mental, spiritual, moral or social development. It includes verbal abuse, bullying/mobbing, harassment, and threats“ (ILO 2013: 14). Psychische Gewalt kann sich unter anderem in Bedrohungen, Beschimpfungen, Mobbing, Belästigungen, verbaler Aggression oder der Herabwürdigung von Personen oder Gruppen, zum Beispiel durch verletzende Bezeichnungen, äußern.
- *Sexualisierte Gewalt* bezeichnet „any sexual act, attempt to obtain a sexual act, unwanted sexual comments or advances, or acts to traffic, or otherwise directed, against a person's sexuality using coercion, by any person regardless of their relationship to the victim, in any setting, including but not limited to home and work“ (WHO 2002: 149, zit. nach

ILO 2013: 15f.). Erscheinungsformen sexualisierter Gewalt (am Arbeitsplatz) bilden sexuelle Belästigung, Vergewaltigung bzw. die Ausübung von Zwang zum Geschlechtsverkehr oder zur Prostitution sowie Formen sexueller Diskriminierung.

In Deutschland zählt die Anwendung von Gewalt am Arbeitsplatz zu den meldepflichtigen Arbeitsunfällen im Sinne der gesetzlichen Unfallversicherung nach SGB VII (Nienhaus u.a. 2016: 91), wenn die oder der Beschäftigte (infolge der Gewalteinwirkung), „für vier oder mehr Tage arbeitsunfähig ist oder sogar verstirbt“ (Thomann 2023: 39). Statistische Erhebungen der gesetzlichen Unfallversicherungsträger ergaben, dass im Jahr 2021 ca. 12 000 Arbeitsunfälle aufgrund von Gewalt am Arbeitsplatz gemeldet wurden, wobei in 70 Prozent dieser Fälle die Gewaltausübung durch betriebsfremde Personen erfolgte (ebd.: 40). Gewalt am Arbeitsplatz tritt vor allem im Kontext von Arbeitstätigkeiten auf, die durch Kontakt bzw. Kooperation von Beschäftigten mit Personen außerhalb der Erwerbsarbeitsorganisationen gekennzeichnet sind. Arbeitsbezogene Gewaltanwendung durch Dritte ist damit ein inhärenter Risikofaktor der von Beschäftigten zu leistenden Interaktionsarbeit, das heißt ihrer Arbeit mit bzw. an Menschen (Thorein/Wirth 2019: 412).

Besonders häufig werden Gewaltunfälle im Wirtschaftsbereich des Gesundheits- und Sozialwesens gemeldet, denn zwischen 2017 und 2021 entfielen 40 Prozent aller gemeldeten Gewaltunfälle auf diesen Bereich (Thomann 2023: 41). Auch innerhalb des Gesundheits- und Sozialwesens kommt Gewalt am Arbeitsplatz überproportional im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen vor, denn nahezu sieben Prozent der gemeldeten Arbeitsunfälle waren im genannten Zeitraum auf Gewalt am Arbeitsplatz zurückzuführen (ebd.). Dieser Beitrag fokussiert somit eine Tätigkeitsgruppe, die einem Wirtschaftsbereich angehört, der bei den gemeldeten Gewaltunfällen am Arbeitsplatz eine unrühmliche Spitzenposition einnimmt (zum Thema Gewalt, Care-Arbeit und Pflege siehe auch die Beiträge von Brückner, Höppner u.a. und Kumbruck/Koppe in diesem Band). Dabei ist zu beachten, dass längst nicht alle Gewaltvorkommnisse am Arbeitsplatz auch gemeldet werden, wofür es unterschiedliche Gründe geben mag. So führen nicht alle Gewaltanwendungen am Arbeitsplatz zu einer zumindest mehrtägigen und damit meldepflichtigen Erkrankung der betroffenen Beschäftigten; auch können Beschäftigte aus unterschiedlichen Gründen darauf verzichten, Gewaltvorkommnisse am Arbeitsplatz zu melden. Überdies kann eine Betriebskultur vorherrschen, in der Gewalt am Arbeitsplatz zu-

mindest teilweise toleriert oder bagatellisiert wird, sodass Gewaltunfälle nicht bei den Unfallversicherungsträgern gemeldet werden. Folglich ist von einer deutlich höheren Dunkelziffer der Gewaltanwendung am Arbeitsplatz auszugehen.

Der Beitrag ist wie folgt strukturiert: Zunächst werden Bedingungskonstellation für das Auftreten von Gewalt gegen Haushaltshilfen am Arbeitsplatz Privathaushalt identifiziert (zweites Kapitel). Anhand von qualitativen Betriebsfallstudien werden Konfliktpotenziale zwischen Haushaltshilfe auf der einen Seite und pflegebedürftigen Personen sowie ihren An- und Zugehörigen auf der anderen Seite exploriert sowie Gewalthandlungen gegen diese Beschäftigtengruppe untersucht (drittes Kapitel). Auf Basis der Betriebsfallstudien wird analysiert, inwiefern betriebliche Praktiken einen proaktiven Umgang mit psychophysischer Gewaltanwendung gegen Haushaltshilfen ermöglichen (viertes Kapitel). Der Beitrag schließt mit einem Fazit und einem Ausblick auf weitere Forschungsbedarfe (fünftes Kapitel).

## *2. Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit – Bedingungskonstellationen der Gewalt am Arbeitsplatz*

Gewalt am Arbeitsplatz ist offenbar ein alltägliches Phänomen, das in allen Arbeits- und Berufsfeldern auftreten kann und unterschiedliche Formen aufweist. Zur Erklärung von (arbeitsbezogener) Gewalt wird hier auf die Heuristik gewaltbezogener Bedingungskonstellationen (Hoebel/Knöbl 2019: 390) zurückgegriffen, die nach Konstellationen von Faktoren fragt, deren Existenz die Entstehung von Gewalt ermöglicht. Mit Chappell und Di Martino (2006: 71–107) lassen sich spezifische Bedingungskonstellationen für die Entstehung arbeitsbezogener Gewalt identifizieren. Die Arbeitstätigkeit der Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit wird in Bezug gesetzt zu dieser Heuristik. Hierbei werden folgende Einflussfaktoren unterschieden, die sich per se und auch in ihrem Zusammenwirken zu Bedingungskonstellationen der Gewaltentstehung gegen Haushaltshilfen am Arbeitsplatz Privathaushalt verdichten können:

- Alleinarbeit im Arbeitsort Privathaushalt,
- Interaktionsarbeit mit (hilfs- und pflegebedürftigen) Menschen,
- arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen,
- Führung und Organisationskultur.

## 2.1 Alleinarbeit im Arbeitsort Privathaushalt

Die Unterstützung pflegebedürftiger Menschen bei ihrer Haushaltsführung und Alltagsbewältigung durch Haushaltshilfen zählt zu den sozialen Dienstleistungen, deren Finanzierung im SGB XI geregelt ist. Die Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit sind zumeist in Teilzeitbeschäftigung bei ambulanten Pflegediensten angestellt. Bei ihrer Arbeitstätigkeit handelt es sich um ortsflexible und mobile Basisarbeit, die in den privaten Haushalten unterschiedlicher pflegebedürftiger Klient\*innen geleistet wird, wobei die pflegebedürftigen Menschen stets und oft auch deren An- und Zugehörige zumindest zeitweilig anwesend sind (Becke 2023a; Pöser u.a. 2023). In der Regel betreuen und unterstützen die Haushaltshilfen ihre Klient\*innen über einen längeren Zeitraum. Diese Kooperation weist im Vergleich zu ambulanten Pflegekräften eine höhere Interaktionsdichte auf, da die Arbeitseinsätze bei den pflegebedürftigen Klient\*innen oft eine bis mehrere Stunden pro Woche dauern können. Auf dieser Basis können sich vertrauensbasierte Kooperationsbeziehungen zwischen beiden Seiten entwickeln. Allerdings erweist sich die mobile Alleinarbeit auch als potenzieller Gefährdungsfaktor für die Entstehung von Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt. In fremden Privaträumen allein zu arbeiten bedeutet, dass die Haushaltshilfen bei Konflikten mit ihren Klient\*innen bzw. deren An- und Zugehörigen weitgehend auf sich selbst gestellt sind. Das Unternehmen kann bei physischer, verbaler oder sexualisierter Gewaltanwendung gegen Haushaltshilfen akut nicht intervenieren und nur zeitlich verzögert Unterstützung leisten; für die Alleinarbeitenden besteht am Arbeitsort Privathaushalt kein unmittelbarer Zugang zum betrieblichen Arbeitsschutz (Chappell/Di Martino 2006; Barling u.a. 2001; Büsing/Höge 2004).

## 2.2 Interaktionsarbeit mit (hilfs- und pflegebedürftigen) Menschen

Die haushaltsbezogenen Dienstleistungen der Haushaltshilfen erstrecken sich auf sachbezogene Arbeitstätigkeiten, wie Putzen, Kochen oder Wäschieren, sowie auf personenbezogene Tätigkeiten im Rahmen der Betreuung und Unterstützung bei der alltäglichen Lebensführung, wie die Begleitung zu Ärzt\*innen oder die Freizeitgestaltung. Die Interaktionsarbeit als Arbeit mit bzw. an Menschen (Böhle/Weihrich 2020) nimmt im relativ breiten und komplexen Tätigkeitspektrum der Haushaltshilfen (Pöser u.a. 2023) einen zentralen Stellenwert ein, denn sie führen ihre haushaltsbe-

zogene Dienstleistungsarbeit in Anwesenheit der pflegebedürftigen Personen durch. Hinzu kommt, dass oft auch die An- und Zugehörigen der Klient\*innen zumindest zeitweilig anwesend sind. Überdies sind sach- und personenbezogene Tätigkeiten eng miteinander verwoben (Lutz 2010; Pösser u.a. 2023), da der sachbezogenen Aufgabenbearbeitung Aushandlungsprozesse zwischen Haushaltshilfen und den pflegebedürftigen Personen vorausgehen. Hierbei wird gemeinsam festgelegt wird, welche anstehenden Aufgaben mit welcher Priorität bearbeitet werden sollen. Neben dieser *Kooperationsarbeit* leisten die Haushaltshilfen auch *Gefühlsarbeit*, bei der es darum geht, die Gefühle und Stimmungen bzw. Befindlichkeiten der Klient\*innen so zu beeinflussen, dass (sachbezogene) Arbeitsaufgaben begonnen oder fortgesetzt werden können (Strauss u.a. 1980). Gefühlsarbeit kann zum Beispiel darin bestehen, eine aufgewühlte pflegebedürftige Person zunächst zu beruhigen und zu trösten, ehe eine sachbezogene Aufgabe, wie die Zubereitung einer Mahlzeit, beendet werden kann. Überdies sind die haushaltsbezogenen Dienstleistungstätigkeiten oft mit Anforderungen verbunden, unvorhersehbare Situationen zu bewältigen, wie die plötzliche Verschlechterung des Gesundheitszustands der Klient\*innen. Mit Unwägbarkeiten im Arbeitsprozess umzugehen, bezeichnen Böhle und Weihrich (2020) als Anforderung an *subjektivierendes Arbeitshandeln*. Sie ergibt sich nicht nur aus der Veränderung des psychophysischen Zustands der pflegebedürftigen Person, ihren geäußerten Wünschen, Interessen und Erwartungen, sondern auch aus den Interaktionsdynamiken zwischen Haushaltshilfen, ihren Klient\*innen sowie deren An- und Zugehörigen (Becke 2023a).

Die Haushaltshilfen befinden sich bei ihrer Arbeit häufiger in Situationen, in denen sie seitens des Unternehmens angehalten sind, auftretende unerwünschte Gefühle, wie Ekel oder Zorn, gegenüber den Klient\*innen zu unterdrücken und betrieblich erwünschte Gefühle (zum Beispiel Begeisterung oder Freude an der Interaktion mit Klient\*innen) nach außen darzustellen. Diese *Emotionsarbeit* (Hochschild 1979) als Arbeit an den eigenen Gefühlen ist, wie auch die anderen drei Dimensionen der Interaktionsarbeit, unsichtbar oder nur schwer von außen wahrnehmbar (Lutz 2010; Becke 2023a).

Das Gelingen der Interaktionsarbeit bildet eine zentrale Voraussetzung dafür, diese haushaltsbezogenen Dienstleistungen sach- und klient\*innengerecht zu erbringen. Missverständnisse und Konflikte zwischen Haushaltshilfen und ihren Klient\*innen oder deren An- und Zugehörigen können eskalieren und eine negative Interaktionsdynamik in Gang setzen, in dessen Verlauf es zu Gewaltanwendungen gegen die Haushaltshilfen kommen

kann (Mai 2022: 28). Eine Besonderheit der Interaktionsarbeit mit pflege- und hilfsbedürftigen Menschen besteht darin, dass Gewalthandlungen der Klient\*innen auch aus ihrem gesundheitlichen Zustand bzw. der Frustration über Schmerzen und Erkrankungen heraus erklärt werden können. Dies ist umso wahrscheinlicher, wenn die Klient\*innen zu Drogen- oder Alkoholmissbrauch neigen, der ihre Stimmungen und Verhaltensweisen beeinträchtigt. Schließlich können auch psychische bzw. demenzielle Erkrankungen aufseiten der Klient\*innen mit einer erhöhten Gewaltbereitschaft verbunden sein (Chappell/Martino 2006: 85f.; Mai 2022: 28).

## 2.3 Arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen

Neuere Studien zur Interaktionsarbeit verdeutlichen, dass schlecht oder unzureichend gestaltete arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen „schwierige Kund\*innen“ hervorbringen können, wenn davon die erlebte Dienstleistungsqualität beeinträchtigt wird (Wehrmann 2023: 58f.). Arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen können sich dabei etwa auf die Arbeitsaufgabe, die zeitliche Organisation der Arbeitstätigkeiten, die Qualifizierung von Beschäftigten, den Personaleinsatz oder auf die Personal- und Leistungsbemessung beziehen. Wenn bei der Dienst- und Tourenplanung der Haushaltshilfen Probleme auftreten, die Klient\*innen in ihrer privaten Häuslichkeit zu versorgen, kann dies Unzufriedenheit aufseiten der pflegebedürftigen Klient\*innen sowie ihrer An- und Zugehörigen auslösen. Ein Beispiel hierfür bildet die Übernahme von Extra-Touren durch Haushaltshilfen, wenn andere Kolleg\*innen krankheitsbedingt ausgefallen sind. Dadurch können sich Zeiten für berufsbedingte Mobilität und Wartezeiten für Klient\*innen verlängern. Bei fehlender oder lückenhafter Übergabe haushaltsrelevanter Informationen im Falle von Krankheits- oder Urlaubszeiten von Haushaltshilfen können Konflikte zwischen Vertretungskräften und Klient\*innen entstehen. Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit werden als gering qualifizierten Beschäftigten eher selten Maßnahmen der Kompetenzentwicklung im Bereich der Interaktionsarbeit angeboten, sodass es ihnen häufiger an Deeskalationskompetenzen bzw. -strategien (DGUV 2018) in Konfliktsituationen mit Klient\*innen sowie deren An- und Zugehörigen mangelt. Arbeitsbezogener Stress, zum Beispiel aufgrund von Zeitdruck, kann schließlich dazu führen, dass Beschäftigte angespannter und gereizter in herausfordernde Interaktionssituationen mit Klient\*in-

nen gehen, sodass eher Konflikte entstehen, die auch Gewaltdynamiken auslösen können.

## 2.4 Führung und Organisationskultur

Für den Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt ist von zentraler Bedeutung, inwiefern Gewalt gegen Mitarbeitende durch externe Dritte als Problem anerkannt wird und betriebliche Praktiken zur Prävention, Meldung, sozialen Unterstützung und Intervention gegenüber gewaltbereiten Klient\*innen sowie deren An- und Zugehörigen entwickelt und angewandt werden. Dies setzt voraus, dass die von Haushaltshilfen geleistete oft unsichtbare Interaktionsarbeit als Kernbestandteil ihrer Arbeitsleistung durch Führungskräfte anerkannt wird, das heißt ihre Arbeit nicht auf haushaltsbezogene Verrichtungen, wie Reinigen und Putzen, reduziert wird (Becke 2023b). Führung ist in ihrer Schutz- und sozialen Unterstützungsfunction für Beschäftigte bei Konflikten mit pflegebedürftigen Klient\*innen sowie deren An- und Zugehörigen bedeutsam (Wehrmann 2023: 154). Führungskräfte können darüber hinaus die Interaktionskompetenzen der Beschäftigten fördern, etwa durch entsprechende Schulungs- und Reflexionsangebote (Wirth u.a. 2023). Die betriebliche Interaktionsordnung bildet einen integralen Bestandteil der Organisationskultur; sie umfasst betriebliche Praktiken sowie Wert- und Normalitätsvorstellungen, welche die Interaktionsarbeit von Beschäftigten mit Klient\*innen, Patient\*innen oder Kund\*innen rahmen und strukturieren (Becke 2023b). Betriebliche Interaktionsordnungen beziehen sich etwa auf die betrieblichen Gefühls- und Darstellungsregeln, an denen sich Beschäftigte in der Interaktionsarbeit mit externen Dritten orientieren sollen, zum Beispiel negative Gefühle, wie Ärger, im Kund\*innenkontakt zu unterdrücken und positive Gefühle nach außen darzustellen.

Die skizzierten Bedingungskonstellationen für das Entstehen von Gewalt gegen Beschäftigte am Arbeitsplatz Privathaushalt werfen die Fragen auf, mit welchen Gewaltformen die Tätigkeitsgruppe der Haushaltshilfen in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert sind und welche Auswirkungen die Gewaltanwendung durch externe Dritte auf die Beschäftigtengesundheit hat.

### 3. Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt – Gewaltformen und ihre gesundheitlichen Folgen

Bisher liegen – im Unterschied zur Gewaltanwendung durch externe Dritte gegen ambulante Pflegekräfte (Büssing/Höge 2004; Schablon u.a. 2018; Petersen/Melzer 2023) – kaum empirische Befunde zu Gewalthandlungen durch pflegebedürftige Klient\*innen sowie ihre An- und Zugehörige gegen Haushaltshilfen vor. Das bereits vorgestellte Forschungsprojekt untersuchte die Gewaltanwendung gegen mobil tätige Haushaltshilfen durch pflegebedürftige Personen sowie deren An- und Zugehörige in einem übergreifenden Kontext, der sich insbesondere auf die Analyse psychosozialer Gesundheitsrisiken der Haushaltshilfen und ihrer verfügbaren Gesundheitsressourcen zur Bewältigung der vielfältigen Arbeitsanforderungen richtete. Auf Basis der qualitativen Analysen sollten Handlungsempfehlungen zur präventiven Arbeitsgestaltung für die Zielgruppe der Haushaltshilfen in ambulanten sozialen Diensten entwickelt werden. Die Gewalt gegen Beschäftigte stand daher nicht alleine im Fokus des Forschungsprojekts, sondern bildete ein spezifisches Risiko unter mehreren relevanten, primär psychosozialen Gesundheitsrisiken dieser Tätigkeitsgruppe.

#### 3.1 Das methodische Vorgehen

Da zur Tätigkeitsgruppe der Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit insgesamt wie auch zu ihren psychosozialen Gesundheitsrisiken und -ressourcen kaum empirische Erkenntnisse vorlagen, wurde ein exploratives Forschungsdesign favorisiert. Dies sah neben den leitfadengestützten Expert\*innengesprächen und dem moderierten Expert\*innenworkshop die Durchführung von zwei Betriebsfallstudien vor. Die Forschungsstrategie der Betriebsfallstudien (Yin 2009; Pflüger u.a. 2010) entsprach der explorativen Orientierung des Forschungsprojekts, im Rahmen unterschiedlicher organisatorischer Kontexte ambulanter sozialer Dienste einen vertieften Einblick in die Arbeitsbedingungen der Haushaltshilfen, ihre (interaktiven) Arbeitsanforderungen und die betrieblichen Praktiken der Führung und Koordination der Haushaltshilfen zu erlangen. Auf dieser Grundlage ließen sich die psychosozialen Gesundheitsrisiken und -ressourcen der Haushaltshilfen kontextsensitiv analysieren. Die Auswahl der Betriebsfallstudien orientierte sich an zwei grundlegenden Überlegungen: Erstens ging das interdisziplinäre Forschungsteam von der Annahme aus, dass

der institutionelle Rahmen der ambulanten sozialen Dienste durch ihre Trägerschaft einen Einfluss auf die verfügbaren arbeitsbezogenen Ressourcen zur Bewältigung psychosozialer Arbeitsanforderungen haben könnte und je nach Trägerschaft unterschiedliche Führungspraktiken und -orientierungen bedeutsam sein könnten. Die Fallauswahl orientierte sich daher daran, jeweils einen privatwirtschaftlichen und freigemeinnützigen Träger für das Forschungsprojekt zu gewinnen. Zweitens war für die Fallauswahl die Überlegung bedeutsam, nur Träger in das Sample einzubeziehen, die Aufgaben der haushaltsnahen Versorgung und Betreuung nicht (allein) im Rahmen von ambulanten Pflegediensten anboten, sondern hierfür auf die Tätigkeitsgruppe der Haushaltshilfen zurückgriffen. Für den konkreten Zugang zu den Betriebsfallstudien wurden bereits existente Praxiskontakte des interdisziplinären Forschungsteams genutzt.

*Tabelle 1: Übersicht über die Betriebsfallstudien*

Fallstudie A: privatwirtschaftlicher ambulanter Pflegedienst	Fallstudie B: freigemeinnütziger Träger
250 Beschäftigte, davon 130 Haushaltshilfen	130 Beschäftigte in ambulanten sozialen Diensten, davon ca. 20 Haushaltshilfen sowie ca. 20 Pflegehilfskräfte, die haushaltsbezogene Dienstleistungen neben der Grundpflege ausüben.
Empirische Basis: <ul style="list-style-type: none"><li>- zwei Gruppendiskussionen mit insgesamt acht Haushaltshilfen</li><li>- eine Gruppendiskussion mit Geschäfts- und Bereichsleitungen</li><li>- eine Gruppendiskussion mit drei Teamleitungen der Haushaltshilfen</li></ul>	Empirische Basis: <ul style="list-style-type: none"><li>- eine Gruppendiskussion mit vier Haushaltshilfen</li><li>- eine Gruppendiskussion mit der Einrichtungs- und Pflegedienstleitung</li><li>- eine Gruppendiskussion mit zwei Teamleitungen</li><li>- ein leitfadengestütztes Interview mit der Leitung des betrieblichen Gesundheitsmanagements</li></ul>

Die Gruppendiskussionen wiesen eine zeitliche Dauer von 90 Minuten bis 120 Minuten auf; das Expert\*innengespräch dauerte etwa eine Stunde. Letzteres sowie die Gruppendiskussionen mit den Führungskräften orientierten sich an einem Leitfaden. In die Gruppendiskussionen mit den Haushaltshilfen wurde die kommunikative Erhebungsmethode des Körperfilds integriert (Volmerg u.a. 1986; Becke 2015), die mit Blick auf die Erlebnisperspektive der Beschäftigten eine möglichst niedrigschwellige Gesprächs-

situation kreieren sollte. Der Gesprächsleitfaden wurde hierzu ergänzt um den Einsatz von aufgemalten Körperbildern, in die die Teilnehmenden zunächst in Einzelarbeit für sich eintragen sollten, wo sie psychische bzw. physische Anforderungen und positive Gefühle bei der Arbeit erleben. In einem zweiten Schritt wurde diese „Selbstanamnese“ der Teilnehmenden in der Gruppe erörtert (Volmerg u.a. 1986; Leithäuser/Volmerg 1988). Dadurch konnten in der moderierten Diskussion typische Belastungskonstellationen wie auch Gesundheitsressourcen aus Sicht der Haushaltshilfen erhoben werden. Zum Abschluss der Gruppendiskussionen wurden mit den Haushaltshilfen ihre Vorstellungen zur Verbesserung ihrer Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen erörtert. An jeder Gruppendiskussion waren zwei bis drei Mitglieder des Forschungsteams beteiligt, sodass parallel zur Audioaufzeichnung die Gruppendiskussionen ausführlich mitprotokolliert wurden. Die Gruppendiskussionen mit den Beschäftigten wurden vollständig, das Expert\*innengespräch und die Gruppendiskussionen mit den Führungskräften teilweise transkribiert und danach pseudonymisiert. Die in diesem Beitrag präsentierten empirischen Befunde beruhen im Kern auf der Auswertung der Protokolle, da das Forschungsprojekt und die Interviewtranskription zum Zeitpunkt der Beitragserstellung noch nicht vollständig abgeschlossen waren. Die Auswertung orientierte sich an der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker (2022). Hierzu erfolgte zunächst eine deduktive Codierung des Materials nach psychosozialen Gesundheitsrisiken und Gesundheitsressourcen. Die zentralen Auswertungskategorien der psychosozialen Gesundheitsrisiken und der Gesundheitsressourcen orientierten sich primär am Modell des Job-Demand-Resources-Modell (Demerouti/Nachreiner 2019), am Modell der beruflichen Gratifikationskrisen (Siegrist 2005) sowie an den Merkmalsdimensionen der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung (GDA 2022). Diese Kategorien wurden ergänzt durch die Bildung induktiver Kategorien auf Basis des qualitativen Materials, die sich zum Beispiel auf die Koordinationsarbeit von Führungskräften und die Interaktionsspielräume von Beschäftigten bezogen.

### **3.2 Empirische Befunde**

In den beiden Betriebsfallstudien wurde seitens der Fach- und Führungskräfte sowie der Beschäftigten selten über direkte physische Gewaltanwendung am Arbeitsplatz Privathaushalt berichtet. Eine Ausnahme bildete

jedoch der häufig als schwierig beschriebene Umgang mit demenziell erkrankten Klient\*innen, die teilweise zu physischer Aggression gegenüber Haushaltshilfen neigten. Überdies erwähnte eine Haushaltshilfe ihre Handlungsunsicherheit und Angst vor einem pflegebedürftigen Klienten, der im Besitz einer Schusswaffe war. Allein das Wissen um die Existenz der Schusswaffe löste bei der Haushaltshilfe ein Gefühl der Bedrohung aus. Sexualisierte Gewalt kam nur in einem Fall direkt zur Sprache. So berichte eine weibliche Haushaltshilfe von einem pflegebedürftigen Klienten, der ihr nackt die Haustür öffnete. Überdies erlebten weibliche Haushaltshilfen die Arbeit in Privathaushalten mit alkoholabhängigen männlichen Klient\*innen als latentes Bedrohungspotenzial. Das Bedrohungsgefühl einer Haushaltshilfe wurde in Situationen gesteigert, in denen sie zum Beispiel ihre Arbeit vormittags im Beisein eines alkoholisierten Klienten und seiner ebenfalls betrunkenen Freunde ausführte.

Im Vergleich zu diesen Einzelfällen wurde in den qualitativen Interviews und Gruppendiskussionen häufiger psychische, insbesondere verbale Gewalt gegen Haushaltshilfen angesprochen. Vor allem die interviewten Führungskräfte verwiesen darauf, dass Mitarbeitende mit Migrationshintergrund durch Klient\*innen beleidigt, beschimpft oder herabgewürdigt wurden. Die Haushaltshilfen beider Einrichtungen äußerten sich zwar selten zu unmittelbar erlebter verbaler Gewalt, schilderten allerdings eindrücklich Arbeitssituationen in den privaten Haushalten, die durch Konflikte mit ihren Klient\*innen sowie deren An- und Zugehörigen geprägt waren. Interaktionsarbeit bewegt sich offenbar in einem Spannungsfeld zwischen Kooperation und Konflikt, bei dem es sich um eine Grundform menschlicher Interaktion handelt (Coser 1965: 21), die durch Auseinandersetzungen zwischen Personen bzw. sozialen Gruppierungen gekennzeichnet ist, die unterschiedliche Interessen verfolgen. Bei einer hohen Intensität der Konfliktustragung ist der Einsatz von Macht- und Gewaltpotenzialen eher zu erwarten (Lankenau 1992). Konflikte können soweit eskalieren, dass Interventionen der direkten Führungskräfte erforderlich werden. Formen verbaler Gewalt treten bei einer Konflikteskalation mit größerer Wahrscheinlichkeit auf. So berichtet eine Haushaltshilfe, dass sie von einer Klientin „verbal angeschnauzt“ wurde (Gruppendiskussion Haushaltshilfen 1, Fallstudie A), als sie aufgrund eines Missverständnisses zu früh zu ihrem Arbeitseinsatz bei der Klientin erschien. Unserer Vermutung nach nehmen Beschäftigte Formen verbaler Gewalt häufiger nicht als solche wahr, sondern rahmen diese als alltägliche Begleiterscheinungen von Konflikten.

In den Gruppendiskussionen mit den Haushaltshilfen beider Einrichtungen wird deutlich, dass sich diese zuweilen mit einer tätigkeitsbezogenen Diskriminierung durch Klient\*innen oder durch deren An- und Zugehörigen konfrontiert sehen. Die Diskriminierung äußert sich in einer Missachtung der Haushaltshilfen und ihrer Arbeit. Der Historiker Pierre Rosanvallon (2022: 17) kennzeichnet Missachtung wie folgt: „Eine Person zu verachten, bedeutet, sie geringzuschätzen, sie der Aufmerksamkeit und des Interesses nicht wert zu befinden.“ In Bezug auf die Haushaltshilfen handelt es sich um eine „Missachtung von oben“ (ebd.: 18). Sie ist dadurch geprägt, dass Klient\*innen bzw. ihre An- und Zugehörigen sich in einer gehobenen Position gegenüber den Haushaltshilfen wähnen, die sich daran festmacht, dass sie als Kund\*innen ein bestimmtes Maß an Arbeitsverausgabung der Haushaltshilfen in zeitlicher Hinsicht bzw. im Hinblick auf das zu leistende Aufgabenspektrum erwarten (können). Die arbeitsbezogene Kooperationsbeziehung wird hierbei als hierarchische Beziehung zwischen den Beschäftigten und Klient\*innen verstanden und inszeniert. Diese hierarchische Beziehung wird seitens der Klient\*innen sowie ihrer An- und Zugehörigen nicht nur ökonomisch begründet. Vielmehr spiegelt sich darin auch eine Abwertung gegenüber der Tätigkeit der Haushaltshilfen wider, die auf ihre sachbezogenen Verrichtungen reduziert wird. Ihre Tätigkeiten werden erstens als einfache haushaltsbezogene Tätigkeiten wahrgenommen, die wenig Wert seien, da sie ja von jeder Person ausgeübt werden könnten. Zweitens werden diese sachbezogenen Tätigkeiten der Haushaltshilfen primär assoziiert mit schmutziger Arbeit, bei der „es tatsächlich und unvermeidlich um die Arbeit mit und die Bearbeitung von Schmutz und Unordnung geht“ (Geissler 2010: 211). Dies äußert sich beispielsweise in abwertenden Bezeichnungen der Haushaltshilfen als „Putze“ durch Klient\*innen sowie ihrer An- und Zugehörigen. Die Beschäftigten erleben diese Herabsetzung als Angriff auf ihre Würde und Arbeitsidentität (Ashforth/Kreiner 1999). Gerade die Interaktionsarbeit mit ihren Klient\*innen sowie die Unterstützung der Klient\*innen bei ihrer Alltagbewältigung bilden sinnstiftende Hauptmotive ihrer Arbeitstätigkeit (Becke 2023a; Pöser u.a. 2023), werden aber seitens der Klient\*innen nicht als legitime Ansprüche der Haushaltshilfen an ihre Arbeit anerkannt. Insofern handelt es sich hierbei um eine Identitätsbedrohung im Sinne einer sozialen Nichtbestätigung ihrer Arbeitsidentität (Schimank 2002: 129).

Im Folgenden wird der Blick über diese *Identitätskonflikte* hinaus auf weitere Konfliktsituationen gerichtet, die in den Gruppendiskussionen mit Haushaltshilfen beider Fallstudienbetriebe aufscheinen und im Falle einer

Konflikteskalation zumindest Potenziale für Gewalthandlungen gegenüber Haushaltshilfen bergen: So resultieren *Leistungskonflikte* daraus, dass pflegebedürftige Klient\*innen informelle Leistungsanforderungen an die Haushaltshilfen stellen, die deutlich über das vertraglich geregelte Leistungsspektrum hinausgehen, ohne dafür bezahlen zu wollen. So berichten Haushaltshilfen in den Gruppendiskussionen davon, dass einige Klient\*innen von ihnen erwarteten, Gartenarbeiten durchzuführen, die Wohnung nach Familienfeiern aufzuräumen oder regelmäßig alle Fenster in der Wohnung zu reinigen. Leistungskonflikte entstehen auch, wenn die vertraglich geregelte Leistung einseitig nach den Vorstellungen der Klient\*innen sowie ihrer An- und Zugehörigen erbracht werden soll. Konflikte entzündeten sich hierbei um die Themen Arbeitszeit und Arbeitsausführung. Einige Klient\*innen bestanden darauf, dass die Haushaltshilfen während ihrer Tätigkeit auf Pausen verzichten sollten, und mahnten an, dass sie sich bis zur letzten Minute ausschließlich ihrer Arbeit widmen sollten. Wenn kurz vor Beendigung des Arbeitseinsatzes neue Tätigkeiten begonnen wurden, bestand aus Sicht der Haushaltshilfen die Gefahr, dass dies in eine informelle Arbeitszeitverlängerung mündete. Konflikte um die Arbeitsausführung bezogen sich auch auf die Anwendung der Arbeitsmittel. So erwartete eine Klientin von ihrer Haushaltshilfe, die Fugen des Bads mithilfe einer Zahnbürste zu säubern. Konflikte konnten überdies aus unterschiedlichen Sauberkeitsvorstellungen resultieren, an denen sich Haushaltshilfen und ihre Klient\*innen oder deren An- und Zugehörige orientieren.

Diese Beispiele verdeutlichen, dass mit Leistungskonflikten oft auch eine zweite Konfliktdimension verbunden war, die sich auf die Frage der Zumutbarkeit der Erwerbsarbeit in der fremden privaten Häuslichkeit bezog. *Zumutbarkeitskonflikte* ergaben sich aus Sicht der Haushaltshilfen vor allem, wenn sie in Wohnungen tätig waren, die stark verunreinigt waren bzw. bei denen es sich um „Messie-Haushalte“ handelte. Ihr Bestreben, in diesen Haushalten für Sauberkeit und Ordnung zu sorgen und hierfür die Klient\*innen zu aktivieren, geriet an Grenzen, wenn letztere ihre bisherigen Handlungsmuster beibehielten. Die Frustration der Haushaltshilfen darüber sowie die Weigerung der Klient\*innen, ihr Verhalten zu ändern, begünstigte Konflikte zwischen den Beteiligten. Das Überschreiten „roter Linien“ im Sinne von subjektiv erlebten Zumutbarkeitsgrenzen bei ihrer haushaltsbezogenen Tätigkeit bildete häufig den Anlass dafür, ihre Führungskräfte zu bitten, bei einem/einer anderen Klient\*in eingesetzt zu werden.

Die auf den Bereich der ambulanten Pflege bezogenen Studien zur Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt (Schablon u.a. 2018; Petersen/Melzer 2023) belegen, dass die vielfältigen, gegen Beschäftigte gerichteten Gewaltformen zu physischen Verletzungen bzw. Schädigungen führen können. Sie korrespondieren zudem mit einer deutlichen Zunahme psychischer Belastungen und damit verbundener Gesundheitsgefährdungen, wie posttraumatischen Belastungsstörungen, einem erhöhtem Burnoutrisiko (Büssing/ Höge 2004; Schablon u.a. 2018; Petersen/Melzer 2023) sowie Angststörungen (Barling u.a. 2001). Unsere eigenen Befunde aus den beiden Betriebsfallstudien deuten vor allem auf eine Zunahme von Stresserleben hin. Die Gewalterfahrungen beeinträchtigen offenbar auch die Erholungsfähigkeit betroffener Beschäftigter, da sie davon berichten, nach der Arbeit nicht mehr abschalten zu können. Hierbei zeigten sich keine Unterschiede im Gewalterleben zwischen Haushaltshilfen privater und freigemeinnütziger Träger. Die Gewalterfahrungen werfen die Frage nach möglichen präventiven wie proaktiven betrieblichen Praktiken mit Blick auf Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt auf. Mit dieser Frage befasst sich der folgende Abschnitt.

#### *4. Betriebliche Praktiken des Umgangs mit Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt*

Ein möglichst proaktiver wie präventiver betrieblicher Umgang mit Gewalt-handlungen gegen Beschäftigte durch externe Dritte setzt entsprechende soziale Praktiken im betrieblichen Arbeitsschutz, in der Gestaltung von Interaktionsarbeit, im Personalmanagement bzw. der Führung von Mitarbeitenden sowie in der Grenzregulation gegenüber Klient\*innen und ihren An- und Zugehörigen voraus. Daher werden im Folgenden betriebliche Praktiken des Umgangs mit Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt auf Basis der beiden Betriebsfallstudien untersucht. Nach der Sozialphilosophin Rahel Jaeggi (2014: 102f.) bezeichnen Praktiken „gewohnheitsmäßige, regelgeleitete, sozial bedeutsame Komplexe ineinander greifender Handlungen, die ermöglichen Charakter haben und mit denen Zwecke verfolgt werden“. In beiden Betriebsfallstudien existiert kein Gefüge betrieblicher Praktiken, das sich explizit und ausschließlich auf Gewalt gegen Beschäftigte durch externe Dritte richtet. Gleichwohl lassen sich mit Blick auf die genannten vier Anwendungsfelder spezifische betriebliche Praktiken identifizieren.

Als erstes Anwendungsfeld betrieblicher Praktiken wird der *betriebliche Arbeitsschutz* betrachtet. Beide Fallstudienbetriebe wenden in ihrer Arbeitsschutzpraxis das nach dem Arbeitsschutzgesetz für Arbeitgebende obligatorische Verfahren der Gefährdungsbeurteilung (psychischer Belastungen) an. Aufseiten des freigemeinnützigen Trägers erfolgten Gefährdungsbeurteilungen tendenziell expert\*innenorientiert, zum Beispiel durch die Analyse von gemeldeten (gewaltbezogenen) Arbeitsunfällen und Protokollen von Dienstbesprechungen. Bei dem privatwirtschaftlichen Träger wurde hingegen auf eine partizipative Praktik der Gefährdungsbeurteilung, das heißt die Arbeitssituationsanalyse (ASITA), gesetzt. Die beteiligungsorientierten ASITA-Workshops orientierten sich an den Merkmalsdimensionen der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung (GDA 2022). In mehrstündigen ASITA-Workshops wurden psychosoziale Belastungen der Haushaltshilfen ermittelt, die aus der Interaktionsarbeit mit Klient\*innen sowie den An- und Zugehörigen resultierten. In beiden Betrieben bargen die auf Basis der Gefährdungsanalyse abgeleiteten und betrieblich umgesetzten Maßnahmen Potenziale für einen präventiven wie proaktiven Umgang mit Gewalt gegen Beschäftigte durch externe Dritte, wie die Ausweitung arbeitsbezogener Interaktionsspielräume. Aufseiten des privaten Trägers sind die ASITA-Workshops inzwischen jedoch stärker anlassbezogen und ein Wahlangebot innerhalb der betrieblichen Fortbildung für Beschäftigte, sodass eine an Regelmäßigkeit orientierte Kontinuitätssicherung dieser Arbeitsschutzpraktik fraglich erscheint.

Das zweite Anwendungsfeld betrieblicher Praktiken betrifft die *Gestaltung der Interaktionsarbeit* der Haushaltshilfen. In beiden Fallstudienbetrieben sind hierzu Ansätze zu beobachten, die arbeitsbezogenen Autonomiespielräume der Beschäftigten (Karasek 1979) in interaktiver Hinsicht zu erweitern. Der Interaktionsspielraum von Beschäftigten bezeichnet „eine spezielle Art der Kontrolle darauf, wie sehr eine Person die soziale Interaktion, die der Emotionsarbeit zugrunde liegt, beeinflussen kann“ (Dormann u.a. 2002: 203). Der Interaktionsspielraum bezieht sich auf die Freiheitsgrade von Beschäftigten in der Darstellung situativ angemessener Gefühle gegenüber externen Dritten, ohne dafür Sanktionen durch Führungskräfte befürchten zu müssen. Beschäftigte können also auch negative Gefühle und Abgrenzungsverhalten gegenüber aggressiven wie übergriffigen externen Dritten zeigen und diese „in die Schranken weisen“. Der Interaktionsspielraum umfasst überdies Freiheitsgrade, die Zusammenarbeit mit Dienstleistungsnehmenden unter bestimmten Bedingungen nicht eingehen oder fortsetzen zu müssen (zum Beispiel bei Diskriminierung oder Beleidigung

durch Klient\*innen). Schließlich können Beschäftigte Interaktionsspielräume dazu verwenden, soziale Unterstützung durch Führungskräfte einzuholen, um sich bei Konflikteskalationen gegen aggressive und gewaltbereite Klient\*innen besser zu schützen (Becke 2023b).

Das dritte Anwendungsfeld bezieht sich auf *Praktiken des Personalmanagements inklusive der gesundheitsorientierten Führung* von Mitarbeitenden: Eine wichtige Führungspraktik bildet das „Matching“ zwischen Haushaltshilfen und pflegebedürftigen Klient\*innen, die vor allem die direkten Führungskräfte des privaten Trägers vornehmen. In Gesprächen mit ihren Mitarbeitenden sondieren sie, inwiefern und welche Vorbehalte aufseiten der Haushaltshilfen bestehen, bestimmte Klient\*innengruppen zu betreuen, etwa Klient\*innen, die starke Raucher\*innen sind, in stark verunreinigten Wohnungen leben oder Schicksalsschläge erlitten haben, die sie an eigene leidvolle, traumatische Erfahrungen erinnern. Im Rahmen dieser Passungsarbeit wählen die Führungskräfte pflegebedürftige Klient\*innen aus, die von den Haushaltshilfen zu betreuen sind. Bei auftretenden Passungsproblemen bestand für die Beschäftigten die Möglichkeit, nach Absprache mit den Führungskräften Klient\*innen zu wechseln. Die Passungsarbeit kann als eine Führungspraktik zur Vermeidung von Gewalt am Arbeitsplatz Privathaushalt betrachtet werden, da sie potenziell relevante Konfliktzonen der Arbeitskooperation verringert.

In beiden Fallstudienbetrieben erfolgen selektiv soziale Kompetenzentwicklungsmaßnahmen in Form von Schulungen, die darauf abzielen, Handlungssicherheit im Umgang mit schwierigen Klient\*innen zu erhöhen sowie sich gegenüber überzogenen Erwartungen der Klient\*innen sowie ihrer An- und Zugehörigen abzugrenzen. Diese Qualifizierungsangebote tragen dazu bei, die Selbstschutzkompetenzen der Beschäftigten zu stärken. Sie sind allerdings nicht eingebunden in eine übergreifende Qualifizierungsstrategie für die Zielgruppe der Haushaltshilfen, die diese befähigen würde, ihre Kompetenzen im Bereich der Interaktionsarbeit und zur Gewaltprävention gezielt auszubauen bzw. weiterzuentwickeln (Wirth u.a. 2023).

Die Haushaltshilfen beider Träger betonten, wie wichtig die soziale Unterstützung der direkten Führungskräfte bei einer Konflikteskalation und der Gewaltanwendung durch Klient\*innen oder ihre An- und Zugehörigen sei. Sie schätzten vor allem, wenn Führungskräfte im Bedarfsfall rasch erreichbar waren und sich schützend vor die Haushaltshilfen stellten. Überdies leisteten die direkten Führungskräfte auch gegenüber den durch Konflikte oder Gewalterfahrungen belasteten bzw. geschädigten Haushaltshilfen

Interaktionsarbeit. Sie bestand darin, ihnen einen geschützten Dialograum zu bieten, indem sie diese negativen Erlebnisse ansprechen konnten, und ihnen eine haltende Struktur zu geben, um damit verbundene negative Emotionen aufzufangen (Becke 2015).

Das vierte Anwendungsfeld betrifft die *Grenzregulation der Führungskräfte* gegenüber pflegebedürftigen Klient\*innen sowie deren An- und Zugehörigen (Becke 2024). In beiden Fallstudien orientieren sich die Führungskräfte an einer betrieblichen Null-Toleranz-Politik bei rassistischer Diskriminierung, sexuellen Übergriffen und physischer Gewaltanwendung durch externe Dritte gegenüber den Beschäftigten. Eine Ausnahme davon bildeten demenziell und psychisch erkrankte Klient\*innen, bei denen die Gewaltanwendung auf die Erkrankung zurückzuführen war. Kam es allerdings bei solchen Klient\*innen vermehrt zu Übergriffen gegen Beschäftigte, erfolgte in beiden Fallstudienbetrieben eine Aufkündigung des Vertragsverhältnisses.

Führungskräfte können Bedingungen dafür schaffen, dass Konflikte zwischen Haushaltshilfen und Klient\*innen oder deren An- und Zugehörigen nicht eskalieren, ja am besten gar nicht erst entstehen. Dadurch können die mit Konflikten verbundenen Gewaltpotenziale eingehemt werden. Die Grenzregulation bezog sich daher auf Interventionen der Führungskräfte zur Vermeidung und Bewältigung von Identitäts-, Leistungs- und Zumutbarkeitskonflikten in der Arbeitskooperation zwischen Haushaltshilfen auf der einen Seite sowie Klient\*innen und ihren An- bzw. Zugehörigen auf der anderen Seite. Im Falle der Prävention und Bearbeitung von Identitätskonflikten verdeutlichten die direkten Führungskräfte beider Träger gegenüber diesen externen Dritten, dass die Beschäftigten als soziale Dienstleister\*innen tätig seien. Die Grenzregulation bei Leistungs- und Zumutbarkeitskonflikten äußerte sich darin, bereits zu Beginn der Auftragserklärung oder der Vertragsverhandlungen mit Klient\*innen und deren Vertreter\*innen zu verdeutlichen, welches Leistungsspektrum vertraglich bindend sei, und welche betrieblichen Verhaltenserwartungen an die Klient\*innen und ihre Vertreter\*innen mit Blick auf die Arbeitskooperation gestellt wurden. Die frühzeitige und klare Kommunikation solcher „Spielregeln“ der Kooperation schützte allerdings nicht immer vor ihrer Missachtung seitens der Klient\*innen sowie ihrer An- und Zugehörigen. Wenn die Führungskräfte durch die Haushaltshilfen von solchen Verletzungen der kooperativen Spielregeln erfuhren, leisteten sie Berichtigungsarbeit (Strauss u.a. 1980), indem sie die Klient\*innen ermahnten, die Regelverletzungen zukünftig zu

unterlassen, da sie andernfalls eine Kündigung des Vertragsverhältnisses riskierten.

Die Aufgabe der Grenzregulation wurde allerdings aufseiten der direkten Führungskräfte des freigemeinnützigen Trägers unterschiedlich stringent wahrgenommen, denn ein Teil der Führungskräfte kommunizierte die „Spielregeln“ der Kooperation erst, nachdem Konflikte zwischen den Haushaltshilfen und ihren Klient\*innen aufgetreten oder bereits eskaliert waren. Diese Führungskräfte unterließen es zum Beispiel, zu Beginn der Kooperationsbeziehungen vertraglich nicht abgedeckte Leistungsanforderungen gegenüber den Klient\*innen und ihren An- bzw. Zugehörigen anzusprechen. Dadurch erzeugten sie eine psychisch belastende Handlungsunsicherheit aufseiten der Haushaltshilfen. Es mangelte ihnen an Orientierung, welche Leistungserwartungen der Klient\*innen noch vertraglich zulässig waren und welche bereits eine Grenzüberschreitung bedeuteten.

### *5. Fazit und Ausblick*

Die vorliegende explorative Studie verdeutlicht, dass Konflikte zwischen Beschäftigten und ihren Klient\*innen oder deren An- und Zugehörigen zum Arbeitsalltag der Haushaltshilfen gehören. Wenn Konflikte an Intensität zunehmen, werden Gewaltanwendungen gegen diese Beschäftigtengruppe wahrscheinlicher. Zu beachten sind die besonderen Bedingungskonstellationen, die das Auftreten von Gewalt gegen Haushaltshilfen begünstigen: die Alleinarbeit am Arbeitsplatz Privathaushalt in Kopräsenz mit pflegebedürftigen, nicht selten demenziell oder psychisch erkrankten Klient\*innen sowie ihren An- und Zugehörigen, damit verbundene hohe Anforderungen an die Interaktionsarbeit sowie eine Abwesenheit von betrieblichen Arbeitsschutz- und unmittelbar verfügbaren sozialen Unterstützungsstrukturen. Hinzu kommt, dass es sich bei den Haushaltshilfen um eine vulnerable weibliche Beschäftigtengruppe handelt, der ein geringes Berufs- und Sozialprestige zugeschrieben wird und deren Arbeitstätigkeit im Niedriglohnsektor bei Teilzeitarbeit mit relativ hohem Prekaritätsrisiko verbunden ist. Ein Großteil dieser Beschäftigtengruppe weist diskontinuierliche Erwerbsbiografien auf, die nicht selten verbunden sind mit negativen und in psychischer wie physischer Hinsicht belastenden Arbeitserfahrungen. Da die Interaktionsarbeitsanforderungen oftmals unsichtbar bleiben und betrieblich wie institutionell zu wenig anerkannt werden, erfolgt oft keine oder nur eine rudimentäre Kompetenzförderung im Bereich der Interaktionsar-

beit, die ihre Selbstschutz-, Bewältigungs- und Abgrenzungsfähigkeiten im Umgang mit aggressiven bzw. übergriffigen Klient\*innen sowie An- und Zugehörigen stärken könnte.

Die beiden Fallstudien verdeutlichen jedoch, dass Betriebe über ein auch gesetzlich gerahmtes Handlungsrepertoire verfügen oder es (weiter)entwickeln können, um Gewalt gegenüber Beschäftigten vorzubeugen und bei erfolgter Anwendung physischer, psychischer oder sexualisierter Gewalt gegen Haushaltshilfen effektiv zu intervenieren. Demnach bieten hierfür die konsequente und beteiligungsorientierte Anwendung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen, geeignete Praktiken des Personalmanagements bzw. der gesundheitsorientierten Führung, hinreichende Interaktionsspielräume von Beschäftigten sowie eine proaktiv wie präventiv orientierte Grenzregulation der Führungskräfte gegenüber pflegebedürftigen Klient\*innen sowie ihren An- und Zugehörigen relevante Ansatzpunkte. Mit Blick auf die Gewaltanwendung gegen Beschäftigte zeigten sich keine Unterschiede zwischen dem privaten und dem freigemeinnützigen Träger. Bei der Gewaltprävention erwies sich die Grenzregulation der Führungskräfte aufseiten des privaten Trägers teilweise als effektiver im Vergleich zum freigemeinnützigen Träger. Daraus lassen sich allerdings auf Basis dieser explorativen Studie keine generalisierenden Folgerungen ableiten.

Die Betriebsfallstudien zeigen, dass konsistente betriebliche Präventionspolitiken und -strategien bei Gewalt gegen Beschäftigte am Arbeitsplatz Privathaushalt eher in Ansätzen als in elaborierter Form existieren. Sie verdeutlichen überdies die Schlüsselstellung der direkten Führungskräfte für eine effektive Gewaltprävention. Zukünftig gilt es, die Grenzregulation der Führungskräfte näher zu untersuchen, denn die Intervention in eskalierte Konflikte bedeutet, dass ihre Grenzregulation mit erhöhten psychosozialen Belastungen verbunden ist (Petersen/Melzer 2023), weshalb auch für Führungskräfte geeignete Präventionskonzepte zu entwickeln sind.

Die Tätigkeitsgruppe der Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit befindet sich im Schnittpunkt zentraler arbeitspolitischer Regelungen der International Labour Organization: dem 2019 verabschiedeten und von Deutschland im Dezember 2022 ratifizierten „ILO-Übereinkommen Nr. 190 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt“ (ILO 2019; Niederfranke/Löbel 2022; Rust 2023) sowie dem „Übereinkommen zum Schutz von Haushaltssangestellten vor Missbrauch, Belästigung und Gewalt“ (ILO 2023). Zu untersuchen wäre daher, inwiefern diese beiden internationalen Regelungen in Deutschland wie weltweit zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der Gewaltprävention von

Haushaltssangestellten generell und im Speziellen der Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit beitragen bzw. welche Implementationsbarrieren sich hierbei identifizieren lassen.

Die Bedingungskonstellationen von Gewalt gegen Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit, Gewaltformen und ihre psychophysischen Auswirkungen sowie geeignete Präventions- und Interventionsstrategien auf betrieblicher wie überbetrieblicher Ebene bedürfen weitergehender Forschung. Erwerbsarbeit in der fremden privaten Häuslichkeit ist bisher in der Arbeits- und Gesundheitsforschung generell nur unzureichend erforscht. Im Besonderen besteht hierbei Forschungsbedarf zur Gewaltanwendung gegen Beschäftigte und der Gewaltprävention in institutionell unterschiedlich gerahmten Arbeitsfeldern (Böhle 2006), wie mobile Gesundheitsdienstleistungen oder aber die Familien- und Erziehungshilfe. Überdies ist näher zu erforschen, unter welchen Voraussetzungen sich in (sozialen) Dienstleistungsunternehmen Präventionskulturen (Schmitt-Howe/Hammer 2019) entwickeln können, die der Gewalt gegen Beschäftigte durch externe Dritte sowie durch Kolleg\*innen und Führungskräfte möglichst vorbeugen. Die Forschung zu betrieblichen Präventionskulturen ließe sich verknüpfen mit der Forschung zu organisationaler Achtsamkeit (Sutcliffe u.a. 2016; Dierynck u.a. 2017). Das Forschungsgebiet der Gewalt gegen Beschäftigte (in Privathaushalten) ist daher zukünftig verstärkt zu adressieren.

## Literatur

- Abramowski, Ruth 2022: Was ist Gewalt – im soziologischen Kontext von Gender und Arbeit? In: Ruth Abramowski/Joachim Lange/Sylke Meyerhuber/Ursula Rust (Hg.): *Gewaltfreie Arbeit – Arbeit der Zukunft*. Loccumer Protokolle 72/2021. Rehburg-Loccum: Evangelische Akademie Loccum, S. 13–19.
- Ashforth, Blake E./Kreiner, Glen E. 1999: „How can you do it?“ – Dirty work and the challenge of constructing a positive identity, *The Academy of Management Review*, Jg. 24, H. 3, S. 413–434.
- Barling, Julian/Rogers, A. Gail/Kelloway, E. Kevin 2001: Behind closed doors. In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence, *Journal of Occupational Health Psychology*, Jg. 6, H. 3, S. 255–269.
- Beck, Teresa K./Schlichte, Klaus 2020: *Theorien der Gewalt. Zur Einführung*, 3. Aufl. Hamburg: Junius.

- Becke, Guido 2015: Die Entdeckung des Informellen im Organisationswandel. Zum Potenzial kommunikativer Forschungsmethoden. In: Victoria von Groddeck/Sylvia Marlene Wilz (Hg.): *Formalität und Informalität in Organisationen*. Wiesbaden: Springer VS, S. 145–168.
- Becke, Guido 2023a: Menschengerechte Gestaltung ortsflexibler und interaktiver Basisarbeit – Das Beispiel hauswirtschaftlicher Arbeitstätigkeiten in ambulanten sozialen Diensten. In: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft (Hg.): *Menschengerechte Arbeitsgestaltung – Basisarbeit und neue Arbeitsformen*. Sankt Augustin: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft.
- Becke, Guido 2023b: Interaktionsordnungen der Dienstleistungsarbeit – ein Rahmenkonzept zu ihrer Analyse und gesundheitsförderlichen Gestaltung. In: Guido Becke (Hg.): *Flexible Dienstleistungsarbeit gesundheitsförderlich gestalten. Herausforderung für ambulante soziale Dienste und agile IT-Services*. Wiesbaden: Springer VS, S. 33–67.
- Becke, Guido 2024: Interaktionsarbeit von Haushaltshilfen und ihre Koordination in häuslichen Pflegearrangements. In: Joachim Lange/Michaela Evans-Borchers/Lena Marie Wirth/Silke Völz/Manfred Hülksen-Giesler/Gerhard Finking (Hg.): *Vereinbarkeit von Beruf und Pflege. Koordination und Kooperation von Arbeit in Betrieben und Sorgernetzwerken*. Loccumer Protokolle 40/2024. Rehburg-Loccum: Evangelische Akademie Loccum, S. 77–85.
- Böhle, Fritz 2006: Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit. In: Fritz Böhle/Jürgen Glaser (Hg.): *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*. Wiesbaden: VS Verlag, S. 325–347.
- Böhle, Fritz/Weihrich, Margit 2020: Das Konzept der Interaktionsarbeit, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, Jg. 74, S. 9–22.
- Büssing, André/Höge, Thomas 2004: Aggression and violence against home care workers, *Journal of Occupational Health Psychology*, Jg. 9, H. 3, S. 206–219.
- Chappell, Duncan/Di Martino, Vittorio 2006: *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Christ, Michaela 2017: Gewaltforschung – Ein Überblick, *Aus Politik und Zeitgeschichte*, Jg. 67, H. 4, S. 9–15.
- Coser, Lewis A. 1965: *Theorie sozialer Konflikte*. Neuwied am Rhein, Berlin: Luchterhand.
- Demerouti, Evangelina/Nachreiner, Friedhelm 2019: Zum Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell von Burnout und Arbeitsengagement – Stand der Forschung, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, Jg. 73, S. 119–130.
- DGUV (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung) 2018: *Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege. Eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen*. Berlin: DGUV.
- Dierynck, Bart/Leroy, Hannes/Savage, Grant T./Choi, Ellen 2017: The role of individual and collective mindfulness in promoting occupational safety in health care, *Medical Care Research and Review*, Jg. 74, H. 1, S. 79–96.

- Dormann, Christian/Zapf, Dieter/Isic, Amela 2002: Emotionale Arbeitsanforderungen und ihre Konsequenzen bei Call-Center-Arbeitsplätzen, *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, Jg. 46, H. 4, S. 201–215.
- Eurofound 2013: *Physische und psychische Gewalt am Arbeitsplatz*. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union.
- Friemer, Andreas/Warsewa, Günter 2022: Aufwertungsoptionen bei „systemrelevanten“ Berufsgruppen in der Corona-Pandemie? *Reihe Arbeit und Wirtschaft in Bremen*, No. 41, Institut Arbeit und Wirtschaft (iaw). Bremen: Universität und Arbeitnehmerkammer Bremen.
- Galtung, Johann 1975: *Strukturelle Gewalt*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- GDA (Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie) 2022: *Arbeitsprogramm Psyche. Berücksichtigung psychischer Belastung in der Gefährdungsbeurteilung – Empfehlungen zur Umsetzung in der betrieblichen Praxis*, 4. Aufl. Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- Geissler, Birgit 2010: Haushaltsdienstleistungen: unsichtbar und „dirty“? In: Guido Becke/Peter Bleses/Wolfgang Ritter/Sandra Schmidt (Hg.): *Decent work: Arbeitspolitische Gestaltungsperspektive für eine globalisierte und flexibilisierte Arbeitswelt*. Wiesbaden: VS Verlag, S. 209–219.
- Hochschild, Arlie R. 1979: Emotion work, feeling rules, and social structure, *American Journal of Sociology*, Jg. 85, H. 3, S. 551–575.
- Hoebel, Thomas/Knöbl, Wolfgang 2019: *Gewalt erklären! Plädoyer für eine entdeckende Prozesssoziologie*. Hamburg: Hamburger Edition.
- ILO (International Labour Organization) 2013: Work-related violence and its integration into existing surveys. *19th International Conference of Labour Statistics*, Geneva, 2nd – 11th October 2013, Room Document 7. Geneva: ILO.
- ILO (International Labour Organization) 2019: Übereinkommen Nr. 190 über die Be seitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt. Geneva: ILO. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocuments/wcms\\_729964.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocuments/wcms_729964.pdf) (Zugriff 27. Juli 2024).
- ILO (International Labour Organization) 2023: *The road to decent work for domestic workers*. Geneva: ILO.
- Jaeggi, Rahel 2014: *Kritik von Lebensformen*. Berlin: Suhrkamp.
- Karasek, Robert 1979: Job demands, job decision latitudine and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, Jg. 4, H. 2, S. 285–308.
- Koch-Gromus, Uwe/Pawlits, Silke 2016: Gewalt und Gesundheit, *Bundesgesundheitsblatt*, Jg. 59, H. 1, S. 1–3.
- Kuckartz, Udo/Rädiker, Stefan 2022: *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, 5. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Lampert, Thomas/Kroll, Lars E./Müters, Stephan/Schumann, Maria 2017: Soziale Ungleichheit, Arbeit und Gesundheit. In: Bernhard Badura/Antje Ducki/Helmut Schröder/Joachim Klose/Markus Meyer (Hg.): *Fehlzeiten-Report 2017. Krise und Gesundheit – Ursachen, Prävention, Bewältigung*. Berlin: Springer, S. 23–35.
- Lankenau, Klaus 1992: Konflikt, sozialer. In: Bernhard Schäfers (Hg.): *Grundbegriffe der Soziologie*, 3. Aufl. Opladen: Leske und Budrich, S. 157–159.

- Leithäuser, Thomas/Volmerg, Birgit 1988: *Psychoanalyse in der Sozialforschung. Eine Einführung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lutz, Helma 2010: Unsichtbar und unproduktiv? Haushaltsarbeit und Care Work – die Rückseite der Arbeitsgesellschaft, *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, Jg. 35, H. 2, S. 23–37.
- Mai, Nicole 2022: Aggression und Gewalt im ambulanten Dienst, *Pflege*, Jg. 75, H. 8, S. 28–31.
- Mayer-Ahuja, Nicole/Nachtwey, Oliver 2021: Verkannte Leistungsträger:innen. Berichte aus der Klassengesellschaft. In: Nicole Mayer-Ahuja/Oliver Nachtwey (Hg.): *Verkannte Leistungsträger:innen. Berichte aus der Klassengesellschaft*. Berlin: Suhrkamp, S. 11–44.
- Niederfranke, Annette/Löbel, Lea-Maria 2022: Eine Arbeitswelt ohne Gewalt und Belästigung. ILO Übereinkommen 190 und Empfehlung 206. In: Ruth Abramowski/Joachim Lange/Sylke Meyerhuber/Ursula Rust (Hg.): *Gewaltfreie Arbeit – Arbeit der Zukunft*. Loccumer Protokolle 72/2021. Rehburg-Loccum: Evangelische Akademie Loccum, S. 259–270.
- Nienhaus, Albert/Drechsel-Schlund, Claudia/Schambortschi, Heike/Schablon, Anja 2016: Gewalt und Diskriminierung am Arbeitsplatz. Gesundheitliche Folgen und settingbezogene Ansätze zur Prävention und Rehabilitation, *Bundesgesundheitsblatt*, Jg. 56, H. 1, S. 88–96.
- Petersen, Julia/Melzer, Marlen 2023: Gewalt in der ambulanten Pflege: Prävalenz, Antezedenzenzien und gesundheitliche Auswirkungen, *Pflege & Gesellschaft*, Jg. 28, H. 2, S. 121–136.
- Pflüger, Jessica/Pongratz, Hans J./Trinczek, Rainer 2010: Fallstudien in der deutschen Arbeits- und Industriesoziologie. In: Hans J. Pongratz/Rainer Trinczek (Hg.): *Industriesoziologische Fallstudien. Entwicklungspotenziale einer Forschungsstrategie*. Berlin: Edition Sigma, S. 23–70.
- Popitz, Heinrich 1992: *Phänomene der Macht*, 2. Aufl. Tübingen: J.C.B. Mohr.
- Pöser, Stephanie/Becke, Guido/Busse, Britta/Zenz, Cora 2023: „Einfache“ soziale Dienstleistungen? – Komplexe Tätigkeitsanforderungen und Gesundheitsressourcen bei haushaltsnahen ambulanten Diensten. In: Guido Becke (Hg.): *Flexible Dienstleistungsarbeit gesundheitsförderlich gestalten. Herausforderungen für ambulante soziale Dienste und agile IT-Services*. Wiesbaden: Springer VS, S. 91–109.
- Rosanvallon, Pierre 2022: *Die Prüfungen des Lebens*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Rust, Ursula 2023: Anerkennung von Auswirkungen häuslicher Gewalt in der Arbeitswelt, Gewaltprävention und Schutz durch die Internationale Arbeitsorganisation gegen (sexualisierte) Belästigung, *ZESAR Zeitschrift für europäisches Sozial- und Arbeitsrecht*, H. 1, S. 10–18.
- Schablon, Anja/Wendeler, Dana/Kozak, Agnieszka/Nienhaus, Albert/Steinke, Susanne 2018: *Belastungen durch Aggression und Gewalt gegenüber der Pflege- und Betreuungsbranche in Deutschland – ein Survey*. Hamburg: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege.
- Schimank, Uwe 2002: *Handeln und Strukturen. Einführung in die akteurtheoretische Soziologie*. Weinheim, Basel: Juventa.

- Schmitt-Howe, Britta/Hammer, Andrea 2019: *Formen von Präventionskultur in deutschen Betrieben*. Dortmund, Berlin, Dresden: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Siegrist, Johannes 2005: Symmetry in social exchange and health, *European Review*, Jg. 13, H. 2, S. 145–155.
- Strauss, Anselm/Fagerhaug, Shizuko/Suczek, Barbara/Wiener, Carolyn 1980: Gefühlsarbeit – Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie, *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Jg. 32, S. 629–651.
- Sutcliffe, Kathleen M./Vogus, Timothy J./Dane, Eric 2016: Mindfulness in organizations. A cross-level review, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Jg. 3, S. 55–81.
- Thomann, Christoph 2023: Gewaltunfälle am Arbeitsplatz – Zahlen aus der Unfallanzeigen-Statistik der DGUV, *DGUV-Forum*, H. 3, S. 39–46.
- Thorein, Anke/Wirth, Anna 2019: Gewalt bei der Arbeit! Besondere Gefährdungen für Beschäftigte, die mit Menschen arbeiten (Teil 1 von 2), *Sicher ist sicher*, Jg. 70, H. 9, S. 409–412.
- Volmerg, Birgit/Senghaas-Knobloch, Eva/Leithäuser, Thomas 1986: *Betriebliche Lebenswelt. Eine Sozialpsychologie industrieller Arbeitsverhältnisse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Wehrmann, Jonas 2023: Interaktionsarbeit – Berücksichtigung spezifischer Belastungen in der Gefährdungsbeurteilung, *Arbeitsmedizin – Sozialmedizin – Umweltmedizin*, Jg. 58, H. 3, S. 149–154.
- WHO (World Health Organization) 2002: *World report on violence and health*. Geneva: WHO Press.
- WHO (World Health Organization) 2014: *Global status report on violence prevention 2014*. Geneva: WHO Press.
- Wirth, Lena M./Becke, Guido/Becker-Pülm, Lena/Jalafß, Isabel/Hülsken-Giesler, Manfred 2023: Interaktionsanforderungen haushaltsnaher Dienstleistungen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit, *Berufsbildung*, Jg. 77, H. 4, S. 17–20.
- Yin, Robert K. 2009: *Case study research. Design and methods*, 4. Aufl. California/New Dheli/London/Singapore: Sage.

