

---

# Lernweltforschung

Band 49

**Reihe herausgegeben von**

Heide von Felden, Johannes Gutenberg-Universität Mainz, Mainz, Deutschland

Rudolf Egger, Universität Graz, Graz, Österreich

Ausrichtung und Zielsetzung Innerhalb der derzeit dominierenden gesellschaftlichen Entwicklungen wird der Stellenwert der individuellen Handlungsfähigkeit der sozialen Akteure in den Vordergrund gerückt. Schlagworte wie „Wissensgesellschaft“ oder „Civil Society“ weisen auf die zentrale Bedeutung von Lern- und Bildungsprozessen für die politische, ökonomische und kulturelle Entwicklung hin. Diese Entwicklung schlägt entsprechend auf die einzelnen Biografien durch. Mit dem in dieser Reihe entfalteten Programm der Lernweltforschung werden diesbezüglich die hier eingelagerten Vielschichtigkeiten und Eigenwilligkeiten, die überraschenden Umgestaltungen und Suchbewegungen von Subjekten in Lern- und Bildungsprojekten untersucht. Die hier sichtbar werdenden eigensinnigen Aneignungsprozesse werden innerhalb der je konkreten Situationen und Strukturen analysiert. Lernwelten werden dabei zumindest in einer doppelten Bedeutung sichtbar: Sie sind Rahmen und Rahmungen zugleich, Blick und Gegenblick, in denen Erfahrungen (im Rückgriff auf ein System von Regeln) bewertet, als Bestandteile der sozialen Welt durch subjektive Bedeutungszuweisung (re-)konstruiert werden, und in denen auch das „Aneignungssystem“ selbst und der Prozess der Erfahrungsaufschichtung zur Disposition stehen.

---

Manuela Eder-Riedl

# Zwischen Ordnung und Anfeindung

Konflikte und Lernprozesse  
von Straßenaufsichtsorganen

Manuela Eder-Riedl  
URBI  
Karl Franzens Universität  
Graz, Österreich

ISSN 2512-1081

ISSN 2512-109X (electronic)

Lernweltforschung

ISBN 978-3-658-50692-6

ISBN 978-3-658-50693-3 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-50693-3>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://portal.dnb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2026

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jede Person benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des/der jeweiligen Zeicheninhaber\*in sind zu beachten.

Der Verlag, die Autor\*innen und die Herausgeber\*innen gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autor\*innen oder die Herausgeber\*innen übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Friederike Lierheimer

Springer VS ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Wenn Sie dieses Produkt entsorgen, geben Sie das Papier bitte zum Recycling.

---

## Geleitwort

Straßenaufsichtsorgane sind in ihrem Berufsalltag einer Vielzahl von physischen, psychischen und sozialen Belastungen ausgesetzt, die vielfach unvorhersehbar und in Drucksituationen mit potenziell rechtlichen Folgen stattfinden. Obwohl diese und ähnliche „Ordnungsdienste“ immer stärker im alltäglichen Leben anzutreffen sind, und es durchaus zu mannigfachen Problemkonstellationen kommen kann, ist dieses Feld (außer in juristischen Kontexten) im deutschsprachigen Raum nahezu unbeforscht. Die geringe Anzahl empirischer Untersuchungen zu Straßenaufsichtsorganen lässt sich auf ein komplexes Zusammenspiel wissenschaftssoziologischer, methodischer und politisch-institutioneller Faktoren zurückführen. Aus wissenschaftssoziologischer Perspektive werden Straßenaufsichtsorgane häufig als nachgeordnete Verwaltungseinheiten wahrgenommen, deren Tätigkeitsfelder als vergleichsweise „banal“ oder peripher im Verhältnis zu den als zentral geltenden Forschungsbereichen – etwa der Polizei-, Justiz- oder Kriminalitätsforschung – eingestuft werden. Diese hierarchische Wahrnehmung administrativer Relevanz führt dazu, dass Straßenaufsichtsorgane in der wissenschaftlichen Auseinandersetzung oftmals keine eigenständige Aufmerksamkeit erfahren. Auf institutioneller Ebene erschwert insbesondere die kommunale Organisation dieser Berufsgruppe eine systematische und vergleichende empirische Analyse. Dies wird noch dadurch verstärkt, dass in manchen Fällen gar nicht so genau geklärt ist, was genau zur „Straßenaufsicht“ gehört – geht es um Parkraumüberwachung, allgemeine Ordnungsdienste, Verkehrssicherheit oder Umweltaufsicht? Die daraus resultierende Heterogenität hinsichtlich begrifflicher, juristischer und organisatorischer Strukturen, Zuständigkeiten und Bezeichnungen führt zu einer mangelnden Standardisierung und begrenzten

Datenverfügbarkeit. Hinzu kommen datenschutzrechtliche und verwaltungspraktische Restriktionen, die den Zugang zu relevanten Informationen zusätzlich einschränken. In methodischer Hinsicht erschweren diese Rahmenbedingungen nicht nur die Datenerhebung, sondern auch die Entwicklung vergleichbarer Indikatoren und Analyseinstrumente. Folglich erscheinen Straßenaufsichtsorgane in der bestehenden Forschungsliteratur meist nur in marginaler Form, etwa im Kontext übergeordneter Untersuchungen zur kommunalen Sicherheitspolitik oder zur urbanen Governance. Diese Unschärfe erschwert es, Forschungsfragen präzise zu formulieren und empirisch sauber umzusetzen.

Es ist das Verdienst dieser Arbeit, allen diesen Widrigkeiten zum Trotz, die konkreten Arbeits- und Belastungsstrukturen von Straßenaufsichtsorganen aus dem Hintergrund auf die Vorderbühne zu holen und der wissenschaftlichen Analyse zu unterziehen. Die hier vorliegende Studie, basierend auf einer Dissertationsschrift, verbindet dabei eine sozial- und eine bildungswissenschaftliche Perspektive, um der Frage nachgehen zu können, wie die Konfliktfähigkeit und die Bewältigungsstrategien von Straßenaufsichtsorganen gestärkt werden können. Ziel ist es, dieser Berufsgruppe, auf der Grundlage von empirisch erhobenen Belastungen Möglichkeiten aufzuzeigen, wie sie ihren Alltag durch systematische Lernprozesse erleichtern können. Dabei ist ein Schlüsselement dieser Analyse ihre Arbeit mit Fall-Vignetten, die aus durchgeführten Interviews extrahiert wurden. Diese Fall-Vignetten (kurze realitätsnahe soziale Szenen), die den Befragten im Rahmen der Studie vorgelegt wurden, um deren Wahrnehmungen, Bewertungen oder Entscheidungsverhalten in einer bestimmten Situation zu erfassen, ermöglichen es, komplexe soziale Urteils- und Entscheidungsprozesse zu untersuchen, ohne direkt nach persönlichen Einstellungen oder Handlungen zu fragen. Dabei werden implizite Normen, Werte, moralische Urteile oder professionelle Handlungsmuster sichtbar, die in direkter Befragung oft verzerrt oder sozial erwünscht beantwortet würden. Die dadurch erzielten Ergebnisse gestalten einen standardisierten Kontext, in dem reale Entscheidungslogiken und implizite Deutungsmuster erkennbar werden, wie diese Akteure diese konkreten Situationen interpretieren, bewerten und professionsspezifisch legitimieren. Diese Form der Sozialforschung kann in weiterer Folge auch gut dazu verwendet werden, die Arbeit von Straßenaufsichtsorganen in multiplen (Extrem-)Situationen durch pädagogische Maßnahmen zu unterstützen, und auch allgemeine institutionelle protektive Faktoren dafür zu entwickeln, um so zu einer Professionalisierung

dieser heterogenen Berufsgruppe beizutragen. Die hier vorgenommene Verknüpfung von Lernprozessen mit Konzepten wie Rollengebundenheit und rechtlicher Professionalität ist ein wesentliches Element dieser Arbeit. Aus den hier nur unvollständig und stichwortartig aufgezählten Gründen ist dieser Arbeit eine weite und umfassende Verbreitung zu wünschen.

Rudolf Egger

---

# Danksagung

Mit dem Abschluss dieser Dissertation geht für mich ein großer persönlicher Wunsch in Erfüllung. Mein Dank gilt all jenen, die mich im Verlauf dieses Dissertationsprozesses begleitet und zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt meinem Doktorvater, Prof. Dr. Rudolf Egger, für seine fachliche Expertise, seine klaren und konstruktiven Rückmeldungen sowie seine kontinuierliche Begleitung. Ebenso danke ich Prof. Dr. Elke Gruber für ihre wertvollen Anmerkungen als Zweitgutachterin sowie Prof. Dr. Hannelore Reicher für ihre ermutigende und unterstützende Begleitung.

Mein tief empfundener Dank gilt den Straßenaufsichtsorganen in Kärnten, die durch ihre Offenheit und ihre Bereitschaft, Einblick in ihre Arbeit und Erfahrungen zu geben, diese Forschung erst möglich gemacht haben. Ihre Professionalität, ihr täglicher Einsatz im öffentlichen Raum und ihre oft unsichtbare, aber unverzichtbare Arbeit verdienen höchste Wertschätzung. Mit dieser Dissertation möchte ich ihren Beitrag sichtbar machen und ihnen meine aufrichtige Anerkennung aussprechen.

Diese Dissertation ist mehr als das Ergebnis einer wissenschaftlichen Untersuchung – sie ist Ausdruck von Vertrauen, Zusammenarbeit und gemeinsamer Stärke.

---

## Zusammenfassung

Straßenaufsichtsorgane sind im Rahmen der kommunalen Parkraumbewirtschaftung mit der Überwachung des ruhenden Verkehrs sowie der Durchsetzung verkehrsrechtlicher Vorschriften betraut. In ihrer Funktion als uniformierte Vollzugsorgane nehmen sie eine exponierte Rolle im öffentlichen Raum ein, die häufig mit konflikthafter Interaktionen mit Parkraumnutzer:innen einhergeht. Diese reichen von verbalen Anfeindungen und sozialer Abwertung bis hin zu physischen Übergriffen. Die daraus resultierenden psychosozialen Belastungen erfordern Bewältigungsstrategien, die über informelle Lernprozesse entwickelt und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Die vorliegende Dissertation untersucht diese Lernprozesse in ihren Facetten des inzidentellen, habituellen, pragmatischen und situativen Lernens. In einem zweistufigem empirischen Verfahren werden Fall-Vignetten generiert, die exemplarische Bewältigungsmuster abbilden und in ein Schulungsprogramm integriert werden können. Die Fall-Vignetten dienen als praxisnahe Reflexions- und Handlungsanleitungen und ermöglichen eine systematische Einbettung individueller Lernprozesse in organisationale Lernstrukturen. Die Arbeit leistet damit einen Beitrag zur Professionalisierung der straßenaufsichtsbezogenen Praxis und eröffnet Perspektiven für die Gestaltung resilienter Arbeits- und Lernumwelten in der kommunalen Ordnungsverwaltung.

---

## Abstract

Street enforcement officers are responsible for monitoring stationary traffic and enforcing traffic regulations as part of municipal parking management. In their role as uniformed law enforcement officers, they play a prominent role in public spaces, which often involves conflictual interactions with parking space users. These range from verbal hostility and social degradation to physical assaults. The resulting psychosocial stress requires coping strategies that are developed and refined through informal learning processes. This dissertation examines these learning processes in terms of incidental, habitual, pragmatic, and situational learning. In a two-stage empirical process, case vignettes are generated that illustrate exemplary coping patterns and can be integrated into a training program. The case vignettes serve as practical guidelines for reflection and action and enable systematic embedding in organizational learning structures. The work thus contributes to the professionalization of road supervision practice and opens up perspectives for the design of resilient working and learning environments in municipal public order administration.

---

# Inhaltsverzeichnis

|          |                                                                                                                |          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung</b>                                                                                              | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <b>Gesetzlicher Rahmen</b>                                                                                     | <b>5</b> |
| 2.1      | Öffentliche Sicherheit und Ordnung                                                                             | 5        |
| 2.1.1    | Öffentliches Recht und Rechtsordnung                                                                           | 6        |
| 2.1.2    | Hoheitliche Rechte und Aufgaben                                                                                | 7        |
| 2.2      | Rechtliche Stellung und Grundlagen der privaten<br>Sicherheitsunternehmen                                      | 9        |
| 2.2.1    | Handlungsbereich gemäß Wirtschaftskammer<br>Österreich (WKO): Aufgabenfelder                                   | 9        |
| 2.2.2    | Die Gewerbeberechtigung gemäß Gewerbeordnung<br>(GewO)                                                         | 10       |
| 2.2.3    | Die Bewachung gemäß Gewerbeordnung (GewO):<br>Reglementiertes Gewerbe                                          | 11       |
| 2.2.4    | Die Bewachung gemäß Gewerbeordnung (§ 129<br>GewO): Beschreibung, Tätigkeiten und Aufgaben                     | 11       |
| 2.2.5    | Die Zulassungsvoraussetzungen:<br>Qualifikationen für Bewachungsgewerbe<br>gemäß Sicherheitsgewerbe-Verordnung | 13       |
| 2.2.6    | Die Sicherheitsdienstleistungen: Zertifizierung nach<br>DIN 77200                                              | 13       |
| 2.2.7    | Die Sicherheitsdienstleistungen: Qualitätskriterien –<br>Qualitätssicherung                                    | 14       |

|         |                                                                                                         |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.8   | Die Branchenzahlen: Fachgruppe der Sicherheitsdienstleister:innen .....                                 | 17 |
| 2.3     | Rechtliche Stellung und Grundlagen der Mitarbeiter:innen in Sicherheitsunternehmen .....                | 19 |
| 2.3.1   | Die Voraussetzungen für Arbeitnehmer:innen im Bewachungsgewerbe gemäß Gewerbeordnung (§ 130 GewO) ..... | 20 |
| 2.3.2   | Der Kollektivvertrag (KV) für Wachorgane .....                                                          | 20 |
| 2.3.2.1 | Die Verwendungsgruppen und deren Dienstarten .....                                                      | 21 |
| 2.3.2.2 | Die allgemeinen Arbeiten der Wachorgane ....                                                            | 22 |
| 2.3.2.3 | Das Arbeitsbild des vereidigten Straßenaufsichtsdienstes .....                                          | 22 |
| 2.3.2.4 | Die Dienstkleidung: Uniform – Privatkleidung – Waffe – Diensthund .....                                 | 23 |
| 2.3.2.5 | Lohnrechtliche Basis: Zulagen – Vergütungen – Sozialfonds .....                                         | 24 |
| 2.4     | Arbeits- und Gesundheitsschutz: Relevante Vorschriften .....                                            | 25 |
| 2.4.1   | Rechte und Pflichten von Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen .....                                 | 25 |
| 2.4.1.1 | ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) .....                                                             | 25 |
| 2.4.1.2 | Arbeitsplatzevaluierung .....                                                                           | 26 |
| 2.4.1.3 | Zentraler Arbeitsschutzausschuss (ASchA) ....                                                           | 26 |
| 2.4.1.4 | Unterweisung und Aufzeichnungspflichten ....                                                            | 26 |
| 2.4.1.5 | Präventivdienste: Sicherheitsfachkraft, Arbeitsmediziner:in, Sicherheitsvertrauensperson .....          | 27 |
| 2.4.2   | Die Arbeitsinspektion .....                                                                             | 29 |
| 2.4.2.1 | Die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen gemäß ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) .....   | 30 |
| 2.4.2.2 | Die Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen .....                                          | 30 |
| 2.4.3   | Pflichten der Arbeitnehmer:innen gemäß ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) .....                      | 31 |
| 2.4.3.1 | Pflichten der Arbeitnehmer:innen in der Sicherheitsbranche: Dienstanweisungen .....                     | 32 |

|         |                                                                                                                                          |    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.3.2 | Die Allgemeine Dienstanweisung und die<br>Besondere Dienstanweisung .....                                                                | 32 |
| 2.5     | Rechtliche Stellung und Grundlagen der<br>Straßenaufsichtsorgane in Kärnten: Handlungsbereich und<br>gesetzliche Rahmenbedingungen ..... | 34 |
| 2.5.1   | Kärntner Straßenaufsichtsorganverordnung (K-StaV) .....                                                                                  | 35 |
| 2.5.2   | Kärntner Parkraum- und Straßenaufsichtsgesetz<br>(K-PSStG) .....                                                                         | 35 |
| 2.5.2.1 | Aufsichtsorgane für den ruhenden Verkehr .....                                                                                           | 35 |
| 2.5.2.2 | Persönliche Voraussetzungen .....                                                                                                        | 36 |
| 2.5.2.3 | Prüfung der erforderlichen Kenntnisse .....                                                                                              | 36 |
| 2.5.2.4 | Bestellung, Angelobung und Widerruf .....                                                                                                | 36 |
| 2.5.2.5 | Dienstabzeichen und Dienstaussweis .....                                                                                                 | 37 |
| 2.5.2.6 | Befugnisse .....                                                                                                                         | 37 |
| 2.5.2.7 | Stellung gegenüber der Behörde und<br>Strafmaß .....                                                                                     | 37 |
| 2.5.3   | Kurzparkzonenregelung gemäß<br>Straßenverkehrsordnung (StVO) .....                                                                       | 38 |
| 2.5.4   | Verwaltungsstrafgesetz (VStG) .....                                                                                                      | 38 |
| 3       | <b>Lerntheoretischer Rahmen</b> .....                                                                                                    | 39 |
| 3.1     | Stand der Forschung und Forschungslücke .....                                                                                            | 39 |
| 3.2     | Facetten der Konflikte .....                                                                                                             | 41 |
| 3.2.1   | Konflikttheorien und Definition von Konflikt .....                                                                                       | 41 |
| 3.2.2   | Konfliktmanagement: Grundlagen und Praxisbezug .....                                                                                     | 44 |
| 3.2.2.1 | Sozialer Konflikt als Interaktion und<br>Eskalationsstufen .....                                                                         | 45 |
| 3.2.2.2 | Konflikttypologien und<br>Erscheinungsweisen .....                                                                                       | 48 |
| 3.2.2.3 | Konfliktsymptome und<br>Konfliktentwicklung .....                                                                                        | 51 |
| 3.2.2.4 | Grundhaltungen gegenüber Konflikten und<br>Wutmanagement .....                                                                           | 53 |
| 3.2.2.5 | Konfliktbewältigung: Verständnis und<br>Strategien .....                                                                                 | 55 |
| 3.2.2.6 | Der Sinn von Konflikten:<br>Veränderungsprozesse .....                                                                                   | 57 |

|         |                                                                           |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.2.7 | Konfliktanalyse und<br>Konfliktkommunikation .....                        | 57 |
| 3.3     | Facetten der Rollentheorie und sozialer Zuschreibungen .....              | 61 |
| 3.3.1   | Rollentheorie(n) .....                                                    | 61 |
| 3.3.1.1 | Die sozialpsychologische Sicht (Mead) .....                               | 62 |
| 3.3.1.2 | Der dynamische Aspekt: Rolle und Status<br>(Linton) .....                 | 62 |
| 3.3.1.3 | Die strukturfunktionale Sicht (Parsons) .....                             | 63 |
| 3.3.1.4 | Die erkenntnistheoretische Sicht<br>(Dahrendorf) .....                    | 64 |
| 3.3.1.5 | Die Theorie der Rollentypen (R. Turner) .....                             | 66 |
| 3.3.2   | Status und Stigma (Goffman) .....                                         | 67 |
| 3.3.3   | Macht (Foucault und Bourdieu) .....                                       | 69 |
| 3.4     | Implikationen und Spielräume der Rollenlastigkeit von<br>Konflikten ..... | 71 |
| 3.4.1   | Handlungsspielräume und Kontext .....                                     | 71 |
| 3.4.1.1 | Die Interaktion: Interaktionssystem .....                                 | 72 |
| 3.4.1.2 | Die Ordnung der Interaktion .....                                         | 74 |
| 3.4.1.3 | Die Rahmenanalyse:<br>Interpretationsschemata .....                       | 75 |
| 3.4.1.4 | Die Handlung: Handlungsalternativen .....                                 | 76 |
| 3.4.1.5 | Die Situation: Symbolischer<br>Interaktionismus .....                     | 79 |
| 3.4.2   | Rollendistanz .....                                                       | 82 |
| 3.4.2.1 | Definitionen .....                                                        | 82 |
| 3.4.2.2 | Die Formen der Rollendistanz .....                                        | 83 |
| 3.5     | Facetten des informellen Lernens: Lernformen und<br>Lernwege .....        | 84 |
| 3.5.1   | Definition: Lernformen laut Europäischer<br>Kommission .....              | 84 |
| 3.5.2   | Das formale und informelle Lernen von<br>Straßenaufsichtsorganen .....    | 86 |
| 3.5.3   | Die Lernprozesse und Gestaltung von<br>Lernumgebungen .....               | 87 |
| 3.5.4   | Das Lernen über Erfahrungen .....                                         | 89 |
| 3.5.4.1 | Erfahrungswissen .....                                                    | 90 |
| 3.5.4.2 | Erfahrungswissen im Bildungsbereich .....                                 | 91 |
| 3.5.4.3 | Erfahrungslernen und berufliche<br>Handlungskompetenz .....               | 92 |

|          |                                                                                         |            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.5.4.4  | Erfahrungslernen und Kompetenzentwicklung .....                                         | 92         |
| 3.5.4.5  | Integration von Erfahrungswissen und Theoriewissen .....                                | 93         |
| 3.5.5    | Die Integration von Lernformen bei Straßenaufsichtsorganen .....                        | 94         |
| 3.5.6    | Die Komplexität des informellen Lernens: Oktagon-Modell .....                           | 95         |
| 3.5.7    | Erweiterungsperspektiven .....                                                          | 97         |
| 3.5.7.1  | Inzidentelles Lernen – Lernen „en passant“ ....                                         | 98         |
| 3.5.7.2  | Habituelles Lernen .....                                                                | 100        |
| 3.5.7.3  | Pragmatisches Lernen .....                                                              | 101        |
| <b>4</b> | <b>Methodologischer Rahmen</b> .....                                                    | <b>105</b> |
| 4.1      | Methodologische Grundlagen und Forschungsprozess .....                                  | 105        |
| 4.1.1    | Einleitung und Überblick .....                                                          | 105        |
| 4.1.2    | Das Fokussierte Interview .....                                                         | 110        |
| 4.1.3    | Das Problemzentrierte Interview (PZI) .....                                             | 111        |
| 4.1.4    | Das Forschen mit Vignetten .....                                                        | 114        |
| 4.1.5    | Konstruktion und Methodik der Fall-Vignetten-Interviews .....                           | 115        |
| 4.1.5.1  | Fall 1: Mutter mit zwei kleinen Kindern: „bin eh‘ schon da...“ – „entschuldigend“ ..... | 117        |
| 4.1.5.2  | Fall 2: Mann – aggressives Verhalten – „von weitem her schreiend...“ .....              | 119        |
| 4.1.5.3  | Fall 3: (An-)Drohung – Beschwerde – Konsequenzen – Mann (höherer Status) .....          | 121        |
| 4.1.5.4  | Fall 4: Manipulation – Betrug (bewusst und andauernd) .....                             | 123        |
| 4.1.5.5  | Fall 5: Der Klassiker: Halter:in kommt mit dem Parkticket vom Automaten zurück .....    | 125        |
| 4.1.5.6  | Fall 6: Abwertung Berufsbild – erniedrigend – „tief werden“ – „unter Gürtellinie“ ..... | 127        |
| 4.1.5.7  | Fall 7: Übergriff – „körperlich (zu) nahe“ – „Anspucken“ – „Schlag ins Gesicht“ .....   | 129        |

|          |                                                                                                               |     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.5.8  | Fall 8: Vorurteil – „Abzocke“ – „Beteiligung“ – „Abwarten“ .....                                              | 131 |
| 4.2      | Aktionsforschung: das eigene Arbeitsfeld erforschen .....                                                     | 133 |
| 4.3      | Erhebungsinstrumente .....                                                                                    | 136 |
| 4.3.1    | Interviewleitfaden: Fokussierte Interviews (I. Stufe) .....                                                   | 136 |
| 4.3.2    | Interviewvorlagen: Fall-Vignetten-Interviews (II. Stufe) .....                                                | 137 |
| 4.4      | Durchführung .....                                                                                            | 140 |
| 4.4.1    | Fokussierte Interviews: (I. Stufe) .....                                                                      | 140 |
| 4.4.2    | Fall-Vignetten-Interviews: (II. Stufe) .....                                                                  | 143 |
| 4.5      | Auswertungsmethoden .....                                                                                     | 145 |
| 4.5.1    | Datenanalyse der Interviews: Fokussierte Inhaltsanalyse mit MAXQDA .....                                      | 145 |
| 4.5.2    | Datenanalyse: Struktur des empirischen Feldes und Bedingungsgefüge .....                                      | 153 |
| 4.5.3    | Datenanalyse der Fall-Vignetten-Interviews: Analyse mit Grounded Theory und Situationsanalyse in MAXQDA ..... | 155 |
| 4.5.4    | Datenanalyse: Situations-Map und Bedingungsgefüge der Interaktionen .....                                     | 161 |
| <b>5</b> | <b>Ergebnisse</b> .....                                                                                       | 163 |
| 5.1      | Fokussierte Interviews: Deskription der Ergebnisse .....                                                      | 163 |
| 5.1.1    | Der Einstieg in den Beruf: Berufsbild und Bewerbung .....                                                     | 163 |
| 5.1.2    | Zugang zur Arbeit: Motivation und die positiven Aspekte .....                                                 | 167 |
| 5.1.3    | Die Belastungsstrukturen .....                                                                                | 173 |
| 5.1.4    | Die Konfliktstrukturen .....                                                                                  | 182 |
| 5.1.5    | Die Bewältigungsstrategien .....                                                                              | 187 |
| 5.1.6    | Die Lernanlässe: Facetten des informellen Lernens .....                                                       | 201 |
| 5.2      | Fokussierte Interviews: Zusammenfassung und Analyse der Ergebnisse .....                                      | 214 |
| 5.3      | Fall-Vignetten-Interviews: Deskription und Analyse der Ergebnisse je Fall .....                               | 224 |
| 5.3.1    | Fall-Vignette 1: die Entschuldigung – Mutter mit Kindern .....                                                | 224 |
| 5.3.2    | Fall-Vignette 2: die Aggression – Mann – aggressives Verhalten .....                                          | 230 |

|          |                                                                                                      |     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.3.3    | Fall-Vignette 3: die (An-)Drohung – Mann (höherer Status) .....                                      | 237 |
| 5.3.4    | Fall-Vignette 4: die Manipulation – Betrug (andauernd) .....                                         | 244 |
| 5.3.5    | Fall-Vignette 5: der Klassiker – Halter:in kommt mit Parkticket vom Automaten zurück .....           | 251 |
| 5.3.6    | Fall-Vignette 6: die Abwertung – Berufsbild (erniedrigend) .....                                     | 257 |
| 5.3.7    | Fall-Vignette 7: der (tätliche) Übergriff .....                                                      | 265 |
| 5.3.8    | Fall-Vignette 8: das Vorurteil – „Abzocke“ – „Beteiligung“ .....                                     | 273 |
| <b>6</b> | <b>Abschlussdiskussion</b> .....                                                                     | 281 |
| 6.1      | Beantwortung der Forschungsfragen .....                                                              | 281 |
| 6.2      | Forschungsziel(e) – Schulungs-Vignetten .....                                                        | 286 |
| 6.3      | Gesamt-Conclusio: Fokussierte Interviews und Fall-Vignetten-Interviews – Situation und Kontext ..... | 288 |
| 6.3.1    | Allgemeine Analyse: Phänomen und Bedingungsgefüge .....                                              | 289 |
| 6.3.2    | Spezifische Analyse: Fall und Situation .....                                                        | 293 |
| 6.3.2.1  | Situation 1: die Entschuldigung .....                                                                | 293 |
| 6.3.2.2  | Situation 2: die Aggression .....                                                                    | 295 |
| 6.3.2.3  | Situation 3: die (An-)Drohung .....                                                                  | 296 |
| 6.3.2.4  | Situation 4: die Manipulation – Betrug .....                                                         | 298 |
| 6.3.2.5  | Situation 5: der Klassiker .....                                                                     | 299 |
| 6.3.2.6  | Situation 6: die Abwertung .....                                                                     | 301 |
| 6.3.2.7  | Situation 7: der (tätliche) Übergriff .....                                                          | 303 |
| 6.3.2.8  | Situation 8: das Vorurteil .....                                                                     | 304 |
| 6.4      | Facetten des Lernens – lerntheoretische Perspektiven .....                                           | 306 |
| 6.5      | Lernprozesse von Straßenaufsichtsorganen nach dem Oktagon-Modell .....                               | 309 |
| <b>7</b> | <b>Ausblick</b> .....                                                                                | 313 |
| <b>8</b> | <b>Limitation der Studie</b> .....                                                                   | 319 |
| <b>9</b> | <b>Schlussfolgerung und weiterer Forschungsbedarf</b> .....                                          | 321 |
|          | <b>Schluss-Fazit: Der positive Anker und Stabilität im Beruf</b> .....                               | 323 |
|          | <b>Literatur</b> .....                                                                               | 325 |

---

## Abkürzungsverzeichnis

|        |                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------|
| Abs.   | Absatz                                                       |
| ADAW   | Allgemeine Dienstanweisung                                   |
| ASchA  | Arbeitsschutzausschuss                                       |
| AschG  | ArbeitnehmerInnenschutzgesetz                                |
| BDAW   | Besondere Dienstanweisung                                    |
| BG     | Bundesgesetz                                                 |
| BMASK  | Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz |
| BMAW   | Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft                  |
| BMK    | Bundesministerium für Klimaschutz                            |
| BStMG  | Bundesstraßen-Mautgesetz                                     |
| COESS  | Confederation of Security Services                           |
| DIN    | Deutsches Institut für Normung – Deutsche Industrie Norm     |
| EPSSET | European Private Security Services – Education & Training    |
| EU     | Europäische Union                                            |
| EWR    | Europäischer Wirtschaftsraum                                 |
| ForstG | Forstgesetz                                                  |
| GewO   | Gewerbeordnung                                               |
| GmbH   | Gesellschaft mit beschränkter Haftung                        |
| IP     | Interviewpartner:innen                                       |
| K-PStG | Kärntner Parkraum- und Straßenaufsichtsgesetz                |
| K-StaV | Kärntner Straßenaufsichtsorganverordnung                     |
| KV     | Kollektivvertrag                                             |
| ÖZS    | Österreichische Zertifizierungsstelle Sicherheit             |
| PGVO   | Parkgebührenverordnung                                       |

|      |                                                            |
|------|------------------------------------------------------------|
| SPG  | Sicherheitspolizeigesetz                                   |
| StAO | Straßenaufsichtsorgane                                     |
| StVO | Straßenverkehrsordnung                                     |
| TÜV  | Technischer Überwachungsverein                             |
| VdS  | Verband der Sachversicherer/Verband der Schadenversicherer |
| VSÖ  | Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs             |
| VStG | Verwaltungsstrafgesetz                                     |
| WKO  | Wirtschaftskammer Österreich                               |
| WRG  | Wasserrechtsgesetz                                         |

---

# Abbildungsverzeichnis

|          |                                                                                                                                      |     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Abb. 3.1 | Die neun Eskalationsstufen nach Glasl (2017: 120–121) . . . . .                                                                      | 47  |
| Abb. 3.2 | Konfliktsymptome nach Kreyenberg (2005: 16–17) . . . . .                                                                             | 50  |
| Abb. 3.3 | Konfliktsymptome für kalte und heiße Konflikte nach<br>Kreyenberg (2005: 47) . . . . .                                               | 51  |
| Abb. 3.4 | Die Phasen der Konfliktentwicklung nach Kreyenberg<br>(2005: 66) . . . . .                                                           | 52  |
| Abb. 3.5 | Das Ablaufschema eines Konfliktes (Schwarz 2014: 42) . . . . .                                                                       | 58  |
| Abb. 3.6 | Die drei Ebenen der Kommunikation (Schwarz 2014: 53) . . .                                                                           | 59  |
| Abb. 3.7 | Der „Homo Sociologicus“ nach Dahrendorf (1958: 41) . . . . .                                                                         | 65  |
| Abb. 3.8 | Traditionelles versus modernes Verständnis von<br>Erfahrungswissen (Sevsay-Tegethoff 2007: 60) . . . . .                             | 91  |
| Abb. 3.9 | Das Oktagon-Modell nach Decius, Schaper und<br>Seifert (2019) . . . . .                                                              | 96  |
| Abb. 4.1 | Die Doppelrollen von Interviewende und Interviewte<br>nach Witzel und Reiter (2022: 88) . . . . .                                    | 113 |
| Abb. 4.2 | Fokussierte Interviewanalyse in sechs Schritten nach<br>Kuckartz und Rädiker (2020: XXII) . . . . .                                  | 149 |
| Abb. 4.3 | Die Struktur des empirischen Feldes – Darstellung des<br>Aufgabenfeldes der Straßenaufsichtsorgane (eigene<br>Darstellung) . . . . . | 154 |
| Abb. 4.4 | Die Situationsmatrix nach Clarke (Clarke 2012: 113) . . . . .                                                                        | 159 |
| Abb. 4.5 | Situations-Map für Fall-Vignetten nach Clarke (eigene<br>Darstellung) . . . . .                                                      | 162 |

|          |                                                                                                                                                     |     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Abb. 5.1 | Analyse Fall-Vignette 1: die Entschuldigung (eigene Darstellung) .....                                                                              | 225 |
| Abb. 5.2 | Analyse Fall-Vignette 2: die Aggression (eigene Darstellung) .....                                                                                  | 231 |
| Abb. 5.3 | Analyse Fall-Vignette 3: die (An-)Drohung (eigene Darstellung) .....                                                                                | 238 |
| Abb. 5.4 | Analyse Fall-Vignette 4: die Manipulation (eigene Darstellung) .....                                                                                | 245 |
| Abb. 5.5 | Analyse Fall-Vignette 5: der Klassiker (eigene Darstellung) .....                                                                                   | 252 |
| Abb. 5.6 | Analyse Fall-Vignette 6: die Abwertung (eigene Darstellung) .....                                                                                   | 258 |
| Abb. 5.7 | Analyse Fall-Vignette 7: der (tätliche) Übergriff (eigene Darstellung) .....                                                                        | 266 |
| Abb. 5.8 | Analyse Fall-Vignette 8: das Vorurteil (eigene Darstellung) .....                                                                                   | 274 |
| Abb. 6.1 | Betriebliche Lern- und Wissensarten nach Dehnbostel .....                                                                                           | 287 |
| Abb. 6.2 | Persönliches Notizblatt und methodische Vorlage der Verfasserin – Struktur und Analyse – Kodierparadigmen nach Strauss (axiales Kodieren) .....     | 290 |
| Abb. 7.1 | Organisationssystem: das soziale System Bewachungsunternehmen und die sozialen Systeme im Umfeld nach Mellin (2024: 135) (eigene Darstellung) ..... | 314 |

---

# Tabellenverzeichnis

|          |                                                                                                    |     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tab. 2.1 | Liste Arbeitskleidung laut KV der Wachorgane (KV 2025) ...                                         | 23  |
| Tab. 2.2 | Liste Grundstundenlöhne je Verwendungsgruppe<br>laut KV (2025) .....                               | 24  |
| Tab. 2.3 | Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen<br>(BMASK 2013: 6) .....                      | 31  |
| Tab. 4.1 | Typisierte Merkmale für die Konstruktion von<br>Fall-Vignetten nach Miko-Schefzig (2022: 31) ..... | 117 |
| Tab. 4.2 | Liste Interviewpartner:innen – Fokussierte Interviews .....                                        | 141 |
| Tab. 4.3 | Liste Interviewpartner: Fall-Vignetten-Interviews .....                                            | 144 |
| Tab. 4.4 | Liste Interviewpartnerinnen – Fall-Vignetten-Interviews .....                                      | 144 |
| Tab. 4.5 | Überblick Fall-Vignetten: Fälle 1–8 .....                                                          | 144 |
| Tab. 4.6 | Grundlegende Analysefunktionen von MAXQDA<br>(Kuckartz 2019: 5 f.) .....                           | 147 |