

**Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit**

**empfiehlt diese Bachelor-Arbeit**

**besonders zur Lektüre!**

# Gestresste KindeschützerInnen

## Stress und Bewältigung im Arbeitsalltag des abklärenden Kindeschutzes

„Sind meist nicht die spektakulären Sachen, es ist einfach das, was mich in meiner Person mehr trifft, aber was das genau ist, weiss ich nicht.“ „Ich war nie jemand der mit übers Ziel hinweg Bauch wahren guten Gleichgesichter geholfen.“ „Die Herausforderung wenn ich einmal keine meinem Beruf hätte, mich ein Zeichen „Auch das ich mir die Verantwort- auch abgebe und das ist für mich entlastend.“ „Wenn man einen guten Austausch hat, können es noch so schwierige Situationen sein, es belastet einem weniger.“



fliegenden Fahnen schoss Kopf und immer in einem wicht das hat mir Freude an der ist für mich zentral, Freude mehr an dann wäre das für aufzuhören.“ überlege, wo liegt ung und diese nicht zu mir nehme,

Simone Glur und Kathrin Junker  
Bachelorarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

**Bachelor-Arbeit**  
**Ausbildungsgang Sozialarbeit**  
**Kurs VZ 2007 - 2010**

**Kathrin Junker und Simone Glur**

**Gestresste KindeschützerInnen**

**Stress und Bewältigung im Arbeitsalltag des abklärenden Kindeschutzes**

Diese Bachelor-Arbeit wurde eingereicht im August 2010 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für Sozialarbeit.

---

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

---

Reg. Nr.:

## **Vorwort der Schulleitung**

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2010

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit  
Leitung Bachelor

# Abstract

Die Arbeit im abklärenden Kinderschutz verlangt viel von den dort tätigen Sozialarbeitenden. Schwierige Klientel, ungewisse Situationen und komplexe Fälle in Zusammenhang mit Gefährdung und Misshandlung von Kindern tragen dazu bei, dass diese häufiger Belastungen und Stress ausgesetzt sind als Sozialarbeitende in anderen Tätigkeitsfeldern. Aufgrund dieser Belastungen müssen sie über wirksame Bewältigungsstrategien verfügen, um ihre Arbeit längerfristig auszuüben und gesund zu bleiben. Dabei spielen persönliche und externe Ressourcen eine zentrale Rolle, sie tragen dazu bei, wie Belastung vom Individuum wahrgenommen wird, ob sie als Stress bewertet wird und wie das daraus resultierende Coping erfolgt. Daneben zählt eine Institution mit einem funktionierenden betrieblichen Gesundheitsmanagement als wesentliche Ressource. Die Gesundheit der Mitarbeitenden liegt auch in der Verantwortung der Institutionen.

Die vorliegende Forschungsarbeit verfolgt die Frage, welche Belastungssituationen und Stressfaktoren von Sozialarbeitenden im abklärenden Kinderschutz genannt werden und wie ihre Bewältigungsstrategien aussehen. Ebenfalls soll eruiert werden, welchen Beitrag die Betriebe in Bezug auf die Themen Stress und Bewältigung leisten.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass in Kinderschutzgruppen und auf der Amtsvormundschaft Stress weniger häufig wahrgenommen wird als auf polyvalenten Sozialdiensten. Daneben wird bei allen Befragten Stress nicht prinzipiell durch das Wissen um eine Kindesgefährdung ausgelöst, sondern durch Zeitknappheit in Zusammenhang mit anderen Faktoren wie Arbeitsmenge oder unklare Fälle.

# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| Vorwort Schulleitung .....                           | III       |
| Vorwort Autorinnen .....                             | 1         |
| <b>1. Einleitung .....</b>                           | <b>2</b>  |
| 1.1. Ausgangslage .....                              | 2         |
| 1.2. Motivation .....                                | 7         |
| 1.3. Hypothese .....                                 | 7         |
| 1.4. Fragestellung .....                             | 8         |
| 1.5. Ziel der Arbeit .....                           | 8         |
| 1.6. Berufsrelevanz .....                            | 9         |
| 1.7. Adressatinnen und Adressaten .....              | 10        |
| 1.8. Aufbau der Arbeit .....                         | 10        |
| <b>2. Theorieteil .....</b>                          | <b>11</b> |
| 2.1. Grundlagen zu Stress .....                      | 11        |
| 2.1.1. Der Begriff – Definition und Entstehung ..... | 11        |
| 2.1.2. Stand der Forschung .....                     | 13        |
| 2.2. Ansätze aus der Stressforschung .....           | 13        |
| 2.2.1. Stress als Reaktion .....                     | 13        |
| 2.2.2. Stress als Reiz .....                         | 14        |
| 2.2.3. Stress als Transaktion .....                  | 14        |
| 2.3. Ressourcen .....                                | 15        |
| 2.3.1. Interne und externe Ressourcen .....          | 16        |
| 2.3.2. Bedeutsame Ressourcen .....                   | 17        |
| 2.4. Stressoren .....                                | 19        |
| 2.4.1. Generell .....                                | 19        |
| 2.4.2. Am Arbeitsplatz .....                         | 20        |
| 2.4.3. Stressreaktionen im Arbeitskontext .....      | 22        |
| 2.4.4. Exkurs: Anspannung und Arbeitsleistung .....  | 23        |
| 2.5. Folgen von Stress .....                         | 24        |
| 2.5.1. Allgemein .....                               | 24        |
| 2.5.2. Erkrankungen auf körperlicher Ebene .....     | 25        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.5.4. Erkrankungen auf psychischer Ebene .....                    | 26        |
| 2.6. Coping.....   | 28        |
| 2.6.1. Alltagsverständnis von Coping und seine Bewertung.....      | 28        |
| 2.6.2. Bewältigungsperspektiven .....                              | 29        |
| 2.6.3. Kategorisieren von Bewältigungsformen und –strategien ..... | 30        |
| 2.7. Exkurs: Betriebliches Gesundheitsmanagement.....              | 31        |
| <b>3. Methodik.....</b>  | <b>34</b> |
| 3.1. Wahl und Begründung der Forschungsmethode.....                | 34        |
| 3.2. Stichprobe .....  | 35        |
| 3.3. Datenerhebung mittels Leitfadeninterview.....                 | 36        |
| 3.4. Aufbereitung und Auswertung der Daten.....                    | 37        |
| <b>4. Ergebnisse .....</b>   | <b>39</b> |
| 4.1. Aneignung Kompetenzen .....                                   | 39        |
| 4.2. Wahrnehmung von Belastung.....                                | 41        |
| 4.3. Wahrnehmung von Stress.....                                   | 41        |
| 4.4. Stressreaktionen .....  | 43        |
| 4.5. Ressourcen .....  | 44        |
| 4.6. Stressoren.....   | 45        |
| 4.7. Coping.....   | 46        |
| 4.8. Betrieblicher Kontext.....                                    | 50        |
| <b>5. Diskussion.....</b>  | <b>54</b> |
| <b>6. Schlussteil.....</b>   | <b>62</b> |
| 6.1. Wichtigste Befunde.....                                       | 62        |
| 6.2. Schlussfolgerungen .....                                      | 65        |
| 6.3. Ausblick.....   | 67        |
| <b>7. Quellen.....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Anhang A: Glossar .....</b>                                     | <b>70</b> |
| <b>Anhang B: Interviewleitfaden.....</b>                           | <b>76</b> |
| <b>Anhang C: Informationsschreiben InterviewpartnerInnen.....</b>  | <b>78</b> |

## Tabellenverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Tabelle 1: Zentrale Organe des institutionalisierten Kinderschutzes ..... | 4  |
| Tabelle 2: Mögliche Stressoren im Arbeitskontext.....                     | 20 |
| Tabelle 3: Chronischer Stress und körperliche Krankheiten .....           | 26 |
| Tabelle 4: Merkmale „gesunder“ und „ungesunder“ Organisationen.....       | 32 |
| Tabelle 5: Übersicht Stichprobe (n) .....                                 | 35 |

## Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1: Das transaktionale Stresskonzept nach Lazarus (Michael Doerk, 2010) _15 |    |
| Abbildung 2: Das Yerkes-Dodson-Gesetz (Michael Doerk, 2010) .....                    | 23 |

## Titelseite:

Die Wortzitate sind transkribierte Interviewausschnitte aus den Befragungen.

Bild: Gefunden am 14. August 2010 unter:

<http://lifehacker.bizzlounge.com/wordpress/2009/01/06/strategien-gegen-denzzeitstress/>

Diese Arbeit wurde von Simone Glur und Kathrin Junker gemeinsam verfasst.



# Vorwort

Nach einem ersten gelungenen Start in die Themenerarbeitung der Bachelorarbeit, harzte es zunächst bei der Organisation der verschiedenen Interviewpartnerinnen und -partner. Die angefragten Fachleute äusserten entweder sie hätten keinen Stress oder so viel Stress, dass sie nicht die Zeit finden, um mit den Autorinnen zu sprechen. Nach einigen Erklärungen zeigten sich schlussendlich mehrere Personen bereit, sich auf ein Interview einzulassen. Die nächste Schwierigkeit kam mit der Transkription der Interviews auf die Verfasserinnen zu. Da alle Interviews in Mundart geführt wurden, mussten diese jeweils noch ins Deutsche übersetzt werden, was ab und an nicht ganz einfach war. Mit dem Start der Datenaufbereitung begann ein langer und harziger Prozess. Viele Diskussionen mussten geführt werden und viele Kompromisse wurden eingegangen. Im Nachhinein haben die Autorinnen jedoch das Gefühl, dass gerade dieser langwierige Prozess äusserst gewinnbringend für die anschliessende Verknüpfung mit der Theorie und die daraus folgenden Schlussfolgerungen war. Diese Arbeit hat den Autorinnen viele Einblicke in den spannenden Bereich des Kinderschutzes gewährt, sie hat viele Überlegungen und Gedankenregungen frei gesetzt, die aus heutiger Sicht überaus bereichernd waren und sind. Die Autorinnen hoffen, dass der, durch die Arbeit geschulte analytische und kritische Blick für die Arbeit in der Praxis bestehen bleibt.

## Dank

Wesentlich zum Erfolg dieser Arbeit haben die Interviewten aus den Bereichen Kinderschutzgruppen, Amtsvormundschaften und polyvalenten Sozialdiensten beigetragen. Ihnen möchten die Autorinnen ihren besonderen Dank aussprechen, da ohne ihr Mitwirken diese Arbeit nicht zustande gekommen wäre.

Ganz herzlich bedanken möchten wir uns ebenfalls bei den beiden Dozierenden Vreny Schaller-Peter und Michael Doerk, die uns im Rahmen einer Fachpoolsitzung mit fachlich kompetenten Ratschlägen tatkräftig unterstützten.

Des Weiteren danken wir Andreas Papalini für die differenzierte und kritische Begutachtung dieser Arbeit sowie für das Lektorat. Seine detaillierten und förderlichen Kommentare trugen massgeblich zum Gelingen dieser Arbeit bei.

Grosser Dank geht auch an unsere Angehörigen, Freunde und Bekannte, die ebenfalls am Entstehen dieser Arbeit beteiligt waren. Sie hatten immer ein offenes Ohr für unsere Nöte, Sorgen und Ängste und unterstützten uns unbeirrt. Merci an: Hans und Wies, Niklaus und Marianne, Grosi und Grossvätü, Corinne und Nick, Ändu und all denen, die hier nicht mehr aufgeführt werden konnten.

# 1. Einleitung

In der Einleitung werden die Ausgangslage, die Motivation zum Thema, Hypothesen und die daraus resultierten Fragestellungen und Ziele dargelegt. Weiter folgen die Begründung der Berufsrelevanz sowie die Auswahl der Adressatinnen und Adressaten. Zum Abschluss der Einleitung wird der Aufbau der Bachelorarbeit dargelegt.

## 1.1. Ausgangslage

Stress am Arbeitsplatz ist allgegenwärtig. Dies bestätigt die letzte schweizerische Gesundheitsbefragung des Bundesamtes für Statistik (BFS) aus dem Jahr 2007: Zwei Fünftel der Erwerbstätigen (41%) fühlen sich einer hohen psychischen Belastung und ein Viertel (23%) einer grossen körperlichen Belastung am Arbeitsplatz ausgesetzt. Arbeitet eine Person häufig unter Zeitdruck treten psychische Belastungen mit 51 bis 59% häufiger auf als bei jemandem ohne Zeitdruck. Stress und Zeitdruck werden folglich mit 62% als häufigstes Gesundheitsrisiko genannt. Diese Zahlen belegen ein auch in der Sozialen Arbeit bekanntes Problem. Viele Sozialarbeitende sind regelmässig mit mehr oder weniger starken psychischen Belastungen konfrontiert und fühlen sich häufig unter Stress. Belastungen werden, so die Theorie nach Richard S. Lazarus (2005), durch individuelle Bewertung zu Stresssituationen wahrgenommen. Jede Person empfindet etwas anderes als Stress; was für eine Person gut und handelbar ist, stellt für eine andere eine Bedrohung des persönlichen Wohlbefindens dar. Demnach spielen individuelle Persönlichkeitsmerkmale, kulturelle Hintergründe, persönliche Ressourcen oder Werthaltungen bei der Bewertung einer Belastung mit. Sieht sich eine Person aufgrund der Bewertung nicht im Stande, die erfasste Bedrohung mit den vorhandenen Ressourcen zu eliminieren, empfindet sie Stress. Jede Stresswahrnehmung ist demzufolge negativ für die betroffene Person und deshalb wird versucht, durch Bewältigung (siehe Kapitel 2.6) die stresshafte Situation wieder in ein Gleichgewicht zu bringen. Für Personen, die regelmässig unter Stress stehen oder die anhaltendem Stress ausgesetzt sind, besteht ein erhöhtes Erkrankungsrisiko beispielsweise für Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Magen-Darm-Probleme, aber auch für psychische Probleme. Nach einer Studie des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) aus dem Jahr 2002 werden in der Schweizer Wirtschaft jährlich rund 4,2 Milliarden Franken wegen den negativen Auswirkungen von Stress ausgegeben. Fehlzeiten und Fluktuation sind Ursachen dieser Kosten.

Sozialarbeitende stehen generell Klientinnen und Klienten gegenüber, die sich in einer Problemsituation befinden. Obwohl jede Belastung individuell und folglich subjektiv bewertet wird, kann auch nicht generell gesagt werden, was mehr belastet und mehr Stress verursacht. Die Autorinnen gehen trotzdem davon aus, dass aufgrund einer spezifischen Thematik wie zum Beispiel *Kindesgefährdung oder Opfer von häuslicher Gewalt*, emotionale Geschichten und Bilder vermittelt werden, die aufgrund dessen stärker belasten und auch häufiger Stress auslösen. Es ist auch davon auszugehen, dass diese stressgeprüften Sozialarbeitenden über hervorragende Bewältigungsstrategien verfügen müssen, damit sie in diesem Berufsfeld arbeiten können.

Die folgende Arbeit wird sich mit der Thematik Kinder befassen, im Speziellen mit dem Kinderschutz. Der Kinderschutz, so vermuten die Autorinnen, polarisiert aufgrund der Kind-Thematik stärker als andere Bereiche. Kinder gelten als schwächstes Glied in der Gesellschaft und sind deshalb besonders schutzbedürftig. Sozialarbeitende im Kinderschutz sind deswegen mit verschiedenen Ansprüchen, Anforderungen und grosser Verantwortung konfrontiert, und sollen trotzdem ihrer Arbeit das Wohl des Kindes zu gewähren, gerecht werden.

Sind Kinder Opfer von Missbrauch oder Misshandlung löst dies starke Bilder und Gefühle aus, die belasten und die Stress verursachen können. Kann keine adäquate Lösung gefunden werden, entsteht daraus Hilflosigkeit und Ohnmacht. Diese Belastungen und Stress gehören, so die Auffassung der Autorinnen, zum Alltag der Sozialarbeitenden im Kinderschutz. Was jedoch genau belastet und was Stress auslöst, und wie die Fachpersonen darauf reagieren, ist in der Literatur nicht in Erfahrung zu bringen. Nebst den einzelnen Sozialarbeitenden sind die betrieblichen Rahmenbedingungen ebenfalls zentral für Stress und Bewältigung. Die Arbeitgebenden tragen eine grosse Verantwortung für das Wohlbefinden und die Gesundheit der Arbeitnehmenden. Wie nehmen Betriebe im Kinderschutz dies wahr oder besteht ein betriebliches Gesundheitsmanagement? Diese Fragen konnten im Rahmen einer ersten Literatursichtung nicht eruiert werden.

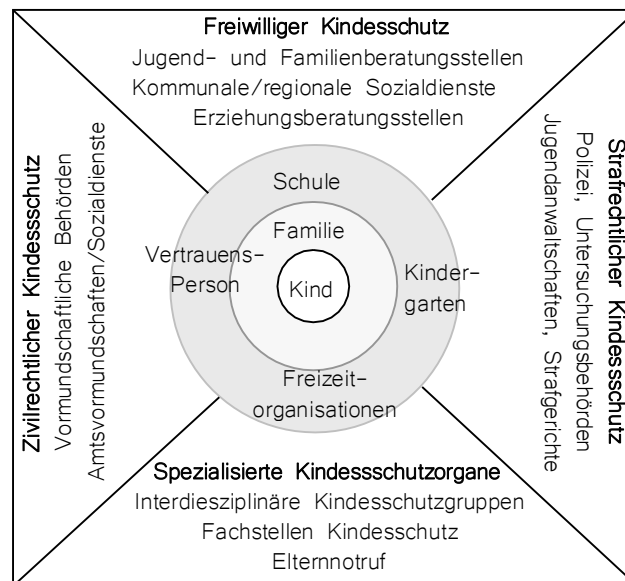
Soziale Arbeit im Kinderschutz findet in der Schweiz auf verschiedenen Ebenen statt. Um die Einbettung in der Sozialen Arbeit aufzuzeigen, soll dies nachfolgend erläutert werden.

### 1.1.1. System Kinderschutz in der Schweiz

Der *Kinderschutz* umfasst nach Christoph Häfeli (2005): "alle gesetzgeberischen und institutionalisierten Massnahmen zur Förderung einer optimalen Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sowie zum Schutz vor Gefährdungen und zur Milderung und Behebung der Folgen von Gefährdungen" (S. 127). Es besteht eine Vielzahl an Massnahmen und Normen zur Verwirklichung des Kindeswohls. Der Begriff Kindeswohl umfasst keinen bestimmten Rechtsbegriff und muss deshalb je nach Situation unterschiedlich ausgelegt werden. Grundlegend wird unter Kindeswohl das geistige und seelische Wohl eines

Kindes verstanden. Was genau in einer bestimmten Situation dem geistig-seelischen Wohl eines Kindes dient, ist unterschiedlich und erschwert den Fachleuten im Rahmen einer Abklärung Empfehlungen an die Vormundschaftsbehörde zu veranlassen enorm. Zu den wichtigsten Organen im institutionalisierten Kinderschutz zählen nach Häfeli (2005) der *freiwillige*, der *strafrechtliche*, der *zivilrechtliche* und der *spezialisierte Kinderschutz* (vgl. Tabelle 1).

**Tabelle 1:** Zentrale Organe des institutionalisierten Kinderschutzes:



Häfeli, Christoph (2005, S. 129)

Im *freiwilligen Kinderschutz* bestehen mehrheitlich freiwillige Beratungs-Angebote, wie Jugend- und Familienberatungsstellen, die von Eltern, Kindern und Jugendlichen in Anspruch genommen werden können. Der *strafrechtliche Kinderschutz* umfasst die Straftatbestände des Erwachsenenstrafrechts, welche körperliche<sup>1</sup> und psychische<sup>2</sup> Misshandlung, sexuelle Handlungen mit Kindern und Jugendlichen<sup>3</sup> ebenso Vernachlässigung<sup>4</sup> unter Strafe stellt (S. 130). Daneben greift das Jugendstrafrecht<sup>5</sup> für Kinder- und Jugendliche zwischen 10 und 18 Jahren.

In dieser Arbeit werden nur Sozialarbeitende befragt, die im zivilrechtlichen und spezialisierten Kinderschutz arbeiten. Im *zivilrechtlichen Kinderschutz*<sup>6</sup> tragen in erster Linie die Eltern die Sorge und die Verantwortung für die körperliche, geistige, psychische und soziale Entwicklung ihrer Kinder. Können die Eltern ihre Sorge nicht oder nur

<sup>1</sup> (Art. 111 ff., 122 ff StGB)

<sup>2</sup> (Art. 180 ff. StGB)

<sup>3</sup> (Art. 187 ff., 213 StGB)

<sup>4</sup> (Art. 219 StGB)

<sup>5</sup> (Art. 82-100 StGB)

<sup>6</sup> (Art. 307-317 ZGB)

unvollständig wahrnehmen und ist dadurch das Wohl des Kindes gefährdet, so trifft die Vormundschaftsbehörde (S. 131) die geeigneten Massnahmen zum Schutz des Kindes. Zentrale Elemente des zivilrechtlichen Kindesschutzes sind:

- die Gefährdung muss eindeutig und erheblich sein, damit eine rechtliche Relevanz entsteht und die Behörde zum Eingriff legitimiert und verpflichtet wird.
- Im Sinne der *Subsidiarität* greift der zivilrechtliche Kindesschutz nur soweit, wie die Eltern nicht von sich aus fähig sind, Abhilfe zu schaffen.
- Die elterlichen Fähigkeiten und die Verantwortung sollen nur ergänzt und nicht verdrängt werden nach dem Grundsatz der *Komplementarität*.
- Ein Eingriff hat nach dem *Verhältnismässigkeitsprinzip* zu erfolgen. Er soll nur so stark wie notwendig sein, um die Gefährdung abzuwenden und muss dem Grad der Gefährdung entsprechen (S.132).

## Vormundschaftliche Organe

### *Vormundschaftsbehörde*

Die Vormundschaftsbehörde ist das zentrale vormundschaftliche Organ. Sie ist bei der Anordnung, Aufhebung und der Durchführung vormundschaftlicher Massnahmen beteiligt. Diese können unter anderem die Aufhebung der elterlichen Obhut, ausserfamiliäre Platzierung von Kindern, Beistandschaften oder den Entzug der elterlichen Sorge beinhalten. In ihrem Buch betonen Adrienne Marti, Peter Mösch Payot, Kurt Pärli, Johannes Schleicher und Marianne Schwander (2007), dass vormundschaftliche Organe vielfältig und kantonal unterschiedlich zusammengesetzt sind. Dennoch haben alle Organe gemeinsam, dass sie das Vormundschaftsrecht verwirklichen müssen (S. 315–316). Nach Christoph Rüegg und Rahel Rüegg (2008) gilt es dabei zu bedenken, dass in der Deutschschweiz die Vormundschaftsbehörde entweder durch den Gemeinderat oder durch einen Ausschuss aus der Exekutive vertreten ist, also grösstenteils nicht aus Fachpersonen, sondern aus Laien (S. 49). Besteht eine Kindeswohlgefährdung und die Behörde erhält Kenntnis davon, so ist sie von Amtes wegen verpflichtet, dem nachzugehen. Sie kann dazu eine geeignete Fachstelle mit einer Abklärung beauftragen. Amtsvormundschaften und polyvalente Sozialdienste erhalten von Vormundschaftsbehörden Aufträge, um gemeldete Fälle abzuklären und ihnen Bericht zu erstatten (S. 237). Die Vormundschaftsbehörde prüft die Empfehlungen und entscheidet nach bestem Wissen und Gewissen.

### *Polyvalenter Sozialdienst*

Der polyvalente Sozialdienst ist für die Grundversorgung der Bevölkerung zuständig. Er gewährleistet die politisch garantierten und gesetzlich vorgeschriebenen sozialen

---

Dienstleitungen in den Gebieten: wirtschaftliche Existenzsicherung, persönliche Hilfe (Beratung oder Betreuung) in verschiedenen Lebenslagen und freiwillige und gesetzliche Vertretung. Diese Aufgaben werden durch Fachleute der Sozialen Arbeit mit unterschiedlichen Funktions- und Kompetenzprofilen übernommen. Sozialarbeitende in polyvalenten Sozialdiensten erhalten von der Vormundschaftsbehörde einen Abklärungsauftrag betreffend einer Gefährdungsmeldung. Im Anschluss klären sie den Fall ab und formulieren einen Bericht mit der Einschätzung der Situation und allfälligen Empfehlungen zuhanden der Vormundschaftsbehörde, welche dann über die notwendigen Massnahmen entscheidet. Neben diesen Abklärungen sind die Sozialarbeitenden mit einer Vielzahl anderer Geschäfte beschäftigt.

#### *Amtsvormundschaft*

Die Vormundschaftsbehörde gibt, gleich wie dem polyvalenten Sozialdienst, der Amtsvormundschaft Abklärungsaufträge betreffend eingegangener Meldungen über Kindesgefährdungen. Diese werden analog der Vorgehensweise auf Sozialdiensten abgeklärt und im Anschluss wie beschrieben Bericht erstattet.

#### *Spezialisierte Kinderschutzorgane*

Spezialisierte Kinderschutzorgane gehören nicht zum zivilrechtlichen Kinderschutz. Sie sind aber im Gegensatz zu den breitgefächerten Angeboten des freiwilligen Kinderschutzes ausdrücklich für den Schutz von Kindern aufgebaut und spezialisiert. Es bestehen verschiedene Organe in diesem Bereich: *Kinderschutzgruppen in Spitälern, Kinderschutzgruppen für Fachpersonen, Opferberatungsstellen, Fachstellen Kinderschutz und der Kinderschutz Schweiz*. Diese einzelnen Organe werden nicht weiter erläutert, da sie in dieser Arbeit nicht von Relevanz sind.

#### *Stationäre Kinderschutzgruppe*

Die stationären Kinderschutzgruppen sind gemäss dem Adressverzeichnis von Hilfs- und Beratungsstellen in der Schweiz in Zusammenhang mit Kindesmisshandlung (2007) in der Deutschschweiz in sechs Kinderspitälern angesiedelt: in Bern, St. Gallen, Basel, Zürich, Luzern und in Aarau (S. 7-82). Alle Kinderschutzgruppen setzen sich interdisziplinär aus Fachpersonen unterschiedlicher Gebiete im Bereich der Gesundheit zusammen, kommentiert die Stiftung Kinderschutz Schweiz (2008) in ihrem Bericht. Dazu zählen in der Regel je eine Fachperson aus der Sozialen Arbeit, Psychologie, Psychiatrie, Medizin und Pflege. Bei der Feststellung einer offensichtlichen oder möglichen Kindeswohlgefährdung wird der Fall in die Kinderschutzgruppe eingebracht und abgeklärt; meist jedoch nur solange das Kind im Spital stationiert ist. Tritt das Kind aus dem Spital aus, so muss die Kinderschutzgruppe entscheiden, ob sie eine Gefährdungsmeldung bei der Vormundschaftsbehörde machen will oder nicht, wenn die Situation noch nicht ausreichend abgeklärt werden konnte. Bei Fällen, die in den Bereich

des strafrechtlichen Kinderschutzes gehen, wird die Polizei eingeschaltet, dies stellt jedoch die Ausnahme dar.

## 1.2. Motivation

Ausgangslage und zentrale Motivation dieser Bachelorarbeit waren zwei Aspekte: Stress ist in der Sozialen Arbeit ein regelmässiger Diskussionspunkt und kann ebenfalls ein ernsthaftes Problem darstellen. Diese Ausgangslage war den Autorinnen bekannt, doch war dabei unklar, was die Sozialarbeitenden als Stresssituation empfinden und wie sie diese bewältigen. Diese Tatsache führte zur Motivation, im Bereich Stress und Bewältigung eine Arbeit zu verfassen. Da die Arbeit nicht auf die gesamte Sozialarbeit ausgeweitet werden konnte, musste eine Einschränkung erfolgen. Die Autorinnen hatten einerseits seit Beginn der Ausbildung ein persönliches Interesse gegenüber dem Bereich Kinderschutz und andererseits schien dieser Bereich in Bezug auf Stress und Bewältigung viel versprechend zu sein. Aus diesen Gründen erfolgte schlussendlich die Eingrenzung auf den Kinderschutz. Da wie eingangs geschildert anzunehmen war, dass Sozialarbeitende im Kinderschutz extremen Belastungs- und Stresssituationen ausgesetzt sind. Zudem bestand auch hier Unklarheit darüber, was Sozialarbeitende im Kinderschutz genau belastet, was sie als Stress wahrnehmen und welche Bewältigungsstrategien sie anwenden, um ihre Arbeit auszuhalten. Da Sozialarbeitende nicht nur Einzelkämpfer sind, sondern einer Institution angehören, wollten die Autorinnen ebenfalls den betrieblichen Rahmen mit einbeziehen. Dieser hat ebenfalls Einfluss auf die Stress- und Bewältigungssituation und ist massgeblich verantwortlich für die betrieblichen Bedingungen. Es stellte sich die Frage, inwiefern sich Betriebe der Stress- und Bewältigungsthematik bewusst sind und welche Massnahmen sie diesbezüglich ergreifen. Zu diesen genannten Gründen kam hinzu, dass sich die zu erforschende Stressthematik im Kinderschutz abspielte. Es war ein Anliegen der Autorinnen herauszufinden ob und wie Stress und Bewältigung diesbezüglich Einfluss nehmen. Dieses Zusammenwirken von Sozialarbeitenden, Betrieben und Kinderschutz stellte eine grosse Motivation und Herausforderung dar.

## 1.3. Hypothesen

In Bezug auf die Ausgangslage und die motivierenden Gründe lassen sich für die Arbeit drei Hypothesen bilden, die der Forschung zu Grunde liegen sollen.

Hypothese 1 Sozialarbeitende schenken dem Bereich Stress und Coping in ihrem Arbeitsalltag aufgrund von Zeitdruck und institutionellen Bedingungen zu wenig Beachtung und stehen daher unter starker Belastung und Stress.

Hypothese 2 Sozialarbeitende im Kinderschutz sind dauerhaft mit stark belastenden Situationen konfrontiert und verfügen daher über ausgezeichnete Bewältigungsstrategien.

Hypothese 3 Stress und Coping gelten in Betrieben des Kinderschutzes als Teil des Gesundheitsmanagements und werden von den befragten Sozialarbeitenden bewusst wahrgenommen.

## 1.4. Fragestellung

Geleitet von den Hypothesen ergaben sich daraus eine Forschungsfrage und zwei Unterfragen, welche mittels der qualitativen Forschung beantwortet werden:

**Hauptfrage** Welche Belastungssituationen und Stressfaktoren werden von den Befragten genannt und wie sehen ihre Bewältigungsstrategien aus?

Wie erwähnt, wurden ausgehend von der Forschungsfrage zwei Unterfragen erarbeitet, die in unterschiedlichem Kontext zueinander stehen und die Hauptfrage differenzieren sollen.

**Unterfrage 1** Welchen Beitrag leisten Betriebe im Bereich Kinderschutz zum Thema Stress und Coping?

**Unterfrage 2** Welche negativen Auswirkungen hat Stress auf die Person und ihre Arbeit im Bereich Kinderschutz?

## 1.5. Ziel der Arbeit

Abklärungen im Kinderschutz können als sehr belastend wahrgenommen werden, so dass sie eine hohe Professionalität in Form von Belastbarkeit und effizienten Coping-Strategien seitens der Sozialarbeitenden abverlangen. Das Ziel dieser Arbeit ist, ein Bild über die



aktuellen Belastungs- und Stresssituationen sowie die Bewältigungsstrategien von Sozialarbeitenden im Kinderschutz zu erhalten. Dafür werden Fachleute aus unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen der Sozialen Arbeit im Bereich Kinderschutz befragt, namentlich sind das Kinderschutzgruppen, Amtsvormundschaften und polyvalente Sozialdienste. Auf der anderen Seite wird der vorherrschende institutionelle Rahmen in Zusammenhang mit dem betrieblichen Bewusstsein für Belastung, Stress und Bewältigung untersucht und in Kontext mit dem Stress- und Bewältigungsempfinden der Sozialarbeitenden gestellt. Zudem soll eruiert werden, welche Rolle die Betriebe in dieser vielschichtigen Thematik wahrnehmen. Schlussfolgernd werden Erkenntnisse bezüglich Stress und Bewältigung für die Arbeit im Kinderschutz gezogen. Diese sollen dazu beitragen, Risikoquellen und gelingende Bedingungen, betrieblich wie auch personell zu benennen, um daraus Handlungsweisen für die Thematik Stress und Coping abzuleiten und Wissenslücken zu schliessen.

## 1.6. Berufsrelevanz

Stress ist im Bereich der sozialen Arbeit ein viel verwendeter Begriff. Sozialarbeitende kennen vielerlei Belastungen sei es aufgrund von Zeitmangel, Arbeitsvolumen, schwieriger Klientel oder anderen belastenden Situationen. Gerade Sozialarbeitende in abklärenden Bereichen, so zum Beispiel im Kinderschutz, sind ausserordentlichen Anforderungen und Belastungen auch aufgrund der Kinder-Gefährdungs-Thematik ausgesetzt. Die teilweise schwerwiegenden oder auch unklaren Fälle können Sozialarbeitende vor komplizierte Situation stellen, die viel von ihnen abverlangen, mit denen sie aber umgehen müssen. Aus diesem Grund sind sie auf ausreichende Bewältigungsstrategien angewiesen. Diese Strategien können durch interne oder externe Ressourcen (Vergleich Kapitel 2.3.1) unterstützt und gefördert werden, damit sie die Arbeit kompetent, professionell und vor allem gesund ausführen können. Die Stressproblematik ist überaus relevant, da gestresste Sozialarbeitende, die beispielsweise unter starkem Zeitdruck stehen, nur wenig Zeit für Abklärungen aufwenden können. In Folge dessen können sie ihre Fähigkeiten nicht voll entfalten, was wiederum Einfluss auf die Qualität der Abklärung haben kann und darum auf die Beurteilung des Kindeswohls abfärbt. Es ist somit aus Sicht der Profession der Sozialen Arbeit, der Betriebe und der einzelnen Sozialarbeitenden ein Bedürfnis, zu erfahren wie die aktuellen Stresssituationen und Bewältigungsstrategien von Sozialarbeitenden im Kinderschutz aussehen, inwiefern der Betrieb Einfluss nehmen kann und welche sonstigen Faktoren berücksichtigt werden müssen.

## 1.7. Adressatinnen und Adressaten

Die vorliegende Bachelorarbeit richtet sich vorab an Sozialarbeitende im Bereich abklärender Kinderschutz und deren Institutionen. Ferner richtet sie sich an Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie an Betriebe im Sozialbereich, und an alle, die sich häufig mit Stress und Bewältigung konfrontiert sehen.

## 1.8. Aufbau der Arbeit

Die Bachelorarbeit ist in sechs Teile gegliedert: Einleitung, Theorie, methodischer Teil, Ergebnisse, Diskussion und Schlussteil.

Nach der **Einleitung** erfolgt der **theoretische Teil**, welcher die Begriffe Stress und Bewältigung, Stress auslösende und Stress reduzierende Faktoren und Bewältigungsstrategien erklärt. Ferner folgt ein Exkurs zum Thema betriebliches Gesundheitsmanagement mit Bezug auf „gesunde“ und „ungesunde“ Organisationen. Im **methodischen Teil** folgen Erklärungen über die gewählte Forschungstechnik und die Schilderung der einzelnen Arbeitsschritte von der Erstellung des Leitfadeninterviews, der Datenerhebung und -aufbereitung bis zur Datenauswertung. Die **Ergebnisse** der Forschung werden anhand der acht Themenbereiche Aneignung Kompetenzen, Wahrnehmung von Belastung, Wahrnehmung von Stress, Stressreaktionen, Stressoren, Ressourcen, Coping und betrieblicher Kontext präsentiert. Im Anschluss werden sie in der **Diskussion** anhand der drei Hypothesen dargestellt und mit theoretischen Grundlagen verknüpft. Im **Schlussenteil** werden die Forschungsfragen aufgegriffen und beantwortet und Schlussfolgerungen für die Praxis gezogen. Der **Ausblick** mit zukünftigen Forschungsgebieten bildet den Abschluss der Arbeit.

## 2. Theorieteil

Der theoretische Teil erklärt einleitend den Begriff Stress und zeigt den aktuellen Stand der Forschung auf. Weiter werden die bedeutendsten Ansätze unterschiedlicher Stress-theorien dargelegt, mit Schwerpunkt auf das Stressmodell nach Richard S. Lazarus. Stress auslösende und Stress mindernde Faktoren sowie Stressreaktion werden benannt und in den Kontext Arbeit gestellt. Des Weiteren wird auf das Thema Stressbewältigung (Coping) Bezug genommen. Den Abschluss des theoretischen Teils bildet ein Exkurs zum betrieblichen Gesundheitsmanagement.

### 2.1. Grundlagen zu Stress

Die wichtigen Begriffe dieser Bachelorarbeit und der Forschungsstand werden dargelegt.

#### 2.1.1. Der Begriff – Definition und Entstehung

Der Begriff Stress ist in aller Munde. Im Büro, zu Hause oder bei Freunden wird erklärt, man habe Stress und könne dies oder jenes nicht erledigen. Stress als Alltagsphänomen wird meist in Zusammenhang und als Folge von Zeit- und Leistungsdruck genannt und beschreibt einen Zustand der Überforderung. Der Begriff Stress entpuppt sich bei genauerem Hinschauen aber als weitaus komplexer, als es die alltagssprachliche Verwendung vermuten lässt.

Die Komplexität von Stress lässt sich darauf zurückführen, dass er individuell unterschiedlich wahrgenommen und bewertet wird. Wie einwirkende Reize bewertet werden und was schlussendlich als Stress empfunden wird, ist ebenso von Person zu Person unterschiedlich, wie die Bewältigung von Stress. Im Laufe der Stressforschung entwickelte sich eine Vielfalt an unterschiedlichen Stress-Definitionen. Zur Übersicht haben Marcel Allenspach und Andrea Brechbühler (2005) einige Definitionen zusammengefasst (S. 19):

*Walter Cannon (1914) beschreibt Stress als „unspezifische Antwort des Organismus auf die Störung des homöostatischen Gleichgewichts und als den Versuch, dieses Gleichgewicht wieder herzustellen.“*

*Hans Selye (1956): „Stress ist der Zustand eines Individuums (oder allgemeiner: eines Lebewesens), das sich entweder physisch oder psychisch bedroht sieht.“*

*Richard S. Lazarus und Susan Folkman (1966): „Psychologischer Stress bezieht sich auf eine Beziehung mit der Umwelt, die vom Individuum in Hinblick auf sein Wohlergehen als bedeutsam bewertet wird, aber zugleich Anforderungen an das Individuum stellt, die dessen Bewältigungsmöglichkeiten beanspruchen oder überfordern“*

*C. Temml und Hubalek (1995): „Stress ist eine individuelle Reaktion des Organismus auf äussere oder innere Reize, wobei die Reaktion auf den einwirkenden Stressor abhängt von der Einstellung des Einzelnen zu den Belastungen von der Struktur der Persönlichkeit sowie von der Stabilität des Ichs.“*

Nach Allenspach und Brechbühler (2005) stammt der Begriff Stress ursprünglich aus der Mechanik und beschreibt die Einwirkung einer äusseren Kraft auf eine Struktur, die sich ab einer gewissen Druckintensität zu Verformen beginnt (S. 18). Durch den österreichisch-kanadischen Biochemiker und Pionier der Stressforschung Hans Selye wurde der Begriff 1936 im medizinischen Sinne genannt. Er definierte Stress als physische oder psychische Reaktion des Körpers auf Reize (Stressoren), so Brenda L. Lyon (2005, S. 27). Seit den 1960er Jahren prägt der Amerikaner Richard S. Lazarus und sein Team die Stressforschung und den Begriff Stress. Er betrachtet Stress nicht an bestimmte Ereignisse gebunden, sondern an das Ergebnis einer Wechselwirkung (Transaktion) zwischen Person und Umwelt. Diese Transaktion wird begleitet von personabhängigen, kognitiven, emotionalen und bewältigungsbezogenen Faktoren (S. 33). Die trans-aktionale Stresstheorie führte gemäss Heidi Eppel (2007) zu einem Paradigmawechsel in der Forschung und der Praxis. Während in den 1950er Jahren „Stress als objektive Gegebenheit“ betrachtet wurde, sah man in den siebziger Jahren „Stress als Ergebnis subjektiver Einschätzung“ an (S. 11-13). Stress wird heute mehrheitlich als Spannungszustand wahrgenommen, so Louise Barthold und Astrid Schütz (2010), der eine Diskrepanz zwischen den gestellten Anforderungen und unseren eigenen Bewältigungskompetenzen erzeugt. Stress kann daher nicht isoliert betrachtet werden, sondern schliesst die Umwelt, persönliche Kompetenzen, Bedürfnisse der betroffenen Person sowie deren Möglichkeiten in Bezug auf eine Situation mit ein. Viele Stresskonzepte haben gemein, dass sie Stress als Ungleichgewicht im Verhältnis von Mensch und Situation betrachten.

## 2.1.2. Stand der Forschung

So vielfältig der Begriff Stress im Alltag verwendet wird, so unterschiedlich zeigt er sich in der Wissenschaft. Seit über 50 Jahren wird, gemäss Eppel (2007), bezüglich Stress geforscht und trotz der langen Forschungsaktivität sind noch immer Fragen zu klären. Die Problematik liegt in der Subjektivität der Thematik. Das Erleben von und der Umgang mit Stress gestaltet sich sehr individuell und verändert sich im Laufe eines Prozesses von Person zu Person (S. 165). Die heutige Stressforschung befasst sich nach Lazarus (2005) einerseits damit, die Variable *Emotion* verstärkt ins transaktionale Stressmodell einzubeziehen, andererseits in Erfahrung zu bringen, wie die *Bewertung* einer Situation konkret funktioniert und wie sich dies auf soziale Beziehungen auswirkt (S. 260).

## 2.2. Ansätze aus der Stressforschung

Heute gibt es unzählige Stressforschungen und -theorien. Im Folgenden werden die drei Hauptzweige der Stressforschung beleuchtet; *Stress als Reaktion*, *Stress als Reiz* und *Stress als Transaktion*.

### 2.2.1. Stress als Reaktion

Dieses Modell stammt aus den 1930er Jahren, also aus den Anfängen der Stressforschung und wurde wie bereits erwähnt von Hans Selye entwickelt. Stress als Reaktion definiert, ohne Einbezug der Stress auslösenden Situationen (Stressoren). Dieses Modell konzentriert sich nach Virginia Hill Rice (2005) auf Stress als spezifisches Syndrom, welches aus unspezifischen Veränderungen innerhalb eines biologischen Systems entsteht (S. 52). Diese inneren Stressprozesse bezeichnet Selye als *Allgemeines Adaptationssyndrom (AAS)*, worin auch der Kern dieser Stresstheorie liegt. Das AAS beschreibt ein koordiniertes physiologisches Antwortmuster auf Stressoren und besteht aus drei typischen Phasen: Alarmreaktion, Widerstands- und Erschöpfungsphase. Ein Stressor löst im Organismus eine Alarmreaktion aus, es entsteht ein Initialschock und es regt sich eine gewisse Widerstandskraft. Die stressbetroffene Person zeigt nun eine erhöhte Aufmerksamkeit gegenüber Veränderungen in der Umwelt. Der Körper versucht, sich an die Stressbedingungen anzupassen, dabei erhöht sich die Widerstandskraft gegenüber dem Stressor stetig (S. 54). Lässt der Stress in dieser Widerstandsphase nicht nach und wird zu einer längerfristigen Belastung, stösst der Organismus an seine Grenzen. Die Erschöpfungsphase stellt sich ein, der Widerstand kann nicht mehr aufrechterhalten werden und bricht ein. Da der Stress nicht bewältigt wurde, treten nun erneut die anfänglichen Alarmsymptome auf, nur vermag der Körper

darauf nicht mehr mit Widerstand zu reagieren (S. 55). Die betroffene Person steht dadurch unter anhaltendem Stress.

### 2.2.2. Stress als Reiz

Nach Lyon (2005) beruht der reizorientierte Ansatz zu einem Grossteil auf den Forschungen von Thomas Holme und Richard Rahe. Stress auslösende Bedingungen werden ins Zentrum der Betrachtung gerückt ohne Einbezug der Stressreaktionen. Stress wird ausgelöst durch drei potentielle Stressoren-Felder: *physikalische Reize* wie Lärm oder Hitze, *arbeitsbezogene Stressoren* wie Zeitdruck oder *soziale Stressoren* wie Konflikte bei der Arbeit. Ebenfalls können kritische Lebensereignisse wie Tod oder Geburt Reize für eine Stressreaktion darstellen (S. 29).

### 2.2.3. Stress als Transaktion

Stress ist nach Richard S. Lazarus (1995) das Resultat der Transaktion (Wechselwirkung) zwischen Person und Umwelt. Stress wird nach dem transaktionalen Modell als ein prozesshaftes Erleben wahrgenommen, das sich im Laufe der Zeit und im Zusammenwirken mit unterschiedlichen Situationen verändert (S. 205). Einfluss auf die Transaktion haben nach Lyon (2005) kognitive, emotionale und bewältigungsbezogene Persönlichkeitsmerkmale. Ob eine Situation als stresshaft empfunden wird, hängt von der jeweiligen individuellen Bewertung der betroffenen Person ab. Diese Bewertung erfolgt in drei Formen: in *Primärbewertung*, *Sekundärbewertung* und *Neubewertung* (S. 33).

Bei der *Primärbewertung*, so Lyon (2005), wird das Ereignis unmittelbar bei Eintritt bewertet in Bezug auf das Wohlbefinden der betroffenen Person. Es handelt sich um eine eher spontane, unbewusste Einschätzung. Die Situation kann in der Folge als belastend, irrelevant oder positiv bewertet werden. Auf positive und irrelevante Reize reagiert die betroffene Person nicht, da sie keine Beeinträchtigung des Wohlbefindens zu erwarten hat (S. 33). Werden ihre verfügbaren Ressourcen (siehe S. 15) jedoch überlastet, erfolgt eine *Neubewertung*. Diese fragt, ob die Situation zu *Schädigung* oder zu *Verlust* führt, ob eine konkrete Schädigung bereits eingetreten ist, oder ob die Situation eine Art Gewinn oder Nutzen mit sich bringt. Kann ein Nutzen und keine Schädigung erwartet werden, wird die Situation nicht als Stress bewertet.

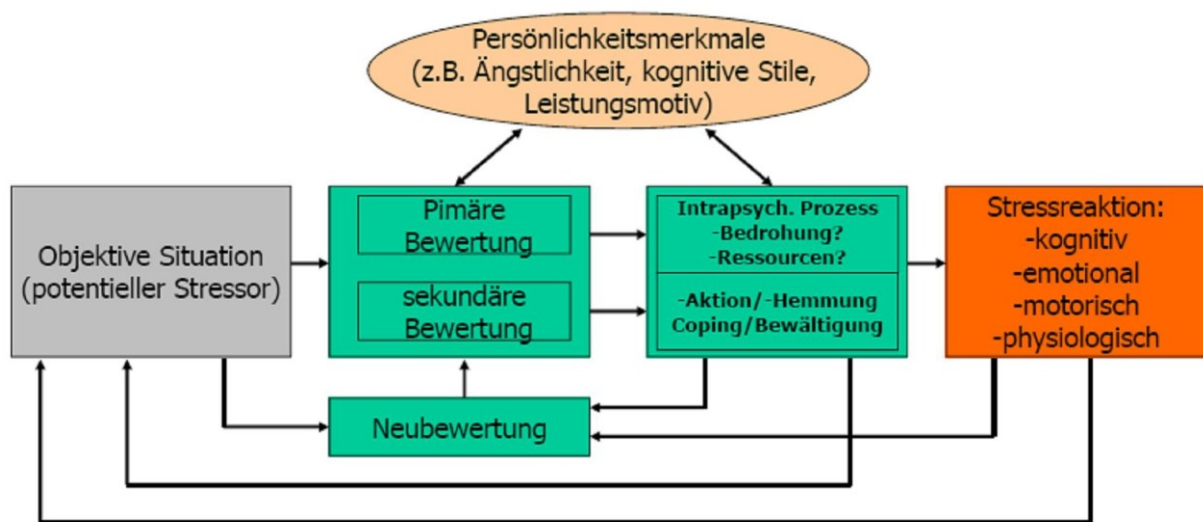
Wird die Situation in der Primärbewertung jedoch als bedrohlich eingestuft, erfolgt eine *Sekundärbewertung*. Dabei prüft die Person die zur Verfügung stehenden Ressourcen und Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten im Hinblick auf die bedrohliche Situation. Zeigt sich bei der Sekundärbewertung, dass die Ressourcen ausreichend sind, fällt der bedrohliche Zustand dahin. Belastungen werden erst dann als Stress wahrgenommen, wenn die inneren oder äusseren Ressourcen der Person nicht ausreichen.

Im Laufe der *primären und der sekundären Bewertung* findet eine *Neubewertung* der Situation statt. Primär- und Sekundärbewertungen werden in Bezug auf die Entwicklung

der Situation hin kontinuierlich überprüft, verändert oder umgedeutet. So kann die ursprünglich bedrohliche Situation nach erneuter Bewertung plötzlich eine Herausforderung darstellen oder als irrelevant betrachtet werden (S. 34). Durch die Wahrnehmung von Stress stellen sich *Stressreaktionen* ein, diese können sich in kognitiver, emotionaler, motorischer oder physiologischer Weise äussern.

Dieser Prozess soll mit der Visualisierung des transaktionalen Stresskonzeptes verdeutlicht werden.

**Abbildung 1:** Das transaktionale Stresskonzept nach Lazarus (Michael Doerk, 2010, S. 15)



## 2.3. Ressourcen

Ressourcen sind „Mittel, die eingesetzt werden können, um das Auftreten von Stressoren zu vermeiden, ihre Ausprägung zu mildern oder ihre Wirkung zu verringern“ (Dieter Zapf und Norbert Semmer, 2004, S. 1041 f.). Ressourcen zeichnen sich nach Eppel (2007) dadurch aus, dass sie die Bewältigung von Stress unterstützen oder vorhandene Risiken abpuffern lassen; grundsätzlich kommen sie nur in Belastungskonstellationen zur Wirkung (S. 88). Nach Bartholdt und Schütz wird den Ressourcen eine direkte oder indirekte Wirkung zugesprochen. So zeigen sich direkte Effekte konkret in Bezug auf Stressreaktionen und Stressfolgen, die gemildert werden. Die indirekte Wirkung von Ressourcen äussert sich in Bezug auf Stressoren: Die Einflussnahme von Stressoren wird abgeschwächt, reduziert oder gar vermieden, dadurch haben Ressourcen positive Effekte auf das Wohlbefinden (S. 89).

### 2.3.1. Interne und externe Ressourcen

Grundsätzlich werden nach Bartholdt und Schütz (2010) zwei Arten von Ressourcen unterschieden: *interne (personale)* und *externe (organisationale) Ressourcen*.

Die *externen Ressourcen* werden in zwei Bereiche eingeteilt: *soziale Unterstützung* und *Handlungsspielraum*. *Soziale Unterstützung* beinhaltet Merkmale der Familie und des Weiteren sozialen Umfelds und hat einen qualitativen und quantitativen Aspekt. Die Quantität sozialer Unterstützung wird an den strukturellen Voraussetzungen, also an den sozialen Netzwerken einer Person gemessen. Sie sagt aber nichts darüber aus, ob die Person von diesem Umfeld auch die nötige Hilfe erhält. Hier entscheidet die Qualität der Unterstützung; ob ein soziales Netzwerk effektiv eine Hilfestellung bieten kann oder nicht. Die qualitative Unterstützung zeigt sich als die bedeutsamere, da eine ineffektive Hilfestellung der in Not geratenen Person keine Unterstützung bietet.

Der *Handlungsspielraum* ist ein weiterer zentraler Bereich der externen Ressourcen und stellt das Ausmass der beeinflussbaren Möglichkeiten dar, die einer Person zur Verfügung stehen. Dabei wird in der Literatur darauf verwiesen, dass eine Vielfalt synonym verwendeter Begriffe existiert, die in ihrem Kern Bezug auf die Möglichkeit der Einflussnahme nehmen. In dieser Arbeit wird der Begriff Handlungsspielraum verwendet. Der Handlungsspielraum zeigt sich im Arbeitskontext in Form von Entscheidungs-, Kontroll- und Gestaltungsmöglichkeiten auf die eine Person Einfluss nehmen kann. Zum Beispiel kann mit der Reihenfolge der Arbeitsaufgaben variiert oder der Arbeitsorganisation auf die eigene Leistungsfähigkeit abgestimmt werden. Darin enthalten ist das Zeitmanagement; unter anderem können Pausen individuell eingeplant werden. Ein hoher Handlungsspielraum hat Einfluss auf die Bewertung von Stressoren. Hat eine Person die Überzeugung, in entsprechenden Situationen wirksame Einflussmöglichkeiten zu besitzen, reduziert sich das Stresserleben dieser Person sogar dann, wenn diese Möglichkeiten nicht aktiv genutzt werden oder wenn diese in Wirklichkeit gar nicht bestehen, sondern das Individuum lediglich meint, es besitze Einflussmöglichkeiten.

Die *internen Ressourcen* beschreiben die Eigenarten einer Person und deren im Verlauf ihrer Biografie erworbenen Merkmale als sogenannte Personenmerkmale. Darunter fallen Qualifikationen, Fach-, Sach- und Sozialkompetenzen oder ein breites Repertoire an Stressbewältigungsstrategien. Das Vorliegen dieser Merkmale kann die Stresswahrscheinlichkeit reduzieren. Wie bereits erwähnt, zeigen Menschen Unterschiede darin, wie sie Stressoren wahrnehmen und bewerten, und wie sie Stresssituationen bewältigen. Im Gegensatz zu den internen Ressourcen bestehen, je nach Personenmerkmalen auch personale Risikofaktoren. Darunter werden Faktoren verstanden, die Stress verschärfen oder eine effektive Bewältigung erschweren. Die personalen Risikofaktoren können jedoch keinesfalls als einzige Ursachen von Stress verstanden werden. Genauso wenig ist das Fehlen von Risikofaktoren eine Garantie, keinen Stress zu erleben (S. 90–95).



### 2.3.2. Bedeutsame Ressourcen

Im Zusammenhang mit internen Ressourcen existieren nach Bartholdt und Schütz (2010) einige besonders relevante *Ressourcen-Konzepte*, wie *Kompetenzen*, *Kontrollüberzeugung*, *Selbstwirksamkeit*, *Selbstwert*, *Optimismus*, *Kohärenzerleben* und *Hardiness*.

*Kompetenzen* gewinnen im beruflichen wie auch im privaten Rahmen zunehmend an Bedeutung. Gerade in der Arbeitswelt hat die Komplexität der psychischen Anforderungen zugenommen und erfordert passende berufliche Kompetenzen. Dabei rückt neben den Fach- und Sachkompetenzen auch zunehmend die *Sozialkompetenz* in den Vordergrund. Sie stellt im Arbeitsalltag die Fähigkeit dar, mit dem Gegenüber Kontakt herzustellen, Konflikte offen anzusprechen und einen angemessenen Ton zu treffen.

Da Stress als subjektiver und intensiver Spannungszustand auch aus der Befürchtung entstehen kann, dass eine bestimmte Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, spielt die *Kontrollüberzeugung* einer Person eine wichtige Rolle. Eine Situation wird erst dann als Bedrohung empfunden, wenn die Befürchtung entsteht, sie nicht mehr meistern zu können. Im Gegensatz dazu helfen positive Erwartungshaltungen und internale Kontrollüberzeugungen die Entstehung von Stress, trotz vorhandener Stressoren, zu vermeiden oder zu reduzieren (S. 97).

Bartholdt und Schütz (2010) beschreiben: „Über hohe Selbstwirksamkeitserwartung zu verfügen bedeutet, davon überzeugt zu sein, dass eine bestimmte Handlung zum angestrebten Ergebnis führt und man selbst in der Lage ist, diese Handlung erfolgreich auszuführen“ (S. 98). Sie beschreiben, dass diese Gewissheit die zwei Komponenten der Konsequenz- und der Kompetenzerwartung beinhaltet. Die Konsequenzerwartung zeichnet sich dadurch aus, dass das Individuum die Annahme hat, dass eine bestimmte Handlung zu einem bestimmten Ziel führt. Also zum Beispiel eine sportliche Aktivität dazu geeignet ist, die auftretende Stressreaktion zu minimieren. Bei der Kompetenzerwartung geht das Individuum davon aus, dass es die Fähigkeit besitzt, die Aktivität zur Stressbewältigung auch ausüben zu können.

Als *Selbstwert* eines Menschen wird verstanden, dass eine grundsätzlich positive Haltung gegenüber sich selbst als Person vorhanden ist. Individuen mit einem niedrigen Selbstwert neigen dazu, sich Fehler oder Misserfolge selber zuzuschreiben. Durch Übergeneralisierung entsteht die Annahme, dass der Misserfolg nicht auf die eine Situation zu werten ist, sondern man generell erfolglos ist. Das hat zur Folge, dass potentiell stresserzeugende Ereignisse als unkontrollierbarer und bedrohlicher erlebt werden. In Studien konnte belegt werden, dass Personen mit einem niedrigen Selbstwert stärkere physiologische Stressreaktionen zeigen als Menschen mit einem hohen Selbstwert (S. 99).

*Optimismus* beschreibt nach Bartholdt und Schütz (2010): „die Überzeugung, dass im Leben wünschenswerte Ereignisse eintreten und die Dinge letztlich gut ausgehen werden“

(S. 99). Im Gegensatz zur Kontrollüberzeugung steht dabei der positive Ausgang der Situation nicht unbedingt in Zusammenhang mit dem eigenen Handeln (S. 100).

Der *Kohärenzsinn* geht auf Aaron Antonovskys Konzept der Salutogenese zurück. Die Salutogenese wird als Lehre der Gesundheit definiert und entstand aufgrund einer Studie an Frauen, die ihre Wechseljahre hinter sich hatten und Überlebende von Konzentrationslagern des zweiten Weltkrieges waren. Die Studie von Antonovsky ging von der revolutionären Frage aus: „[...] Wie schaffen es manche dieser Menschen einigermaßen gesund zu bleiben?“ (zit. in Virginia Rice Hill, S. 210). Aus den gewonnenen Forschungsergebnissen entstanden zwei Grundannahmen: „[...] dass Krankheiten eine normale Erscheinung im menschlichen Leben sind und nicht Abweichungen von der Normalität, und derjenigen, dass Gesundheit und Krankheit Pole eines gemeinsamen Kontinuums sind“ (zit. in Alexa Franke, S. 158). So entwickelte sich das heute anerkannte Modell der Salutogenese, als Gegenpol zur medizinisch geprägten Pathogenese. Die Pathogenese ist die Lehre der Krankheit und setzt sich im Gegensatz zur Salutogenese nicht mit den Ursachen einer Krankheit sondern mit der Behandlung ihrer Symptome auseinander. Um das Kontinuum von Gesundheit und Krankheit zu verstehen, entwickelte Antonovsky den Kohärenzsinn. Dieser kann als: „ein grundlegendes Gefühl des Vertrauens verstanden werden und beeinflusst als globale und andauernde individuelle Orientierung die Wahrnehmung und Interpretation von Ereignissen“ (zit. in Bartholdt und Schütz, 2010 S. 100). Dabei umfasst das Konzept nach Bartholdt und Schütz (2010) die drei Komponenten der Verstehbarkeit, Handhabbarkeit und der Bedeutsamkeit. Die Verstehbarkeit ist das Vertrauen darin, dass interne und externe Ereignisse strukturiert, vorhersehbar und erklärbar sind. Bei der Handhabbarkeit geht es darum, Zuversicht über die Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen zur Bewältigung zu haben. Unter Bedeutsamkeit wird das Vertrauen verstanden, dass sich Anstrengung und Engagement in der Auseinandersetzung mit Anforderungen lohnen. Menschen mit einem hohen Kohärenzsinn werten stressreiche Geschehnisse eher als Herausforderung, nach Misserfolgen initiieren sie schneller neue Versuche zur Bewältigung und resignieren kaum.

In Zusammenhang mit internen Ressourcen wird auch *Hardiness* als ein weiteres Konzept diskutiert. Es behandelt die Komponenten Engagement, Kontrolle und Herausforderung. Dabei bedeutet Engagement an die Wichtigkeit und Bedeutsamkeit der eigenen Person zu glauben, und Kontrolle, wie bereits erwähnt, die Überzeugung, Dinge prinzipiell beeinflussen zu können. In der Herausforderung geht es darum, dass Weiterentwicklung ein zentrales Merkmal des Lebens darstellt und Veränderung keine Bedrohung darstellt.

Die Betrachtung der Ressourcen und der geschilderten Ressourcen-Konzepte macht deutlich, dass sich in den einzelnen Gebieten viele Überschneidungen ergeben und sie nicht trennscharf unterschieden werden können. Oftmals ist eine Unterscheidung zwischen

personalen Risikofaktoren und personalen Ressourcen schwierig, da ein und dasselbe Konzept positiv wie auch negativ bewertet werden kann (S. 101).

## 2.4. Stressoren

Die Stressoren und ihre Unterschiede werden im Generellen und in Bezug auf den Kontext Arbeit erläutert. In einem Exkurs wird auf die Auswirkung von Anspannung auf die Arbeitsleistung eingegangen.

### 2.4.1. Generell

Stressoren sind nach Allenspach und Brechbühler (2005) Belastungen, die durch Bewertung des Individuums Stress verursachen. Im täglichen Leben wirken verschiedene Faktoren auf das Leben jedes Einzelnen ein. Einige Faktoren wirken schädigend, andere hingegen schützend. Faktoren, die vor Stress schützen, gelten als Ressourcen und Schutzfaktoren. Jene, die Stressreaktionen fördern, werden als Stressoren bezeichnet (S. 37). Wie stark ein Stressor auf eine Person einwirkt, hängt von verschiedenen Einflüssen ab. Es spielt eine Rolle, wie unmittelbar eine mögliche Schädigung ist sowie die Vorhersehbarkeit, die Versteh-, Erklär- und Kontrollierbarkeit einer Situation. Je nach Handlungsspielraum einer Person fällt die Bewertung von belastenden Situationen stärker oder schwächer aus und demnach auch der Stress. Bestimmte Faktoren können Stressreaktionen beeinflussen; persönliche Eigenschaften, der Zustand des Organismus, genetische Veranlagungen und die Situation zum Zeitpunkt des Einwirkens des Stressors sind massgeblich daran beteiligt (S. 38). Eppel (2007) hält dazu fest, dass Stress durch Reize entstehen kann, die nicht objektiv an einem Ereignis festzumachen sind, sondern nur aufgrund der Bewertung der Person Stress auslösen. Ein und dieselbe Situation kann demnach für verschiedene Personen Stress, Freude oder Gleichgültigkeit hervorrufen, je nach Persönlichkeit und Biografie. Auch wird die innere Diskrepanz oft Auslöser für Stressreaktionen. Diese entsteht zwischen den Forderungen der eigenen Werte, Ziele und Bedürfnisse und den effektiven Fähigkeiten, Fertigkeiten und Befindlichkeiten einer Person (S. 18-19). Es ist festzuhalten, dass in der Regel erst das gemeinsame Auftreten unterschiedlicher Stressoren, in Kombination mit der eigenen Bewertung der Situation, zu Stress führt.

Allenspach und Brechbühler (2005) teilen die Stressoren in zwei Kategorien: in *innere* und *äussere Stressoren*. Zu den inneren Stressoren zählen mitunter Ärger, Versagensängste, Wut und Sorgen oder Freude, da auch positive Ereignisse Stress auslösen können. Als äussere Stressoren gelten Faktoren wie Zeitdruck, Lärm oder Reizüberflutungen (S. 37).

## 2.4.2. Am Arbeitsplatz

Im Arbeitskontext gibt es viele mögliche Stressquellen, so Bartholdt und Schütz (2010). Im Alltag und im Berufsleben ist es selten der Fall, dass Stressoren isoliert auftreten, vielmehr wirken und beeinflussen sie sich gegenseitig. Um die unzähligen Stressoren im Arbeitskontext zu strukturieren, wurden Klassifikationsversuche unternommen, die Stressoren in unterschiedliche Gruppen zu gliedern. Norbert Semmer und Ivars Udris (2004) teilen in ihrer Darstellung die Stressoren in vier Kategorien ein. Damit sich das Kategorienraster übersichtlicher präsentiert, wurde die Kategorie „Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation“ auseinander genommen und in zwei Kategorien unterteilt, wie dies Allenspach und Brechbühler (2005) in ihrer Darstellung des Kategorienrasters gemacht haben (S. 40). Ausgehend von der Darstellung des Rasters in Allenspach und Brechbühler (2005) wurden geringfügige Änderungen nach der Darstellung von Bartholdt und Schütz (2010) vorgenommen, um den Kontext der Sozial Arbeit nachvollziehbar abbilden zu können.

**Tabelle 2:** Mögliche Stressoren im Arbeitskontext (Allenspach und Brechbühler, 2005, S. 40 sowie Bartholdt und Schütz, 2010, S. 63)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Arbeitsaufgaben       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualitative und quantitative Über- und Unterforderung</li> <li>▪ Den Fähigkeiten nicht angemessene Aufgaben</li> <li>▪ Schwerwiegende emotionale und soziale Anforderungen</li> <li>▪ Rollenstress (Rollenanforderung)</li> <li>▪ Hohe Arbeitsintensität ohne Handlungsspielräume</li> <li>▪ Mehrfachbelastungen, multiple Aufgaben</li> </ul>   |
| Arbeitsorganisation   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitdruck, Überstunden, mangelnde Planbarkeit flexibler Arbeitszeiten</li> <li>▪ Problematisches Führungsverhalten der Vorgesetzten</li> <li>▪ Häufige Unterbrechungen, Ablenkungen</li> <li>▪ Widersprüchliche Anweisungen, schlecht vorhersehbare Resultate, unklares Feedback</li> <li>▪ Unklare oder zu Konflikten führende Ziele</li> <li>▪ Grosse Verantwortung für Menschen</li> <li>▪ Nichtdurchschaubarkeit der Arbeitsabläufe</li> <li>▪ Nichtvorhersehbarkeit von Ereignissen</li> <li>▪ Nichtbeeinflussbarkeit von Arbeitsbedingungen</li> </ul> |
| Physische Bedingungen | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umgebungsbedingungen: Lärm, Hitze, Lichtverhältnisse</li> <li>▪ Einseitige Körperhaltung</li> </ul>  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Soziale Stressoren          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unfaire Behandlung</li> <li>▪ Soziale Konflikte, schlechtes Arbeitsklima, Mobbing</li> <li>▪ Kooperations- und Kommunikationsbarrieren</li> <li>▪ Mangelnde soziale Unterstützung</li> <li>▪ Hohe soziale Abhängigkeit (Kooperationszwänge)</li> <li>▪ Emotionsarbeit</li> <li>▪ Umgang mit schwieriger Klientel</li> </ul>   |
| Organisationale Bedingungen | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geringer Status und Anerkennung</li> <li>▪ Wenig Entscheidungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten</li> <li>▪ Ungenügende Informationspolitik</li> <li>▪ Unfaire Lohnpolitik</li> <li>▪ Mangelnde Zukunftsaussichten (Arbeitsplatzsicherheit, Karrieremöglichkeiten)</li> <li>▪ Erlebte organisationale Ungerechtigkeit</li> <li>▪ Konflikt zwischen Arbeit und Privatleben</li> <li>▪ Ständige organisationale Veränderungen</li> </ul> |

Aus dem Kategorienraster sollen einzelne Punkte ausführlicher erläutert werden, da ihnen ein besonderer Stellenwert im Arbeitskontext zugesprochen werden kann.

### *Rollenstress*

In sozialen Strukturen wie Familie, Freizeit oder Beruf übernehmen Personen bestimmte Rollen, so Bartholdt und Schütz (2010). Diese Rollen knüpfen an Erwartungen an, die beispielsweise an eine berufliche Position gestellt wird. Einerseits hat eine Person, die eine bestimmte Position innerhalb eines Betriebes inne hat Erwartungen an die eigene Rolle, andererseits treten von aussen Erwartungen an die Rollenträgenden entgegen, so zum Beispiel von Vorgesetzten, der Behörde oder der Klientel. Sind die gestellten Erwartungen überfordernd, unklar oder unvereinbar, erlebt die rollentragende Person einen Rollenstress. Das Konzept des Rollenstress definiert drei zentrale Ursachen: *Rollenkonflikt*, *Rollenambiguität*<sup>7</sup> und *rollenbezogene Überforderung*. *Rollenkonflikt* tritt auf, wenn verschiedene Personen unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen an das Verhalten der Rollenträgenden stellen. Hierzu kann das Beispiel aus der Sozialen Arbeit genannt werden, wenn im Sinne des Triplemandats Sozialarbeitende zwischen eigenen Erwartungen, jenen der Klientel und jenen der Behörde stehen (S. 64). Als *Rollenambiguität* wird verstanden, wenn Rollenträgende über den Verantwortungsbereich in ihrer Arbeit im Unklaren sind, wenn sie nicht über die nötigen Informationen verfügen, um die Arbeit und die Rolle angemessen ausfüllen zu können, wenn Unsicherheit und eingeschränkte Kontrolle die Arbeit beeinflussen, und dadurch Ohnmachtsgefühle auftreten. *Rollenbezogene Überforderung* beschreibt den Zustand, wenn Zeit und andere

<sup>7</sup> Duden: Mehr-, Doppeldeutigkeit von Wörtern, Werten, Sachverhalten

Ressourcen fehlen, um die Erwartungen und Anforderungen an die eigene Rolle genügend erfüllen zu können. Die Bedeutung von Rollenstress als Stressor ist abhängig von den Persönlichkeitseigenschaften der Rollenträgenden. Hat eine Person ein hohes Bedürfnis nach Klarheit in ihrer Arbeit, so hat diese Person ein grösseres Problem mit Ambiguität als Personen, die nicht gleich stark auf Klarheit angewiesen sind. Dieses Bedürfnis wirkt sich in der Folge auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden aus (S. 65).

#### *Über- oder Unterforderung*

Bei der Arbeit können Über- wie auch Unterforderungen auftreten und Stress erzeugen. Im Bereich der Sozialen Arbeit zeigt es sich, dass eher Über- statt Unterforderung als Stressor auftritt. Überforderung tritt dann auf, wenn eine grosse Arbeitsmenge innert kurzer Zeit bewältigt werden muss (quantitative Überforderung) oder die gestellten Anforderungen die eigenen Fähigkeiten übersteigen (qualitative Überforderung). Überforderungen in zeitlichem Sinne werden oft mit dem Bewältigungsversuch „Leisten von Überstunden“ angegangen, was, wie bereits erwähnt, zu einer Verminderung des Wohlbefindens und zu einer Steigerung des Stresserlebens führen kann (S. 67). Unterforderung tritt ein, wenn zu wenig zu tun ist und sich dadurch selten Gelegenheiten für Erfolgs- oder Lernerlebnisse ergeben. Dies führt zu Monotonie und Langeweile, aber auch zu Widerwillen gegenüber der Arbeit (S. 68).

#### *Soziale Stressoren - Umgang mit schwieriger Klientel*

Nach Wolfgang Schmidbauer (2007) haben Professionelle in der Sozialen Arbeit ein starkes Empfinden für die Nöte und Leiden der Mitmenschen. Dies ist einerseits eine Notwendigkeit für diesen Arbeitsbereich, andererseits kann es auch ein Grund für eine mangelnde Abgrenzung gegenüber der Klientel sein und führt dadurch zu Überbelastung und schlussendlich zu Erkrankungen (S. 150).

### 2.4.3. Stressreaktionen im Arbeitskontext

Stressreaktionen können sich äussern, wenn Stressoren auf eine Person einwirken, laut Eppel (2007). Die Reaktionen finden dabei auf drei Ebenen statt: der körperlichen, der kognitiv-emotionalen und der verhaltensbezogenen (behavioralen) Ebene.

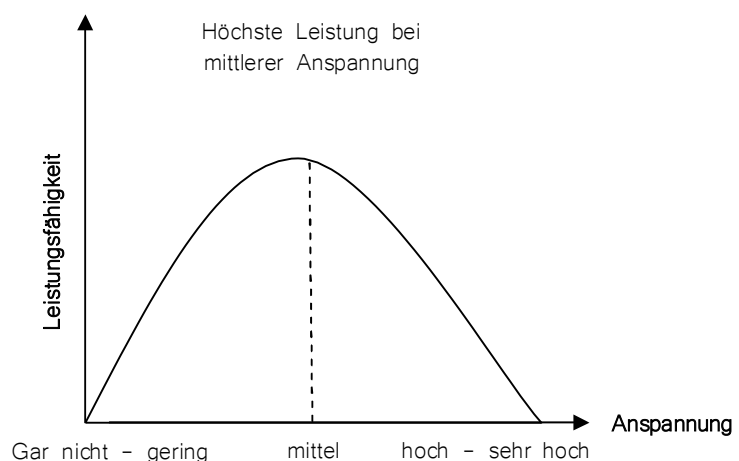
Auf der *körperlichen Ebene* stellt Stress einen normalen biologischen Verlauf dar, der unseren Organismus in sekundenschnelle aktiviert und Energien mobilisiert, um sofort reagieren zu können. Mit dieser Aktivierung wird die Herzfrequenz erhöht und geht, nebst zahlreichen anderen Symptomen, mit erhöhter Muskelspannung, schnellerer Atmung und Durchblutungssteigerung einher. Diese Aktivierung ist vom Körper als kurzfristige Anpassung gedacht. Besteht chronischer Stress erschöpfen sich die Energiereserven, was zu Schädigungen des Herz-Kreislauf-Systems, des Magen-Darm-Trakts oder des Immunsystems führen kann (S. 19). Auf der *kognitiv-emotionalen Ebene* äusserst sich

Stress laut Bartholdt und Schütz (2010) meist als negative Emotion. Gestresste Personen reagieren eher unzufrieden oder verärgert, sie sind häufig unruhig und nervös, wobei sich ebenfalls Gefühle der Schuld, Hilflosigkeit oder Ohnmacht einstellen können. Tendenziell eher auf der kognitiven Ebene neigen gestresste Personen dazu, ihre Stresswahrnehmung zu verändern. Die Aufmerksamkeit wird stark auf den Stressor gelenkt, wodurch ein Tunnelblick entsteht. Dieser fördert in der Folge die Auseinandersetzung mit dem Stressor, zugleich aber nimmt die Beobachtungsfähigkeit für andere Reize oder neue Informationen ab. Mit dem Tunnelblick geht ein differenziertes Gedankenkreisen bezüglich der Stresssituation, deren Folgen sowie deren Ursachen einher. Dabei geht oftmals ein Teil der Objektivität zur Sache verloren. Teilweise stellen sich auch irrationale Denkmuster ein. Durch die Fokussierung des Gehirns auf den Stressor gerät es in eine Überbeanspruchung. Personen fällt es so schwer, den roten Faden zu behalten: Es treten Denkblockaden und Blackouts auf. Tendenziell werden bei Stresssituationen eher vereinfachte und konservative Entscheidungen getroffen, die aufgrund der genannten eingeschränkten Objektivität teilweise auch unvollständig durchdacht sind (S. 38–39). Die verhaltensbezogenen Stressreaktionen umfassen nach Eppel (2007) das von aussen beobachtbare Verhalten. Häufig werden bei der Arbeit Pausen gekürzt oder ausgelassen und es stellt sich ein eher unkoordiniertes Arbeitsverhalten ein, bei dem mehrere Dinge zur gleichen Zeit erledigt werden. Wesentliche Punkte wie die Planung, Übersicht und Ordnung bleiben aus. In der Zusammenarbeit im Team ist der soziale Umgang in solchen Stresszeiten häufig von Konflikten geprägt, es wird dem Gegenüber unter anderem ein eher aggressives und gereiztes Verhalten gezeigt (S. 20). Alle drei Ebenen können gleichzeitig auftreten, sich verstärken oder sich abschwächen.

#### 2.4.4. Exkurs: Anspannung und Arbeitsleistung

Hierbei muss unterschieden werden, dass Stress nach Lazarus (2005) immer eine Unzulänglichkeit der eigenen Ressourcen darstellt und somit nicht positiv auf den Arbeitsprozess und die Arbeitsleistung einwirken kann. Hingegen können Situationen, die Anspannung auslösen, positive und herausfordernde Wirkungen auf die Arbeit haben, da sie als solche und nicht als Stress bewertet

**Abbildung 2:** Das Yerkes–Dodson–Gesetz  
(M. Doerk, 2010, S. 18)



werden. Die Erforschung von Stress und Arbeitsleistung stellt eine grosse Schwierigkeit dar, da die Zusammenhänge sehr komplex sind. Stressbelastete Mitarbeitende wirken der anstehenden Situation aktiv entgegenwirken und entwickeln Kompensationsstrategien. Eine dieser Strategien ist, dass bei Belastungen die eigene Anstrengung erhöht wird. Diese Strategie funktioniert jedoch nur bei genügender mentaler Kapazität. Ist die Kapazität bereits begrenzt, kann die Kompensationsleistung, also dieser Mehraufwand, nur für begrenzte Zeit erbracht werden. Aufwand und Ertrag verschlechtern sich in der Folge. Genau dies beschreibt das Yerkes–Dodson–Gesetz: Das Arbeitsleistungsniveau ist sowohl bei zu geringer als auch bei zu hoher Anspannung gering. Eine optimale Arbeitsleistung kann nur bei mittlerer, persönlicher Anspannung erreicht werden, so Michael Doerk (2010). Eine andere Kompensationsstrategie, gemäss Bartholdt und Schütz (2010), wird damit erbracht, dass im Arbeitsverhalten weniger Aufwand betrieben wird. Bei der Arbeit, unter dem Einfluss von Stressoren, hat die Erledigung der Arbeiten erster Priorität „dringend und wichtig“ Vorrang. Die Kompensationsstrategien und die eigene Energie werden somit für Arbeiten erster Priorität auf Kosten von Sekundäraufgaben eingesetzt. Leistungseinbussen infolge Belastungen lassen sich durch die Kompensationsstrategien bei den Arbeiten erster Priorität nur schwer festmachen, da diese nur Sekundäraufgaben betreffen (S. 52–53). Hierzu kommt, dass Verschlechterungen bei nicht prioritären Arbeiten keine unmittelbaren Auswirkungen haben, sondern sich erst nach einer gewissen Zeit negativ äussern.

## 2.5. Folgen von Stress

Stress und bestehende Krankheiten werden seit längerem in Verbindung miteinander gebracht, so Bartholdt und Schütz (2010). Häufig wirkt chronischer Stress als Auslöser, Beschleuniger oder Verstärker einer Erkrankung (S. 41). Die Folgen von Stress werden im Allgemeinen erläutert und die daraus resultierenden Erkrankungen auf körperlicher und psychischer Ebene aufgezeigt.

### 2.5.1. Allgemein

Nach Gert Kaluza (2007) sind für die gesundheitsschädlichen Folgen von Stress vier zentrale Mechanismen bedeutsam: *unverbrauchte Energien, chronische Anspannung und Stress, geschwächte Abwehrkräfte* und *gesundheitliches Risikoverhalten* (S. 23). Im Folgenden werden diese Mechanismen näher erläutert.

Wie bereits erwähnt, stellt Stress den Körper unter Anspannung. Es entsteht eine Aktivierung und Energie wird freigesetzt, um rasch Fliehen oder Kämpfen zu können. Im Kampf oder der Flucht werden die bereitgestellten Energien abgebaut. Dieser natürliche Mechanismus ist in der heutigen Zeit nicht mehr im Gleichgewicht. Stress wird erzeugt,



aber durch mangelnde Aktivierung des Körpers kaum mehr abgebaut, was *unverbrauchte Energien* erzeugt. Diese stellen in der Folge ein gesundheitliches Risiko dar, da die aktivierten Nährstoffe im Körper zirkulieren und so die Blutgefäße zu verstopfen drohen, was zu Gefäßverengungen (Arteriosklerose) oder Gefäßverschluss (Infarkt) führen können. In der heutigen Arbeitswelt treten Stressoren meist über einen längeren Zeitraum auf und führen zu *chronischer Belastung*. Der Organismus befindet sich dadurch über längere Zeit in einem Aktivierungszustand und büsst so allmählich die Fähigkeit zur Selbstregulation ein. Der Körper zeigt sich trotz regelmässig wiederkehrenden Stressoren nicht in der Lage, sich darauf mit reduzierter Aktivierung anzupassen. Die Erholungsfähigkeit wird derart eingeschränkt, dass der Organismus auch in stressorenefreien Phasen nicht auf ein normales Ruhenniveau herunterfahren kann. Dadurch bleibt der Kortisolspiegel im Körper dauerhaft erhöht, was unter anderem die Stoffwechsellätigkeit in den Muskeln verstärkt und die Säuremenge und den Säuregehalt des Magensaftes erhöht. Diese führt häufig zu Magen-, Herz- und Kreislaufkrankungen (S. 43). Durch die Wirkung des ausgeschütteten Kortisols werden das Immunsystem und somit die *Abwehrkräfte geschwächt*. Der Organismus wird anfälliger für Infektionskrankheiten und die Wundheilung wird verzögert. Die stressbedingten Erscheinungen werden mit teilweise negativen Bewältigungsstrategien angegangen, so steigt beispielsweise der Konsum von Tabak, Alkohol, Schmerz-, Aufputsch- oder Beruhigungsmitteln und der Verzehr von ungesundem Essen an, gleichzeitig nimmt die körperliche Bewegung ab. Diese Reaktion führt zu einem zusätzlichen *gesundheitlichen Risikoverhalten*. Die genannten Bewältigungsverhalten stellen zwar Versuche dar, mehr Zeit für die zu bewältigende Arbeit, für die Familie oder für die Ausbildung zu gewinnen, ist aber als ungeeignet anzusehen, weil die generelle Belastbarkeit sinkt und das Risiko für ernsthafte Erkrankungen erhöht wird (S. 46).

### 2.5.2. Erkrankungen auf körperlicher Ebene

Allenspach und Brechbühler (2005) weisen darauf hin, dass Stress ernsthafte Folgen mit sich bringen kann, wenn die Stresssituation chronisch und eine adäquate Anpassung zur Stressreduktion schwierig wird. Breitet sich der Stress in mehrere Lebensbereiche aus, so wird das Risiko für eine ernsthafte Erkrankung sehr hoch (S. 87). Obwohl viele Erkrankungen, so Bartholdt und Schütz (2010), oft in Zusammenhang mit chronischem Stress stehen, können sie dennoch nicht ausschliesslich darauf zurückgeführt werden. Stress erhöht zwar das Auftreten von Krankheitssymptomen, persönliche und situative Risikofaktoren und Ressourcen spielen dabei aber eine ebenso mitwirkende Rolle (S. 47). Chronischer Stress kann mitunter zu folgenden körperlichen Krankheiten führen:

**Tabelle 3:** Chronischer Stress und körperliche Krankheiten (Bartholdt und Schütz 2010, S. 47)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Gehirn                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einschränkung kognitiver Leistungsfähigkeit</li> <li>▪ Einschränkung Gedächtnisfunktion</li> <li>▪ Hirninfarkt</li> </ul>  |
| Herz-Kreislauf-System | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kardiovaskuläre Erkrankungen: Bluthochdruck, koronare Herzerkrankungen, Herzinfarkt</li> <li>▪ kardiovaskuläre Risikofaktoren: erhöhter Blutfettspiegel, Arteriosklerose, metabolisches Syndrom</li> </ul> |
| Atmung                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bronchialasthma</li> </ul>   |
| Haut                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hauterkrankungen (Ekzem, Schuppenflechte)</li> <li>▪ Allergien</li> </ul>  |
| Muskulatur            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kopfschmerzen</li> <li>▪ Rückenschmerzen</li> </ul>  |
| Schilddrüse           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schilddrüsenüberfunktion</li> </ul>  |
| Verdauungsorgane      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Störung der Verdauung</li> <li>▪ Gastritis (Magenentzündung)</li> <li>▪ Ulzera (Geschwür) an Magen und Zwölffingerdarm</li> </ul>  |
| Stoffwechsel          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erhöhter Blutzuckerspiegel</li> <li>▪ Erhöhter Cholesterinspiegel</li> <li>▪ Diabetes</li> </ul>   |
| Immunsystem           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verminderte Immunkompetenz gegenüber Infektionskrankheiten</li> <li>▪ Ungünstiger Verlauf Infektionskrankheiten</li> </ul>   |
| Schmerz               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verringerte Schmerztoleranz</li> </ul>   |
| Sexualität            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Libidoverlust</li> <li>▪ Zyklusstörungen bei der Frau, bis hin zu Unfruchtbarkeit</li> <li>▪ Impotenz</li> </ul>   |

### 2.5.3. Erkrankungen auf psychischer Ebene

Stress wirkt sich auch auf die *psychische Ebene* aus. Laut Allenspach und Brechbühler (2005) haben die psychischen Erkrankungen am Arbeitsplatz in den letzten 15 Jahren deutlich zugenommen. Sie erwähnen Rolf Heim, Arzt und Psychotherapeut am Institut für Arbeitsmedizin (IfA) in Baden, der diese Zunahme der vermehrten Büroarbeit zuschreibt. Diese sei psychisch besonders belastend, wobei die Teamarbeit und Teamfähigkeit sowie die erwartete Kommunikationsbereitschaft von Heim als Stressoren gewertet werden. Allenspach und Brechbühler weisen darauf hin, dass psychische Erkrankungen nebst Stress meist mehrere Ursachen haben wie Persönlichkeitsfaktoren, soziale Einflüsse, belastende Lebensereignisse und andere Variablen. Die Problematik bei psychischen Erkrankungen äussert sich darin, dass die betroffenen Personen ihre Schwierigkeiten

lange Zeit verbergen können, was jedoch viel Energie kostet, die anderswo eingesetzt werden könnte (S. 99). Da psychische Krankheiten in der Regel eher spät erkannt werden, ist die Behandlung entsprechend langwieriger. Eine häufig verbreitete und vielbeschriebene, psychische Erkrankung ist die *Depression*. Sie äussert sich meist in Niedergeschlagenheit, Antriebsmangel, Angstzuständen, innerer Unruhe, Denk- und Schlafstörungen. Versteckte Depressionen äussern sich häufig in exzessivem Sportverhalten, Aggressivität und starkem Alkoholkonsum (S. 101). Als berufsbedingtes seelisches Leiden wurde der Begriff *Burnout* vom amerikanischen Psychoanalytiker Herbert Freudenberger in den 1970er Jahren erstmals verwendet. In Bezug auf Burnout gibt es nach Bartholdt und Schütz (2010) zahlreiche Definitions- und Beschreibungsversuche. Ein klar umrissenes Entstehungs- und Symptomprofil gibt es allerdings bis heute keines. Das häufig verwendete Modell von Christina Maslach (zit. in Bartholdt und Schütz) teilt das Syndrom Burnout in drei Komponenten: emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und eingeschränkte Leistungsfähigkeit. Die emotionale Erschöpfung beschreibt das Empfinden, von den Anforderungen des Berufes überfordert zu sein (S. 58), es entsteht eine Energielosigkeit und eine innere Leere. Die Depersonalisation äussert eine distanzierte und zynische Haltung gegenüber der Klientel und desweilen werden soziale Interaktionen vermieden. Mit der eingeschränkten Leistungsfähigkeit wird die eigene Überforderung bezüglich der beruflichen Anforderungen verstanden, die nicht mehr erbracht werden können; Erfolge können nicht mehr erzielt, Verantwortung nicht mehr länger getragen werden. Dieses Modell wurde mehrfach weiterentwickelt. Abweichend wird im Modell von Evangelina Demerouti et al. (2001) die emotionale Erschöpfung auch auf die physische und kognitive Ebene erweitert. Anstelle der Depersonalisation wird Distanzierung von der Arbeit als elementare Komponente verstanden. Sie beschreibt die negative Einstellung gegenüber der Arbeit insgesamt, die gekoppelt ist mit Zynismus, geringer Identifikation und schwindender Motivation mit der Arbeit und Rückzug. Eine verminderte Leistungsfähigkeit wird bei Demerouti nicht als Komponente betrachtet, da dies eher eine Folge des Burnouts und nicht ein Symptom darstelle (S. 59). Die Ursache eines Burnouts ist als ein schleichender Prozess beschrieben. Dazu existieren verschiedene Modelle. Zentral scheint, dass Burnout meist im Zusammenhang mit starker andauernder Belastung am Arbeitsplatz einhergeht und daraus eine Erschöpfung resultiert. Burnout ist nicht nur ein Syndrom in helfenden Berufen sondern, es können alle Berufsgruppen betroffen sein. Steden (2008) weist diesbezüglich jedoch darauf hin, dass Personen, die wie Sozialarbeitende Anteilnahme berufsmässig ausüben müssen über die Jahre in einen Zustand emotionaler Überforderung geraten, da bei der Arbeit mehr an emotionaler Zuwendung abgegeben wird, als von der Klientel zurückkommt. Hier nennt er als Warnsignale, wenn sich rasche Ermüdung und Erschöpfung einstellen und sich die Betroffenen in einem andauernden nervösen Spannungszustand befinden. Ebenfalls kann das Helfen-Wollen aber Nicht-Helfen-Können zu Selbstzweifel, Versagensängsten und dem Gefühl führen, sich vergebens für eine Klientin/ einen Klienten emotional eingesetzt zu haben (S. 246).

## 2.6. Coping

Coping (Bewältigung) ist ein bedeutsamer Teil der Stressforschung und es gilt verschiedene Aspekte zum Thema zu berücksichtigen.

Lazarus und Folkmann (2005) definieren: „Bewältigung als fortwährend sich wandelnde kognitive und verhaltensbezogene Anstrengung zur Handhabung bestimmter externer und/oder interner Anforderungen, die vom Betroffenen als seine Ressourcen belastend oder überlastend bewertet werden“ (zit. in Virginia Rice Hill, S. 239). Sie beschreiben, dass bei der Feststellung eines Verlusts oder beim Erwarten einer Schädigung die Situation von der betroffenen Person überwunden oder toleriert wird. Dabei geht es darum, dass das Wohlbefinden und die Handlungsfähigkeit einer Person wieder hergestellt werden oder diese sich neu orientiert und weiterentwickelt. Der prozesshafte Ablauf zeigt Veränderungen, die sich bei der Bewältigung von Ereignissen und Lebenssituationen für eine Person ergeben. Es entsteht ein fortlaufender Prozess der Neubewertung und Interpretation einer Situation, und der zur Bewältigung dienenden Strategien (zit. in Virginia Rice Hill, S. 239–243).

### 2.6.1. Alltagsverständnis von Coping und seine Bewertung

Auch hier ist die Bewertung wie bereits erwähnt ein zentraler Teil der Entwicklung. Individuen bewerten Situationen im Hinblick auf Komplikationen, die sich für ihr Wohlbefinden ergeben können. Daraus entsteht ein Bezugssystem aus zwei Teilen, das sich dennoch gegenseitig bedingt. Zum einen wollen die Menschen das Geschehen so realistisch wie möglich sehen, um es zu bewältigen, und zum anderen möchten sie es im bestmöglichen Licht betrachten, um nicht die Hoffnung und Zuversicht zu verlieren. Aus diesen zwei Teilen entsteht ein Kompromiss zwischen dem Leben, wie es ist und dem Leben, wie es sein sollte. Einen grossen Einfluss auf dieses Spannungsfeld der Bewertung haben dabei Werthaltungen, kulturelle Bindungen, Ziele, Überzeugungen und Ressourcen sowie die Bewältigungsstrategien der Betroffenen. Des Weiteren ist es schwierig den Prozess der Bewertung von dem der Bewältigung zu unterscheiden, da sie ineinander fließen. Dennoch erfolgt hier der Versuch eine Unterscheidung zu machen. Die Bewertung einer Situation ist dann das Ergebnis eines Bewältigungsprozesses, wenn dadurch eine gezielte Suche nach Informationen und Bedeutungen zustande kommt, mit deren Hilfe bei Stress gehandelt werden kann.

Ein weiterer erschwerender Punkt bei der Differenzierung von Coping ist, dass nach dem allgemeinen Alltagsverständnis Bewältigung in erster Linie mit erfolgreichem und effektivem Handeln verbindet. In der Literatur wird dazu jedoch explizit darauf hingewiesen, dass es keine Bewältigungsstrategie gibt, die immer entweder *effizient* oder *ineffizient* ist. Der Bewältigungsprozess und das angestrebte Resultat sind, ebenso wie

die Bewertung einer Situation, abhängig von individuellen Persönlichkeitsmerkmalen, der Art der Bedrohung und dem aktuellen Belastungsgrad, dem eine Person ausgesetzt ist. Daneben muss beachtet werden, dass ein Kontext- und Umweltbezug besteht und was eine Person im Moment des Stresses denkt, fühlt und tut. Erst dann kann bewertet werden, ob eine Bewältigungsstrategie effizient ist oder nicht (zit. in Virginia Rice Hill, S. 240–245).

Des Weiteren gilt es nach Bartholdt und Schütz (2010) bei der Bewertung der Effizienz oder Ineffizienz von Coping im Arbeitsalltag situationale, zeitliche und Kosten-Nutzen Aspekte zu berücksichtigen. Situationsbedingte Aspekte beinhalten, dass eine Coping-Strategie unter gewissen Umständen effektiv oder kontraproduktiv wirkt. Auf den Arbeitsalltag bezogen kann das heissen, bei den einen Klientinnen oder Klienten hilft es schwieriges Verhalten anzusprechen und bei den Anderen muss es ausgehalten werden. Auch der zeitliche Aspekt nimmt Einfluss auf das Coping-Verhalten. Zum Beispiel kann zu Beginn des Prozesses die angewandte Coping-Strategie noch stressmindernd einwirken, um dann im weiteren Verlauf, aufgrund einer Veränderung der Situation und/oder der Bewertung durch das Individuum, stressfördernd zu werden. Bei den Kosten-Nutzen Aspekten wird die Effektivität der Coping-Strategien nach Aufwand und Ertrag gegeneinander abgewogen und in ein Verhältnis gesetzt. So könnte eine mögliche Coping-Strategie im Arbeitsalltag sein, dass Stress, ausgelöst durch ein hohes Arbeitsvolumen, durch Überstunden bewältigt werden soll. Dauert diese Coping-Strategie längere Zeit an, so wird sie auf Dauer die Leistungsfähigkeit einschränken, was das Wohlbefinden einer Person beeinträchtigen kann. Somit wird der anfängliche Nutzen des Copings im Laufe der Zeit, und auf Kosten des Wohlbefindens, zu einer Belastung(S.106).

### 2.6.2. Bewältigungsperspektiven

In Bezug auf Arbeit zeigt sich der Bewältigungsprozess nach Eppel (2007) mehrdimensional, im Sinne der Verantwortung des Arbeitgebenden und der Eigenverantwortung des Arbeitnehmenden. Daraus entstehen zwei Perspektiven der Bewältigung: die bedingungsorientierte und die individuumorientierte Bewältigung. Die bedingungsorientierte Bewältigung erfolgt *überindividuell* und ist dementsprechend im betrieblichen Rahmen eingebettet. Bei der überindividuellen Form ist davon auszugehen, dass unter gleichen Umständen die Mehrzahl von Menschen mit Überforderung auf dieselbe Belastungssituation reagieren würden. Bei den Belastungssituationen kann es sich zum Beispiel um unab-änderbare betriebliche Abläufe zum Beispiel die Verteilung und Menge der Fälle oder die Verteilung von öffentlichen Mitteln handeln. Also Dinge, die sich durch Anstrengungen einer einzelnen Person nicht verändern lassen. Allenfalls können sie ertragen oder leicht angepasst werden oder das Individuum verändert sein Umfeld durch eine „Flucht“ zum Beispiel einer Kündigung des Arbeitsplatzes.

Daneben setzt die individuumszentrierte Bewältigung an den individuellen Anstrengungen einer Person ein Geschehen zu bewältigen an. Dementsprechend stehen nicht betriebliche Aspekte im Vordergrund sondern der Mensch mit seinen Ressourcen und Coping-Strategien. In der individuellen Perspektive existieren zahlreiche Versuche eine Übersicht oder Kategorisierung der jeweiligen Coping-Strategien zu machen. Doch ist es bis heute den Expertinnen und Experten nicht gelungen ein einheitliches Kategoriensystem zu entwickeln (S. 46-47).

### 2.6.3. Kategorisieren von Bewältigungsformen und -strategien

Wie bereits erwähnt existieren unzählige Versuche Bewältigungsformen zu kategorisieren, um sie in der Forschung messbar zu machen. Diese Bemühungen scheitern immer wieder an der Komplexität der Coping-Prozesse und der Individualität der einzelnen Personen. In dieser Arbeit wird die Kategorisierung in Anlehnung an das transaktionale Stressmodell nach Lazarus (2005) aufgezeigt. Dabei richtet sich die Klassifizierung nach dem Ziel des Copings und teilt sich in zwei Bereiche auf: *problemfokussiertes und emotionsfokussiertes Coping*.

Bei der Problemfokussierung verschafft sich die betroffene Person Informationen, anhand deren sie ein Problem angehen kann, um so die Person-Umwelt-Beziehung wieder in Ordnung zu bringen. Auch kognitive Strategien der Umbewertung und Neuinterpretation von Stressursachen werden zum problembezogenen Coping gezählt.

Die emotionsfokussierte Bewältigung zielt darauf ab, mit der Stresssituation verbundene Emotionen zu steuern, zu verringern oder neu zu bewerten, dies geschieht, ohne dass die belastende Lage verändert wird (zit. in Virginia Rice Hill, 2005 S. 242-243).

Ausgehend von dieser Zweiteilung zeichnet sich laut Barthold und Schütz (2010) dennoch eine weitere erschwerende Tatsache in der Kategorisierung ab. Nämlich, dass das Individuum oft auch mehrere Coping-Strategien gleichzeitig anwendet und die Strategien dabei verschiedene Ziele verfolgen können. Im Arbeitsalltag bewusst Schwierigkeiten mit einer anderen Person anzusprechen, kann einerseits dazu dienen die Ursache eines Problems zu besprechen und zu beseitigen (*problembezogenes Coping*) und andererseits negative Gefühle anzusprechen und somit zu reduzieren (*emotionsbezogenes Coping*). Es gilt auch zu bedenken, ob die im Stressgeschehen gezeigte Reaktion ein relativ stabiles Persönlichkeitsmerkmal ist oder ob es sich um eine situative Reaktion handelt (S. 103-104).

## 2.7. Exkurs: Betriebliches Gesundheitsmanagement

Der Begriff „Betriebliches Gesundheitsmanagement“ umfasst viele Elemente, welche an dieser Stelle jedoch nicht alle vertieft erläutert werden können. Dieser Exkurs dient einer ersten Annäherung an dieses breit gefächerte Themenfeld. Er soll aufzeigen wie zentral das betriebliche Gesundheitsmanagement in Zusammenhang mit den Themen Stress und Coping ist und damit den Theorieteil abrunden.

Einige essentielle Elemente eines betrieblichen Gesundheitsmanagements wurden bereits genannt wie die externen (organisationalen) Ressourcen. Ebenso wurde geschildert, welche potenziellen Stressoren im Kontext Arbeit auftreten und welche Folgen daraus entstehen können.

Im Sinne des betrieblichen Gesundheitsmanagements stellt nach Martin Hafen (2009) Arbeit ein Gesundheitsrisiko beziehungsweise ein Krankheitsfaktor dar, was durch zahlreiche Studien belegt ist. Laut der letzten schweizerischen Gesundheitsbefragung (zit. in Hafen) aus dem Jahr 2002 leiden 44% der Arbeitnehmenden an ihrem Arbeitsplatz unter starker nervlicher Belastung, 38% der gestressten Frauen und 21% der gestressten Männer leiden unter starken körperlichen Beschwerden. Eine Studie der ETH (zit. in Hafen) aus dem Jahr 1999 zeigt ähnliche Zahlen auf: 51% empfinden mehr Stress aufgrund von zunehmendem Leistungszwang und 50% aufgrund von mehr Verantwortung. Die Kosten für Arbeitsstress belaufen sich laut einer Seco-Studie (zit. in Hafen) aus dem Jahr 2002 auf insgesamt 4,2 Milliarden Franken pro Jahr, wobei darin Absenzen und Produktionsausfälle 2,4 Milliarden Franken ausmachen (S. 27). Diese Zahlen machen deutlich, dass Gesundheit/Krankheit und Arbeit eng miteinander verknüpft sind. Durch ein betriebliches Gesundheitsmanagement sollen gesundheitsgefährdende Risiken durch geeignete Mittel gemindert oder unterbunden und Schutzfaktoren erhöht und gestärkt werden. Damit überhaupt griffige Massnahmen möglich sind, bedarf es einer genauen organisationspezifischen Problem/Ursachen-Analyse und einer personen-spezifischen, auf Körper, Psyche und Soziales fokussierte Ursachenprüfung. Erst dann kommen Mittel des betrieblichen Gesundheitsmanagements zum Wirken. Diese Massnahmen werden kategorisiert nach *Prävention*, *Behandlung* und *Früherkennung* (S. 26). Unter dem Begriff *Prävention* werden Handlungen verstanden, so Hafen (2007), die ein im Moment noch nicht vorhandenes Problem verhindern oder einen momentan positiv wahrgenommenen Zustand weiterhin erhalten sollen. Um dies zu erreichen, fungiert die Prävention auf der Ursachenebene, auf der versucht wird kommunikativ oder physisch in die Prozesse eines Systems einzugreifen, um Einflussfaktoren, darunter fallen Risiko- und Schutzfaktoren, durch Massnahmen adäquat einzusetzen oder zu bearbeiten (S. 37). Die Arbeit der Prävention richtet sich so Hafen (2007) auf die Einflussfaktoren, indem die Risikofaktoren reduziert und die Schutzfaktoren gestärkt

werden sollen. Ist ein Problem vorhanden oder eingetreten und wird dies von der Gesellschaft als unerwünscht empfunden, so tritt die Phase der *Behandlung* ein. Die Massnahmen hierzu erfolgen auf der Problemebene und sollen bewirken, dass die Komplikationen verschwinden oder nicht grösser wird (S. 70). Nach Hafén (2007) zeigt sich, dass Prävention und Behandlung nicht strikt voneinander getrennt werden können, da Prävention auch behandelnde Faktoren aufweisen kann und Behandlung ebenso präventive Komponenten besitzt (S. 59). Die *Früherkennung* hat eine Beobachterfunktion und nimmt keine eigentlichen Interventionen vor. Sie greift ein zwischen Prävention und Behandlung und nimmt darin eine diagnostische Funktion wahr, in der sie unterscheidet, ob eine *Behandlung* in einer Sache erfolgen muss oder nicht (S. 70–71).

In Bezug auf das betriebliche Gesundheitsmanagement bestehen weitere grundlegende zentrale Themenfelder, so Hafén(2007). Einerseits sind dies *Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit* und *Prävention und Gesundheitsförderung* andererseits. Der *Gesundheitsschutz* und die *Arbeitssicherheit* sind Massnahmen die negative Folgen des Arbeitsplatzes von vorne herein verhindern sollen, wie beispielsweise ergonomische Gestaltung von Büroarbeitsplätzen, Lärmschutz oder Sicherheit bei der Arbeit.

Interessant ist im Zusammenhang mit betrieblichem Gesundheitsmanagement eine Zusammenstellung von Bandura und Hehlmann (2003, zit. in Eberhard Ulich und Marc Wülser, 2009) bezüglich Erkenntnissen über „gesunder“ und „ungesunder“ Unternehmungen (S. 269). Dies soll Aufschluss darüber geben, wo in Betrieben Handlungsbedarf bestehen könnte oder wo die Institutionen positive Strukturen bereits institutionalisiert haben. Die folgende Aufstellung soll in der hohen Dichte an Literatur betreffend positiven und negativen Arbeitsbedingungen und Unternehmensmerkmalen einen groben Überblick verschaffen.

**Tabelle 4:** Merkmale „gesunder“ und „ungesunder“ Organisationen (Bandura und Hehlmann, 2003, zit. in Ulich und Wülser 2009, (S. 269))

| Merkmale   | Gesunde Organisation | Ungesunde Organisation |
|--|----------------------|------------------------|
| Ausmass sozialer Ungleichheit (Bildung, Status, Einkommen)   | Moderat              | Hoch                   |
| Vorrat an gemeinsamen Überzeugungen, Werten, Regel („Kultur“)  | Gross                | Gering                 |
| Identifikation der Mitglieder mit übergeordneten Zielen und Regeln ihres sozialen Systems („Wir-Gefühl“, „Commitment“) | Stark ausgeprägt     | Gering ausgeprägt      |



|   |                                 |                                  |
|---|---------------------------------|----------------------------------|
| Vertrauen in Führung  | Hoch                            | Gering                           |
| Ausmass persönlicher Beteiligung an systematischer Willensbildung, Entscheidungsfindung (Partizipation) | Hoch                            | Gering                           |
| Gegenseitiges Vertrauen, Zusammenhalt unter Mitgliedern   | Hoch                            | Gering                           |
| Umfang sozialer Kontakte jenseits primärer Beziehungen  | Hoch                            | Gering                           |
| Stabilität, Funktionsfähigkeit primärer Beziehungen (Familie, Arbeitsgruppe etc.)                       | Hoch                            | Gering                           |
| Soziale Kompetenz   | Stark ausgeprägt und verbreitet | Gering ausgeprägt und verbreitet |
| Sinnstiftende Betätigung (Arbeit, Freizeit etc.)  | Stark Verbreitet                | Weniger stark verbreitet         |

## 3. Methodik

Das Kapitel nimmt Bezug auf die Wahl und die Begründung der Forschungsmethode sowie auf die Auswahl der Stichprobe, die Darlegung der einzelnen Arbeitsschritte der Datenerhebung und -aufbereitung bis zur Datenauswertung.

### 3.1. Wahl und Begründung der Forschungsmethode

Die Forschung soll die eingangs erläuterten Fragestellungen durch Befragung von Sozialarbeitenden aus dem Bereich Kinderschutz klären. Um der Vielschichtigkeit der zu erforschenden Thematik gerecht zu werden und konkrete Erkenntnisse auf die Fragen zu erhalten, wird eine qualitative Befragung als Forschungsmethode definiert. Die Autorinnen führten die Gespräche mit den Fachpersonen anhand eines Leitfadens. Durch den Leitfaden wird, im Gegensatz zu anderen Formen der Datenerhebung, das Gespräch von den Interviewenden gesteuert, so Horst Otto Mayer (2004). Das hat zweierlei positive Eigenschaften: durch den konsequenten Einsatz des Leitfadens erhalten die Befragungen eine mehrheitlich ähnliche Struktur und die Vergleichbarkeit der Daten wird dadurch erhöht. Zudem besteht bei einem Leitfadeninterview, die Möglichkeit des spontanen und gezielten Nachfragens. Ausgehend von diesen Überlegungen bietet sich für die Autorinnen die qualitative Forschungsmethode mittels Leitfadeninterviews an (S. 37).

#### 3.1.1. Das Leitfadeninterview als Expertinnen- und Experteninterview

Nach Mayer (2004) eignen sich Leitfadeninterviews, im Speziellen Expertinnen- und Experteninterviews, sehr gut, um Fachpersonen einer bestimmten Gruppe zu einem klar definierten Sachverhalt zu befragen. Hierbei steht nicht die Person als solche im Zentrum der Befragung, sondern vielmehr ihre Funktion als Expertin, als Experte für bestimmte Handlungsfelder (S. 37). Obwohl sicherlich die Mehrzahl der Sozialarbeitenden regelmässig in Kontakt mit Stress und Coping kommt, scheint es, dass Sozialarbeitende im Kinderschutz aufgrund ihrer Tätigkeit mit Kindern, im Kontext von Gewalt und Missbrauch, häufiger schwierigen und sehr belastenden Situationen ausgesetzt sind und demnach adäquate Bewältigungsstrategien besitzen müssen. Aufgrund dieser

---

Ausgangslage wurden Sozialarbeitende in Kinderschutzgruppen als Expertinnen und Experten zu den Themen Stress und Bewältigung definiert. Aus den Experteninterviews sollen Informationen über die persönliche Stress- und Coping-Wahrnehmung bei der Arbeit eruiert werden und als Grundlage für die Beantwortung der Fragestellungen dienen.

## 3.2. Stichprobe

Um die Grundgesamtheit (N) zu ermitteln und anschliessend daraus eine Stichprobe (n) bilden zu können, diente den Autorinnen das Adressverzeichnis von Hilfs- und Beratungsstellen in der Schweiz in Zusammenhang mit Kindesmisshandlung des Bundesamtes für Sozialversicherungen BSV (2007). Anfänglich war das erklärte Ziel, ein möglichst umfassendes Bild der Stress- und Coping-Situationen in Kinderschutzgruppen im Spital zu erhalten. Für die deduktive Stichprobe (n) wurden dementsprechend folgende Kriterien gewählt: Deutschschweiz, Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter ohne Führungsaufgabe, Tätigkeit in einer Kinderschutzgruppe im Spital, Arbeit mit Betroffenen.

Durch das Adressverzeichnis der Hilfs- und Beratungsstellen konnte eruiert werden, dass es in sechs Deutschschweizer Spitälern Kinderschutzgruppen gibt: St. Gallen, Zürich, Basel, Luzern, Bern und Aarau, wobei bei Letzterem keine Sozialarbeitenden im Kinderschutz Team integriert sind. Die entsprechenden Sozialarbeitenden wurden vorerst telefonisch kontaktiert, um so eine gewisse Nähe durch das persönliche Gespräch zu erzeugen und dadurch die Sozialarbeitenden aktiv für eine Mithilfe zu gewinnen. Drei von sechs Sozialarbeitenden haben sich für ein Interview bereiterklärt. Zwei Stellen waren nicht erreichbar und eine Stelle erteilte eine Absage. Die Autorinnen durften folglich an drei Sozialarbeitende aus Kinderschutzgruppen einen ausführlichen Informationsbrief (siehe Anhang C) zusammen mit dem Leitfaden zustellen. Der Gesprächsleitfaden wurde bewusst im Voraus an die Teilnehmenden gesendet, damit diese sich vorbereiten und auf die Thematik einstellen konnten. Die Autorinnen erwarteten dadurch eine grössere Fülle an reflektierten Informationen anstelle von Spontanantworten.

### 3.2.1. Probleme mit der Stichprobenwahl

Während der Durchführung der Interviews zeigte sich ein einseitiges Bild. Die Aussagen der Interviewten Sozialarbeitenden waren einander sehr ähnlich, da alle Befragten in vergleichbaren Strukturen arbeiteten und dadurch das Meinungsspektrum zu Stress und Coping nur begrenzt in Erfahrung gebracht werden konnte. Aufgrund dieser Erkenntnisse entschieden die Autorinnen die Stichprobenwahl zu erweitern auf den gesamten

abklärenden Kinderschutz (Kinderschutgruppen, Amtsvormundschaft, polyvalenter Sozialdienst) im Kanton Bern zu fokussieren, da in der Deutschschweiz unzählige Abklärungsstellen bestehen. Der Kanton Bern wurde gewählt, weil beide Autorinnen in Bern leben. Die neue und definitive Stichprobe beinhaltet die Kriterien: Kanton Bern (deutschsprachiger Raum), Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter ohne Führungsaufgabe, abklärende Tätigkeit im Kinderschutz, Arbeit mit Betroffenen.

Damit die Vergleichbarkeit unter den Amtsvormundschaften sowie unter den polyvalenten Sozialdiensten erreicht werden konnte, sollten Faktoren wie: Teamgrösse, Einzugsgebiet und Tätigkeitsfeld ähnlich sein. Aus diesem Vergleich wurden fünf Amtsvormundschaften und sechs polyvalente Sozialdienste kontaktiert. Bei den Amtsvormundschaftsbehörden erklärten sich zwei Stellen zur Mithilfe bereit und bei den polyvalenten Sozialdiensten drei. Wobei eine Stelle aufgrund der verspätet eingegangenen Bereitschaftserklärung und der bereits ausreichenden Interviewanzahl nicht berücksichtigt wurde. Schlussendlich ergab sich folgendes definitives Bild der Stichprobe:

**Tabelle 5:** Übersicht Stichprobe (n)

| Kriterien              | Kinderschutgruppe im Spital                  | Kinderschutz Amtsvormundschaft           | Kinderschutz polyvalenter Sozialdienst                                |
|------------------------|--|--|---|
| Deutschschweiz         | 3 Stellen:<br>- Zürich<br>- Bern<br>- Luzern | 2 Stellen:<br>- Ostermundigen<br>- Köniz | 2 Stellen:<br>- Sozialdienst Amt Laupen<br>- Sozialdienst Konolfingen |
| Ohne Führungsaufgabe   |  |  |   |
| Arbeit mit Betroffenen |  |  |   |
| <b>Total 7 Stellen</b> |  |  |   |

### 3.3. Datenerhebung mittels Leitfadeninterview

Meuser und Nagel (1997) erklären: „Der Leitfaden schneidet die interessierenden Themen aus dem Horizont möglicher Gesprächsthemen heraus und dient dazu, das Interview auf diese Themen zu fokussieren“ (S. 488). Der Gesprächsleitfaden setzt sich aus einzelnen, definierten Themenfeldern zusammen, welche mit Hilfe von notierten, offenen Fragen beleuchtet werden. Der Leitfaden (siehe Anhang B) besteht aus folgenden fünf Themenbereichen, die vorgängig theoretisch erarbeitet wurden:

#### Fragen allgemein

Anstellungsdauer im Betrieb, Beruflicher Werdegang, Beschreibung der Tätigkeit

#### Belastung

Mögliche Belastungssituationen, Übergang von Belastung zu Stress

## Stress

Bedeutung und Wahrnehmung von Stress, Stressbegünstigende Faktoren, Indikatoren und Anzeichen von Stress

## Coping

Effektive und ineffektive Strategien, Aneignung von Bewältigungsstrategien

## Stress und Bewältigung im betrieblichen Rahmen

Betriebliches Bewusstsein, Betriebliche Massnahmen und Strukturen, Nutzen und Optimierungsmöglichkeiten im Betrieb

Um den Interview Leitfaden auf seine Struktur und Vollständigkeit hin zu prüfen, wurde ein Testinterview mit einer Probandin durchgeführt. Beobachtete Lücken und Ungenauigkeiten wurden geändert oder angepasst. Die Interviews wurden in den Institutionen der Interviewpartnerinnen und -partner realisiert. Eingangs wurde das Setting erläutert und nochmals Bezug auf den Sinn und Zweck des Interviews genommen, gleichzeitig wurden die Befragten erneut auf die Anonymisierung der Daten hingewiesen. Da das Interview mittels eines digitalen Aufnahmegerätes aufgezeichnet werden sollte, wurde vorgängig von den Interviewten das Einverständnis dazu eingeholt. Der Leitfaden wurde wie bereits erwähnt den Sozialarbeitenden im Voraus zugestellt, damit sie sich auf die Fragen einstimmen konnten. Dabei war das Ziel der Befragungen nicht, spontanes Wissen einzufangen, sondern reflektiertes Wissen in Bezug auf die Thematik zu generieren. Drei von sieben Expertinnen und Experten hatten sich vorherig nicht mit dem Leitfaden auseinandergesetzt, sie wurden demnach spontan zu den einzelnen Themenbereichen befragt. Ein Gespräch dauerte zwischen 40 bis 60 Minuten und bis auf eine Ausnahme, nahmen jeweils beide Autorinnen am Gespräch teil. Simone Glur führte durch das Gespräch und Kathrin Junker machte Notizen und stellte Verständnis- oder Vertiefungsfragen. Kurz vor Schluss des Interviews wurde den befragten Sozialarbeitenden das letzte Wort übergeben, um noch spontan einige Gedanken zum Thema zu äussern. Als Dank für die Mithilfe bei den Befragungen wurde zum Abschied ein kleines Präsent überreicht.

## 3.4. Aufbereitung und Auswertung der Daten

Die digitalisierten Interviews wurden anhand der Computersoftware „Express Scribe“ transkribiert, wobei nach Mayer (2004) auf Transkriptionsregeln verzichtet werden konnte, da in erster Linie der Inhalt der Gespräche erfasst werden sollte (S. 46). Sämtliche Interviews wurden anonymisiert und mit den Kürzeln von L1 – L7 versehen. Im Anschluss wurde das Interview mit Hilfe der sechsstufigen Methode nach Mühlfeld ausgewertet. Dieses Verfahren bietet sich an, wenn Gemeinsamkeiten und Unterschiede

---

innerhalb der gleichen Thematik in Erfahrung zu bringen sind. Das Verfahren nach Mühlfeld gliedert sich in folgende sechs Stufen:

1. Stufe: Textstellen markieren

In den einzelnen Interviews wurden jene Textstellen markiert, welche spontan ersichtliche Antworten auf die entsprechenden Fragen zeigten.

2. Stufe: Zuordnung Kategorienschema

Der Text wurde in ein zuvor anhand des Leitfadens erarbeitetes Kategorienschema eingeordnet. Das Kategorienschema wurde sofern sinnvoll, laufend erweitert.

3. Stufe: Innere Logik herstellen

Innerhalb der Abschnitte des Leitfadeninterviews wurde eine innere Logik zwischen den Einzelinformationen hergestellt. Dabei wurden bedeutungsgleiche sowie sich widersprechende Informationen miteinbezogen.

4. Stufe: Text zur inneren Logik herstellen

Ausgehend von der hergestellten inneren Logik, wurde in dieser Stufe ein Text dazu verfasst. Es erfolgte nun eine noch detailliertere und präzisere Zuordnung der einzelnen Textpassagen, wobei wiederum Unterkategorien entstanden.

5. Stufe: Text mit Interviewausschnitten

Der erarbeitete Text wurde mit passenden Interviewausschnitten versehen und mit dem transkribierten Text erneut verglichen.

6. Stufe: Bericht

Der Auswertungstext wurde in Form eines Berichts über die Ergebnisse dargestellt, der Bericht enthält jedoch keine Interpretationen mehr.

(S. 336–338)

---

## 4. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die, aus den nach Mühlfeld ausgewerteten Interviews, gewonnenen Erkenntnisse präsentiert. Die Resultate werden zur Veranschaulichung mit anonymisierten Interviewausschnitten ergänzt und gliedern sich in sieben Themenfelder rund um Stress und Coping. Die einzelnen Themenfelder beinhalten Aufteilungen und Unterkategorien. Zu den sieben Themenfeldern gehören: Aneignung Kompetenzen, Wahrnehmung von Belastung und Stress, Bewertung von Belastungen, Stressoren, Ressourcen, Coping und betrieblicher Kontext.

Die Interviewausschnitte wurden mit der zur Anonymisierung dienenden Abkürzung L1 bis L7 versehen, das L steht für Leitfadeninterview. Die zitierten Interviewausschnitte entsprechen teilweise nicht der geschlechtergerechten Schreibweise wurden jedoch zu Gunsten der Authentizität der Aussagen nicht verändert.

### 4.1. Aneignung Kompetenzen

Bei der Befragung zeigt sich, dass die Auseinandersetzung mit Stress und Coping sowohl theoretisch wie auch praktisch erfolgt. Die befragten Personen schildern in erster Linie eine, durch den Berufsalltag geprägte Auseinandersetzung mit den Themen und selten durch eine theoretische Vertiefung. Die beiden Bereiche werden verständnis halber getrennt dargestellt.

#### 4.1.1. Theoretische Auseinandersetzung

Zwei Personen geben an, sich eigenständig mit Fachliteratur zu den Themen Stress und Bewältigung befasst zu haben.

*L2: „Das ist nötig, da dies im Kinderschutz ein Thema ist, z.B. welche Coping-Strategien haben Eltern? Die muss ich schon etwas kennen und hinterfragen. Ich habe eine Zusatzausbildung in Familienberatung und -therapie, dort wurde dies thematisiert.“*

*L3: „Nicht nur theoretisch, sondern auch praktisch einen Weg finden mit Stress und Bewältigung umzugehen. Und das macht man automatisch beim Arbeiten. Mit Supervision und Auseinandersetzungen darüber. Wir sind ja hier*

---

*im Spital mit schweren Verläufen von Krankheiten konfrontiert und da setzt man sich auch mit Coping-Strategien auseinander. Und das kann dann wieder zurückschlagen auf einen selber.“*

#### 4.1.2. Praktische Auseinandersetzung

Die Teilnehmenden wurden ferner befragt, wie sie sich Strategien zur Bewältigung aneignen. Dabei stellt sich heraus, dass ein Grossteil des Wissens aus der Berufserfahrung gewonnen wird. Alle Befragten schildern, dass Supervision, der Austausch im Team und Weiterbildungen einen wesentlichen Teil zur Wissensgewinnung beitragen. Die Interviewten äussern, dass Kompetenzen im Umgang mit Belastungen, Stress und Coping oftmals durch einen unbewussten Prozess angeeignet werden, meist durch Versuch und Irrtum oder Abschauen bei Anderen.

*L1: „Ich habe mich anstecken lassen von Anderen mit guten Sachen, durch Lektüre, abschauen, zuhören und Erfahrungen sammeln oder in Weiterbildungen.“*

*L2: „Ich glaube man lernt Strategien entwickeln, die für einen produktiv sind und die anderen lässt man weg. Spezifisch im Kinderschutz muss man auf jene aufbauen, die gelingen, die anderen weglassen.“*

*L3: „Durch die Auseinandersetzung in Supervisionen. Wir haben mit der Kinderschutzgruppe Supervision, dies gibt die Möglichkeit über Fälle zu sprechen und da zieht man immer wieder was raus.“*

*L5: „Mit Erfahrungen habe ich mir viel angeeignet, die Weichen wurden schon in der Ausbildung gelegt mit den Lerngruppen, in denen man lernte, sich zu reflektieren und Dinge auszuprobieren.“*

*L6: „Oft habe ich mir meine Strategien unbewusst angeeignet. Also eher auf der Erfahrungsebene, was gut läuft wiederholen, was nicht, habe ich verworfen. Ich kopiere auch Strategien und probiere sie dann aus.“*

*L7: „Ich habe mir diese Strategien im Laufe der Zeit mit der Erfahrung und in der Auseinandersetzung mit Theorie und Alltag angeeignet. In dem man etwas ausprobiert merkt man, ob es einem hilft oder nicht.“*



---

## 4.2. Wahrnehmung von Belastung

Mehrfach nennen die Befragten den Begriff Stress in Zusammenhang mit positiver Anspannung. Da Stress, im Sinne der Theorie nach Lazarus, nie positiv sein kann (siehe Kapitel 2.2.3) muss differenziert werden, dass, wenn die Befragten von Stress sprechen, in erster Linie Anspannung oder Belastung gemeint ist.

Belastung wird von den Befragten mehrfach als eher positiv beurteilt und als Ressource und Antrieb wahrgenommen, die die Konzentrationsfähigkeit erhöht und die Effizienz steigert.

*L1: „Stress ist eigentlich nichts Angenehmes, es gibt aber eine Grenze, bis zu der ich es auch als nicht unangenehm empfinde.“*

*L5: „Ja, man könnte vielleicht schon so sagen, dass ich Stress resistent bin. Ich habe gerne Stress und arbeite besser. Es ist selten, dass ich weniger Stress will.“*

*L6: „Es ist eine Einstellungssache, wie man an Geschichten ran geht. Da man nur begrenzte Ressourcen zur Verfügung hat, muss die Zeit, die man hat, genutzt werden und die Zeit, die fehlt, die fehlt halt dann. Nur Stress zu haben nützt nichts. Man ist zwar manchmal belastet, wenn nicht alles gemacht werden kann, was man machen müsste, aber wenn die Zeit nicht reicht, dann reicht sie nicht.“*

*L6: „Der Begriff Stress ist aber auch stark positiv geprägt, weil ich bei zu wenig Aufgaben zu unkonzentriertem, nachlässigem und fehlerhaftem Arbeiten neige. Und dies kann dann andererseits Stress auslösen, wenn Dinge wieder ausgebadet werden müssen.“*

## 4.3. Wahrnehmung von Stress

Stresssituationen werden von den Befragten sehr unterschiedlich gewichtet. So werden einerseits eher alltägliche Situationen genannt, die als Stress wahrgenommen und adäquat bewältigt werden. Darunter fällt meist Zeitknappheit verbunden mit grossem Arbeitsaufwand.

*L2: „Das Gefühl, dem nicht gerecht werden zu können, was es braucht. Ich kann so meinen persönlichen Ansprüchen nicht genügen, nicht Arbeiten, wie ich es wünsche und gut finde.“*

---

L4: „Stress ist für mich negativ besetzt und äussert sich so, dass ich vor lauter Bäumen den Wald nicht sehe und so den Fällen nicht gerecht werden kann.“

L5: „Wenn ich das Gefühl habe, ich habe die Übersicht über die Fälle, die ich betreue, nicht mehr und nachlässig werde. Ich habe so eine Vorstellung wie in gewissen Situationen das Vorgehen sein soll und wenn ich es da nicht schaffe die Termine abzumachen, die ich will, am Ball zu bleiben und es an der Oberfläche bleibt, bin ich nicht mehr zufrieden.“

L7: „Wenn man Hochdruck hat, wenn man im Feld ist und die Zeit zur Vor- und Nachbereitung fehlt. Dann finde ich immer, die Arbeit hat nicht die gleiche Qualität. Und wenn man den Anspruch hat, dass man gute Qualität liefern will, so erzeugt das bei mir Stress [...]“

Andererseits werden Situationen geschildert, die die Befragten stärker belasten, die über die alltäglichen Stresserfahrungen hinausgehen. Alle Befragten äussern eine stärkere Stresswahrnehmung, wenn Anspannung längerfristig und ohne Aussicht auf Entspannung ist und sich zudem eine Kumulation von Stressereignissen einstellt. Gemein haben alle Aussagen, dass Stress nicht an eine Situation gebunden ist, sondern sehr individuell empfunden wird. Mehrfach wurde als starke Stressbelastung die erschwerte eigene Abgrenzung bezüglich intensiven, schwierigen Fällen genannt. Damit verbunden werden Kontrollverlust oder -mangel, ein tangiertes Verantwortungsgefühl sowie das Aushalten von unklaren Situationen und Ohnmacht als starker Stress wahrgenommen. Vier Sozialarbeitende aus Kinderschutzgruppen empfinden das Tragen von alleiniger Verantwortung in der Entscheidungsfindung als überaus belastend, sie ziehen es vor, Entscheidungen im interdisziplinären Team zu fällen. Im Gegensatz dazu äussern zwei Sozialarbeitende, die häufig Entscheidungen selber treffen müssen, dass sie dies nicht als Stress empfinden.

L2: „Alleine entscheiden zu müssen, eine Situation falsch einzuschätzen „Kann ich die Konsequenzen abschätzen?“ Wenn man keine saubere Einschätzung machen kann über eine Gefährdung; die Verantwortung, die man dabei trägt, und die man nicht teilen oder abgeben kann. Dies kann schon belastend sein. Solche Situationen, in denen man sich verantwortlich fühlt, gehen einem noch mehr nach, auch zu Hause.“

L3: „Sind meist nicht die spektakulären Sachen, es ist einfach das, was mich in meiner Person mehr trifft, aber was das genau ist, weiss ich nicht.“

---

L4: „Wenn der Stress anhaltend ist. Auch ist es für mich nicht haltbar längerfristig nicht genug Zeit zu haben, um einen Fall sauber abzuklären und ihm nicht die nötige Aufmerksamkeit widmen zu können. Wenn ich mein Verantwortungsbewusstsein nicht genug wahrnehmen kann.“

L5: „Wenn ich bei kleinen Kindern [...] entscheiden muss, ob man platziert oder nicht. Wenn alle Lösungen „gleich schlecht“ sind oder Vorschläge der Eltern in bester Absicht kommen aber keine Lösung bringen. Wenn man dann einen Entscheid treffen muss und damit die Zukunft eines Kindes besiegelt. Dieses Abwägen und nur zwischen zwei Übeln wählen zu können und am Schluss irgendjemand einfach dafür bezahlen muss, meist ist es ja dann das Kind, das sind Entscheide, die ich sehr ungern fälle und manchmal lange zuwarte.“

L6: „Andererseits bei Fällen, bei denen man nicht ins System rein kommt. Man merkt, da stimmt etwas nicht, aber die Familiengeheimnisse werden so gut behalten, dass keine Hilfe rein kommen kann. Und da muss man sich halt sagen, dass die halt noch eine Runde brauchen, und es so stehen lässt im Wissen darum, dass da Schreckliches passiert aber man einfach irgendwie nichts machen kann. [...] Mich belasten Situationen, die man nicht lösen kann, bei denen es scheinbar keine Lösung gibt, die kann ich nicht akzeptieren im Zusammenhang mit Kindern!“

L6: „Das Schlimmste für mich ist aber, wenn die wichtigen Pfeiler meines Lebens, Job und Familie am Wanken sind, wenn sich dort Ungleichgewichte ergeben. Oder wenn ich dazu noch krank bin. Das ist dann meist nicht gut.“

L7: „[...] Also Probleme auf den verschiedensten Ebenen, die es zu bewältigen, zu bewerten und zu diskutieren gibt. Diese Fälle sind etwas nicht Alltägliches, das den Rahmen sprengt, sowohl von der Komplexität wie auch von der Brisanz her.“

## 4.4. Stressreaktionen

Stresssituationen lösen Reaktionen aus, die durch kognitive, emotionale, körperliche, und motorische Symptome wie Nervosität, Schlafstörungen und Gedankenkreisen in Erscheinung treten. Die Interviewten zeigen als Reaktionen bei Stress ähnliche Verhaltensweisen. So werden vermehrt Pausen ausgelassen oder gekürzt und die Konzentration wird gänzlich auf die anstehende Arbeit gelegt, so dass alles andere

---

sekundär wird. Ein wichtiger Moment, bei dem die Befragten merken, dass sie unter starker Anspannung stehen, ist, wenn sie Fälle oder Situationen gedanklich nach Hause nehmen.

*L1: „Wenn ich an meinem freien Tag Kopfschmerzen habe oder wenn ich nicht mehr Einschlafen kann. [...] Wenn ich schlecht herunterfahren kann, ich studiere daran herum.“*

*L2: „Bei Stress ziehe ich mich eher zurück, lasse halt Pausen aus, kürze den Mittag und reduziere Gespräche zwischendurch. Ich befasse mich dann nicht gerne mit Bagatellen, konzentriere mich auf das Wesentliche. Manchmal bin ich auch reizbarer als sonst.“*

*L4: „Ein Anzeichen für Belastung ist, wenn ich mental Fälle mit nach Hause nehme.“*

*L5: „Anzeichen sind, wenn ich mit den Eltern keine Geduld mehr habe und deshalb gewisse Aggressionen entwickle, ich kann emotional nicht mehr mitgehen und werde bestimmend. Dieser Moment ist da, wenn ich schlecht schlafe, oder beginne, von der Arbeit zu träumen.“*

*L6: „Bei zu starker Belastung machen sich körperliche Anzeichen sichtbar wie Schlafschwierigkeiten, ich lasse Pausen weg, es entsteht Druck auf der Brust, schwerer Atem und ich fühle mich weniger entspannt. Mein ganzer Körper ist in Anspannung und ich habe dann auch mehr Wadenkrämpfe.“*

## 4.5. Ressourcen

Ressourcen sind grundlegende Fähigkeiten, die im Berufsalltag einen Nutzen für die Befragten darstellen, indem sie Stress und Belastungen vorbeugen oder ihnen entgegen wirken. Mehrfach genannt wird die Eigenschaft Besonnenheit, also in hektischen Situationen die Ruhe bewahren zu können. Ebenfalls wird von vier Personen ihre Freude am Beruf und an der Herausforderung als wichtig gewertet, daneben wird die Fähigkeit für eine gesunde Abgrenzung zur Arbeit und zu den Fällen angeführt. Stress mindernd wirkt laut den Befragten ebenfalls, wenn man sich organisieren und abgrenzen kann, ebenso der kollegiale Austausch auf beruflicher und privater Ebene, um Unklarheiten und schwierige Situationen im Gespräch zu thematisieren und Verantwortung zu teilen. Als gewichtigen Faktor nennen die Sozialarbeitenden des Weiteren die Akzeptanz und die Wertschätzung ihrer Arbeit innerhalb des Teams und im Betrieb.

---

L1: „Wir haben viele tragische Fälle aber ich habe Freude an meinem Beruf, und wenn ich jemandem eine Treppe geben kann, an der er sich wieder heraufarbeiten kann, dann ist das toll.“

L2: „Allenfalls kann etwas delegiert werden. Ich kann gut und realistisch planen. Kann meinen Arbeitsalltag gut strukturieren, zwar relativ sec, aber es funktioniert. Ich kann mich gut organisieren und abgrenzen.“

L2: „In der Kinderschutzgruppe wird es eher thematisiert, wenn Personen an ihre Grenzen kommen. Ich hole mir das, was ich brauche, nehme mir manchmal auch raus die Psychiaterin anzurufen und mit ihr einen Kaffee trinken zu gehen.“

L5: „Wir haben sehr viel Autonomie und eine hohe Akzeptanz, unsere Arbeit wird geschätzt.“

L5: „Die Freude an der Herausforderung ist für mich zentral, wenn ich einmal keine Freude mehr an meinem Beruf hätte, dann wäre das für mich ein Zeichen aufzuhören.“

L6: „Ich bin von Natur aus hart im Nehmen, also charaktermässig. Mich bringt nicht so schnell etwas aus der Ruhe und bin recht belastbar.“

L7: „Ich war nie jemand der mit fliegenden Fahnen übers Ziel hinweg schoss Kopf und Bauch waren immer in einem guten Gleichgewicht das hat mir sicher geholfen.“

## 4.6. Stressoren

Im Umgang mit Stress nennen die Befragten unterschiedliche Stress begünstigende Faktoren. Übereinstimmend lässt sich aus den Antworten aller Beteiligten festhalten, dass Zeitknappheit eine Grundlage für Stress darstellt. Meist wird Zeitknappheit in Zusammenhang mit einem oder mehreren Faktoren benannt wie Ansprüche an sich selbst und an die eigene Arbeit, Perfektionismus oder geringe Erfahrung. Institutionsabhängig zeigt sich, dass an die Mitarbeitenden gestellte Arbeitsvolumen als Stress erzeugend. Sozialarbeitende auf polyvalenten, generalistisch geprägten Sozialdiensten nennen deutlich mehr Stressfaktoren in Zusammenhang mit hohem Arbeitsvolumen und Zeitknappheit, als die anderen Befragten, welche auf spezialisierten Stellen arbeiten.

---

L1: „Es ist immer Zeitknappheit und ein weiterer Punkt zum Beispiel grosse Arbeitsmenge, Druck seitens der Klientel, persönliche Schwierigkeiten [...] und das führt zu einer Kumulation.“

L2: „Das Gefühl, dem nicht gerecht werden zu können, was es braucht. Ich kann so meinen persönlichen Ansprüchen nicht genügen, nicht Arbeiten, wie ich es wünsche und gut finde.“

L4: „Verantwortung, Zeitknappheit aber auch Perfektionismus, dass ich die Arbeit auch gut mache. Stress ist für mich ein grosser Zeitdruck in Bezug auf die Fälle. Ich habe das Gefühl, den Fällen nicht genug gerecht zu werden, es kann nur das nötigste gemacht werden. [...] Ich kann häufig nicht länger an einem Fall arbeiten, kann nur das Dringendste erledigen.“

L7: „Zu viel auf einmal, zu wenig Zeit zum Vorbereiten, zu wenig Zeit zum Nachbereiten.“

## 4.7. Coping

Im Gebiet Coping werden von den Interviewten sehr unterschiedliche Strategien aufgezählt, um mit Stress und belastenden Situationen umzugehen. Die Vielfalt der genannten Bewältigungsstrategien spiegelt die Individualität der Teilnehmenden wieder. Sie zeigt bildlich auf, wie schwer es fällt, Bewältigung in ein bestimmtes Schema zu kategorisieren. Die Autorinnen haben nach den zwei, in der Theorie beschriebenen Kategorien von Lazarus der problembezogenen und emotionsbezogenen Copings, eine Einteilung vorgenommen. In dem Bewusstsein, dass unterschiedliche Bewertungen dazu führen können, dass eine Coping-Strategie beiden Gebieten zugeordnet werden kann. Aufgrund der Fülle der Antworten werden Schwerpunkte nach den meistgenannten Aussagen gesetzt.

### 4.7.1. Problemorientiertes Coping

Im problemorientierten Bereich wird von den Interviewten im speziellen die Abgrenzung als zentraler Aspekt betont. Sie wird in unterschiedlichen Formen gestaltet, wie durch bewusste Alltagsrituale oder durch rationalisieren von Problemen, indem diese von der emotionalen zur kognitiven Ebene verschoben werden. Weiter nennen die Befragten als wichtige Strategien Pausen einzuschalten, auch wenn viel Arbeit ansteht, ebenso wie am Abend pünktlich nach Hause zu gehen und nicht ständig Überstunden zu leisten. Es

wird als wichtig erachtet das Privatleben von der Arbeit zu trennen zum Beispiel werden arbeitsbezogene Diskussionen zu Hause von vielen vermieden.

*L2: „Auch, dass ich mich privat nicht gross mit sozialpolitischen Themen befasse und engagiere, dies würde mir dann zu viel. Ich merke, dies mache ich am Arbeitsplatz, das ist gut, aber zu Hause möchte ich wie ein anderes Umfeld haben. Eine klare Abgrenzung ist wichtig für mich.“*

*L2: „Wenn ich Heim komme, wechsele ich immer meine Kleidung, das ist ein Ritual. Und abends bevor ich zu Bett gehe, gehe ich duschen. Dies hat für mich viel mit Psychohygiene zu tun, etwas abwaschen. Der Nutzen, den ein Ritual bringen kann, sollte nicht unterschätzt werden.“*

*L3: „Ich bin ein Mensch, der sich grundsätzlich gut distanzieren kann; das habe ich auch gelernt, damals als ich mit Fixern zusammengearbeitet habe; das geht gar nicht anders. Diese Arbeit kann man nur machen, wenn man allen Dingen ihren Platz geben kann – also das Problem des Fixers ist sein Problem, nicht meins. Das kann ich gut, es gelingt nicht immer gleich gut.“*

*L5: „Verdrängen hilft zum Beispiel, wenn einer meiner Fälle in der Presse ist, blättere ich in der Zeitung drüber hinweg, gehe dem aus dem Weg. Ich grenze mich dann auch ab, deklariere klar, dass ich nicht darüber sprechen will.“*

#### 4.7.2. Emotionsorientiertes Coping

Beim emotionsbezogenen Coping zeigt sich erneut eine grosse Vielfalt an unterschiedlichen Strategien, wenn sie denn von den Befragten auch nicht als emotionsbezogen definiert werden.

##### *Zupacken Zuwendung holen und Kompensation*

In folgenden Aussagen erzählen die Befragten von emotionsbezogenem Coping wie Zupacken, sich Zuwendung holen und Kompensation von hoher Arbeitsmenge durch Mehrarbeit.

*L2: „Weniger ist mehr: bei schwierigen Sachen ist es oft gut eine Pause zu machen, Feierabend zu machen, wenn die Arbeitszeit erreicht ist, auch wenn noch nicht alle Arbeit erledigt ist.“*

*L5: „In dieser Zeit (grosser Stress) habe ich mich so organisiert, dass ich mehr arbeiten kam. Wenn ich die Wahl habe zu Hause zu putzen oder*

*Arbeiten zu gehen, weil Dringendes ansteht, dann setzte ich bei der Arbeit Prioritäten, da ich auch eine Verantwortung trage.“*

#### *Aktivität*

Viele nutzen Aktivitäten im privaten Umfeld als Entspannung. Solche Aktivitäten steigern den Stressabbau und fördern das Wohlbefinden. Ablenken und auch Verdrängen werden hier als positive Strategien angesehen.

*L1: „Gartenarbeit, walken, wandern, das ist das Beste, der Stress gehört in die Beine [...]. Dann mache ich auch noch autogenes Training.“*

*L2: „Ich habe mir mein Umfeld schon eingerichtet, dass es mir wohl ist. Ich habe meine Hobbys, meine Familie, Freunde, die mir gute Unterstützung geben. Ich denke, dies ist etwas ganz Wichtiges.“*

*L2: „Heimgehen und abschalten. Der Ausgleich im Privaten: Joggen gehen, in den Garten.“*

*L3: „Kulturell mache ich sonst noch viel, Konzerte, Theater einfach dieser ganze Bereich, der ist sehr aktiv. Das ist grundsätzlich wichtig für eine solche Arbeit, ein aktives Privatleben.“*

*L4: „Ich spiele auch Unihockey und gehe joggen, da kann ich gut Dampf ablassen.“*

*L5: „Mein Privatleben hilft mir sehr. Ich habe vier Kinder, und wenn ich dann zu Hause bin, dann habe ich gar keine Zeit mehr. Auch sind wir alle sehr viel unterwegs und so kann Grübeln gar keinen Raum bekommen.“*

*L5: „Joggen ist für mich sehr wichtig, gibt mir Boden, ich mache sehr viel Sport.“*

*L6: „Wichtig für mich sind Singen und Kochen, es entspannt mich.“*

#### *Humor*

Von sieben Befragten äusserten vier, dass für sie Humor zum Spannungsabbau genutzt wird. Es ermöglicht den Sozialarbeitenden die Umstände und sich als Person weniger ernst zu nehmen und erleichtert ihnen den Zugang zur Klientel.

*L1: „Humor ist sehr wichtig, über sich selber lachen können, das entspannt.“*



*L2: „Bei uns in der Kinderschutzgruppe spielt der Humor eine grosse Rolle.“*

*L5: „Humor ist eine Möglichkeit; aber nie auf die Klientel bezogen.“*

*L6: „Humor ist wichtig, ab und zu etwas spassig nehmen. Auch mit der Klientel bin ich humorvoll, das ist oft einfacher und auch für die Klientel weniger belastend. Bei mir ist Humor häufig ein Schlüssel zum Ziel, wenn es passt! Ich merke dann manchmal auch von der Klientel, dass dies für sie gut ist und gut ankommt. Dies bestätigt mich dann und gibt mir auch Kraft.“*

Aufschlussreich ist, dass die Frage nach konkreten Emotionen in der Bewältigung, von den Befragten als eher erfolglos bewertet wird. Nur zwei von sieben interviewten Personen, äussern überhaupt Strategien, wie Weinen oder auch mal wütend werden. Bei den anderen werden diese Strategien nicht erwähnt oder negativ konotiert, da es für sie keinen Platz in ihrem Berufsalltag hat.

*L1: „Auch mal schimpfen oder wütend werden, sofern man weiss warum, dann wird das auch toleriert.“*

*L6: „Wut kenne ich auch, wobei ich das wenn möglich bei den Klienten direkt deponiere und ihnen erkläre, was mir nicht passt oder was nicht in Ordnung ist. Ich versuche einfach, vieles in der Situation selbst zu lösen.“*

*L6: „Wenn ich völlig überfordert bin, kann es auch sein, dass ich in die Trauer gehe, mal weine. Ich bin schon sehr emotional und spontan, es kommt immer etwas und staut sich dann nicht so an.“*

### *Ineffektives Coping*

Wie in Kapitel 2.6.1 ausgeführt wird Coping im Alltagsverständnis in erster Linie mit erfolgreichem und effektivem Handeln in Verbindung gebracht. Die Autorinnen interessieren sich jedoch auch für die ineffektiven Seiten von Bewältigung, also was die Interviewten als ineffizient ansehen in der Bewältigung. Bei fünf von sieben Befragten kristallisiert sich heraus, dass alle Coping-Strategien auch negativ sein können, wenn das Mass nicht mehr stimmt, wenn zu viel oder zu wenig gemacht oder unterlassen wird.

*L1: „[...] Alles, was wir bis jetzt aufgezählt haben, ist kontraproduktiv, wenn man es nicht mehr im Griff hat und nicht mehr reflektieren kann und es mit einem durchgeht. Alles das positiv ist, wird negativ, wenn es zu viel wird.“*

*L4: „Wenn ich wütend auf die Klientel werde und sie beschuldige, natürlich nicht direkt. Aber das bringt einem im Fall nicht weiter, das macht es nur*

---

*schwerer. Weil die Klientel ja allenfalls Gründe für sein Handeln hat. Es ist aber schwer, den Schalter umzulegen und es anders zu betrachten.“*

*L5: „Humor ist negativ, wenn er nicht wertschätzend und achtend ist, das wäre für mich eine Alarmstufe, wenn ich in solchen Momenten mit Zynismus oder Ironie reagieren würde.“*

*L6: „Anstatt mir Ruhezeiten einzubauen, suche ich Ablenkungen, die mich wiederum stressen, weil es ein weiterer Termin ist, den man einhalten muss. Somit überfordere ich mich noch mehr.“*

*L7: „Je länger man in dem Beruf ist, desto mehr grenzt man sich ab. Die Abgrenzung ist etwas sehr Wichtiges. Es besteht aber die Gefahr, dass die Abgrenzung so gross wird, dass man das Gespür für das Gegenüber verliert.“*

## 4.8. Betrieblicher Kontext

### 4.8.1. Betriebliches Bewusstsein

Bei der Bewältigung von Stress trägt nicht nur das Individuum die alleinige Verantwortung, auch der Betrieb als Arbeitgeber nimmt eine wichtige Rolle ein. Er setzt die Regeln für die Zusammenarbeit, hat Rechte und Pflichten. Eine der Pflichten ist, den Arbeitnehmenden zu schützen. Die Arbeitgebenden der befragten Personen sind grosse Spitäler, mit mehreren hundert Mitarbeitenden, mittelgrosse Sozialdienste und kleine Verwaltungsbereiche (Amtsvormundschaften) mit einzelnen Mitarbeitenden. In vier von sieben Institutionen besteht ein betriebliches Gesundheitsmanagement, so in drei Fällen im Spital und in einem Fall auf einem Sozialdienst, der als Teil innerhalb der öffentlichen Verwaltung angegliedert ist. Das betriebliche Bewusstsein für Stress und Coping schätzen alle der sieben Befragten in ihren Institutionen als eher gering ein. Wobei Coping einen marginal höheren Stellenwert im Betrieb zu haben scheint als Stress. Von der Mehrheit der Befragten Personen wird bemängelt, dass es in ihrer Selbstverantwortung liegt, sich in prekären Situationen Hilfe zu holen oder diese einzufordern und nicht der Betrieb sensibilisiert dafür ist.

*L1: „Wir haben ein offizielles Gesundheitsmanagement in der ganzen Gemeindeverwaltung, man hat die Möglichkeit in ein Fitnesstraining zu gehen und es wird sehr darauf geachtet, wie man im Büro sitzt. Man kann auch mit gesundheitlichen Anliegen vorsprechen und wird ernst genommen.“*

---

L1: „Zu Stress besteht ein Bewusstsein, zu Coping weniger. In unserer Institution ist noch keine Kultur vorhanden und jeder ist für sich selber verantwortlich das einzufordern, was es braucht. Vielleicht wehren wir uns zu wenig.“

L2: „Es existiert ein eher marginales Bewusstsein für Coping und Stress im Betrieb. Grundsätzlich besteht ein betriebliches Gesundheitsmanagement, das aber eigentlich keine Auswirkungen auf meine Arbeit hat.“

L3: „Ich wünschte mir ein grösseres Bewusstsein, dass unsere Arbeit Stress erzeugt. Jeder weiss, dass es so ist, aber wenn es um konkrete Massnahmen zur Gesundheitsförderung geht, ist es schwierig. Vom Spital her sind wir einfach zu wenig institutionalisiert, jeder muss auf sich selber aufpassen. Es gibt Ansätze für ein betriebliches Gesundheitsmanagement [...].“

L7: „Das Spital hat ein betriebliches Gesundheitsmanagement. Es gibt Kursangebote, bei häufiger Krankheit gibt es ein Gespräch, in dem man anschaut, warum man krank war. Dies ist aber auch zweischneidig, weil man fast nicht wagt, krank zu sein.“

#### 4.8.2. Wahrnehmung Gesundheitsmanagement

Obwohl alle Betriebe Supervisionen, Intervisionen, Teamsitzungen, Chefgespräche und Teamanlässe regelmässig durchführen, werden diese von den Befragten nicht als Teil des betrieblichen Bewusstseins erkannt und wahrgenommen. Der Nutzen dieser Gefässe wird jedoch von allen sieben Interviewten als hoch und wichtig eingestuft. Nebst den offiziellen Gefässen wird mehrfach der inoffizielle Austausch in Form von Türrahmengesprächen genannt. Dieser häufig spontane Austausch stellt für die Befragten den höchsten Nutzen dar und wird im betrieblichen Kontext als besonders unterstützend bei der Bewältigung betrachtet, da so individuelle Anliegen und Schwierigkeiten im kleinen Rahmen geklärt werden können. Mehrfach genannt werden Pausen als wichtige Inseln in der Hektik des Berufsalltags. Für einige gelten Pausen als das schützenswerteste Gut im betrieblichen Kontext.

L1: „Die Türrahmengespräche sind wichtig, damit man nicht nur ein Einzelkämpfer ist.“

L2: *„Weniger ist mehr: Bei schwierigen Sachen ist es oft gut eine Pause zu machen oder Feierabend zu machen, wenn die Arbeitszeit erreicht ist, auch wenn noch nicht alle Arbeit erledigt ist.“*

L3: *„Es gibt Supervision (Einzel und in der Gruppe), Intervision, Teamsitzungen, Teamanlässe und bei rechtlichen Problemen kann man auch ein Rechtsdienst hinziehen. Ich muss dies einfach einfordern, muss aktiv werden und zu meinem Vorgesetzten gehen, wenn ich ein Problem habe und Hilfe brauche, dann hat man keine Mühe Unterstützung zu erhalten.“*

L3: *„Wahnsinnig wertvoll sind vor allem die Kaffeepausen, die mache ich immer. Und da will ich auch nicht über Fälle reden, da rede ich über Ferien, Kleider und so weiter, das ist wirklich wichtig.“*

L4: *„Es gibt Chefgespräche formell und informell, der Austausch im Team, wobei stets alle Türen offen sind und so ist die Hürde gering, um sich austauschen zu können. Der Austausch ist auch ein Teil der Betriebskultur [...].“*

L6: *„Ich finde ich es wichtig zu reden und abzuladen, zum Beispiel in Form von Türrahmengesprächen.“*

### 4.8.3. Führungsstil

Vier der sieben Befragten geben an, dass für sie der Führungsstil in Bezug auf Stress und Coping im Betrieb eine zentrale Rolle spielt. Der Führungsstil wird von den Befragten unterschiedlich empfunden und wahrgenommen. Einerseits wird bemängelt, dass die Führung mehr Verantwortung wahrnehmen sollte, um die einzelnen Mitarbeitenden zu unterstützen und zu schützen. Andererseits wird von den einen Befragten bemängelt, dass es oft zu Ungerechtigkeiten kommt, indem zum Beispiel immer die gleichen Personen entlastet werden und Unterstützung erhalten. Auch empfindet die Mehrheit der Interviewten den Führungsstil ihrer Vorgesetzten, als offen und positiv. Interessanterweise beurteilen jene befragten Personen, welche den Führungsstil als adäquat beschreiben, dass sie sich grundsätzlich nicht gestresst fühlen in ihrer Arbeit. Im Gegensatz dazu stehen jene Personen, die sich eher gestresst fühlen, dem Führungsstil in ihrem Betrieb eher kritisch gegenüber.

L1: *„Es ist eine Führungsaufgabe beim betrieblichen Bewusstsein etwas zu ändern. Heute wird es auf den Einzelnen zurückgeworfen [...].“*

---

L6: „Es ist schwierig ein Rezept zu finden, das für alle stimmt. Ich stelle die Tendenz fest, dass, wenn man allzu fest mit dem eigenen Stress hausiert auch dementsprechend entlastet wird. Und andere, die nicht jammern, werden nicht entlastet.“

L6: „Ich merke, dass es Mitarbeiter gibt, die über Jahre hinweg das gleiche Stressproblem haben. Dabei handelt es sich nicht um ein betriebliches Problem, sondern um ein individuelles, und wenn die Leitung dafür keine angemessenen Handlungsweisen findet, werde ich deshalb mit Mehrarbeit belastet.“

#### 4.8.4. Teamkultur

Nebst dem Führungsstil zeigt die Befragung, dass die Teamkultur im betrieblichen Rahmen eine elementare Rolle einnimmt. Bezogen auf diesen Aspekt wird von den Befragten geäußert, dass ein gutes kollegiales Klima bei der Arbeit eine wichtige Stütze für die einzelnen Mitarbeitenden darstellt. Wird einander vertraut, herrscht ein offenes, wohlwollendes, humorvolles und unterstützendes Klima trägt dies zum Wohlbefinden des Einzelnen bei. Die Sozialarbeitenden äussern, dass eine gute Teamkultur Stress zu reduzieren vermag und bei der Bewältigung helfen kann.

L5: „Wir wissen, dass wir einander Sorge tragen müssen in dieser Arbeit.“

L6: „Das kollegiale Klima trägt zu meinem Wohlbefinden bei der Arbeit bei. Ich habe dadurch Vertrauen, kann mich öffnen und fühle mich wohl. Ich weiss, dass da vieles Platz hat.“

L6: „Ich bin einfach sehr froh, dass ich hier im Betrieb authentisch und kongruent sein kann, dies hat Platz und baut für mich Stress ab, so dass er sich nicht aufstaut.“

L7: „Etwas vom wichtigsten bei uns ist, dass wir frei von der Leber weg sprechen können. Wir sind ein gutes Team mit einem starken Wir-Gefühl, wir vertrauen einander.“

---

# 5. Diskussion

In diesem Kapitel werden die Forschungsergebnisse aufgegriffen, anhand der drei Hypothesen erörtert und mit theoretischen Erläuterungen verknüpft.

## 5.1. Hypothese 1

Sozialarbeitende schenken dem Bereich Stress und Coping in ihrem Arbeitsalltag aufgrund von Zeitdruck und institutionellen Bedingungen zu wenig Beachtung und stehen daher unter starker Belastung und Stress.

Obwohl Stress und Coping nicht eindeutig voneinander getrennt werden können, lösen die Autorinnen die beiden Bereiche der Verständlichkeit halber voneinander, um differenzierte Aussagen über die Gebiete zu machen.

Die Aneignung von Wissen über Stress erfolgt von den Fachpersonen einerseits über Fachliteratur und andererseits über die alltägliche Berufspraxis. Dadurch, dass nur zwei von sieben Personen geäußert haben sich mit Stress theoretisch zu befassen, könnte davon ausgegangen werden, dass sich Sozialarbeitende grundsätzlich wenig mit dem Thema auseinandersetzen. Dem ist nicht so, denn die Fachleute betonen, dass ihnen Belastung, die zu Stress wird in ihrem Berufsalltag sehr häufig begegnet. Sei es bei der Klientel, bei Kolleginnen und Kollegen oder aus eigenen Erfahrungen. Gerade bei Klientinnen und Klienten betonen die befragten Sozialarbeitenden, sei es besonders wichtig, aufmerksam und wachsam auf Anzeichen von Anspannung oder Stress zu achten.

Die Sozialarbeitenden auf Amtsvormundschaften und im Kinderspital schenken, bis auf eine Ausnahme, dem Thema Stress auf der persönlichen Ebene wenig Beachtung. Sie äussern aber auch eher wenig bis selten, gestresst zu sein. Sie empfinden ihren beruflichen Alltag als Herausforderung, was auf das theoretische Konzept Hardiness zurückzuführen ist. Dabei wird Bezug auf die Komponenten Engagement, Kontrolle und Herausforderung genommen. Das heisst, sie scheinen an ihre eigene Wichtigkeit und Bedeutsamkeit in der Fallarbeit zu glauben (siehe Kapitel 2.3.2). Des Weiteren besitzen sie die Kontrollüberzeugung, Dinge beeinflussen zu können. In den Gesprächen spiegeln sie eine hohe Selbstüberzeugungskompetenz wieder, was als eine ausgeprägte interne Ressource gewertet werden kann. Laut ihren Aussagen setzen sich die Befragten grösstenteils nicht für ihre persönlichen Zwecke mit dem Thema auseinander, sondern eher im Hinblick auf die Klientel. Sie betonen, dass die persönliche Auseinandersetzung

mit Stress auch für die Klientinnen und Klienten nutzbringend eingesetzt werden kann. Wenn die eigenen Grenzen bezüglich Stress und Bewältigungsstrategien benannt sind, ist es möglich, dass die Klientel darin unterstützt wird, ihre Grenzen und Bewältigungsstrategien auch bewusster wahrzunehmen und allenfalls anzupassen. Im Gegenzug dazu besteht bei den Fachleuten auf polyvalenten Sozialdiensten ein relativ hohes Bewusstsein für Stress. Aber auch hier hat sich die Annahme der Autorinnen nicht bestätigt, da sich die Sozialarbeitenden gerade wegen Zeitdruck und institutionellen Rahmenbedingungen mit Stress auseinandersetzen und nach Möglichkeiten suchen, den Stress zu mildern. Beispielsweise in dem sie versuchen, ihr Zeitmanagement zu optimieren, Mehrarbeit zu leisten sowie sich stärker abzugrenzen oder Arbeiten zu delegieren.

Zum Thema Coping besteht entgegen unserer Annahme bei allen Befragten ein hohes Bewusstsein. Es zeigt sich, dass die Interviewten keine Unterscheidung zwischen Ressourcen und Coping machen und auch die Literatur zeigt auf, dass es schwierig ist, die beiden Bereiche trennscharf zu beurteilen. Bei den internen Ressourcen kann davon ausgegangen werden, dass eine Person vieles bereits mitbringt. Wichtiger erscheint in diesem Zusammenhang, der Handlungsspielraum, der einen starken Einfluss darauf hat, wie frei sich eine Person den Arbeitsplatz und die Umgebung organisieren kann. Zum Bereich Bewältigung äussern die Fachpersonen, dass es einerseits ein wichtiger Bestandteil ihrer täglichen Arbeit beinhaltet, aber auch für die persönliche Abgrenzung sehr zentral ist. Die Autorinnen unterscheiden hier nach den problem- und emotionsbezogenen Bewältigungsstrategien, wobei die Befragten diese Unterscheidung nicht als bedeutend werteten. Alle Teilnehmenden legen jedoch grossen Wert darauf, ihre Strategien zu nutzen und Neues zu erlernen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich alle Befragten mit Stress und Coping auseinandersetzen.

## 5.2. Hypothese 2

Sozialarbeitende im Kinderschutz sind dauerhaft mit stark belastenden Situationen konfrontiert und verfügen daher über ausgezeichnete Bewältigungsstrategien.

Der erste Teil der Annahme kann verneint werden, da Sozialarbeitende im Kinderschutz nicht dauerhaft mit stark belastenden Situationen konfrontiert sind. Die Befragten aus dem Bereich Kinderschutz äussern klar, dass der Umgang mit belastenden Situationen nicht zu einem Anstieg der Belastung und in einem weiteren Schritt zu Stress führt. Wie bereits erwähnt, sehen sie ihre Arbeit als Herausforderung und gehen somit nach dem Konzept der Kohärenz davon aus, dass sie die Situation handhaben können. Sie verfügen demnach über geeignete Mittel wie Ressourcen und Bewältigungsstrategien. Hier wird deutlich, wie stark die Bewertung einer Situation Einfluss auf die individuelle Einschätzung nimmt. Von den Autorinnen wurde angenommen, dass die Auseinandersetzung mit Kindern, die stark gefährdet sind, als belastend empfunden wird. Dabei äussern die Fachleute, dass nicht das Wissen oder die Bilder um die Kindsgefährdung zu einer erhöhten Anspannung führt, sondern wenn sie eine wichtige Entscheidung diesbezüglich alleine und ohne Rücksprache im Team treffen müssen. Sie erklären, dass dadurch ihr Verantwortungsgefühl tangiert wird und daraus die Unsicherheit entsteht, dem Wohle des Kindes nicht gerecht zu werden. Dies erzeugt für sie Stress. Allerdings äussern alle Befragten Bedenken dem Wohl des Kindes nicht gerecht zu werden, aufgrund von hohem Arbeitsaufwand, Zeitdruck und Entscheidungszwang. Dabei setzen sie sich mit erheblichen eigenen Ansprüchen und einem ausgeprägten Verantwortungsgefühl auseinander und erzeugen dadurch eine enorme Belastung.

Entlastend wirkt bei den Befragten, dass sie über breit gefächerte Möglichkeiten verfügen, um Druck entgegenzuwirken. Zum einen werden beispielsweise in Kinderschutzgruppen Gespräche selten alleine geführt. Des Weiteren verfügen diese über die Möglichkeit, im interdisziplinären Team die unterschiedlichen Sichtweisen anderer Fachgebiete, wie zum Beispiel die der Medizin oder der Psychologie, herbei zu ziehen. Ein weiterer Stress mindernder Faktor ist, dass durch die Vertiefung und die Spezialisierung im Kinderschutz, Sicherheit und Kompetenzen gewonnen werden können. Die fachliche Kompetenz für diesen speziellen Bereich kann vertieft bearbeitet werden und wird als Teil der inneren Ressourcen (Fachkompetenz) gestärkt.

Im Gegenzug sehen sich Sozialarbeitende auf polyvalenten Sozialdiensten aber auch auf Amtsvormundschaften dazu gezwungen, Entscheidungen grösstenteils alleine zu treffen. Sie können nicht auf ein fundiertes Netz von involvierten Helfenden zurück greifen. Gerade durch das breite und generalistisch geprägte Arbeitsfeld auf einem polyvalenten Sozialdienst, besteht für die Sozialarbeitenden nur erschwert die Möglichkeit



Fachkenntnisse spezialisiert und vertieft zu erarbeiten, da sie als Fachpersonen in vielen Gebieten Wissen vorweisen müssen. Diese Tatsache stellt für die Interviewten nach ihren Aussagen ein potentieller Stressor dar. Es ist jedoch davon auszugehen, dass Sozialarbeitende aus dem spezialisierten Kindeschutzbereich unter ähnlich hoher Anspannung stehen würden, wenn sie mit den gleichen Bedingungen konfrontiert wären, wie Sozialarbeitende auf polyvalenten Sozialdiensten.

Der zweite Teil der Annahme kann mit einem klaren „Ja“ beantwortet werden. Alle Befragten verfügen aus Sicht der Autorinnen über ausgezeichnete Bewältigungsstrategien. Doch was ist unter ausgezeichneten Bewältigungsstrategien zu verstehen? Nach Lazarus gibt es, wie in Kapitel 2.6 erwähnt, keine Coping-Strategien, die unter allen Umständen effizient oder ineffizient sind. Was heisst, dass es auch hier darum geht, die Situation ständig neu zu bewerten, zu interpretieren und sich um zu orientieren. Dabei scheinen alle Befragten über diese Fähigkeiten, als Teil ihrer inneren Ressourcen zu verfügen. Wann und warum sie zeitweise nicht auf diese Ressource zurückgreifen können, zeigt sich erst, wenn sie eine Situation nicht bewältigen können. Als eine der bedeutsamsten Ressourcen in diesem Bereich nennen alle Befragten die soziale Unterstützung. Was sowohl die familiäre Umgebung wie auch den Arbeitsumkreis einschliesst. Alle Befragten berufen sich dabei auf den kommunikativen Austausch, der ihnen die Möglichkeit gibt, sich zu beraten, um Entscheidungen differenziert und nicht alleine zu treffen. Dazu gehört auch Verantwortung zu teilen und Gefühle wie Wut und Aggression los zu werden. Hier wird erneut deutlich, wie wenig trennscharf Coping und Ressourcen sind. Denn das Abladen oder sich beraten lassen, kann anstelle einer Ressource auch zu den emotions- und problemorientierten Bewältigungsformen gezählt werden.

Anhand der ausgeprägten inneren Ressourcen, welche die Befragten vorweisen, lässt sich aufzeigen, wie wichtig auch dieser Aspekt ist, um den Prozess der Einschätzung und Wertung einer Situation und somit einer effizienten Bewältigung zu erlauben. Dabei scheinen alle befragten Fachpersonen auf ihre inneren Fähigkeiten zu vertrauen. Also im Sinne der Kohärenz, die Situation zu verstehen und einordnen zu können, das Geschehen richtig handhaben zu können und darauf zu vertrauen, dass sich die Anstrengung und das Engagement in der Situation lohnen. Barthold und Schütz (2010) betonen, dass Menschen, die einen hohen Kohärenzsinn haben, belastende Geschehnisse eher als Herausforderung bewerten (S. 100). Was sich in dieser Arbeit anhand der Befragungen deutlich herauskristallisierte.

### 5.3. Hypothese 3

Stress und Coping gelten in Betrieben des Kinderschutzes als Teil des Gesundheitsmanagements und werden von den befragten Sozialarbeitenden bewusst wahrgenommen.

Die befragten Sozialarbeitenden zeigen mit ihren Aussagen ein interessantes aber doppeldeutiges Bild auf. Die Mehrheit der Befragten schildert, dass in ihrer Institution ein betriebliches Gesundheitsmanagement existiert, doch ist ihnen nicht bekannt, was dieses genau beinhaltet und im Konkreten bezweckt. Die Befragten spüren bezüglich des bestehenden Gesundheitsmanagements kaum einen Einfluss auf ihre Arbeit und äussern den Eindruck, dass ihr Betrieb in Bezug auf Stress und Coping nur ein marginales Bewusstsein zeigt. Die Wahrnehmungen der Personen, welche in einer Institution ohne offizielles Gesundheitsmanagement arbeiten, decken sich mit den Aussagen ihrer Kolleginnen und Kollegen auch sie empfinden nur wenig Bewusstsein seitens ihrer Institutionen zur Thematik Stress und Coping.

Obwohl nach Aussagen der befragten Sozialarbeitenden die Institutionen kaum Bewusstsein zeigen, wurde von den Sozialarbeitenden eine Fülle an Gefässen genannt, die ihnen im Berufsalltag als Team oder auch als Einzelpersonen zur Inanspruchnahme zur Verfügung stehen. Aus theoretischer Sicht stellen diese Gefässe Massnahmen im Sinne des betrieblichen Gesundheitsmanagements dar und verfügen über präventiven wie auch behandelnden Charakter, je nach Stand der Situation, in der sich eine Person befindet. Die zur Verfügung stehenden Gefässe sollen dazu beitragen, Risikofaktoren zu mindern, zu beseitigen oder abzuschwächen, um dadurch Belastungen und Stress zu reduzieren und Bewältigungsstrategien zu fördern. In diesem Punkt sind sich auch die Befragten einig, denn Sie sprechen den Gefässen einen sehr hohen Stellenwert und Nutzen zu. Woher kommt nun diese Diskrepanz zwischen den Aussagen der Befragten und der tatsächlichen Situation in den Betrieben? Eine mögliche Erklärung dafür scheint naheliegend, nämlich, dass in der Sozialen Arbeit Teamsitzungen und Supervisionen seit längerem institutionalisiert sind und bereits als Gegebenheiten erachtet werden, weshalb sie nicht mehr als konkrete Angebote der Institution erkannt werden.

Werden Gefässe als positive Faktoren bewertet, stellen sie Ressourcen im organisationalen Kontext dar. Ressourcen sind Schutzfaktoren und sollen im Sinne des betrieblichen Gesundheitsmanagements vermehrt und gestärkt werden. Ressourcen zählen zu den zentralen Elementen des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Udris et al. (zit. in Ulich und Wülser, 2009) unterscheiden im Arbeitskontext zwischen personalen und

---

organisationalen Ressourcen. Als organisale oder externe Ressourcen gelten einerseits die *Situationskontrolle*, das heisst, wenn Arbeitnehmende einen hohen Handlungsspielraum in Form von Entscheidungs-, Kontroll- und Gestaltungsmöglichkeiten haben, auf die Einfluss genommen werden kann; ebenso, wenn sie über Freiheiten und Autonomie verfügen (S. 39). Andererseits zählt ebenfalls die soziale Unterstützung als organisale Ressource, wobei betriebliche Voraussetzungen für eine solche Unterstützung gegeben sein müssen und auch ein soziales Netzwerk besteht, welches effektiv hilfreich und unterstützend ist (S. 40). Die Befragten nannten die informellen Gespräche, so beispielsweise Türrahmengespräche, als wichtigste Unterstützung und Hilfe innerhalb des Betriebes. Die Aussagen machen deutlich, dass die Sozialarbeitenden in Institutionen arbeiten, in denen einerseits die Voraussetzungen für informelle Gespräche vorhanden sind und diese von der Führung offensichtlich toleriert, teilweise gar gefördert werden, zum anderen aber auch, dass Mitarbeitende vorhanden sind, die als Einzelpersonen oder als Team Unterstützung bieten können. Alle Befragten schätzen ihr Team als wichtige Stütze, es besteht ein grosses Vertrauensverhältnis. Die Sozialarbeitenden der Amtsvormundschaften und der Sozialdienste geben zu bedenken, dass der Führungsstil der Vorgesetzten Stress mindern oder begünstigen kann. In Institutionen, in denen sehr viel Stress wahrgenommen wird, wird der Führungsstil von den Befragten stärker kritisiert als in anderen Stellen.

Die personalen Ressourcen, wie sie in Kapitel 2.3 beschrieben werden, helfen die beruflichen Herausforderungen zu meistern. Nebst der Kontrollüberzeugung, Selbstwirksamkeitsüberzeugung, Robustheit, Optimismus und Hardiness knüpft das Kohärenzerleben nach Antonovsky (siehe Kapitel 2.3.2), so Ulich und Wülser, genau an die personalen Ressourcen an (S. 42-49). Dies konnte auch in den Befragungen wiederkehrend festgestellt werden. Von sieben befragten Personen äusserten sechs Personen mehrmals Aussagen in Bezug auf die genannten personalen Ressourcen, wie auch auf das Kohärenzerleben.

Die Befragung hat gezeigt, dass die Institutionen der befragten Sozialarbeitenden positive betriebliche Strukturen schaffen und durchaus gute Arbeitsbedingungen herrschen. Gemäss Ulich und Wülser (2009) sollen im Hinblick auf das betriebliche Gesundheitsmanagement Schutzfaktoren gestärkt und Risikofaktoren vermindert werden (S. 39). Alle Betriebe sprechen den befragten Sozialarbeitenden ein hohes Mass an eigenständigem Handeln, Denken und Planen zu. Ebenso verfügen sie über einen hohen Handlungsspielraum, über Autonomie und Mitspracherecht. Nach Ulich und Wülser gelten vollständige Aufgaben, welche von Anfang bis Ende begleitet werden, geeignete räumliche Bedingungen und adäquate Gratifikationen als Gegenwert für die berufliche Verausgabung durch Geld, Wertschätzung oder berufliche Statuskontrolle als weitere zentrale Elemente eines betrieblichen Gesundheitsmanagements (S. 39).

---

Trotz der guten Arbeitsgestaltung nennen mehrere der befragten Personen wiederholt Stresssituationen ausgelöst durch Zeitdruck, Arbeitsmenge oder auch schwieriger Klientel. Aufgrund der hohen Anforderungen an das Tun und Handeln der Sozialarbeitenden erfahren diese teilweise unvermeidbare Stresssituationen. Sozialarbeitende auf polyvalenten, generalistisch geprägten Sozialdiensten nennen deutlich mehr Stressfaktoren in Zusammenhang mit hohem Arbeitsvolumen und Zeitknappheit als die Befragten, in Kinderschützgruppen. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass hier nur eingeschränkte Kontrollmöglichkeiten bestehen, aber auch, dass auf generalisierten Stellen die Aufmerksamkeit nicht gezielt auf eine Thematik gerichtet werden kann, sondern die Sozialarbeitenden häufig abgelenkt wird durch andere nicht themenbezogene Arbeiten und sich so keine wirkliche Routine einstellen kann. Es gibt bestimmte, wiederkehrende Stresssituationen die nicht beeinflussbar oder vermeidbar sind. Beispielsweise können abzuklärende Gefährdungsmeldungen nicht lange aufgeschoben werden, da sie einer Abklärung bedürfen. So stapelt sich die Arbeit, währenddessen die Arbeitnehmenden stetig am Abarbeiten sind. Diese quantitative Überforderung erfordert nach Batholdt und Schütz (2010) personenbezogene Massnahmen, damit die Mitarbeitenden handlungsfähig und gesund bleiben (S. 121). Anforderungen können folglich zu hoch und zu komplex sein, dass in der Folge eine qualitative Überforderung eintritt. Durch eine Steigerung der Anstrengung wird von den Sozialarbeitenden versucht, die Überforderung zu bewältigen. Diese Kompensationsstrategie kann auf lange Sicht nicht erfolgreich sein, wenn sich die Arbeitsmenge oder die Komplexität oder Undurchsichtigkeit eines Falles nicht reduziert. Das Stresserleben wird dadurch verstärkt und es entsteht eine psychische Ermüdung (S. 67-68). Die Interviews verdeutlichten, dass die Befragten, welche auf polyvalenten Sozialdiensten tätig sind, stärker von quantitativer Überforderung betroffen sind als solche auf Amtsvormundschaften oder im Kinderspital. Sie klagen vermehrt über ein hohes Arbeitsvolumen und Zeitmangel. Bezüglich der qualitativen Überforderung ergaben sich keine deutlichen Unterschiede. Die Sozialarbeitenden aus dem Kinderspital berichteten jedoch marginal weniger über qualitative Überforderung als ihre Kolleginnen und Kollegen. Diese geringe Abweichung begründen die Sozialarbeitenden aus den Spitälern damit, dass in Bezug auf eine Misshandlung oder ein Missbrauch im Spital meist medizinische Beweise vorliegen und deshalb die Ungewissheit geringer ist als bei anderen abklärenden Stellen.

Mit Blick auf das transaktionale Modell nach Lazarus lässt sich erkennen, dass ein Betrieb (Umwelt) mit seinen positiven oder negativen Arbeitsbedingungen und -belastungen in Transaktion mit den persönlichen, biografischen Eigenschaften einer Person (Ressourcen/Stressoren) steht und die Wahrnehmung und Bewertung von Situationen sowie die Bewältigung von Stress beeinflusst. Aus diesen Überlegungen verdeutlicht sich, dass alle Stränge in einem Betrieb in sich verknüpft sind und in einem wechselwirkenden Prozess stehen, in dem sie sich kontinuierlich gegenseitig beeinflussen und voneinander abhängig sind. Daraus lässt sich grundlegend schliessen, dass für ein

funktionierendes Gesundheitsmanagement, nebst den betrieblichen Massnahmen und des Führungsstils, die personellen Ressourcen der einzelnen Mitarbeitenden einbezogen werden müssen. Sie sind wichtige Voraussetzungen für die Nutzung von Handlungsspielräumen und anderer Aspekte gelungener Arbeitsgestaltung.

---

# 6. Schlussteil

Das Kapitel rund um den Schlussteil bildet die Abrundung der Bachelorarbeit. In einem ersten Schritt werden die Forschungsfragen beantwortet, im Anschluss daran erläutern die Autorinnen ihre Schlussfolgerungen mit Empfehlungen für Sozialarbeitende und die dazu gehörenden Institutionen für den Bereich Kinderschutz und im letzten Teil erfolgt der Ausblick.

## 6.1. Wichtigste Befunde

Die wichtigsten Befunde werden durch die Beantwortung der Hauptfrage und der zwei Unterfragen erläutert.

### 6.1.1. Hauptfrage

Welche Belastungssituationen und Stressfaktoren werden von den Befragten genannt und wie sehen ihre Bewältigungsstrategien aus?

Belastungssituationen und Stressfaktoren können nur schwer voneinander unterschieden werden, entscheidend ist, wie das Individuum die Belastung bewertet. Aufgrund dessen urteilt es darüber, ob die Situation als Belastung oder Stress taxiert wird. Diese höchst individuelle Angelegenheit wird durch interne und externe Ressourcen beeinflusst sowie durch Merkmale wie Werte, Haltungen, kulturelle Hintergründe und vielem mehr.

Dennoch zeigt sich anhand der fundierten Nachforschungen und Untersuchungen, dass von allen Befragten ähnliche bis gleiche Belastungssituationen geschildert werden, die potentiell zu Stresssituationen werden können, wenn mehrere Indikatoren zusammenkommen oder aufeinander treffen. Als Beispiele zählen: Zeitmangel, komplexe Fälle, längerfristige Anspannung ohne Aussicht auf Entspannung und das Aushalten von unklaren Situationen.

Anders als von den Autorinnen gedacht, sind es nicht die Bilder von Misshandlungen und Missbrauch an Kindern, also die eigentliche Kindesgefährdung, die bei den Fachleuten Stress auslöst. Sondern es ist die Unsicherheit dem Wohle des Kindes nicht gerecht zu werden aufgrund von mangelnder Zeit, Multikomplexität der Fälle, ein zu grosses Arbeitsvolumen, geringe Erfahrung und erschwerte betriebliche Bedingungen wie hohe Fluktuation und mangelnde Teamarbeit. Behindernd können dabei auch

überfordernd, hohe eigene Ansprüche und persönliche Verantwortung, ohne die Möglichkeit diese zu teilen, einwirken.

Hinsichtlich der Coping-Strategien zeigt sich hier erneut eine breite Palette an verschiedenen Möglichkeiten, um mit Stresssituationen umzugehen. Die Einteilung erfolgt wie im Kapitel 2.6 erwähnt in emotions- und problemorientierte Strategien. Wobei sich diese häufig so vermischen, dass eine trennscharfe Unterteilung kaum möglich ist. Eine Bewältigungsstrategie kann als emotionales Ventil zum Dampf-Ablassen dienen (emotionsorientiert) und gleichzeitig auch dazu, einen Fall kognitiv zu erörtern, um so ein Problem zu klären (problemorientiert). Häufig genannte Coping-Strategien sind zum Beispiel Aktivitäten wie Sport, Rituale, Entspannung oder kulturelle Ablenkungen; des Weiteren Humor und der kollegiale Austausch als Psychohygiene und Kompensation durch Mehrarbeit.

### 6.1.2. Unterfrage 1

Welchen Beitrag leisten Betriebe im Bereich Kinderschutz zum Thema Stress und Coping?

Die besuchten Institutionen verfügen über bedeutende, positive betriebliche Bedingungen. Den Sozialarbeitenden wird ein relativ grosser Handlungsspielraum zugestanden; sie verfügen über hohe Entscheidungs-, Kontroll- und Gestaltungsmöglichkeiten, auf welche sie Einfluss nehmen können. Beispielsweise durch Freiheiten im Zeitmanagement, durch Einfluss auf Zieldefinitionen oder durch eine hohe Partizipation innerhalb der Betriebe. Eher schwierig gestalten sich für Betriebe und auch für Sozialarbeitende die Kontrollmöglichkeiten bezüglich der eingehenden Fallmenge. Fälle im Kinderschutz stellen meist Gefährdungen dar, die nicht ohne Weiteres und über längere Zeit liegen gelassen werden können und einer Abklärung bedürfen. Diese Einflüsse können vom Betrieb her, trotz des Bewusstseins für Stress, kaum gesteuert werden.

Daneben leisten Betriebe einen zentralen Beitrag im Umgang mit Stress und Coping, indem sie verschiedenste Gefässe wie Supervisionen, Teamsitzungen, Chefgespräche, oder Interventionen zur Verfügung stellen. Schwierigkeiten und Belastungen können dort angesprochen werden, wodurch ein aufkommendes Problem früh erkannt, oder ein Bestehendes behandelt werden kann. Ebenso wichtig sind die von den Betrieben unterstützten Türrahmengespräche, sie stellen für die Befragten den effektivsten Nutzen bezüglich Stress und Coping dar. Die positiven Strukturen und die mehrheitlich positiv benoteten Führungsstile der Vorgesetzten tragen dazu bei, dass innerhalb der Teams durchwegs positive und vertrauensvolle Beziehungen entstanden sind, die als wertschätzend, tragend und konstruktiv empfunden werden.

Die Betriebe zeigen ihre Wertschätzung und Anerkennung gegenüber den Sozialarbeitenden, indem sie ihnen Kompetenzen und Vertrauen zusprechen. Diese Art

von Gratifikation wird von den Sozialarbeitenden als eine Würdigung ihrer Leistungen bezüglich der teilweise starken psychischen Belastungen durch die Arbeit, äusserst geschätzt.

### 6.1.3. Unterfrage 2

Welche negativen Auswirkungen hat Stress auf die Person und ihre Arbeit im Bereich Kinderschutz?

Die Folgen von Stress sind weitreichend und vielfältig. Stressreaktionen beeinflussen die Sozialarbeitenden und damit verbunden entwickeln sich Auswirkungen auf ihre Arbeit. In einem ersten Schritt löst der Körper beim Auftreten von Stress eine Alarmreaktion aus und der Organismus aktiviert in sekundenschnelle Energien, damit er auf die „Gefahr“ reagieren kann. Dabei erhöht sich die Muskelspannung, eine schnellere Atmung setzt ein und die Durchblutung intensiviert sich. Eigentlich als kurzfristige Lösung des Körpers zur Flucht gedacht, verursacht chronischer Stress neben etlichen anderen Erkrankungen häufig Herz-Kreislauf-Probleme, Magen-Darm-Erkrankungen und Nacken-Rücken-Beschwerden. Oft reagieren die befragten Sozialarbeitenden bei Stress verärgert und unzufrieden, unruhig und nervös auf ihre Umwelt, dabei sind ihnen Gefühle der Ohnmacht und Hilflosigkeit ebenfalls bekannt. Psychische Erkrankungen treten als Folge von chronischem Stress in Kombination mit Persönlichkeitsfaktoren, sozialen Einflüssen, belastenden Lebensereignissen und andere Variablen auf.

Durch Stress fokussiert sich der Blick nur noch auf die Stressursache und verliert dadurch die Beobachtungsfähigkeit für anderes. In der Folge geht die Objektivität zur Sache verloren, es stellen sich Konzentrationsschwierigkeiten und Denkblockaden ein. In Zeiten des Stresses neigen Menschen dazu, vereinfachte und eher konservative Entscheidungen zu treffen, auch werden Beschlüsse aufgrund der eingeschränkten Objektivität nur unvollständig durchdacht. Ebenfalls neigen die befragten Sozialarbeitenden dazu, aggressiv oder gereizt auf die Umwelt zu reagieren oder wider besseren Wissens, Pausen zu kürzen und Mehrarbeit zu leisten. Hält dieser Zustand längere Zeit über an, so kann die Arbeitsqualität massiv in Mitleidenschaft gezogen werden. In Anbetracht dessen, dass Stress die Objektivität und den gesamten Blickwinkel zum Fall einschränkt und Entscheidungen unbewusst beeinflusst, ist davon auszugehen, dass dies Auswirkungen auf die Qualität der Abklärung einer Kindeswohlgefährdung hat. Es ist unklar, ob Sozialarbeitende, die über einen längeren Zeitraum unter Stress stehen, ihrem Auftrag und ihrer Sorge um das Wohl der Kinder gerecht werden können.



---

## 6.2. Schlussfolgerungen

Das Berufsfeld im Bereich Kinderschutz ist für Sozialarbeitende höchst anspruchsvoll und stellt eine grosse Herausforderung dar. Es bestehen viele Belastungs- und Stresssituationen im Arbeitsalltag, ebenfalls werden hohe persönliche und von aussen hergetragene Ansprüche an die Sozialarbeitenden gestellt.

### 6.2.1. Empfehlungen an Sozialarbeitende

Für Fachleute im Bereich Kinderschutz ist ein gesunder Kohärenzsinn elementar, ermöglicht dieser ihnen im Bezug auf Kindesmissbrauch und – misshandlung darauf zu bauen, dass sie Ereignisse strukturieren und erklären können. Sie behalten das Vertrauen in ihre Fähigkeiten und werden nicht in die Machtlosigkeit gedrängt. Trotz schwieriger Situationen sehen sie ein, dass sich ihr Engagement in jeder Hinsicht lohnt. In den Untersuchungen zeigt sich, dass Erfahrung im Beruf und eine hohe Fachkompetenz im Kinderschutz Stress mindern. Aus diesem Grund empfehlen die Autorinnen einerseits, einen vertieften Austausch mit Kolleginnen und Kollegen oder auch Fachpersonen zu pflegen und andererseits, fachspezifische Weiterbildungen zu besuchen, um die persönlichen Kompetenzen zu erweitern und das Selbstvertrauen zu stärken. Die Arbeit in diesem Gebiet verlangt ausgeprägte interne Ressourcen. Eine davon ist die Fähigkeit sich gegenüber schwierigen Fällen, Anforderungen und Ansprüchen von aussen und ebenfalls zwischen Arbeit und Privatleben, abgrenzen zu können. Die Sozialarbeitenden sollen bei regelmässigen Belastungen und Stress ihre Vorgesetzten darüber informieren und sensibilisieren, sie sollen aufzeigen, wie stark die psychische Beanspruchung ist und adäquate Verbesserungsmöglichkeiten ansprechen oder einfordern. Aus den erarbeiteten Befunden lassen sich allgemeingültige Ansätze ableiten, die Fachpersonen und –stellen dienen können:

Bei multikomplexen Fällen soll zwingend das „Vieraugenprinzip“ verwendet werden, also Fallanalysen und Entscheidungen in Absprache mit einer anderen Fachperson ausgeführt werden. Allenfalls müssen Ratschläge und Meinungen von externen Fachpersonen eingeholt werden, diese Arbeitsform mindert Stress auch hinsichtlich der eigenen Verantwortung und ermöglicht diese zu teilen.

Sozialarbeitende müssen ihre eigenen Grenzen kennen und diesbezüglich ehrlich mit sich sein. Wenn eine Situation, eine Entscheidung oder eine Handlung die eigenen Fähigkeiten zur Beurteilung übersteigt, müssen sie dies ernst nehmen und klar gegenüber ihrer vorgesetzten Stelle zu deklarieren. Es ist zentral, dass sie auf ihre innere Stimme hören und sich und ihre persönlichen Grenzen ernst nehmen, um nicht auszubrennen.

## 6.2.2. Empfehlungen an Institutionen

Stress muss innerhalb einer Institution Thema sein und diskutiert werden. Stress ist keine „Einzelerkrankung“, er ist Alltagsgeschäft im Sozialwesen. Dieser Tatsache muss entsprechend Rechnung getragen werden. Die Arbeitgebenden sind dafür verantwortlich, Stress in ihrem Betrieb offen und vorurteilsfrei anzusprechen. Erst wenn Stress als Problematik und als erheblicher gesundheitsschädigender Faktor erkannt wird, kann präventiv gearbeitet werden, indem beispielsweise ein betriebliches Gesundheitsmanagement erarbeitet und implementiert wird. Dabei muss der Arbeitgebende darauf achten, dass Ansätze zur Veränderung gemeinschaftlich erarbeitet werden, (Vergleich Kapitel 2.) um die Kooperation der Arbeitnehmenden zu gewährleisten. Institutionen sollen den Sozialarbeitenden weiterhin einen hohen Handlungsspielraum zusprechen. Die Arbeit wird dadurch als wertvoll empfunden und zeigt Wertschätzung und Anerkennung von betrieblicher Seite her bezüglich der Leistungen der Sozialarbeitenden. Sozialarbeitenden ermöglicht es, ihren Kohärenzsinn zu stärken und Herausforderungen entgegen zu nehmen, um letztendlich motiviert und zufrieden bei der Arbeit zu sein. Das „Vieraugenprinzip“ soll, wie bereits erwähnt, als Instrument verwendet werden. Die Arbeitgebenden können so ihre Mitarbeitenden entlasten, indem sie bei heiklen Entscheidungen die Verantwortung teilen können und dadurch nicht in eine belastende Überforderung geraten. Im Gegenzug gewinnt der Betrieb Sicherheit gegenüber den getroffenen Entscheidungen seiner Fachleute, da sie diese in Rücksprache getroffen haben.

Bei den befragten Fachleuten fiel auf, dass in deren Institutionen bereits wirksame und gute Strukturen zur Stressminderung vorhanden sind. Dennoch gibt es Gebiete, die noch weiter optimiert werden können. So ist es eine Führungsaufgabe, dass neue Mitarbeitende sorgfältig, nach Kompetenzen und Ressourcen geprüft, ausgewählt werden. Führungspersonen sollen für ihre Rolle ausreichend geschult und auf ihre Verantwortung und ihre Pflichten gegenüber den Arbeitnehmenden sensibilisiert werden. Gerade in belastenden Berufsfeldern sollen hohe Leistungen der Mitarbeitenden in Form von Gratifikationen durch Geld, Wertschätzung/Anerkennung oder sozialem Status entgolten werden. Um Ungerechtigkeiten zu vermeiden, darf die Frage der Fallzählung und Fallverteilung nicht ausser Acht gelassen werden, entscheidet sie doch über das Arbeitsvolumen und die empfundene gerechte Fallverteilung der Arbeitnehmenden. Zusammenfassend ist den Institutionen ein bewusst ausgearbeitetes betriebliches Gesundheitsmanagement zu empfehlen, um den Betrieb vor finanziellen Einbussen und personellen Ausfällen zu schützen und die Mitarbeitenden als kostbarstes Gut einer Institution, gesund zu erhalten.

## 6.3. Ausblick

In dieser Bachelorarbeit konnte nachgewiesen werden, welche Belastungen und Stresssituationen Sozialarbeitende in Kinderschützgruppen, auf Amtsvormundschaften und auf polyvalenten Sozialdiensten wahrnehmen und welche Bewältigungsstrategien sie anwenden. Zusätzlich wurde festgestellt, welche negativen Auswirkungen Stress auf die Arbeit und auf eine Person hat. Es wurde in Erfahrung gebracht, ob in den Institutionen im Kinderschutz betriebliche Gesundheitsmanagements bestehen und sie ihre Rolle und Verantwortung gegenüber den Sozialarbeitenden bezüglich Stress und Coping wahrnehmen. Die Forschung hat gezeigt, dass das Thema Stress bei Sozialarbeitenden im Kinderschutz, sicherlich aber auch in anderen Bereichen, ein tägliches Übel ist. Dennoch wird die Thematik Stress im Berufsalltag kaum als wirkliches Problem thematisiert, sondern grösstenteils als „Berufskrankheit“ hingenommen. Im Sinne der oben aufgeführten Empfehlungen an die Sozialarbeitenden und an die Institutionen muss dem Thema Stress mehr Raum und Gewicht gegeben werden.

Viele Fragen wurden mit vorliegender Arbeit geklärt; genauso viele Fragen sind daraus resultierend aufgetaucht. Im Rahmen einer künftigen Bachelorarbeit wäre es interessant, diesen Themen nachzugehen. Weiterführend könnte vertieft werden, ob eine Spezialisierung im Kinderschutz eine professionellere Handhabung der Tätigkeit ermöglicht und die Spezialistinnen und Spezialisten in diesem Gebiet dadurch weniger unter Stress leiden als andere. Des Weiteren könnte ein Vergleich gemacht werden in Bezug auf das Stressempfinden der Sozialarbeitenden und deren Fallzahlen, auf den Gebieten Sozialdienst wirtschaftliche Sozialhilfe und Sozialdienst mit polyvalenter Gewichtung. Diese Forschung hätte zum Ziel die erstgenannte Forschung zu verdichten, indem sie innerhalb eines Bereichs, also Sozialdienst, zwischen generalistischen und spezialisierten Aufgabenfeldern forscht.

---

## 7. Quellen

- Allenspach, Marcel & Brechbühler, Andrea (2005). *Stress am Arbeitsplatz. Theoretische Grundlagen, Ursachen, Folgen und Prävention*. (1. Auflage 2005). Bern: Verlag Hans Huber.
- Bartholdt, Louise; Schütz, Astrid (2010). *Stress im Arbeitskontext. Ursachen, Bewältigung und Prävention*. Weinheim, Basel: Beltz Verlag
- Bundesamt für Sozialversicherungen [BSV]. (2007). *Kinderschutz. Adressverzeichnis von Hilfs- und Beratungsstellen in der Schweiz in Zusammenhang mit Kindesmisshandlung* [Broschüre]. Bern: Autor.
- Bundesamt für Statistik [BFS]. (2007). *Schweizerische Gesundheitsbefragung*. Gefunden am 10. August 2010 unter <http://www.parlament.ch/d/suche/seiten/geschaefte.aspx>
- Doerk, Michael (2010). *Persönliche Ressourcen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Duden (2001). Ambiguität. In *Das Fremdwörterbuch* (pp. 55). Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag
- Eppel, Heidi (2007). *Stress als Risiko und Chance* (1. Auflage). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Franke, Alexa (2008). *Modelle von Gesundheit und Krankheit* (2. Aufl.). Bern: Hans Huber.
- Häfeli, Christoph (2005). *Wegleitung für vormundschaftliche Organe*. (4. vollst. überarb. Aufl.). Zürich: kdmz.
- Hafen, Martin (2009). *Sozialarbeit und Gesundheit*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Hafen, Martin (2007). *Grundlagen der systemischen Prävention. Ein Theoriebuch für Lehre und Praxis*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme.

- 
- Lazarus, Richard S. (1995). Stress und Stressbewältigung – ein Paradigma. In Sigrun-Heide Filipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse* (3. Aufl., S. 198–232). München: Urban & Schwarzenberg.
- Lazarus, Richard S. (2000). Stress, Bewältigung und Emotionen: Entwicklung eines Modells. In Virginia Hill Rice (Hrsg.), *Stress und Coping* (Astrid Hildenbrand, Übers.) (1. Auflage, S. 231–263) Bern: Hans Huber. (engl. *Handbook of Stress, Coping and Health*. London, New Dehli 2000).
- Lyon, Brenda L. (2000). Stress, Bewältigung und Gesundheit: Konzepte im Überblick. In Virginia Hill Rice (Hrsg.), *Stress und Coping* (Astrid Hildenbrand, Übers.) (1. Auflage, S. 25–47). Bern: Hans Huber. (engl. *Handbook of Stress, Coping and Health*. London, New Dehli 2000).
- Schmidbauer, Wolfgang (2007). *Das Helfersyndrom – Hilfe für Helfer*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.
- Marti, Adrienne; Mösch Payot, Peter; Pärli, Kurt; Schleicher, Johannes & Schwander, Marianne (2007). *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte*. Bern: Haupt Verlag.
- Rüegg, Christoph & Rüegg, Rahel (2008). *Leitfaden für vormundschaftliche Mandatsträger. Das Handbuch mit Checklisten für das Führen einer Erwachsenenschutzmassnahme inklusive Sozialversicherungsrecht*. Bern: Haupt Verlag.
- Stiftung Kinderschutz Schweiz (2008). *System Kinderschutz in der Schweiz*. Gefunden am 10. August 2010 unter [http://www.kinderschutz.ch/cmsn/files/Kinderschutz\\_in\\_der\\_Schweiz.pdf](http://www.kinderschutz.ch/cmsn/files/Kinderschutz_in_der_Schweiz.pdf)
- Ulich, Eberhard & Wüsler, Marc (2009). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen. Arbeitspsychologische Perspektiven*. (3. überarb. Aufl.). Wiesbaden: Gabler.

# Anhang A: Glossar

## **Allgemeines Adaptionssyndrom – AAS**

Anpassung des Organismus an die Stresssituation

## **Äussere Stressoren**

äußere Anforderungen, die der Organismus bewältigen und sich daran anpassen muss.

## **Bedingungsorientierte Bewältigung**

Bewältigung im betrieblichen Rahmen

## **Behaviorale Stressreaktionen**

Verhaltens Stressreaktionen: von aussen beobachtbare Verhalten.

## **Behandlung**

Massnahmen die auf der Problemebene bewirken, dass Komplikationen verschwinden /nicht grösser werden.

## **Betriebliches Gesundheitsmanagement**

Ein systematisches Vorgehen zur Förderung von Gesundheit in Unternehmen, öffentlichen Verwaltungen und Non-Profit-Organisationen.

## **Bewältigung Coping**

Wiederherstellung des Wohlbefindens und der Handlungsfähigkeit einer Person und/oder Neuorientierung oder Weiterentwicklung.

## **Bewertung**

Vorgang, der den Wert von etwas abschätzt, festlegt

## **Burnout**

Zustand emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und eingeschränkter Leistungsfähigkeit.

## **Depression**

Emotionaler Zustand, der durch große Traurigkeit, Besorgtheit, Gefühle der Wertlosigkeit und der Schuld, sozialen Rückzug, Schlafstörungen, Appetitmangel, sexuelles Desinteresse und entweder körperliche und seelische Trägheit oder aber auch Erregung und Unruhe gekennzeichnet ist.

### **Emotionsfokussiertes Coping**

Mit der Stresssituation verbundene Emotionen steuern, verringern oder neu bewerten.

### **Externe Ressourcen**

Beinhalten: Soziale Unterstützung und Handlungsspielraum

### **Fach- Sach- und Sozialkompetenzen**

Gesamtheit der Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Einstellungen und Werthaltungen, über die eine Person als Voraussetzung für eine ausreichende Breite in der beruflichen Einsetzbarkeit verfügen muss.

### **Freiwilliger Kinderschutz**

Freiwillige Beratungs-Angebote, wie Jugend- und Familienberatungsstellen, die von Eltern, Kindern und Jugendlichen in Anspruch genommen werden können.

### **Früherkennung**

Greift ein zwischen Prävention und Behandlung und nimmt darin eine diagnostische Funktion wahr, in der sie unterscheidet, ob eine Behandlung in einer Sache erfolgen muss oder nicht

### **Gefährdungsmeldung**

Meldung bezüglich der physischen, psychischen und seelischen Gefährdung des Wohles eines Kindes

### **Handlungsspielraum**

Ausmass der beeinflussbaren Möglichkeiten, die einer Person zur Verfügung stehen.

### **Hardiness**

Beinhaltet Komponenten Engagement, Kontrolle und Herausforderung und den Umgang damit.

### **Individuumszentrierte Bewältigung**

Die individuellen Anstrengungen einer Person ein Geschehen zu bewältigen.

### **Innere Stressoren**

Gefühle und Ängste (positiv wie negativ)

### **Interne Ressourcen**

Repertoire an Stressbewältigungsstrategien, Eigenarten, und Qualifikationen einer Person: Fach-, Sach- und Sozialkompetenzen.

### **Kindeschutz**

Bedeutet alle gesetzgeberischen und institutionalisierten Massnahmen zur Förderung einer optimalen Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sowie zum Schutz vor Gefährdungen und zur Milderung und Behebung der Folgen von Gefährdungen

### **Kindeschutzgruppen**

In Spitälern angesiedelte interdisziplinäre Fachgruppen, die bei einer Kindesgefährdung das Kindeswohl beurteilen.

### **Kindeswohl**

Geistig und seelische Wohl eines Kindes.

### **Kohärenzerleben**

Grundlegendes Gefühl des Vertrauens welches als globale und andauernde individuelle Orientierung die Wahrnehmung und Interpretation von Ereignissen beeinflusst.

### **Kompetenz**

Befähigung / Fähigkeit

### **Kompetenzerwartung**

Annahme, dass das Individuum die Fähigkeit besitzt die Aktivität zur Stressbewältigung auszuüben.

### **Komplementaritätsprinzip**

Massnahmen müssen ergänzend und nicht verdrängend sein.

### **Konsequenzerwartung**

Annahme, dass eine bestimmte Handlung zu einem bestimmten Ziel führt.

### **Kontrollüberzeugung**

Überzeugung, dass eine Situation kontrollierbar ist.

### **Neubewertung**

Situation wird von Individuum neu beurteilt.

### **Optimismus**

Überzeugung, dass im Leben wünschenswerte Ereignisse eintreten und die Dinge letztlich gut ausgehen.

### **Organisationale Ressourcen**

beinhalten: Soziale Unterstützung und Handlungsspielraum



### **Pathogenese**

Krankheitsentstehung: Lehre der Krankheit

### **Personenmerkmale**

Qualifikationen, Fach-, Sach- und Sozialkompetenzen, ein breites Repertoire an Stressbewältigungsstrategien

### **Personale (interne) Ressourcen**

Repertoire an Stressbewältigungsstrategien, Eigenarten, und Qualifikationen einer Person: Fach-, Sach- und Sozialkompetenzen.

### **Prävention**

Handlungen, die ein im Moment noch nicht vorhandenes Problem verhindern oder einen momentan positiv wahrgenommenen Zustand weiterhin erhalten sollen.

### **Primärbewertung**

Unmittelbare Bewertung bei Eintritt eines Ereignisses, in Bezug auf das Wohlbefinden der betroffenen Person.

### **Polyvalenter Sozialdienst**

Zuständig für die Grundversorgung der Bevölkerung und gewährleistet die politisch garantierten und gesetzlich vorgeschriebenen sozialen Dienstleistungen.

### **Problemfokussierte Coping**

Die betroffene Person verschafft sich Informationen, anhand deren sie ein Problem angehen kann, um so die Person-Umwelt-Beziehung wieder in Ordnung zu bringen.

### **Ressourcen**

Mittel, die eingesetzt werden können, um das Auftreten von Stressoren zu vermeiden, ihre Ausprägung zu mildern oder ihre Wirkung zu verringern

### **Rollenambiguität**

Unklarheit über Verantwortungsbereich in der Arbeit, wenn nicht die nötigen Informationen vorhanden, um die Arbeit und die Rolle angemessen auszufüllen, wenn Unsicherheit und eingeschränkte Kontrolle die Arbeit beeinflussen, und dadurch Ohnmachtsgefühle auftreten.

### **Rollenkonflikt**

Verschiedene Personen stellen unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen an das Verhalten der Rollenträgenden.

### **Rollenstress**

Die gestellten Erwartungen an eine Person sind überfordernd, unklar oder unvereinbar, somit erlebt die rollentragende Person einen Rollenstress.

### **Salutogenese**

Gesundheitsentstehung: Lehre der Gesundheit

### **Sekundärbewertung**

Die Person prüft die zur Verfügung stehenden Ressourcen und Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten im Hinblick auf die bedrohliche Situation.

### **Selbstwert**

Das Vorhandensein einer grundsätzlich positiven Haltung gegenüber sich selbst als Person.

### **Selbstwirksamkeit**

Die Überzeugung, dass eine bestimmte Handlung zum angestrebten Ergebnis führt und man selbst in der Lage ist, diese Handlung erfolgreich auszuführen.

### **Soziale Unterstützung**

Merkmale der Familie und des Weiteren sozialen Umfelds, es hat einen qualitativen und quantitativen Aspekt.

### **Strafrechtlicher Kinderschutz**

Umfasst die Straftatbestände des Erwachsenenstrafrechts, welche körperliche und psychische Misshandlung, sexuelle Handlungen mit Kindern und Jugendlichen ebenso Vernachlässigung unter Strafe stellt.

### **Stressoren**

Belastungen, die durch Bewertung des Individuums Stress verursachen

### **Stressreaktionen**

Reaktionen aufgrund von Stress, die sich in kognitiver, emotionaler, motorischer oder physiologischer Weise äussern.

### **Subsidiarität**

Jede gesellschaftliche und staatliche Tätigkeit ist ihrem Wesen nach unterstützend und ersatzweise eintretend, das heisst das die höhere staatliche oder gesellschaftliche Einheit nur dann helfend tätig wird und Funktionen der niederen Einheiten an sich ziehen darf, wenn deren Kräfte nicht ausreichen, diese Funktionen wahrzunehmen.

### **Transaktion**

Ergebnis einer Wechselwirkung (Transaktion) zwischen Person und Umwelt.

### **Verhältnismässigkeitsprinzip**

Schutz vor übermäßigen Eingriffen des Staats in die Grundrechte, insbesondere auch in die allgemeine Handlungsfreiheit.

### **Vormundschaftsbehörde**

Zuständig für Anordnung, Aufhebung und Durchführung vormundschaftlicher Massnahmen.

### **Zivilrechtlicher Kindesschutz**

Die Eltern tragen die Sorge und die Verantwortung für die körperliche, geistige, psychische und soziale Entwicklung ihrer Kinder, können sie ihre Sorge nicht oder nur unvollständig wahrnehmen und ist dadurch das Wohl des Kindes gefährdet, so trifft die Vormundschaftsbehörde die geeigneten Massnahmen zum Schutz des Kindes.

# Anhang B: Interviewleitfaden

## 1. Fragen allgemein

- Wie lange sind Sie in diesem Bereich bereits tätig? Arbeitspensum?
- Beruflicher Werdegang? (Bildung, Weiterbildung..)
- Beschreibung der Arbeit, Tätigkeit, Einsatzbereich
- Haben Sie sich mit den Themen Stress und Coping bereits theoretisch auseinandergesetzt?

## 2. Fragen zu Belastungssituationen

- Was empfinden Sie als Belastungssituation?
- Wie sehen Situationen aus, die Sie nur schwer aushalten können und die Sie übermässig belasten?

## 3. Fragen zu Stress

- Was bedeutet für Sie Stress? Wie äussert sich bei Ihnen Stress? (Symptome)
- Was sind für Sie stressbegünstigende Situationen? (z.B. Zeitknappheit...)
- Ab wann empfinden Sie Belastung als Stress? Wie merken Sie das? Anzeichen/Indikatoren?

## 4. Fragen zu Bewältigung:

- Welche Strategien zur Bewältigung von Stress helfen Ihnen?
- In der Theorie zum Thema Coping werden problemorientierte und emotionsorientierte Bewältigungsformen genannt. Welche Bewältigungsformen kennen Sie von sich, nebst den bereitserwähnten?
- Welche ihrer (auch unbewussten) Strategien sind für Sie eher ineffektiv?
- Wie haben Sie sich diese Bewältigungsformen angeeignet?
- Inwiefern mussten Sie aufgrund der schwierigen Situationen schon Hilfe einfordern oder/und grundlegende, berufliche Entscheidungen treffen? (z.B. Fälle abgeben)

## 5. Stress und Bewältigung im betrieblichen Rahmen:

- Inwiefern besteht zu den Themen Stress und Coping in Ihrem Betrieb ein Bewusstsein? Auf betrieblicher Ebene? Auf individueller Ebene?
- Welche betrieblichen Strukturen helfen Ihnen besonders in der Bewältigung?
- Welche Gefässe stehen dem Team und dem Einzelnen zur Verfügung? Supervision? Intervention? Teamanlässe? Türrahmengespräche? (Werden diese toleriert / gefördert?)
- Welche Veränderungen oder Anpassungen wünschen Sie sich in Ihrem Betrieb, damit Sie schwierige Situationen adäquat bewältigen können?

Simone Glur  
Kathrin Junker

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit

simone.glur@hslu.stud.ch  
kathrin.junker@hslu.stud.ch

Luzern, April 2010

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir sind zwei Studierende der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Im Rahmen unserer Bachelor-Arbeit erforschen wir die Themen Stress und Coping aus Sicht der Sozialarbeitenden in Kinderschutzgruppen, Amtsvormundschaften und polyvalenten Sozialdiensten. Wir wollen der leitenden Frage nachgehen, was Sozialarbeitende in Kinderschutzgruppen, auf Amtsvormundschaften und polyvalenten Sozialdiensten als Stressfaktoren in ihrer Arbeit wahrnehmen und wie sie belastende Situationen bewältigen.

Mittels eines Leitfadeninterviews möchten wir Befragungen im Umfang von rund einer Stunde durchführen. Die Befragungen sind anonym und dienen der Feldforschung. Die darin gemachten Aussagen werden mit den theoretischen Grundlagen zu Stress und Coping verglichen und sollen Wissenslücken aufdecken und Schlussfolgerungen zu den Themen Stress und Coping im beruflichen Alltag ermöglichen. Abschliessend sollen daraus Empfehlungen und mögliche weitere Hypothesen generiert werden.

Damit die Themen Stress und Coping in Kinderschutzgruppen, auf Amtsvormundschaften und polyvalenten Sozialdiensten beforscht werden können, hoffen wir auf Ihre Unterstützung.

Herzlichen Dank und freundliche Grüsse

Simone Glur  
Kathrin Junker