

# Aufsuchende Familienarbeit

---

## krisenerprobt oder doch störanfällig?

Eine qualitative Forschungsarbeit über das Belastungserleben in der aufsuchenden Familienarbeit im Allgemeinen und im Besonderen während der Corona-Pandemie am Beispiel von Hometreatment Aargau



Nadja Galli  
Bachelor-Arbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

**Bachelor-Arbeit**  
Ausbildungsgang **Sozialarbeit**  
Kurs **TZ 2016-2021**

**Nadja Galli**

**Aufsuchende Familienarbeit – krisenerprobt oder doch störanfällig?**

**Eine qualitative Forschungsarbeit über das Belastungserleben in der aufsuchenden  
Familienarbeit im Allgemeinen und im Besonderen während der Corona-  
Pandemie am Beispiel von Hometreatment Aargau**

Diese Arbeit wurde am 16. August 2021 an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

---

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

---

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

---

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem  
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag  
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>  
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
95105, USA.

#### Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle  
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



**Teilen** — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten  
Zu den folgenden Bedingungen:



**Namensnennung** — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur  
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder  
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber  
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



**Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



**Keine Bearbeitungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt  
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.  
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,  
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers  
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

## **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 2021

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit  
Leitung Bachelor

## Abstract

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich am Beispiel von Hometreatment Aargau (HotA) mit dem Belastungserleben in der aufsuchenden Familienarbeit im Allgemeinen und während der Corona-Pandemie im Besonderen. Dazu wurden theoretische Bezüge zur aufsuchenden Familienarbeit und dem Belastungserleben im Kontext der Sozialen Arbeit hergestellt. Anschliessend führte die Autorin Nadja Galli qualitative Interviews mit dem Leitungsteam und vier Familienarbeiter\*innen von HotA. Die Ergebnisse aus den Interviews zeigen auf, dass die Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit vielfältig sind und von den Interviewpersonen sehr individuell wahrgenommen werden. Durch die Corona-Pandemie ist es zu neuen und zusätzlichen Belastungen für die Familienarbeiter\*innen und insbesondere auch für die Leitung von HotA gekommen. Zudem verdeutlichen die Ergebnisse, dass die Mitarbeitenden von HotA schon vor der Corona-Pandemie krisenerprobt gewesen sind und auch gut mit den pandemiebedingten Belastungen umgehen können. Dabei helfen ihnen eine Vielzahl von Ressourcen innerhalb der Organisation und solche die durch die Arbeitstätigkeit erworben werden sowie persönliche Ressourcen und Bewältigungsstrategien. Aufgefallen dabei ist die hilfreiche und wertschätzende Unterstützung der Mitarbeitenden durch die Leitung.

## Vorwort und Danksagung

In einem philosophischen Kommentar schreibt Olivier Del Fabbro (2020) „Gebt mir einen Virus und ich werde die Welt aus den Angeln heben“ (S. 15). Er bildet damit eine Analogie zu dem Satz des französischen Philosophen und Soziologen Bruno Latour „Gebt mir ein Laboratorium und ich werde die Welt aus den Angeln heben“. Der Satz ist passend, um die Folgen des neuartigen Coronavirus zu beschreiben (ebd.). Am 31. Dezember 2019 benachrichtigte China die Weltgesundheitsorganisation (WHO) über eine unbekannte Lungenkrankheit (Charles Benoy, 2020, S. 23). Wenig später wurde bekannt, dass das neue Coronavirus SARS-CoV-2 die Atemwegserkrankung Covid-19 verursacht. Die ersten Neuerkrankungen ausserhalb Chinas wurden Ende Februar gemeldet. Am 11. März 2020 erklärte die WHO den Ausbruch als Pandemie (ebd.). Die Bekämpfung der Corona-Pandemie hat weltweite und weitreichende Massnahmen zur Folge und die Auswirkungen davon treffen die ganze Gesellschaft und somit auch die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit. Inwieweit die Soziale Arbeit durch die Corona-Pandemie aus den Angeln gehoben worden ist, diese Frage habe ich mir oft gestellt. Basierend auf dieser Frage ist schlussendlich die vorliegende Bachelorarbeit zum Thema Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit im Allgemeinen und im Besonderen während der Corona-Pandemie entstanden.

Zum Gelingen dieser Arbeit haben viele Personen mit ihrer persönlichen und fachlichen Unterstützung beigetragen. Als erstes möchte ich mich herzlich bei meinen Interviewpartner\*innen von Hometreatment Aargau für ihre Offenheit und ihre Zeit bedanken.

Weiter möchte ich mich bei den Dozent\*innen der Hochschule Luzern Soziale Arbeit für die hilfreiche wissenschaftliche Betreuung dieser Arbeit bedanken, allen voran Paula Krüger, welche mich von Beginn an begleitet und unterstützt hat. Ein grosser Dank geht an das Mediothek-Team für das Bereitstellen der Literatur.

Mein besonderer Dank gilt meiner Familie. Meinem Mann und meinen drei Kindern für die energetische Unterstützung während des ganzen Studiums, meiner Schwiegermutter für die inhaltlichen Inputs zur Arbeit und meinem Schwiegervater für das prompte Lektorat dieser Arbeit. Zuletzt ein spezieller Dank an meine Tochter für die Zeichnung des Titelblattes.

## Inhaltsverzeichnis

Abstract .....	I
Vorwort und Danksagung .....	II
Inhaltsverzeichnis .....	III
Abbildungsverzeichnis .....	V
Tabellenverzeichnis .....	V
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ausgangslage .....	1
1.2 Ziel der Arbeit und Fragestellungen .....	3
1.3 Zielgruppe und Berufsrelevanz .....	4
1.4 Aufbau der Arbeit und Vorgehensweise .....	4
<b>2 Aufsuchende Familienarbeit - theoretische Eingrenzung .....</b>	<b>6</b>
2.1 Sozialpädagogische Familienbegleitung .....	6
2.2 Hometreatment Aargau .....	11
2.3 Ausgewählte Spannungsfelder in der aufsuchenden Familienarbeit .....	14
2.4 Was oder wer wirkt in der aufsuchenden Familienarbeit? .....	17
<b>3 Belastungserleben im Kontext der Sozialen Arbeit .....</b>	<b>21</b>
3.1 Belastungsbegriffe und die Folgen .....	21
3.2 Transaktionales Stressmodell .....	23
3.3 Gesundheitsressourcen .....	25
3.4 Ausgewählte Studien zu Belastungen in der Sozialen Arbeit .....	27
3.5 Arbeitssituation und Belastung in der Corona-Pandemie .....	29
<b>4 Methodisches Vorgehen .....</b>	<b>32</b>
4.1 Auswahl der Stichprobe .....	32
4.2 Datenerhebung .....	32
4.3 Datenaufbereitung .....	33
4.4 Datenauswertung .....	34
<b>5 Darstellung der Ergebnisse .....</b>	<b>37</b>
5.1 Beschreibung der Stichprobe .....	37
5.2 Belastungserleben in der Corona-Pandemie .....	37
5.3 Wahrnehmung von allgemeinen Belastungen .....	44
5.4 Bewältigungsressourcen in der Organisation und durch die Arbeitstätigkeit .....	49
5.5 Persönliche Ressourcen und Bewältigungsstrategien .....	53
5.6 Unterstützungs- oder Veränderungswünsche .....	56
<b>6 Diskussion der Ergebnisse .....</b>	<b>58</b>
6.1 Beantwortung der Fragestellungen .....	58
6.2 Limitation der Studie .....	61

<b>7</b>	<b>Schlussfolgerungen</b> .....	<b>63</b>
7.1	Handlungsempfehlungen für die Praxis .....	63
7.2	Persönliches Fazit und Ausblick .....	64
<b>8</b>	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>66</b>
<b>Anhang</b>	.....	<b>71</b>
A	Leitfadeninterview für das Leitungsteam.....	71
B	Leitfadeninterview für Familienarbeiter*innen .....	72
C	Mindmap zu Leitfadeninterview für das Leitungsteam.....	73
D	Mindmap zu Leitfadeninterview für Familienarbeiter*innen .....	74
E	Statistische Angaben.....	75



## Abbildungsverzeichnis

Titelbild: Eigene Darstellung (Tochter der Autorin)	
Abbildung 1: Statistik SPF 2019 Problemstellungen (Quelle: Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2020) .....	8
Abbildung 2: Alter der minderjährigen Kinder im Haushalt (Quelle: Krüger, 2020, S. 12) .....	13
Abbildung 3: Kontinuum des Erfolges der SPFH (Quelle: Erzberger, 2008, S. 65) .....	18
Abbildung 4: Potentielle „Einflussfaktoren“ der Familienbegleitung (Quelle: Krüger & Zobrist, 2015, S. 49).....	19
Abbildung 5: Transaktionales Stressmodell (Quelle: Richard Lazarus & Susan Folkman, 1984; zit. in Markus Heinrichs, Tobias Stächele & Gregor Domes, 2015, S. 25).....	25
Abbildung 6: Stressoren, Belastungen und häufigste Schwierigkeiten im Berufsalltag (Quelle: Poulsen, 2012, S. 51) .....	28
Abbildung 7: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Quelle: Kuckartz, 2016, S. 100).....	35

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Klassifikation möglicher Beanspruchungen und Beanspruchungsfolgen (Quelle: eigene Darstellung nach Inge Kaufmann, Hans Pornschlegel & Ivars Udris, 1982; zit. in Schaper, 2019, S. 586).....	23
Tabelle 2: Ressourcen-Aspekte (Quelle: eigene Darstellung nach Nagel & Petermann, 2019, S. 32).....	26
Tabelle 3: Darstellung der Hauptkategorien und Subkategorien (Quelle: eigene Darstellung) ...	36

## 1 Einleitung

Die vorliegende Bachelorarbeit setzt sich mit Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit auseinander. Dabei geht es um individuell wahrgenommenen Belastungen von Familienarbeiter\*innen im Allgemeinen und im Besonderen während der Corona-Pandemie. In der Ausgangslage wird auf die Corona-Pandemie und deren Auswirkungen auf die Soziale Arbeit eingegangen. Zudem werden in der Ausgangslage allgemeine Anforderungen an die Professionellen der Sozialen Arbeit dargestellt und die Motivation zur Entstehung dieser Arbeit erläutert. Darauf aufbauend werden das Ziel erklärt und entsprechende Fragestellungen abgeleitet. Weiter wird die Zielgruppe definiert und die Berufsrelevanz für die Soziale Arbeit beschrieben. Abschliessend werden der Aufbau der Arbeit und die Vorgehensweise skizziert.

### 1.1 Ausgangslage

Mit dem Aufkommen der ersten Welle der Corona-Pandemie stand in der Schweiz das öffentliche Leben zwischen Mitte März 2020 und Mitte Mai 2020 weitgehend still (Anke Moors, Annika Meile & Isabel Uehlinger, 2020, S. 3). Die Schulen wurden geschlossen, wenn möglich das Arbeiten zu Hause verordnet. Aufenthalte im öffentlichen Raum wurden auf das Nötigste beschränkt. Für viele reduzierte sich die Bewegungsfreiheit auf die eigenen vier Wände und die Kontakte auf den Kern der Familie. Die neue Situation war mit grossen Unsicherheiten hinsichtlich einer Gesundheitsgefährdung und der Zukunft behaftet (ebd.). Nach einer leichten Entspannung im Sommer 2020 wurden mit dem Aufkommen der zweiten Welle im Oktober 2020 wieder restriktivere Massnahmen ergriffen (Bundesamt für Gesundheit, 2020). Diese können aber im Vergleich zu anderen europäischen Ländern als moderat bezeichnet werden. So wurde beispielsweise der Schulunterricht während der zweiten Welle aufrechterhalten (vgl. ebd.).

Diese verordneten Massnahmen haben auch die Soziale Arbeit vor neue Herausforderungen gestellt. In einem Diskussionspapier befassen sich Nikolaus Meyer und Christina Buschle (2020) mit ersten empirischen Trends und professionstheoretischen Analysen zur Arbeitssituation in der Sozialen Arbeit im ersten Lockdown in Deutschland (S. 3). Durch die Corona-Pandemie kam es zu veränderten Arbeitsabläufen, einer Zunahme von Krisen bei den mehrfachbelasteten Adressat\*innen sowie strukturellen Herausforderungen (ebd., S. 4). Nicht nur Lockdowns und Quarantäne hatten Folgen für gewohnte Tätigkeiten, Routinen und Lebensgrundlagen, auch die mit der Corona-Pandemie einhergehenden Schutz- und Hygienemassnahmen veränderten die Voraussetzungen laufend (Meyer & Buschle, 2020, S. 4).

Aufbauend auf die deutsche Studie von Meyer und Buschle hat der Berufsverband AvenirSocial eine Schweizer Studie in Auftrag gegeben, die von der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) - Hochschule für Soziale Arbeit durchgeführt worden ist (Peter Sommerfeld, Nadja Hess und Sarah Bühler, 2021, S. 4). Wie Sommerfeld et al. (2021) schreiben, zeigen sich auch in der Schweiz trotz milderer Massnahmen zur Eindämmung der Pandemie erhebliche Auswirkungen auf das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit (ebd., S. 2). So wurde bei den Befragten beispielsweise eine Erhöhung der Arbeitsbelastung wahrgenommen (vgl. Kapitel 3.5).

Dabei waren die Anforderungen an die Professionellen der Sozialen Arbeit bereits vor der Corona-Pandemie „vielschichtig und komplex“ (Sarah Henn, Barbara Lochner & Christiane Meiner-Teubner, 2017, S. 11) und oft auch widersprüchlich. Professionelle müssen laut Maja Heiner (2010) unter anderem in der Lage sein, sich an gesellschaftlichen Anforderungen und individuellen Bedürfnissen zu orientieren, sich in der Beziehungsgestaltung zwischen Symmetrie und Asymmetrie zu positionieren und fähig sein, eine Balance zwischen Nähe und Distanz herzustellen (vgl. S. 430-431). Dies impliziert auch, dass sie Verantwortung übernehmen und -geben, sich professionell einbringen, aber auch zurückhalten können (ebd.). Der direkte Kontakt zu den Adressat\*innen steht dabei zumeist im Vordergrund (vgl. Ursula Hochuli Freund & Walter Stotz, 2015; Hiltrud von Spiegel, 2013; zit. in Meyer & Buschle, 2020, S. 4). Dass diese multidimensionalen und anspruchsvollen Aufgaben sehr belastend sein können, zeigt der Fehlzeiten Report 2018: Die Berufsgruppe Sozialarbeit/Sozialpädagogik gehört zu den zehn Berufsgruppen mit den höchsten Burn-Out bedingten Fehlzeiten (Markus Meyer, Jenny Wenzel & Antje Schenkel, 2018, S. 379).

Aus der Motivation der Autorin sich mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Soziale Arbeit zu befassen, hat sich im Zusammenhang mit einem Themenvorschlag der Hochschule Luzern Soziale Arbeit (HSLU SA) die Möglichkeit ergeben, die vorliegende Arbeit zu schreiben. Die HSLU SA begleitet Hometreatment Aargau (HotA) seit dem Projektbeginn 2011 im Rahmen einer Evaluation (vgl. Paula Krüger, 2020, S. 1). Das Angebot von HotA richtet sich insbesondere an Familien mit einem psychisch erkrankten Familienmitglied. Im ursprünglichen Themenvorschlag ging es um wahrgenommene Belastungen von aufsuchenden Familienarbeiter\*innen<sup>1</sup> am Beispiel von HotA im Allgemeinen. Ein Austausch zwischen der Autorin, dem Leitungsteam von HotA und der Projektleitung der HSLU SA hat gezeigt, dass auch HotA besonders von den Auswirkungen der Corona-Pandemie betroffen ist. Durch die Vorgaben vom Bund und dem Kanton Aargau zur

---

<sup>1</sup> Im Sinne eines einheitlichen Terminus wird in dieser Arbeit von Familienarbeiter\*innen gesprochen, der Begriff wird auch eingesetzt für Familienberater\*innen und Familienhelfer\*innen.

Bekämpfung der Pandemie ist es gemäss Regula Berchtold (10. November 2020, Zoom-Meeting) zu neuen Rahmenbedingungen gekommen. Neben dem neuen Fürsorgeauftrag für die Institution zählen dazu auch veränderte Arbeitsabläufe und ein neues Coaching von Mitarbeiter\*innen (ebd.). Auch für das schon stark belastete Klientel<sup>2</sup> von HotA ist die Corona-Pandemie eine zusätzliche Herausforderung. So sind laut Benoy (2020) Menschen mit einer psychischen Erkrankung hinsichtlich einer Intensivierung des psychischen Leides im Laufe einer Pandemie besonders gefährdet, da oft gewohnte Bewältigungsstrategien wegbrechen (S. 23). Vor diesem Hintergrund, befasst sich die vorliegende Arbeit mit allgemeinen und coronaspezifischen Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit am Beispiel von HotA.

## 1.2 Ziel der Arbeit und Fragestellungen

Mit dieser Arbeit soll erforscht werden, mit welchen Belastungen Familienarbeiter\*innen in der aufsuchenden Familienarbeit bei HotA konfrontiert sind und welche Auswirkungen diese auf sie haben. Dabei interessieren allgemeine Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit und spezielle Belastungen während der Corona-Pandemie. Neben der Perspektive der Familienarbeiter\*innen ist die Autorin auch an der Sicht der Stellenleitung von HotA interessiert, welches aus einem transdisziplinären Team aus den Professionen Medizin und Soziale Arbeit besteht (vgl. Kapitel 2.2). Zudem soll herausgearbeitet werden, was den Mitarbeitenden von HotA bei der Bewältigung dieser Belastungen hilft und welche zusätzliche Unterstützung sie benötigen. Zur Erreichung des Ziels sind drei Fragestellungen herausgearbeitet worden.

Welche Belastungen beschreiben die Familienarbeiter\*innen und die Stellenleitung generell in ihrer Arbeit und welche speziell während der Corona-Pandemie?

Was hilft aus der Perspektive der Familienarbeiter\*innen und der Stellenleitung bei der Bewältigung dieser Belastungen?

Welche zusätzliche Unterstützung oder Veränderung wünschen sich die Familienarbeiter\*innen?

Bisher ist das Erleben und der Umgang mit Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit in der Schweiz nicht erforscht worden, ebenso ist der Zusammenhang zwischen der Corona-Pandemie und den daraus resultierenden Belastungen für aufsuchende Familienarbeiter\*innen noch nicht qualitativ untersucht worden. Um diese Wissenslücke zu schliessen und im Rahmen einer

---

<sup>2</sup> Die Begriffe Klientel, Adressat\*innen und Familien werden im Kontext der aufsuchenden Familienarbeit synonym verwendet.

Bachelorarbeit zu bearbeiten, sollen die Fragestellungen mithilfe einer qualitativen Forschungsarbeit beantwortet werden. Dabei wird die Arbeit eingegrenzt auf die Befragung der Mitarbeitenden von HotA. Dies erlaubt einen Einblick in das Belastungserleben von Mitarbeitenden innerhalb einer Institution. HotA weist eine hohe Quote von Adressat\*innen mit einer psychischen Erkrankung auf (vgl. Kapitel 2.2), was einen weiteren spezifischen Einblick auf damit einhergehende Belastungen für Familienarbeiter\*innen ermöglicht. Der Fokus der Arbeit richtet sich dabei auf die wahrgenommenen Belastungen aus Sicht der Familienarbeiter\*innen und nicht die der Adressat\*innen.

### 1.3 Zielgruppe und Berufsrelevanz

Die Zielgruppe dieser Arbeit ist die Organisation HotA sowie die aufsuchende Familienarbeit als Arbeitsfeld in der Sozialen Arbeit. Mitarbeitende in der aufsuchenden Familienarbeit sollen für das Thema Belastungen sensibilisiert werden. Herausforderungen und Grenzen sollen erkannt und reflektiert werden. Die frühzeitige Identifizierung von Belastungen und darauffolgende Reaktionen können das professionelle Handeln sowie die Zufriedenheit und die Gesundheit von Professionellen positiv beeinflussen. Aus den Erkenntnissen der qualitativen Forschung sollen weiterführende Handlungsempfehlungen für die Praxis der aufsuchenden Familienarbeit abgeleitet werden.

Aufgrund der Bedeutsamkeit der Selbstfürsorge von Studierenden und Professionellen der Sozialen Arbeit sowie des Fürsorgeauftrages von Institutionen ist das Thema Belastungen jedoch auch für andere Arbeitsfelder in der Sozialen Arbeit von Relevanz. So bringen schon viele Studierende der Sozialen Arbeit eine ausgeprägte Reflexionsfähigkeit, eine hohe emotionale Intelligenz und eine grosse Empathiefähigkeit mit (Stanley Selwyn et al., 2018; zit. in Katrin Liel, 2019, S. 257). Dieses besondere Potenzial gilt es zu schützen, damit Sozialarbeitende ihre Profession langfristig gesund ausüben können (ebd.). Neben den generellen Belastungen müssen dabei aktuell auch speziell Belastungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie erkannt und thematisiert werden. Damit ist die Relevanz dieser Arbeit für die Profession Soziale Arbeit gegeben.

### 1.4 Aufbau der Arbeit und Vorgehensweise

Der Hauptteil der Arbeit gliedert sich in einen Theorie- und einen Forschungsteil. Die theoretischen Grundlagen dienen dabei als Vorüberlegungen für die Befragung und die Diskussion im Forschungsteil.

Der theoretische Teil, welcher Kapitel 2 und 3 umfasst, beschreibt die Herleitung zum Thema. Im Kapitel 2 findet eine theoretische Eingrenzung zur aufsuchenden Familienarbeit statt, in welcher ausgewählte Angebote und Themen zur aufsuchenden Familienarbeit angesprochen werden. Kapitel 3 soll einen Überblick zu dem Belastungserleben in der Sozialen Arbeit verschaffen. Dabei werden Begriffe rund um das Thema Belastung definiert, der Zusammenhang zwischen Belastungen und Ressourcen erklärt sowie Gesundheitsressourcen erörtert. Der Theorieteil schliesst mit empirischen Studien zum Thema allgemeine und coronaspezifische Belastungen in der Sozialen Arbeit ab.

Im empirischen Teil wird im Kapitel 4 das methodische Vorgehen erläutert. Das Kapitel 5 stellt die Ergebnisse dar. Anschliessend findet im Kapitel 6 eine Diskussion der Ergebnisse statt. Dabei werden die Fragestellungen beantwortet, die Ergebnisse interpretiert sowie das methodische Vorgehen reflektiert. Handlungsempfehlungen für die Praxis, das persönliche Fazit der Autorin und ein Ausblick runden im Kapitel 7 die Arbeit ab.

## 2 Aufsuchende Familienarbeit - theoretische Eingrenzung

Nach Dominik Petko (2004) findet aufsuchende Familienarbeit je nach Land unter unterschiedlichen Voraussetzungen statt und hinter dem Begriff verbirgt sich eine breite Palette von Hilfsangeboten für Familien in mannigfaltigen Krisen (vgl. S. 17). Um die vorliegende Arbeit einzugrenzen, wird in einem ersten Schritt auf die Sozialpädagogische Familienbegleitung (SPF) im Allgemeinen eingegangen. Anschliessend wird das spezifische Angebot von HotA näher erläutert. Weiter werden typische Spannungsfelder in der aufsuchenden Familienarbeit dargelegt. Das Kapitel schliesst mit der Frage: Was oder wer wirkt in der aufsuchenden Familienarbeit?

### 2.1 Sozialpädagogische Familienbegleitung

#### Zur Entstehung

Die ersten Angebote in der Schweiz unter dem Begriff „Sozialpädagogischen Familienbegleitung“ entstanden Ende der 80er Jahre (Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, ohne Datum). Mit den ambulanten Erziehungshilfen wollte man kostspielige Heimplatzierungen reduzieren (ebd.). Dazu ergriff der Verein der Jugendhilfe „Pro Juventute“ die Initiative und adaptierte das in Deutschland bereits praktizierte Modell der sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) (Petko, 2004, S. 22). Da der Begriff „Familienhilfe“ in der Schweiz den land- und hauswirtschaftlichen Familienhilfen vorbehalten war, wurde in der Schweiz der Begriff „Familienbegleitung“ verwendet (ebd.). Die SPFH entstand in Deutschland bereits anfangs der 70er Jahre und wurde auch als Intervention zur Vermeidung von Heimerziehung implementiert (Klaus Wolf, 2015, S. 141). Nach guten Erfahrungen wurde diese Hilfsform auf immer mehr Familien in komplexen Lebenslagen ausgeweitet. Laut Anja Frindt (2013) stellt die SPFH nicht nur die intensivste Form der Hilfen zur Erziehung dar, sondern weist auch die höchsten Zuwachsraten aller ambulanten Hilfen auf (S. 10). In der Deutschschweiz schlossen sich 1998 rund 50 verschiedene Anbieter\*innen von SPF zusammen und es entstand der Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz (vgl. Cornelia Lötscher, 2013, S. 32). Mitte 2017 wurde das Leitbild SPF vom Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz und vom Berufsverband AvenirSocial genehmigt und veröffentlicht (Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, ohne Datum).

Was die Orientierung an grundlegenden Prinzipien des professionellen Handelns betrifft, lassen sich zwischen SPF und SPFH trotz der sprachlichen Unterscheidung keine wesentlichen Unterschiede in der Arbeitsweise ausmachen (Petko, 2004, S. 24). Demzufolge wird nachfolgend auch

Literatur zur SPFH hinzugezogen. Unterschiede zwischen SPF und SPFH zeigen sich in den geleisteten Wochenstunden. Obwohl der wöchentliche Leistungsumfang sich in den letzten Jahren in Deutschland verringert hat und unter fünf Stunden gefallen ist (Sandra Fendrich & Agathe Tabel, 2018, S. 76) liegt er in der Schweiz tiefer. Der Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz spricht von durchschnittlich 2,35 Stunden pro Woche (zit. in Paula Krüger & Patrick Zobrist, 2015, S. 6). Zur durchschnittlichen Dauer einer Hilfeleistung der SPF in der Schweiz liegen keine genauen Zahlen vor (ebd.). Bei der SPFH umfasst die durchschnittliche Dauer der beendeten Hilfen gemäss dem Monitor Hilfen zur Erziehung 16 Monate (Sandra Fendrich, Jens Pothmann & Agathe Tabel, 2018, S. 70).

### **Rechtliches und Finanzielles**

Zwischen SPF und SPFH besteht auch ein gesetzlicher Unterschied (Petko, 2004, S. 22-23). Während in Deutschland durch das Inkrafttreten des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG) 1991 die SPFH im §31 SGB VIII als eine der Hilfen zur Erziehung rechtlich verankert worden ist, gibt es in der Schweiz kein Gesetz, dass die SPF als Pflichtleistung vorschreibt (ebd.). Familien können das Angebot der SPF freiwillig nutzen oder es kann als Kinderschutzmassnahme gemäss Art. 307 ZGB angeordnet werden.

Die Finanzierung des Grossteils der Hilfen erfolgt gemäss Auswertung der SPF Statistik 2019 durch die Gemeinden und Kantone (vgl. Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2020). Lötscher (2013) führt aus, dass die SPF in der Regel durch die zuweisende Behörde finanziert wird (S. 32). Aus gesetzlicher Sicht gibt es keinen Anspruch auf eine unentgeltliche Unterstützung, so kann auch ein Rückgriff auf die Finanzen der Familie nicht ausgeschlossen werden. Familien, die sich eine freiwillige Begleitung wünschen, müssen die Kosten meistens selbst tragen, daher scheitert eine präventive Einsetzung oft aus finanziellen Überlegungen der Familie (ebd.). In mehreren Kantonen laufen momentan Veränderungen auf Gesetzesstufe, welche die Leistung der SPF als ambulante Massnahme anerkennt und die Finanzierung gegenüber stationären Massnahmen gleichstellt (Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, ohne Datum).

### **Zielgruppe**

Die SPF arbeitet mit Familien in Multiproblemlagen, dabei sind die Problemlagen der Familien, komplex und breit gefächert (vgl. Petko, 2004, S. 24). Elisabeth Helming et al. (2004) spricht von



„Familien in Armut“ und Heidi Nielsen et al. (1986) von „Familien in Krisen“ (zit. in Andreas Gut, 2014, S. 17). Ronald Lutz (2012) spricht von „erschöpften Familien“, welche unabhängig vom sozialen Status in Krisen geraten (vgl. S. 11).

Mit einem überrepräsentativen Anteil von 58% werden laut der Auswertung der SPF Statistik 2019 Alleinerziehende unterstützt (Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2020). Am häufigsten mit 39% ist die Altersgruppe der Kinder zwischen sieben und zwölf Jahren vertreten, was bedeutet, dass überdurchschnittlich viele Familien mit Kindern im Primarschulalter unterstützt werden. Mindestens ein Elternteil hat bei 57% einen Migrationshintergrund. Die Gründe für eine Inanspruchnahme einer SPF sind vielfältig (siehe Abbildung 1). Als häufigster Grund werden Erziehungsschwierigkeiten genannt, gefolgt von Schul-, Ausbildungsproblemen und mangelnder Tages-, Alltagsstruktur. Somit sind familiäre und nicht individuelle Problemlagen meistens der Grund für die Inanspruchnahme der SPF. Die Abbruchquote liegt bei 13% (ebd.).

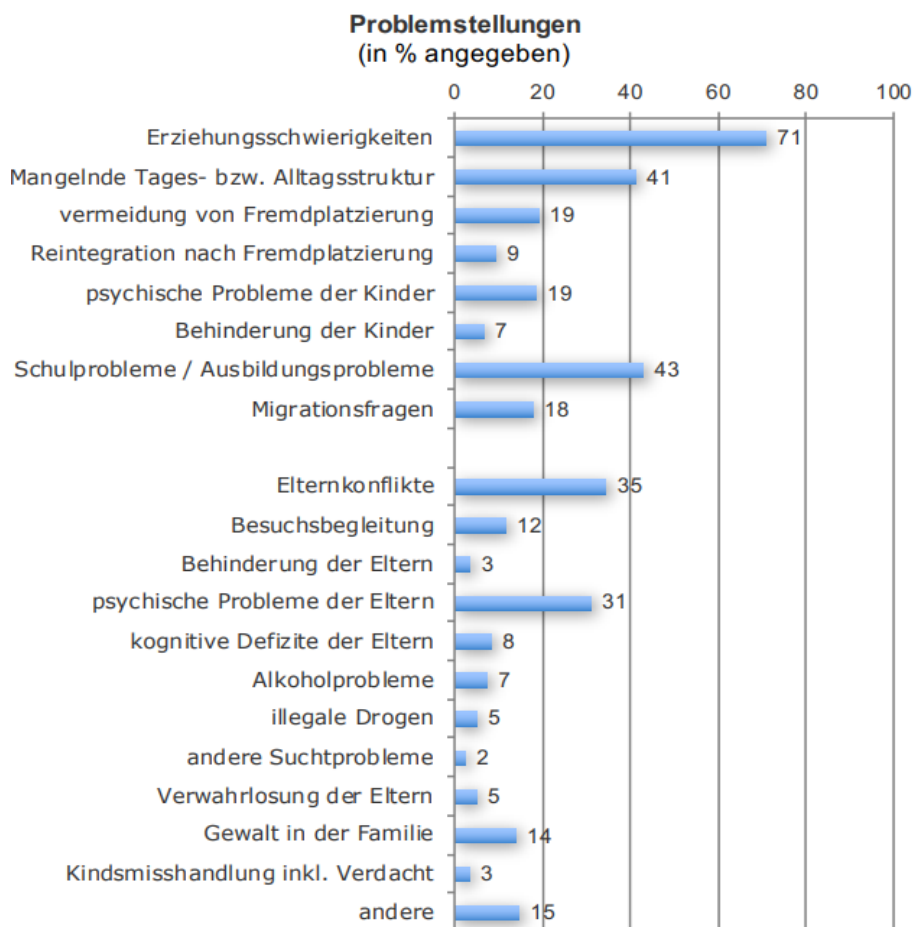


Abbildung 1: Statistik SPF 2019 Problemstellungen (Quelle: Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2020)

Obwohl die SPF meist durch eine zuweisende Stelle vermittelt wird, basiert sie auf Freiwilligkeit der Familien oder setzt zumindest die Möglichkeit einer kooperativen Zusammenarbeit voraus (vgl. AvenirSocial & Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2017). Marga Rothe (2017) erwähnt, dass sich die aufsuchende Familienarbeit prinzipiell bei jeder Familie lohnt, solange die Familie bereit ist, sich auf einen Veränderungsprozess einzulassen (S. 17). Doch kann es sich herausstellen, dass bei Familien mit einer starken Suchtproblematik oder mangelnder Bereitschaft zur Mitarbeit die sozialpädagogische Familienbegleitung nicht sinnvoll ist (ebd.). Auch eine Studie von Herbert Blüml, Elisabeth Helming und Heinz Schattner (1994) unterstreicht, dass die „fehlende Motivation“ ein Ausschlusskriterium für die aufsuchende Familienarbeit ist (S. 115) und nennt weiter „vorherrschende Suchtproblematik“, „psychotische Erkrankung“ und „geistige Behinderung“ als Kontraindikationen (ebd.). Neben der Bereitschaft der Familienmitglieder zur aktiven Zusammenarbeit ist auch der Wunsch nach Veränderung der problematischen Lage eine Grundvoraussetzung für das Gelingen (Gabriele Schmauder-Rotzler, 1993; zit. in Astrid Woog, 2010, S. 51).

### **Ziele und Arbeitsweise**

Im Leitbild der SPF wird als oberstes Ziel die Gewährleistung und Förderung des Kindeswohl erwähnt (AvenirSocial & Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2017). Die Familien werden bei der Bearbeitung verschiedener familiärer Problemlagen unterstützt, um die Lebensbedingungen der betroffenen Kinder und Jugendlichen zu verbessern (Schmauder-Rotzler, 1993; zit. in Woog, 2010, S. 51). In Zusammenarbeit mit der Familie und der zuweisenden Stelle werden dazu bedarfsgerechte und individuelle Ziele formuliert. Diese sollen zu einer Befähigung der Erziehungsberechtigten und zu einer gelingenden Lebensgestaltung führen (ebd.). Es gilt einen konstruktiven Umgang mit Spannungen innerhalb der Familie zu fördern sowie auch eine individuelle Förderung der Kinder und Jugendlichen (AvenirSocial & Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2017). Die Vernetzung und Ressourcenerschliessung sollen im direkten Umfeld stattfinden. Somit soll die Eigenverantwortung der Familien gestärkt werden und Hilfe zur Selbsthilfe geboten werden (ebd.). Durch die Intervention soll, wenn möglich, eine Fremdunterbringung vermieden werden (Schweizerische Eidgenossenschaft, 2012; zit. in Krüger & Zobrist, 2015, S. 7). Nicht immer ist dies jedoch möglich. So kann es sinnvoll sein, wenn die elterliche Sorge nicht in ausreichender Masse gegeben ist, dass die Herausnahme der Kinder oder des Kindes aus der Familie unterstützt und begleitet wird (Michael Macsenaere & Klaus Esser, 2015, S. 129).

Die Ziele unterscheiden sich nach „erwachsenenbezogenen Zielen“ wie Stärkung der Erziehungskompetenz, „kindsbezogenen Zielen“ wie Überwindung von Isolation und „familienbezogenen Zielen“ wie Veränderung der Kommunikation (Marius Metzger, 2019). Sie werden im Rahmen verschiedener Phasen bearbeitet. In einer Einführungs- und Orientierungsphase werden grobe Ziele verfeinert. Die Haupthase ist dazu bestimmt, an den erarbeiteten Zielen zu arbeiten. In einer Ablösungs- und Beendigungsphase sollen die gesteckten Ziele erreicht und stabilisiert werden, damit die Familie möglichst ohne Unterstützung ihren Lebensalltag bewältigen kann (ebd.).

Der Ansatz der SPF ist gemäss Leitbild der SPF „systemisch, partizipativ und ressourcenorientiert sowie interdisziplinär“ und es werden verschiedene Methoden und Instrumente angewendet sowie Referenztheorien aus verschiedenen Disziplinen miteinbezogen (AvenirSocial & Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2017). Die Professionellen haben über Berufserfahrung mit Kindern, Jugendlichen und Familien sowie Erfahrung in der Kooperation mit Behörden, Fachstellen und Fachpersonen zu verfügen. Des Weiteren sind sie den Grundsätzen des Kinderschutzes sowie der UNO-Kinderrechtskonvention verpflichtet. Um das eigene Handeln konsequent an den professionellen Ansprüchen auszurichten, orientiert sich die SPF gemäss Leitbild an folgenden sieben Arbeits- und Handlungsprinzipien:

- Ressourcen- und Risikoorientierung
- Alltags- und Lebensweltnähe
- Netzwerkarbeit
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Stabilisierung
- Strukturierte Offenheit
- Beziehungs- und Rollengestaltung (ebd.)

Die ethischen Grundlagen bildet der Berufskodex der Sozialen Arbeit von Avenir Social. Professionelle unterstehen der Schweigepflicht und Informationen an Dritte dürfen nur mit Einverständnis der direkt Betroffenen weitergegeben werden ausser im Falle der Gefährdung des Kindeswohls. Das professionelle Handeln wird durch verschiedene Gefässe wie Supervision, Intervision und dem 4-Augenprinzip reflektiert (AvenirSocial & Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz, 2017). Dies ist besonders bedeutend, da die Professionellen allein arbeiten (vgl. Matthias Euteneuer, Kim-Patrick Sabla & Uwe Uhlendorff, 2020, S. 9). In Supervisionen, Fall- und

Teambesprechungen kann eine Selbstreflexion stattfinden über eigene „Deutungsmuster, Familienbilder, Werte, Gefühle und Strategien“ (vgl. Sarah Lüngen et al., 2016; Petra Bauer & Christine Wiezorek, 2008; zit. in Euteneuer et al., 2020, S. 9).

## 2.2 Hometreatment Aargau

### Zur Entstehung

Die Idee zur Gründung von HotA entstand aus einer Umfrage und Bedarfserhebung im Jahr 2010 (HotA - Über uns, ohne Datum). Es kristallisierte sich heraus, dass die „Versorgung von Multiproblemfamilien“ im Kanton Aargau „nicht befriedigend gelöst“ war und „ein ausgewiesener Mangel an übergreifenden praxisnahen Hilfs- und Unterstützungsangeboten“ bestand (ebd.). 2012 wurde das Angebot von HotA initiiert (Bundesamt für Gesundheit, 2018, S. 10). Unter dem Begriff „Hometreatment“ versteht sich aus gesundheitsbezogener Sicht eine ambulante Leistung, welche im Wohnumfeld der Familie stattfindet (Krüger & Zobrist, 2015, S. 5). Als bedeutend zeigt sich dabei, dass die Besuche kontinuierlich sind und die medizinische und soziale Hilfe nicht aufgeteilt wird (vgl. David Briner & Ulrich Erlinger, 2013; zit. in Krüger & Zobrist, 2015, S. 5). Auch dass ein multiprofessionelles Team involviert ist, kennzeichnet Hometreatment aus. In der Schweiz wird der Begriff „Hometreatment“ in der Kinder- und Jugendpsychiatrie für psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlungen und beraterische und sozialpädagogische Interventionen am Wohnort von Betroffenen verwendet (ebd.).

Das charakteristische Angebot, welches zwischen Sozialpsychiatrie und Sozialpädagogik steht, zeichnet HotA aus (Bundesamt für Gesundheit, 2018, S. 10). Das Team setzt sich aus den Berufsgruppen Ärzt\*innen, Heilpädagog\*innen, Sozialarbeiter\*innen und Sozialpädagog\*innen zusammen. HotA wird fachärztlich und pädagogisch in Co-Leitung geführt und die Familienarbeiter\*innen werden dementsprechend begleitet (Krüger, 2020, S. 4). Das inhaltlich methodische Angebot von HotA beinhaltet einerseits die psychiatrische Indikationsstellung und andererseits die Durchführung von sozialpädagogischen Interventionen (Krüger & Zobrist, 2015, S. 6). Im Jahresbericht 2019 wird die durchschnittliche Interventionsdauer mit zehn Monaten aufgeführt (Krüger, 2020, S. 10).

### Finanzielles

HotA hat einen Leistungsvertrag mit dem Kanton Aargau (HotA - Über uns, ohne Datum). Dieser sieht vor, dass mit den Geldern Familien mit einem psychisch erkrankten Kind finanziert werden.

Die Behandlung der nicht psychiatrisch indizierten Fälle und die Behandlung eines psychisch erkrankten Elternteils werden aus Fundraising/Sponsoring-Geldern finanziert (HotA - Über uns, ohne Datum). Seit 2018 betreibt HotA daher aktiv Fundraising. Auch wurde 2018 ein Elternbeitrag eingeführt, welcher durch eine Selbsteinschätzung der Eltern freiwillig bezahlt werden kann (ebd.). Durch das Familiengericht angeordnete Massnahmen werden durch die Sozialgesetzgebung der Gemeinden finanziert (Bundesamt für Gesundheit, 2018, S. 13). Die Zuweisungen erfolgen mehrheitlich aus dem medizinischen System, gefolgt von dem sozialen System und dem schulischen Umfeld (vgl. Krüger, 2020, S. 5). Daraus resultiert, dass sich die Finanzierung als Herausforderung gestaltet für HotA.

### **Zielgruppe**

Das Angebot von HotA richtet sich an sogenannte „Risikofamilien“ (HotA - Angebote, ohne Datum). Die Leistungen von HotA sollen erst in Anspruch genommen werden, wenn andere ambulante Behandlungsmöglichkeiten ausgeschöpft worden sind (Krüger, 2020, S. 2). Dabei steht häufig die psychische Erkrankung eines Familienmitgliedes gemäss ICD-10 im Fokus (vgl. HotA - Angebote, ohne Datum). Damit erreicht HotA eine Zielgruppe, welche allgemein für die aufsuchende Familienarbeit als Herausforderung gilt (vgl. Krüger & Zobrist, 2015, S. 71). Es wird vermutet, dass HotA dies durch die fachärztliche Leitung, Koordination und interdisziplinäre Zusammenarbeit gelingt (vgl. ebd.). Im Fokus der Interventionen stehen erzieherische Überforderung, Kindeswohlgefährdung via Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB)/ Kindes- und Erwachsenenschutzdienst (KESD), Konflikte mit Schulen, Behörden und sozialem Umfeld, Rückplatzierung nach einer Fremdplatzierung, erschwerte Lebensumstände durch die soziale, berufliche und/oder finanzielle Situation sowie Sucht und Gewalt (vgl. Krüger, 2020, S. 2). Zudem werden auch Integrationsprobleme bei Migration, innerfamiliäre Konflikte und Sorgerechtskonflikte genannt (ebd.) Die erwähnten Problemfelder sind dabei häufig kombiniert (HotA - Angebote, ohne Datum). Das Erreichen von mehrfachbelasteten Familien ist auch aus Sicht des Kinderschutzes höchst relevant, um Kindeswohlgefährdung vorzubeugen oder diese zu bewältigen (vgl. Krüger, 2020, S. 32).

Das Bild der Adressat\*innen zeigt sich anhand des Jahresberichts 2019 wie folgt: In 40% der Familien ist ein Elternteil alleinerziehend (Krüger, 2020, S. 11). Die Ausländer\*innenquote liegt bei 30,3 % (ebd.). Bei 25% der Familien handelt es sich um Sozialhilfebezüger\*innen (ebd., S. 15). Aus bildungspolitischer Sicht zeigt sich, dass ein relativ hoher Anteil der Mütter (33 %) lediglich über einen Volksschulabschluss verfügen (ebd., S. 11). Bei 75% der Familien bestehen keine Kinderschutzmassnahmen (ebd., S. 26). Bei 54,3% der Familien ist mindestens ein Elternteil psychisch

erkrankt (Krüger, 2020, S. 13). Die psychischen Erkrankungen betreffen überwiegend affektive Störungen (ICD-10: F30-39), allen voran Depressionen (vgl. ebd., S. 13). Auch 54,1% der Kinder zeigen eine psychische Erkrankung. Dabei geht es mehrheitlich um hyperkinetische Störungen (ICD-10: F90.-), wie ADHS (vgl. ebd., S. 14). Laut Krüger weist HotA somit einen deutlich höheren Anteil an Familien mit einem psychisch erkrankten Familienmitglied auf als die SPF (ebd., S. 30). Dies entspricht auch dem Konzept von HotA und ist vermutlich den Anmeldungen aus dem medizinischen-psychiatrischen Versorgungssystem geschuldet (ebd.). Das Alter der Kinder im Jahresbericht 2019 liegt wie bei der SPF mehrheitlich im Primarschulalter (siehe Abbildung 2).

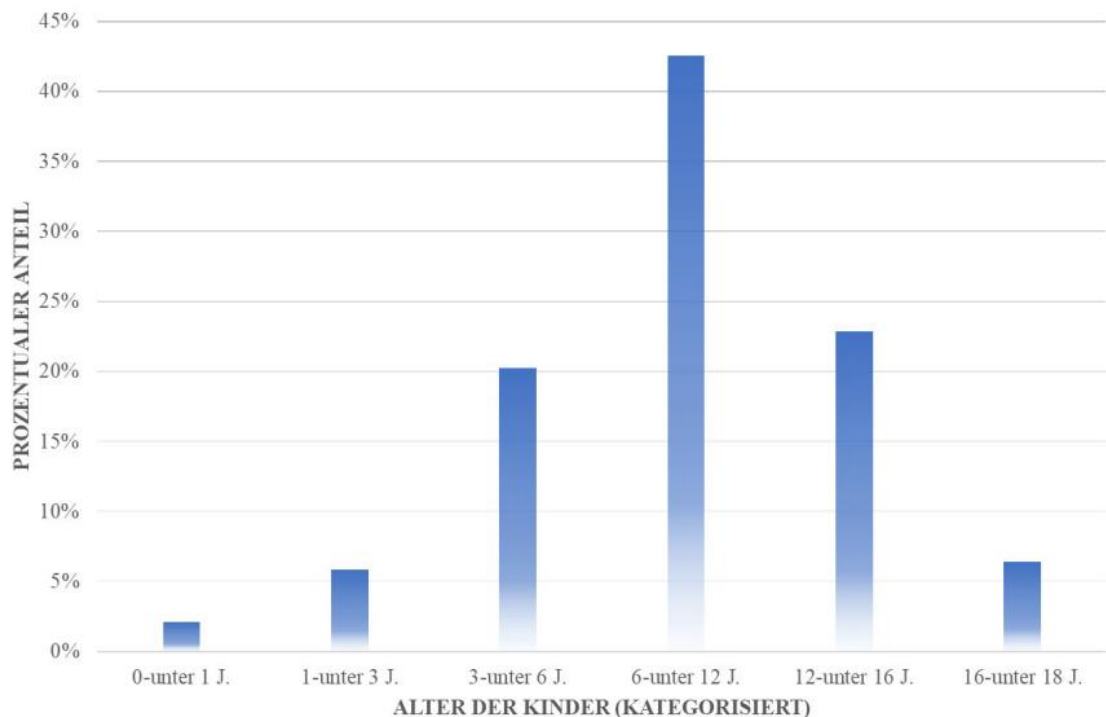


Abbildung 2: Alter der minderjährigen Kinder im Haushalt (Quelle: Krüger, 2020, S. 12)

Grenzen sieht HotA bei Familien, bei denen eine Fremdplatzierung indiziert wäre, wenn es um kindes- und erwachsenenschutzrechtliche Abklärungen geht, bei fehlender Kooperation der Familien sowie fehlenden Deutschkenntnissen (HotA - Angebote, ohne Datum). Weitere Kontraindikationen sind für HotA schwere Delinquenz oder schwere Suchterkrankung, akute psychiatrische Erkrankung wie zum Beispiel Psychosen, Selbst- und/oder Fremdgefährdung (Krüger, 2020, S. 2). Zu Abbrüchen ist es unter anderem häufiger bei Familien gekommen, welche aus dem sozialen Versorgungssystem zugewiesen worden sind und bei Familien mit einem psychisch erkrankten Kind (ebd., S. 26).

### **Ziele und Arbeitsweise**

Bei der „prozess- und motivationsorientierten Arbeit“ werden die Inpatient\*innen und ihre Familien partizipativ miteinbezogen (HotA, 2013a; zit. in Krüger, 2020, S. 3). Dazu werden die Familien zu einem Indikationsgespräch mit der Fachperson für Kinder- und Jugendpsychiatrie eingeladen (Krüger, 2020, S. 4). Anschliessend erarbeiten die Familienarbeiter\*innen und die Koordinationsperson zusammen mit der Familie die individuellen Ziele (vgl. ebd.). In regelmässigen Standortbestimmungen werden die Ziele von der Koordinationsperson, dem oder der Familienarbeiter\*in und der Familie evaluiert und angepasst (vgl. Bundesamt für Gesundheit, 2018, S. 10). Die Interventionen setzen bei der dysfunktionalen Familiendynamik an (Krüger, 2020, S. 31). Als die häufigsten Ziele der Familien werden angegeben: „Bewältigung des Alltags und die Schaffung von Strukturen“, ein „konstruktives Erziehungsverhalten zu erlernen“, „Einhaltung von Regeln und Grenzen in der Familie“, die „Stärkung der Elternrolle und der Rollen in der Familie“ zudem eine Verbesserung der Kommunikation und des Umgangs innerhalb der Familie (Krüger & Zobrist, 2015, S. 45).

Alle Fachpersonen verfügen über spezifische Aus- und Weiterbildungen sowie Erfahrung im Bereich Familien (Krüger & Zobrist, 2015, S. 4). Als Grundvariablen und Haltungen der Mitarbeitenden von HotA werden Werteneutralität, situative methodische Flexibilität, Ressourcen- und Lösungsorientierung sowie Resilienzorientierung genannt. Weitere Methoden und Techniken sind: die systemische und lösungsorientierte Beratung, die Videomethode Marte-Meo, verhaltenstherapeutische Interventionen, konfrontative Pädagogik, psychotherapeutische und familientherapeutische Techniken sowie Psychoedukation und heilpädagogische Interventionen. Die Familienarbeiter\*innen werden engmaschig durch die Koordinationsperson begleitet. Zusätzlich erhalten sie neben der fachärztlichen Fallsupervision auch systemisch-lösungsorientierte und psychotherapeutische Supervisionen (ebd.).

### **2.3 Ausgewählte Spannungsfelder in der aufsuchenden Familienarbeit**

Soziale Arbeit bewegt sich in einem „Spannungsfeld verschiedener Sichtweisen und Aufträgen“ (Petko, 2004, S. 47). Auch für die aufsuchende Familienarbeit werden explizite Spannungsfelder für die aufsuchende Familienarbeit formuliert (vgl. Elisabeth Helming, 1999, 2000; zit. in Petko, 2004, S. 48). Die Autorin hat sich im folgenden Kapitel näher mit den beiden Spannungsfeldern Nähe und Distanz und Hilfe und Kontrolle auseinandergesetzt.

## **Nähe und Distanz**

Aufsuchende Familienarbeit findet direkt in den privaten Haushalten der Familien statt (Euteneuer et al., 2020, S. 8). Dabei die richtige Balance von professioneller Nähe und Distanz zu finden, ist sowohl für die Familien als auch für die Professionellen eine Herausforderung. Für die Professionellen verlangt dies bereits beim Betreten der Wohnung oder dem Haus der Adressat\*innen „ein hohes Mass an Reflexionsfähigkeit von Grenz- und Abgrenzungsfragen“ (Lüngen et al., 2016; zit. in Euteneuer et al., 2020, S. 8). Besonders beim ersten Besuch begeben sich die Familienarbeiter\*innen an einen Ort, von dem sie so gut wie nichts wissen und den sie auch nur minimal beeinflussen können (ebd.). Es bedeutet für die Familienarbeiter\*innen das Eintauchen in eine fremde Lebens- und Sinneswelt (vgl. Fritz Schütze, 1994; zit. in Regina Rätz, Axel Biere, Ute Reichmann, Hans-Ulrich Krause & Sibyll Ramin, 2021, S. 53). Aber auch bei weiteren Besuchen stehen sie vor der Aufgabe, sich die Rahmenbedingungen in einem fremden Raum so zu gestalten, dass sie zum einen professionell Handeln können und zum anderen sich selbst als kompetent wahrnehmen (Euteneuer et al., 2020, S. 9). Durch das Fehlen eines abgegrenzten Beratungsraums kann es auch immer wieder zu Störfaktoren kommen. Nicht selten sind Professionelle in den privaten Haushalten der Familien Gegebenheiten ausgesetzt, welche sie für sich als Privatperson als unzulässig betrachten würden. Das kann verschiedene Ansichten über Hygiene, Unordnung und Ernährung, einen nicht artgerechten Umgang mit Haustieren oder eine eigene Allergie gegenüber Haustieren betreffen (ebd.). Die enge Begleitung und das Anvertrauen von Sorgen kann bei den aufgesuchten Familien den Wunsch entstehen lassen, die Familienarbeiter\*in als Teil der Familie zu sehen (Rothe, 2017, S. 41). Wolf (2015) führt aus, dass eine «gegenseitige Abhängigkeit» besteht, da Mitarbeitende in der aufsuchenden Familienarbeit durch die Intensität der Zusammenarbeit besonders von den Lebensbedingungen der Familie betroffen sind (S. 166). Dies verlangt einen situationsadäquaten Umgang mit dem Thema Nähe und Distanz. Eine zu grosse Distanz kann von der Familie als Ablehnung betrachtet werden, was die Motivation zur Zusammenarbeit behindern könnte (Rätz et al., 2021, S. 52). Daher braucht es ein „flexibles Wechseln zwischen dem empathischen Mitschwingen und dem Einnehmen des notwendigen Abstandes“ (Rothe, 2017, S. 41). Dabei helfen „transparente Rahmenbedingungen“ und eine „eindeutige Auftragsklärung“ (ebd.).

Durch das aufsuchende Setting wird vielen Familien der Zugang zu einem „psychosozialen Versorgungssystem“ ermöglicht, an dem sie sonst kaum oder nur erschwert teilnehmen könnten (vgl. Tanja Jungmann & Christian Pfeiffer, 2010; zit. in Barbara Bräutigam, Matthias Müller & Sarah Lüngen, 2011, S. 25). Die Familienarbeiter\*innen bekommen durch die aufsuchende Arbeit



einen tiefen Einblick in den Alltag der Familie und erhalten somit zusätzliche Informationen, die ihnen sonst vorenthalten bleiben würden (Bräutigam et al., 2011, S. 26). Die Beobachtungen ermöglichen den Professionellen einen Einblick in die Entstehung von Belastungen, aber auch in die vorhandenen Ressourcen im direkten Lebensumfeld (Wolf, 2015, S. 148). Auch können Muster und Prozesse besser verstanden werden und eine Zuschreibung aller Probleme auf ein Familienmitglied kann verhindert werden (ebd.). Der leichtere Zugang zu der Familie kann aber auch bedeuten, dass dadurch der Zugang zur Innenwelt der Adressat\*innen erschwert wird. Diese brauchen manchmal einen „distanz bietenden Schutzraum“, um sich zu öffnen (vgl. Cornelia Schäfter, 2010; zit. in Bräutigam et al., 2011, S. 25). Daher müssen Familienarbeiter\*innen besonders behutsam und sensibel im Umgang mit intimen Grenzen der Familie umgehen (vgl. Bräutigam et al., 2011, S. 25). Hier stellt sich die Frage, ob weniger Informationen dem Unterstützungsprozess nicht auch guttun würden (vgl. Bräutigam et al., 2011, S. 26). Somit müsste die Familie nicht Informationen bekanntgeben, welche sie lieber nicht preisgeben möchte.

### **Hilfe und Kontrolle**

Das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle entsteht dadurch, dass die Professionellen bei den Adressat\*innen einerseits Hilfe zur Selbsthilfe leisten, andererseits ist im Hinblick auf das Kindeswohl aber auch ein Kontrollauftrag impliziert (Euteneuer et al., 2020, S. 2). Die Familienarbeiter\*innen sind gefordert, sich von innerlichen Norm- und Moralvorstellungen zu lösen und trotzdem entsprechende Risiken in Bezug auf eine Kindeswohlgefährdung zu benennen (Bräutigam et al., 2011, S. 26-27). Auch gesetzlich besteht bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung nach Art. 314d ZGB eine Meldepflicht. Nach Ulrike Urban (2004) wird das „Kontrollhandeln nicht als Eingriff gegen die Eltern, sondern als Hilfe für die Kinder“ verstanden (S. 181). Umso wichtiger ist es, dass Professionelle sorgfältig mit den Informationen aus den Familien umgehen und somit auch den juristisch relevanten Datenschutz beachten. Zudem kann ein ungehinderter Informationsfluss die Interessen der Adressat\*innen verletzen (vgl. Wolf, 2015, S. 154).

Gemäss Wolf (2015) finden viele Interventionen oft unter eingeschränkter Freiwilligkeit statt (S. 70). Adressat\*innen können sich dabei unter Druck fühlen, da sie mögliche Konsequenzen erwarten, wenn sie keinen Auftrag erteilen (ebd.). Wenn sie den Zugang in ihr Zuhause gewähren, verlieren sie auch einen Teil ihrer Informationskontrolle (ebd., S. 149). Das Eintreten in die privaten Räume wird dabei auch kritisch als Eingriff in familiäre Lebenswelten diskutiert (Martina Richter, 2013, S. 35). Die Adressat\*innen können kaum filtern, welche Informationen die Professio-

nellen bekommen (Wolf, 2015, S. 149-150). Unfreiwillige aufsuchende Familienarbeit kann zu belasteten Situationen führen (ebd.). Speziell bei einer angeordneten Intervention wird die begrenzte Veränderungsbereitschaft der Adressat\*innen als Herausforderung wahrgenommen (vgl. Jan Semmler, 2008; zit. in Heinz Messmer, Lukas Fellmann, Marina Wetzler & Oliver Käch, 2019, S. 41). Auf den Aspekt der Kontrolle im Zusammenhang mit der Wirkung wird im folgenden Kapitel noch näher eingegangen.

## 2.4 Was oder wer wirkt in der aufsuchenden Familienarbeit?

Um professionell Handeln zu können, ist es notwendig zu wissen, welche Faktoren die Arbeit positiv oder negativ beeinflussen (vgl. Michael Macsenaere, 2017, S. 155). Welche Faktoren in der aufsuchenden Familienarbeit wirken, ist in der Schweiz bisher wenig erforscht. Die Ergebnisse der aktuellen Studie der FHNW – Hochschule für Soziale Arbeit von Heinz Messmer (ohne Datum) und seinem Team über die „Wirkungen und Wirkfaktoren von Sozialpädagogischer Familienbegleitung auf das Familiensystem und seine Netzwerkressourcen“ stehen noch aus.

In empirischen Studien aus Deutschland, welche sich mit den Prozessen der SPFH auseinandergesetzt haben, kristallisieren sich folgende wirksame Faktoren heraus (vgl. Klaus Fröhlich-Gildhoff et al., 2006; Klaus Wolf, 2006; Anja Frindt, 2006; Bettina Hofer & Christina Lienhart, 2008; zusammenfassend Anja Frindt, 2010; zit. in Klaus Fröhlich-Gildhoff, 2014):

- Eine Passung zwischen der Familienarbeiter\*in und den Familien
- Eine vertrauensvolle Beziehung zwischen den Familienarbeiter\*innen und der Familie
- Die Orientierung an den Ressourcen der Familie
- Die Partizipation der Familie bei der Aushandlung der Ziele
- Die Kooperation zwischen Familienarbeiter\*in, Familie und allenfalls weiteren Beteiligten
- Eine Unterstützung der Kinder im Zugang zu ausserfamiliären Ressourcen (S. 112-113)

Die oben genannten „Wirkfaktoren“ beschreiben auch Macsenaere und Esser (2015): Sie haben die Ergebnisse von ungefähr 100 Studien über die Wirkung in der Erziehungshilfe zusammengetragen und analysiert (zit. in Macsenaere, 2017, S. 155). Dabei erläutern sie auch den Zusammenhang zwischen Hilfedauer und Effektivität. Verschiedene Studien zeigen erste positive Effekte in den Familien bereits nach einem halben Jahr (vgl. Blüml et al., 1994; zit. in Macsenaere & Esser, 2015, S. 130). Im ersten Jahr sind die positiven Effekte gar zweieinhalbmal so gross wie in den

ersten sechs Monaten (vgl. Blüml et al., 1994; zit. in Macsenaere & Esser, 2015, S. 130). Am höchsten ist die Effektstärke nach zweieinhalb Jahren. Aus diesen Verlaufszahlen ist zu schlussfolgern, dass eine Sozialpädagogische Familienhilfe mindestens ein Jahr und maximal zweieinhalb Jahre dauern soll (ebd.).

Die Studie von Blüml et al. (1994) zeigt für die Wirkung von SPFH drei besonders förderliche Bedingungen an (zit. in Macsenaere & Esser, 2015):

- Ausbildung und Berufserfahrung: Die Fachkraft ist Sozialpädagog\*in und hat mehr als drei Jahre Berufserfahrung in diesem Gebiet.
- Supervision: Die Fachkraft erhält Supervision von einer/einem Supervisor\*in mit einer therapeutischen Ausbildung.
- Familiendynamik: Konzentration der Beratungsarbeit auf die Elternpersonen mit dem Schwerpunkt Eltern- und Paarbeziehung (S. 125).

Der Einsatz von neuen und unerfahrenen Familienarbeiter\*innen wird auch von Marga Rothe (2006) und Elisabeth Helming et al. (2004) kritisch diskutiert (zit. in Euteneuer et al., 2020, S. 9). Gerade Neueinsteiger\*innen neigen zu einer Überverantwortlichkeit für die Kinder der Familie oder zu einer Parteilichkeit für Kind/Mutter und somit zu einer Opposition gegenüber dem Vater (Euteneuer et al., 2020, S. 10). Dies kann zu einer Verschlechterung der familiären Situation führen. Durch die komplexen Aufgabenstellungen in der aufsuchenden Familienarbeit wird eine intensive Unterstützung in Form von Co-Betreuung, häufige Praxisberatung und ein erhöhtes Angebot an Supervisionen und Fortbildungen empfohlen (ebd.).

Christian Erzberger (2008) geht von einem Kontinuum von Faktoren mit zwei Polen aus, welche bestimmen, ob die aufsuchende Familienarbeit erfolgreich ist oder nicht (S. 65). Je weiter links, die einzelnen Faktoren gelagert sind, desto eher verläuft eine SPFH Intervention erfolgreich, je weiter rechts, desto eher kommt es nicht zu einem Erfolg (siehe Abbildung 3).

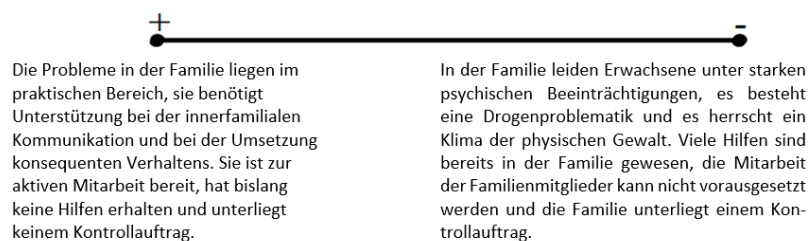


Abbildung 3: Kontinuum des Erfolges der SPFH (Quelle: Erzberger, 2008, S. 65)

Im Abschlussbericht der Evaluation von HotA werden auch mögliche günstige und ungünstige Einflussfaktoren aufgezeigt (siehe Abbildung 4). Dabei stellen Krüger und Zobrist (2015) dar, dass es sich dabei um „Tendenzen“ und nicht um „starke“ Einflussfaktoren handelt (vgl. ebd., S. 48).

Eher günstige „Einflussfaktoren“	Eher ungünstige „Einflussfaktoren“
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokussierung auf das familiäre Funktionieren und eingegrenzte, nicht eskalierte Problemstellungen</li> <li>• Geringe oder mässige Gefährdungssituationen</li> <li>• Geringe Platzierungswahrscheinlichkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiproblemlagen mit hohem Problemausmass und Problemeskalation</li> <li>• Ausgeprägte Gefährdungssituationen</li> <li>• Hohe Platzierungswahrscheinlichkeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausreichende Handlungsspielräume der Familien – bedingt durch ausreichende sozio-ökonomische Ressourcenverhältnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingeschränkte Handlungsspielräume der Familien – bedingt durch prekäre Lebenslagen und soziale Desintegration</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Ressourcen/Kompetenzen der Eltern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dauerhaft eingeschränkte persönliche Ressourcen und Kompetenzen (z. B. aufgrund einer geistigen Behinderung)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemeinsicht und Problemakzeptanz, insbesondere auf der Elternebene und im „systemischen“ Selbstverständnis</li> <li>• Ausreichende Veränderungsmotivation</li> <li>• Verständnis für die Arbeitsweise von HotA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemexternalisierung, Negierung eigener Problemanteile auf der Elternebene</li> <li>• Mangelnde Veränderungsmotivation</li> <li>• Unverständnis für die Arbeitsweise von HotA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperationsbereitschaft und tragfähige Beziehung mit den Fachpersonen von HoTA (und weiteren Akteuren)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problematische Kooperation, fehlendes Vertrauen, Erleben von „Einmischung“ in Alltag</li> </ul>

Abbildung 4: Potentielle „Einflussfaktoren“ der Familienbegleitung (Quelle: Krüger & Zobrist, 2015, S. 49)

Wolf und Mitarbeiter\*innen haben den Aspekt der Kontrolle, der zumindest implizit eine Wirkung hat, vertieft untersucht. Wolf (2015) betont, dass die SPFH nicht für Kontrollzwecke missbraucht werden darf (vgl. S. 212). Die Kontrolle kann gemäss Wolf aber eine konstruktive Wirkung erzielen, wenn folgende Punkte beachtet werden (ebd.):

- Die Kontrolle wird von einem vertrauten, akzeptierten Menschen, der als wohlwollend erlebt wird durchgeführt.
- Die Kontrolle ist begrenzt und es gibt auch kontrollfreie Bereiche.
- Die Kontrollen werden im Verlauf der Interventionen reduziert.
- Adressat\*innen werden bei der Planung der kontrollierenden Interventionen beteiligt.
- In Aussenkontakten werden Adressat\*innen verteidigt und sie erleben die Situation nicht als Verrat.
- Auch die Fachkräfte werden in die Verpflichtungen miteingebunden (S. 212-226).

Kritisch ist hinzuzufügen, dass die Messung des Erfolgs aus „methodischen (Kontrollgruppen) und inhaltlichen (Was ist Erfolg?)“ Gründen nicht einfach zu messen ist und auch immer einen gewissen „Interpretationsspielraum“ lässt (Erzberger, 2008, S. 56). Krüger & Zobrist (2015) empfehlen, Studien zur Wirkung und Wirksamkeit von aufsuchender Familienarbeit dahingehend zu prüfen, „unter welchen zeitlichen Rahmenbedingungen“, bei „welchen Zielgruppen“, mit „welchem Methodenrepertoire“ und durch „welche Fachperson“ Unterstützung geleistet wird (S. 8).

### 3 Belastungserleben im Kontext der Sozialen Arbeit

Die Arbeitsfelder in der Sozialen Arbeit sind sehr vielfältig, entsprechend unterschiedlich sind auch die Belastungen und Herausforderungen. Für die Soziale Arbeit gibt es nur wenige objektive Belastungen wie beispielsweise Lärm, Schichtarbeit oder Hitze (Liel, 2019, S. 254). Der grosse Teil der berufsspezifischen Belastungen ist abhängig von subjektiven Bewertungsprozessen. Wie eine Belastung wahrgenommen wird, ist nach Hanka Bendig et al. (2016; zit. in ebd.) abhängig von Ressourcen auf personaler Ebene (z.B. Selbstwertgefühl), sozialer Ebene (z.B. Unterstützung im Team) und organisationaler Ebene (z.B. Handlungs- und Entscheidungsspielräume). Dieses Kapitel definiert ohne Anspruch auf Vollständigkeit zuerst Begriffe rund um das Thema Belastungen und die Folgen davon. Anschliessend wird der Umgang mit den Belastungen anhand des transaktionalen Stressmodells nach Richard Lazarus erläutert und danach auf die Ressourcen eingegangen. Die letzten zwei Kapitel beschäftigen sich mit empirischen Studien und Trends zu Belastungen in der Sozialen Arbeit im Allgemeinen und im Besonderen während der Corona-Pandemie.

#### 3.1 Belastungsbegriffe und die Folgen

##### **Belastung**

Das Thema Belastung bei der Arbeit wird in der Literatur breit diskutiert. Hinter dem Begriff Belastungen verbirgt sich grundsätzlich nichts Negatives (Ulla Nagel & Olaf Petermann, 2019, S. 21). So sagt der Volksmund „Wer rastet der rostet“. Sprich: Wer sich nicht belastet, baut ab. Unter Belastungen sind jene Einflüsse gemeint, die von aussen auf einen Menschen einwirken, beispielsweise Aufgaben, Verantwortung, Zeitregime und Organisation. Sich damit auseinanderzusetzen, stellt eine Anforderung dar. Dabei sind die Höhe und die Dauer der Anforderungen entscheidend für den Auf- oder Abbau von körperlichen und psychischen Ressourcen (ebd.). In der Arbeitssoziologie bezieht sich der Begriff Belastung auf Arbeitsanforderungen und Arbeitsbedingungen, welche auf die Arbeitenden wirken (Fritz Böhle, 2018, S. 59). Diese werden alternativ auch als „Restriktionen, Gefährdungen und Risiken“ bezeichnet. Belastungen wirken sich auf die individuelle physische, psychische sowie qualifikatorische Verfassung von Arbeitenden aus und beeinflussen somit auch die Fähigkeiten und Möglichkeiten der jeweiligen Person (ebd., S. 65). Dabei liegt es nahe, der subjektiven Wahrnehmung und Beurteilung von Belastungen einen zentralen Stellenwert einzuräumen (ebd., S. 75).

## **Beanspruchung**

Die körperliche und psychische Reaktion auf eine Belastung nennt man Beanspruchung. Eine Beanspruchung steht somit für eine unmittelbare – nicht langfristige – individuelle Auswirkung der Belastung auf eine Person (DIN EN ISO 10075-1; zit. in Stefan Poppelreuter & Katja Mierke, 2012, S. 18). Die persönlichen Leistungsmerkmale spielen in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle. Gleiche Belastungen können somit zu unterschiedlichen Beanspruchungen führen (ebd.). Besonders bei psychischen Belastungen ist die Frage nach der Kausalität zwischen Belastung und Beanspruchung schwer zu beantworten, denn psychische Belastungen stehen mit den aus ihnen resultierenden psychischen Beanspruchungen in starker Wechselwirkung und können sich gegenseitig steigern (Nagel & Petermann, 2019, S. 24).

## **Stressoren**

Stressoren korrespondieren mit dem Begriff Belastungen und Beanspruchungen. Mit Stressoren sind externe und interne psychische Stimuli gemeint, die sehr wahrscheinlich zu einer Stressreaktion in Form von psychischen Zuständen und Verhaltensformen führen (Norbert Semmer, 1994; zit. in Niclas Schaper, 2019, S. 575). Dies können Umweltfaktoren sein oder auch Faktoren im Innern einer Person. Stressoren entsprechen dem Alltagsverständnis des Begriffs Belastungen (Dana Niemann, 2017, S. 27).

## **Stress**

Stressoren sind Faktoren, die mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit Stress oder Stressempfindungen auslösen. Obwohl es positiven „Distress“ und negativen „Eustress“ gibt, stehen in der Forschung die negativen Stresszustände im Vordergrund (Schaper, 2019, S. 575). Nach Siegfried Greif, Eva Bamberg und Norbert Semmer (1991) wird Stress wie folgt definiert (zit. in Schaper, 2020):

Stress ist ein subjektiv intensiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine stark aversive, zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und lang andauernde Situation sehr wahrlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint. (S. 575)

## **Folgen von Stress**

Belastungen und Beanspruchungen werden sowohl als positiv wie auch als negativ wahrgenommen. Bei Stressoren und Stress ist der Fokus mehrheitlich auf die unangenehmen Aspekte gerich-

tet und kann dementsprechende Folgen haben. Eine Auflistung der Folgen von Stress zeigt nachfolgende Zusammenstellung (siehe Tabelle 1). Dabei werden kurzfristige und mittel- oder langfristige Folgen unterschieden.

		Kurzfristige, aktuelle Reaktionen	Mittel-bis langfristige chronische Reaktionen
Physiologisch, somatisch		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhte Herzfrequenz</li> <li>• Blutdrucksteigerung</li> <li>• Adrenalinausschüttung (Stresshormon)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine psychosomatische Beschwerden und Erkrankungen</li> <li>• Unzufriedenheit, Resignation, Depression</li> </ul>
Psychisch (Erleben)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anspannung</li> <li>• Frustration</li> <li>• Ärger</li> <li>• Ermüdungs-, Monotonie- und Sättigungsgefühle</li> </ul>	
Verhaltensmässig	Individuell	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsschwankung</li> <li>• Nachlassen der Konzentration</li> <li>• Fehler</li> <li>• Schlechte sensomotorische Konzentration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhter Konsum von Nikotin, Alkohol und Tabletten</li> <li>• Krankheitstage</li> </ul>
	Sozial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikte</li> <li>• Streit</li> <li>• Aggression gegen andere</li> <li>• Rückzug (Isolierung) innerhalb und ausserhalb der Arbeit</li> </ul>	

Tabelle 1: Klassifikation möglicher Beanspruchungen und Beanspruchungsfolgen (Quelle: eigene Darstellung nach Inge Kaufmann, Hans Pornschlegel & Ivars Udris, 1982; zit. in Schaper, 2019, S. 586)

### 3.2 Transaktionales Stressmodell

Unter den zahlreichen Modellen in der Belastungsforschung gibt es reiz- und reaktionsorientierte und Person-Umwelt Modelle. Zu letzteren gehören beispielsweise das transaktionale Stressmodell nach Richard Lazarus, das salutogenetische Paradigma nach Aaron Antonovsky und die Theorie der Ressourcenerhaltung nach Stevan Hobfoll (vgl. Sabine Allwinn, 2018, S. 63). Die Autorin vorliegender Arbeit hat sich für das transaktionale Stressmodell nach Lazarus entschieden, weil es nach Allwinn (2018) zum einen der Dynamik und dem prozessualen Charakter von Stressbewältigung gerecht wird und zum anderen erklärt das Modell, wieso Menschen unterschiedlich auf Stressoren reagieren (S. 73). Das Modell kann somit gut auf individuell wahrgenommene Belastungen und Bewältigungsmöglichkeiten von Familienarbeiter\*innen vor und während der Corona-Pandemie adaptiert werden. Allwinn (2018) erwähnt, dass man dabei immer zu beachten hat, dass jede Person eine Situation und die eigenen Ressourcen unterschiedlich einschätzt und individuelle Bewältigungsstrategien anwendet (S. 73).



Nach dem transaktionalen Stressmodell ist Stress eine Wechselwirkung zwischen Situation und denkendem Individuum, dabei stehen kognitive Bewertungen im Zentrum (Allwinn, 2018, S. 64). Dazu Richard Lazarus (1995; zit. in ebd.):

Psychischer Stress gründet weder in der Situation noch in der Person, obschon er von beiden abhängt. Er entsteht vielmehr aus der Art, wie die Person die adaptive Beziehung einschätzt. Diese Beziehung lässt sich am besten als Transaktion bezeichnen. (S. 64)

Gemäss dem transaktionalen Stressmodell hängt es von vorausgehenden Bewertungsprozessen ab, ob eine Situation als Stress empfunden wird oder nicht. Dabei wird zwischen folgenden drei Prozessen unterschieden, welche sich mehrmals wiederholen können (vgl. Abbildung 5; Schaper, 2019):

- *Primary appraisal*: Mit der primären Bewertung wird eine Situation dahingehend bewertet, ob sie entweder positiv oder irrelevant ist oder eine Bedrohung für die Person darstellt und somit potenzielle Stressoren impliziert.
- *Secondary appraisal*: Wenn eine Situation als bedrohlich empfunden wird, erfolgt die zweite Bewertung durch die Person dahingehend, ob genug Ressourcen vorhanden sind, um den Anforderungen gerecht zu werden. Diese Ressourcen kann die Person aus sich selbst oder der persönlichen Umwelt beziehen.
- *Re-appraisal*: Nach der Bewertung der Ressourcen wird eine Neubewertung der Situation vorgenommen, um zu prüfen, ob die Anforderungen mit den vorhandenen Ressourcen zu bewältigen sind oder die Situation weiterhin als Bedrohung wahrgenommen wird (S. 577).

Werden passende und verfügbare Ressourcen zum Umgang mit der Situation durch die Person aktiviert, kommt es zum Prozess der Stressbewältigung auch „Coping“ genannt (vgl. Abbildung 5). Dabei wird unterschieden in (Niemann, 2017):

- *Emotionsorientierte Bewältigung*: Sie zielt auf eine Regulation, der mit der Situation einhergehenden Gefühle und Gedanken.
- *Problemorientierte Bewältigung*: Diese strebt eine Veränderung der eigentlichen Situation durch eigenes Eingreifen an (S. 22).

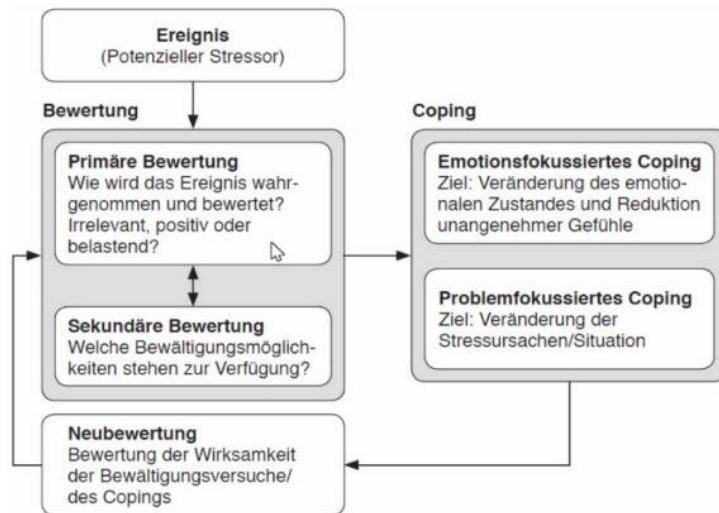


Abbildung 5: Transaktionales Stressmodell (Quelle: Richard Lazarus & Susan Folkman, 1984; zit. in Markus Heinrichs, Tobias Stächele & Gregor Domes, 2015, S. 25)

Zusammenfassend führt das transaktionale Stressmodell zu dem Erkenntnis, dass in Belastungssituationen komplexe und dynamische Interaktions- und Transaktionsprozesse zwischen Personen und deren Umwelt stattfinden (Michael Dick & Christa Riesen, 2016, S. 216). Für eine erfolgreiche Bewältigung von Umgebungsanforderungen ist das Vorhandensein von bestimmten Ressourcen eine wichtige Bedingung (Schaper, 2019, S. 578). Auf die Ressourcen wird im folgenden Kapitel eingegangen.

### 3.3 Gesundheitsressourcen

Unter Ressourcen werden alle Faktoren verstanden, auf welche eine Person zurückgreifen kann, um den Umgang mit einer bedrohlichen Situation zu erleichtern (Schaper, 2019, S. 578). In der Arbeits- und Gesundheitspsychologie werden Ressourcen als Mittel bezeichnet, welches es erlaubt, die eigenen Ziele anzustreben und unangenehme Einflüsse zu reduzieren (Peter Richter & Winfried Hacker, 1998; zit. in Nagel & Petermann, 2019, S. 31). Die Tätigkeit in der Sozialen Arbeit, die damit verbundene Auseinandersetzung mit Herausforderungen sowie mit Ressourcen führt dazu, dass Professionelle Selbstbewusstsein und Coping-Strategien entwickeln (Maria Las Olas Palma-Garcia & Isabel Hombrados-Mendieta, 2014; zit. in Liel, 2019, S. 257). Aus dieser Perspektive können Schwierigkeiten in der Sozialen Arbeit nicht nur als Stressursache, sondern auch als Resilienzquelle gesehen werden, was aber nicht bedeutet, dass man der Gesundheitsförderung von Sozialarbeitenden weniger Bedeutung zuschreiben sollte (ebd.). Zurzeit findet in der Wissenschaft eine intensive Diskussion über Gesundheitsressourcen statt (Nagel & Petermann, 2019, S. 32). Nagel und Petermann stellen drei Aspekte von Gesundheitsressourcen dar, in welchen der

Arbeitskontext im Mittelpunkt der Betrachtung steht. Die beiden Autor\*innen leisten damit einen Beitrag zur Diskussion (Nagel & Petermann, 2019, S. 32; vgl. auch Tabelle 2):

- *Arbeitsbezogene Gesundheitsressourcen:* Gehen aus den verschiedensten Merkmalen der Arbeit einer Person hervor und unterstützen die Person Belastungen zu mindern oder die Bewältigung zu erleichtern.
- *Soziale Gesundheitsressourcen:* Entstehen über unterstützende soziale Netzwerke. Das soziale Netz besteht aus Beziehungen zu Menschen, das können Familienangehörige, private Kontakte sowie auch Arbeitskolleg\*innen und Vorgesetzte sein.
- *Persönliche Ressourcen:* Sind individuelle Verhaltens- und Handlungsmuster, aber auch Persönlichkeitseigenschaften, die in vielen Situationen konstant sind (S. 32).

Ressourcen-Aspekte		
Arbeitsbezogene	Soziale	Persönliche
<p><u>Arbeitstätigkeit:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinnerfüllung</li> <li>• Freiheitsgrade</li> <li>• Handlungsspielraum</li> <li>• Entscheidungsspielraum</li> <li>• Verantwortung</li> <li>• Partizipationsmöglichkeit</li> <li>• Aufgabenvielfalt</li> <li>• Lernmöglichkeiten</li> <li>• Entwicklungschancen</li> <li>• Herausforderung</li> <li>• Qualifikationspotenzial</li> <li>• Aufgabenbezogene Information/Kommunikation</li> <li>• Feedback</li> <li>• Erfolgsmöglichkeiten</li> <li>• Planbarkeit</li> </ul> <p><u>Arbeitsbedingungen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedienung Arbeitsmittel</li> <li>• Qualität der Hilfssysteme (Wissensmanagement, Regelwerke)</li> </ul> <p><u>Arbeitsplatz:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomie, Licht</li> <li>• Arbeitsumwelt: Klima, Gerüche, Lärm</li> </ul> <p><u>Organisation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbauorganisation</li> <li>• Prozessabläufe</li> </ul>	<p><u>Soziale Unterstützung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Führung</li> <li>• Teamarbeit/Kooperation</li> <li>• Kommunikation</li> <li>• Netzwerke</li> <li>• Solidarität/Hilfe</li> <li>• Einbindung</li> <li>• Anerkennung/Respekt</li> <li>• Vertrauen</li> <li>• Mitgefühl/Liebe</li> </ul> <p><u>Partner*innen im Netzwerk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kolleg*innen, Vorgesetzte</li> <li>• Familie, Freund*innen</li> <li>• Gesellschaft/Politik</li> </ul> <p><u>Gütekriterien des Netzes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Synergiepotenzial</li> <li>• Zusammensetzung</li> <li>• Innere Strukturen (Führungs-, Kommunikations-, Entscheidungsstrukturen)</li> <li>• Stabilität</li> <li>• Leitlinien</li> <li>• Regeln und Abläufe</li> <li>• Verquickung mit anderen Netzen</li> </ul>	<p><u>Positives Denken:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innere Überzeugungen (Selbstvertrauen, Überzeugung von eigener Wirksamkeit, Erkennen des Sinns)</li> <li>• Widerstandsfähigkeit (Engagement, Mut zum Risiko, Selbststeuerung)</li> <li>• Urvertrauen</li> <li>• Selbstwertgefühl</li> <li>• Positive Selbstinstruktion</li> <li>• Realistischer Optimismus</li> </ul> <p><u>Aktives Handeln</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation</li> <li>• Lösungsorientierung</li> <li>• (Selbst)Verantwortung</li> <li>• Flexibilität, Anpassung</li> <li>• Erholungsfähigkeit</li> </ul> <p><u>Akzeptanz:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitätssinn</li> <li>• Gelassenheit, Loslassen</li> <li>• Verzeihen, Güte</li> </ul> <p><u>Selbststeuerung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesunde Lebensweise</li> <li>• Disziplin/Planungseinigung</li> <li>• Lern-/Arbeitsmethodiken</li> </ul>

Tabelle 2: Ressourcen-Aspekte (Quelle: eigene Darstellung nach Nagel & Petermann, 2019, S. 32)

### 3.4 Ausgewählte Studien zu Belastungen in der Sozialen Arbeit

Durch den gesellschaftlichen Wandel sind die Bedingungen unter denen Kinder und Jugendliche heute aufwachsen komplexer geworden, womit Änderungen in den Erziehungshilfen in fachlicher und sozialer Hinsicht einhergehen (Dirk Nüsken, 2020, S. 17). Es handelt sich dabei unter anderen um Fachkonzepte wie „ambulant vor stationär“, eine Zunahme der Problemlagen bei sogenannten Multiproblemfamilien, fehlgelaufene Kinderschutzfälle aber auch Anforderungen durch junge geflüchtete Menschen (ebd.). Marc Allroggen, Jörg M. Fegert und Thea Rau (2017) zeigen in ihrer Übersichtsarbeit verschiedene Studien zu psychischen Belastungen in (sozial-) pädagogischen Handlungsfeldern auf (S. 49). Dabei zeigt sich, dass Arbeitnehmende in der Kinder- und Jugendhilfe, unter anderem auch Fachkräfte im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD), überdurchschnittlich häufig von Belastungen betroffen sind (vgl. Christina Krause, 2013; Irmhild Poulsen, 2014; Célia Steinlin, Claudia Dölitzsch, Sophia Fischer, Janine Lüdtker, Jörg M. Fegert & Marc Schmid, 2015a; Ulrike Petry, 2015; zit. in Allroggen et al., 2017, S. 49). Nachfolgend wird auf die Ergebnisse von zwei ausgewählten Studien näher eingegangen.

Irmhild Poulsen (2012) befragte 100 Fachkräfte der Jugendhilfe in Deutschland zum Thema Stress und Belastung mithilfe eines Fragebogens (S. 33). Die Tätigkeitsfelder waren dabei breit gefächert, auch vier Personen der SPFH nahmen an der Umfrage teil (vgl. ebd., S. 38-39). Über die Hälfte der Befragten bezeichnete die Belastungen bei der Arbeit als hoch bis sehr hoch (ebd., S. 49). Am häufigsten genannte Belastungsfaktoren waren: Zeit- und Termindruck, umständliche und lebensfremde Bürokratie, Personalmangel, Arbeitsverdichtung, zu viele Fälle und multiple Problemlagen der Klientel (siehe Abbildung 6).

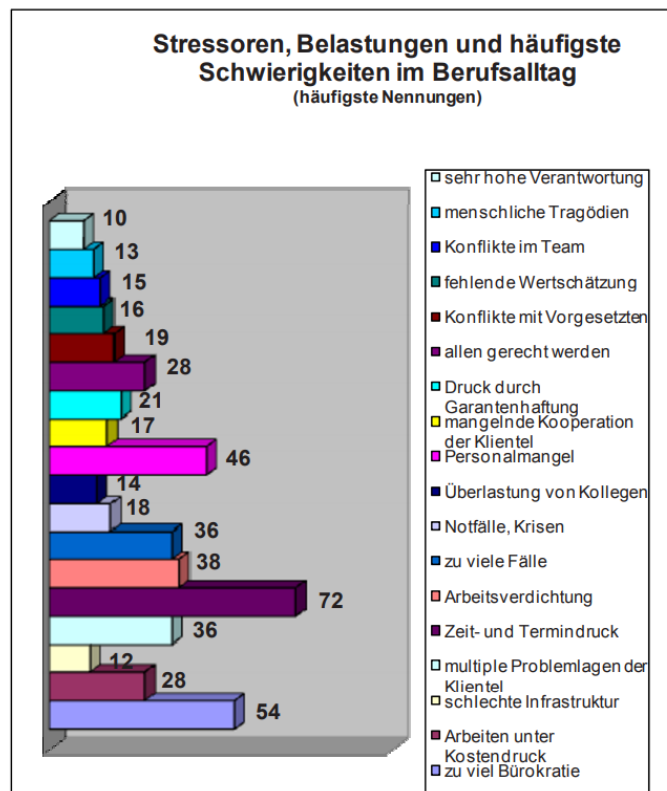


Abbildung 6: Stressoren, Belastungen und häufigste Schwierigkeiten im Berufsalltag (Quelle: Poulsen, 2012, S. 51)

Als häufigste Folgen von Belastungen wurden bei der Umfrage von Poulsen folgende genannt: Schlafstörungen, Rückenschmerzen und nicht abschalten können nach der Arbeit (Poulsen, 2012, S. 69). Auf die Frage was den Fachkräften im Umgang mit Belastungen helfe, sagten 20 Personen, dass es keine oder kaum Hilfe gab (Poulsen, 2012, S. 69). Als hilfreich erlebten die Befragten dagegen: Supervision (23 Nennungen), Kollegialer Austausch und Reflexion (13 Nennungen) sowie eine gute Vorgesetzte, ein guter Vorgesetzter (10 Nennungen) (vgl. ebd., S. 76).

Ulrike Petry (2013) interviewte für ihre Dissertation „Die Last der Arbeit im ASD“ 20 Personen aus dem ASD telefonisch (S. 74-75). Petry gliederte die Be- und Entlastungsfaktoren in drei Systeme: Helfer\*in, Klient\*in und Öffentlichkeit (vgl. ebd., S. 89). In einer Zusammenfassung der empirischen Befunde stellte sie dar, dass sich in jedem der Systeme belastende und entlastende Faktoren befanden (ebd., S. 210-211). Daraus resultiert, dass die Befragten aus dem ASD Spannungsfelder und strukturelle Unterschiede auszuhalten haben. Die Interviewpersonen empfanden unter anderem die Zunahme von Armut, die Fallzahlsteigerung und die steigende Komplexität der Fälle als Belastung (vgl. ebd., S. 94). Weiter zeigte sich die hohe Verantwortung im Kinderschutz als Belastung (ebd., S. 210-211). Jedoch wirkten dabei ein verlässliches Team sowie klare Regeln

unterstützend (Petry, 2013, S. 210-211). Als motivierend zeigte sich die Sinnhaftigkeit der Arbeit, die Aufgabenvielfalt, die Anerkennung der Arbeit durch die Klientel sowie der Leitung, die Chance des persönlichen Gewinns durch die Reflexion des eigenen Handelns und die Einnahme von verschiedenen Rollen. Auch das Team spielte eine entscheidende Rolle bei der Arbeit und zeigte sich als Motivationsfaktor. Eine Machtposition wurde weniger gegenüber der Klientel eingenommen als mehr stellvertretend für die Klientel der Leitung gegenüber. Weiter empfanden die Befragten die lohnmassige Wertschätzung gegenüber der Arbeit als gering. Ein privater Ausgleich zur Arbeit war für die Befragten notwendig, um Widerstandsressourcen aufzubauen (ebd.).

### 3.5 Arbeitssituation und Belastung in der Corona-Pandemie

Das folgende Kapitel setzt sich mit der Studie „Soziale Arbeit in der Covid-19 Pandemie“ von Sommerfeld et al. auseinander, welche im Kapitel 1.1 erwähnt worden ist. Die Studie wurde zwischen dem 10. Dezember 2020 und dem 7. Januar 2021 in Form einer Online-Befragung durchgeführt. Die Ergebnisse beziehen sich auf 3507 vollständig ausgefüllte Fragebogen und zeigen auf, dass die Corona-Pandemie erhebliche Auswirkungen auf das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit hat (Sommerfeld et al., 2021, S. 2). Wie im Kapitel 1.1 dargelegt worden ist, baut die Schweizer Studie auf die deutsche Studie von Meyer und Buschle auf. Sie setzt aber einen stärkeren Fokus auf die Arbeitsbelastungen und die gesundheitlichen Auswirkungen der Pandemie (Sommerfeld et al., 2021, S. 4). Da es den Umfang vorliegender Arbeit sprengen würde, geht die Autorin in diesem Kapitel nicht näher auf einzelne Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit ein und verzichtet auf einen Vergleich mit der deutschen Studie von Meyer und Buschle.

#### **Arbeitssituation**

Zum Zeitpunkt der Umfrage, mitten in der zweiten Welle, waren beinahe alle Einrichtungen für Mitarbeitende und Adressat\*innen geöffnet, jedoch teils immer noch mit begrenztem Angebot (Sommerfeld et al., 2021, S. 8-10). Bei 97% der Teilnehmer\*innen existierte ein Schutzkonzept in der Einrichtung und die Mehrheit konnte dieses umsetzen. 36% der Teilnehmenden arbeiteten teilweise noch im Homeoffice und konnten diese Zeit auch effektiv nutzen. Die Mehrheit der Teilnehmer\*innen gaben an, genug Kompetenzen im Umgang mit digitalen Technologien zu haben. Nur 5,9 % der Teilnehmer\*innen hatten kein ausreichendes Wissen. Allerdings fehlte es teilweise an der technologischen Ausstattung. In der Studie zeigte sich, dass die Pandemie einen grossen Einfluss auf die Kommunikation mit Kolleg\*innen, Vorgesetzten und Kooperationspartner\*innen hatte (Sommerfeld et al., 2021, S. 11). Dabei erlebten die Professionellen diese Veränderung in

Hinsicht auf den Fachaustausch mit Kolleg\*innen und Kooperationspartner\*innen mehrheitlich als negativ (Sommerfeld et al., 2021, S. 11). Unter anderem wurde der Wegfall des informellen Austausches bemängelt und ein vermehrter organisatorischer Aufwand für den Austausch erwähnt (ebd.). Auch im Handlungsfeld mit den Adressat\*innen kam es zu Veränderungen (ebd., S. 12-15). Für 46,6 % der Teilnehmer\*innen hatte sich die Kommunikation mit den Adressat\*innen negativ verändert. Auch kam es zu einer Verringerung der Kontakte und einem Zuwachs von Absagen von Terminen. Gleichzeitig gab es eine verstärkte Nachfrage nach den Angeboten der Einrichtungen. Die Teilnehmenden beobachteten dabei eine Zunahme der Problemlagen bei den Adressat\*innen (ebd., S. 15).

### **Arbeitsbelastung**

Über 60% der Teilnehmenden empfanden ihre berufliche Situation als belastend (Sommerfeld et al., 2021, S. 17). Personen, die mit minderjährigen Kindern zusammenwohnten, etwas weniger. Allerdings hatten 20,6% der Teilnehmer\*innen Mühe Beruf und Familie vereinbaren zu können, ein psychosozialer Risikofaktor. Besonders belastend zeigte sich die berufliche Situation für Leitungspersonen. 70% der Leitungspersonen empfanden ihre berufliche Situation als belastend oder sehr belastend. 39,1% der Teilnehmer\*innen der Studie erlebten Stress bei der Arbeit (ebd., S. 18). Dabei waren über 80% der Meinung, dass sie ihren Stress sehr gut bis gut bewältigen konnten. Allerdings wurde es für viele (43%) schwieriger ihren Stress zu bewältigen. Zu den bestehenden Stressoren kamen neue dazu (ebd.). Von den 3507 Teilnehmer\*innen gaben 31,3% an, immer öfters das Gefühl zu haben, emotional verbraucht zu sein (ebd., S. 19). Weitere 27,7% stimmten dieser Aussage teilweise zu. So ergab die Umfrage, dass knapp ein Drittel der Befragten vom Risiko betroffen war, an einem Burn-Out zu erkranken.

In den empirischen Ergebnissen zeigten sich mehrere Hinweise darauf, dass die Arbeitsbelastung in der Sozialen Arbeit durch die Pandemie gestiegen war (Sommerfeld et al., 2021, S. 19). 42% der Teilnehmer\*innen nahmen neue oder zusätzliche Aufgaben wahr (ebd., S. 20-21). Auch der Umfang und die Intensität der Arbeit nahmen zu. So wurden beispielsweise Aufgaben von Personen übernommen, welche zu einer Risikogruppe gehörten. 20% waren für mehr Adressat\*innen zuständig als vor der Pandemie. Daraus resultierte, dass die Teilnehmenden mehr arbeiteten als vertraglich vereinbart wurde (ebd.). Eine direkte Auswirkung der Pandemie zeigte sich darin, dass 211 von den 3507 Befragten selbst an Covid-19 erkrankten. Den eigenen Gesundheitszustand schätzten die Befragten aber mehrheitlich mit 79,2% als gut bis sehr gut ein. Eine Verschlechterung des Gesundheitszustandes erlebten besonders Personen in der Ausbildung (ebd., S. 22-23).

Dies widerspiegelte sich auch in der Altersgruppe, von Personen zwischen 20-34 Jahren, die am häufigsten von Beschwerden betroffen waren (Sommerfeld et al., 2021, S. 22-23). Dabei handelte es sich vor allem um körperliche Beschwerden wie Schwäche, Energielosigkeit und Müdigkeit (ebd., S. 24). In der Studie von Sommerfeld et al. wird ein statistisch signifikanter Zusammenhang von Beschwerden, emotionaler Erschöpfung und Belastungen erwähnt (ebd.). In der Umfrage zeigten sich durch die pandemiebedingten Veränderungen auch entlastende Faktoren. Unter anderem wurden genannt (ebd.):

- Vorteile der Digitalisierung: Wegfallen von Anreisewegen, kürzere und effizientere Sitzungen
- Abstands- und Hygieneregeln: Bessere Hygienestandards, Verzicht auf Händeschütteln
- Entschleunigung und Achtsamkeit: Wegfallende Termine (Sitzungen), bei eigener Krankheit zu Hause bleiben
- Innovation und Flexibilität: Hinterfragen von Arbeitsstrukturen, Erfinden von kreativen Lösungen (S. 26-27)

Nachdem sich die Autorin in den vorausgegangenen Kapiteln theoretisch mit den Themen aufsuchende Familienarbeit und Belastungen in der Sozialen Arbeit auseinandergesetzt hat, folgt anschliessend der empirische Teil. Eine Verknüpfung der theoretischen Erkenntnisse zu den Ergebnissen findet im Kapitel 6.2 statt.



## 4 Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen erläutert um die Fragestellungen, welche im Kapitel 1.2 vorgestellt werden, zu beantworten. Das qualitative Design wird in den nachfolgenden Kapiteln erläutert.

### 4.1 Auswahl der Stichprobe

Die qualitative Forschung hat das Ziel, komplexe Lebenswelten und Fragestellungen der Interaktion angemessen zu untersuchen und zu beschreiben (Marco Petrucci & Markus Wirtz, 2007). Aus diesem Grund muss bei der Wahl der Stichprobe auch nicht unbedingt versucht werden, Repräsentativität für eine Grundgesamtheit zu erreichen (ebd.). In der Stichprobe für die vorliegende Arbeit handelt es sich um eine Vorab-Festlegung, dies bedeutet nach Uwe Flick (2011), dass gezielt Personen anhand bestimmter im Vorfeld festgelegter Merkmale ausgewählt und als Stichprobe zusammengefasst werden (S. 155). Die Kriterien dafür ergaben sich in vorliegender Arbeit aus der Fragestellung der Untersuchung sowie theoretischen Vorüberlegungen. Aufgrund der Interessen von HotA und der HSLU SA wurde die Stichprobe auf das Leitungsteam und Familienarbeiter\*innen von HotA eingegrenzt. Die Autorin hatte sich zum Ziel gesetzt im Minimum sechs Personen zu interviewen. Dies konnte umgesetzt werden, indem sich zwei Personen vom Leitungsteam und vier Familienarbeiter\*innen zur Verfügung stellten. Der Zugang zu den Familienarbeiter\*innen erfolgte durch das Leitungsteam von HotA, welches die notwendigen Kontakte an die Autorin weiterleitete.

### 4.2 Datenerhebung

Die Autorin entschied sich aus nachfolgenden Überlegungen für das Leitfadenterview für Expertinnen und Experten: Verbale Daten können in der qualitativen Forschung entweder mittels Erzählung oder mittels Leitfadenterview gewonnen werden (vgl. Uwe Flick, 1999, zit. in Horst Otto Mayer, 2013, S. 37), wobei das Leitfadenterview der ökonomischere Weg darstellt, um konkrete Aussagen zu erhalten. Dem Leitfadenterview liegen offene Fragen zu Grunde. Dies ermöglicht, dass die interviewte Person auf die ihr gestellten Fragen, frei antworten kann. Der Einsatz eines Leitfadens erhöht die Vergleichbarkeit der Daten, die Daten erhalten durch die Fragen eine Struktur und er dient als Orientierungshilfe, damit keine wesentlichen Aspekte zur Beantwortung der Forschungsfragen übersehen werden (ebd.). Das Interview muss nicht strikt nach der festgelegten Reihenfolge der erarbeiteten Fragen verlaufen und der oder die Interviewer\*in

kann selbst entscheiden, ob und wann nachgefragt wird (vgl. Flick, 1999; zit. in Mayer, 2013, S. 37). Eine besondere Form des Leitfadeninterviews ist das Expert\*inneninterview (vgl. Michael Meuser & Ulrike Nagel, 1991; zit. in Mayer, 2013, S. 38). Als Expert\*innen werden Personen bezeichnet, die auf einem begrenzten Gebiet über ein klares und abrufbares Wissen verfügen und somit eine repräsentierende Gruppe bilden (vgl. ebd., S. 41). In vorliegender Arbeit bezieht sich das Expert\*innentum auf Mitarbeitende von HotA. Die Befragung von Familienarbeiter\*innen und dem Leitungsteam erforderten zwei verschiedene Leitfaden. Diese unterscheiden sich in Bezug auf die jeweilige Funktion der Tätigkeit (vgl. Anhang A & B). Die Leitfragen entstanden aus Überlegungen zu den Fragestellungen. Zu den Leitfragen erstellte die Autorin ein Mindmap mit Stichwörtern aus dem erarbeitenden Theorieteil (vgl. Anhang C & D). Zusätzlich wurde ein Dokument zu den statistischen Angaben erstellt (vgl. Anhang E).

Die fünf Interviews fanden zwischen dem 25. Februar 2021 und dem 9. März 2021 statt. Sie dauerten zwischen 45-60 Minuten. Das Interview mit dem Leitungsteam wurde analog bei HotA in Aarau durchgeführt. Die Interviews mit den Familienarbeiter\*innen erfolgten digital per Videoanruf. Die Befragungen fanden in einem freundlichen und offenen Rahmen statt. Die interviewten Personen wurden über die Aufzeichnung der Interviews auf einem digitalen Gerät informiert. Dafür wurde eine Einverständniserklärung der Befragten eingeholt. In diesem Zusammenhang wurden die Befragten auch darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Daten anonymisiert werden.

### 4.3 Datenaufbereitung

Nach Philipp Mayring (2016) ist die Deskription - die exakte und angemessenen Beschreibung des Gegenstandes - ein zentrales Anliegen qualitativ orientierter Forschung (S. 85). Um diesem Anliegen Rechnung zu tragen, braucht es einen Zwischenschritt zwischen Erhebung und Auswertung: die Aufbereitung des Materials. Das heisst, dass das Material festgehalten, aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden muss, bevor es ausgewertet werden kann (ebd.). Wie im Kapitel 4.2 erwähnt, wurden die Daten digital aufgezeichnet. Mayer (2013) betont, dass die Aufzeichnung des Gesprächs der Person, welche das Interview führt, die Möglichkeit gibt, sich auf die Befragung zu konzentrieren und den Leitfaden so flexibel zu handhaben, dass auch Verständigungs- und Sondierungsfragen Platz haben (S. 47).

Das Erzählte wurde im Anschluss wörtlich transkribiert. Nach Mayring (2016) ist die wörtliche Transkription zentral für eine ausführliche Auswertung (S. 89). Sie ermöglicht es einzelne Aussagen in ihrem Kontext zu verstehen und dient als Basis für eine ausführliche Interpretation. Die Übertragung in Standardsprache ist dabei die üblichste Protokolltechnik (ebd., S. 91). Dabei wird der Dialekt übersetzt, Satzbaufehler behoben und der Stil geglättet. Dies kommt gemäss Mayring dann in Frage, wenn die inhaltlich thematische Ebene im Vordergrund steht (ebd.). Dementsprechend hat die Autorin die Interviews, welche im Schweizer Dialekt geführt wurden, in die Standardsprache übersetzt. Einzelne Wörter, welche durch eine Übersetzung an Bedeutung verloren hätten, wurden in Anführungszeichen gesetzt. Abschliessend wurde den Transkripten eine Zeilennummerierung eingefügt, um diese für die Auswertung und Darstellung der Daten aufzubereiten.

#### 4.4 Datenauswertung

Die Autorin hat die Auswertung anhand der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Udo Kuckartz (2016) in sieben Phasen durchgeführt (siehe Abbildung 7), die unter anderem für Leitfadeninterviews empfohlen wird. Kuckartz (2016) bietet mit seinem Phasenmodell einen Analyseprozess an, der ein mehrstufiges Verfahren der Kategorienbildung anwendet (S. 98). Somit gewinnt die Datenauswertung und Darstellung an „Differenziertheit, Komplexität und Erklärungskraft“ (ebd.). In Bezug auf die Kategorienentwicklung, mit der in der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse gearbeitet wird, lässt sich so ein breites Spektrum ermitteln, das von einer vollständig induktiven Kategorienbildung bis hin zu einer weitgehend deduktiven Bildung der Kategorien reicht. Kuckartz erwähnt, dass in Forschungsprojekten selten eine reine Form der beiden Pole anzutreffen sei (Kuckartz, 2016, S. 97).

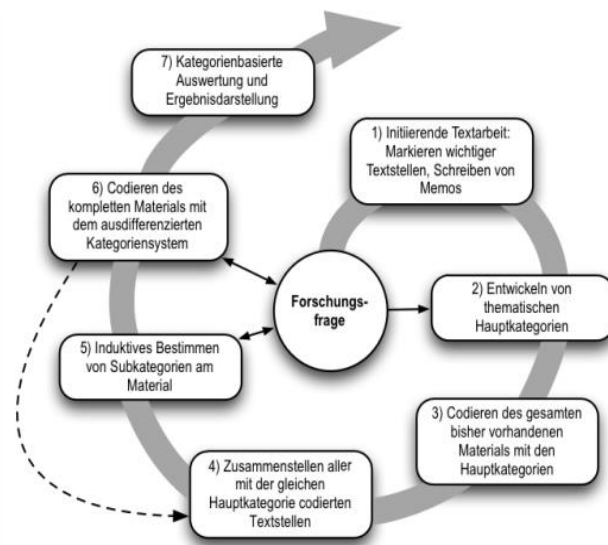


Abbildung 7: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Quelle: Kuckartz, 2016, S. 100)

Nachfolgend werden die sieben Phasen detaillierter beschrieben:

- *Phase 1:* Nach Kuckartz (2016) sollte die erste Phase der Auswertung stets „hermeneutisch-interpretativ“ sein (S. 56). Das heisst, den Text sorgfältig zu lesen und zu versuchen den subjektiven Sinn zu verstehen. Diese Phase wird auch als initiierende Textarbeit bezeichnet. Neben dem Lesen und Markieren von wichtig erscheinenden Stellen werden Anmerkungen am Rand festgehalten und in Form von Memos notiert (ebd., S. 101).
- *Phase 2:* In der zweiten Phase werden die thematischen Hauptkategorien entwickelt. Die Hauptkategorien leiten sich häufig von den Forschungsfragen ab und können bereits bei der Datenerhebung leitend sein (ebd.). So hat die Autorin in einem ersten Schritt die Hauptkategorien (vgl. Tabelle 3) deduktiv anhand der Leitfadeninterviews gebildet.
- *Phase 3:* Im ersten Codierprozess wird das gesamte Material den Hauptkategorien zugeordnet (ebd., S. 102-103). Für die Forschungsfragen irrelevante Textstellen werden nicht codiert. Bei der Zuordnung können Textabschnitte auch mehreren Kategorien zugeordnet werden, da eine Textstelle auch mehrere Themen beinhalten kann (ebd.).
- *Phase 4:* Alle mit der gleichen Kategorie codierten Textstellen werden zusammengefügt (ebd., S. 106).
- *Phase 5:* Für die Hauptkategorien werden anschliessend Subkategorien mittels induktiver Kategorienbildung gebildet (ebd.). Dementsprechend hat die Autorin passend zu den Hauptkategorien Subkategorien aus dem vorhandenen Datenmaterial herausgebildet.

- *Phase 6:* Das komplette Material wird in einem zweiten Codierungsprozess den ausdifferenzierten Subkategorien zugeordnet, welche dabei immer wieder verändert und neu gebildet werden können (Kuckartz, 2016, S. 110). Die definitiven Kategorien und Subkategorien, welche die Autorin aus dem Datenmaterial gebildet hat, sind in der untenstehenden Tabelle 3 ersichtlich.
- *Phase 7:* In der letzten Phase erfolgt die kategorienbasierte Auswertung entlang der Haupt- und Subkategorien und die Ergebnisse werden dargestellt (ebd., S. 118). Die Ergebnisse vorliegender Arbeit werden im Kapitel 5 veranschaulicht.

Hauptkategorien	Subkategorien
<b>Belastungserleben in der Corona-Pandemie</b>	Chancen und Grenzen von Digitalisierung Persönliche Mehrbelastung Schutzmassnahmen Social-Distancing im Team Mehrbelastung bei den Adressat*innen Eigene Ängste Finanzielle Einbussen
<b>Wahrnehmung von allgemeinen Belastungen</b>	Zwangskontext Massive Schicksalsschläge Hochstrittige Eltern Psychische Erkrankung Probleme mit dem System Zuhause der Adressat*innen Berufseinstieg Unangenehme Themen ansprechen Abbruch Allein arbeiten Finanzierung
<b>Bewältigungsressourcen in der Organisation und durch die Arbeitstätigkeit</b>	Unterstützung durch das Team/Leitung Institutionelle Instrumente Wertschätzung von Adressat*innen Gefallen an der Arbeitstätigkeit
<b>Persönliche Ressourcen und Bewältigungsstrategien</b>	Personale Kompetenzen Soziales Umfeld Abschalten Berufserfahrung Private Weiterbildungen Arbeitspensum
<b>Unterstützungs- oder Veränderungswünsche</b>	Weiter so Kontakt nach Abbruch/Abschluss Mehr Mitarbeiter*innen einstellen Teamsitzungen per Video Persönlicher Austausch

Tabelle 3: Darstellung der Hauptkategorien und Subkategorien (Quelle: eigene Darstellung)

## 5 Darstellung der Ergebnisse

Nachfolgend werden im Kapitel 5.1 allgemeine Angaben zur Stichprobe präsentiert. Die Ergebnisse in den Kapiteln 5.2-5.6 entsprechen der kategorienbasierten Auswertung (vgl. Tabelle 3). Um die Interviewergebnisse authentisch darzustellen, werden aussagekräftige Zitate der Befragten Personen eingefügt. Auslassungen in den Zitaten - auch ganze Sätze - werden mit (...) dargestellt. Die Abkürzung IP(Zahl) steht dabei für die interviewte Person.

### 5.1 Beschreibung der Stichprobe

Das Alter der sechs interviewten Personen liegt zwischen 38 und 65 Jahren. Alle haben Kinder, teils schon Enkelkinder. Zwei der befragten Personen leben mit minderjährigen Kindern zusammen. Bei HotA sind sie zwischen 5-12 Jahren tätig. Eine Person arbeitet auch ausserhalb von HotA in der aufsuchenden Familienarbeit. Die Arbeitspensen liegen zwischen 30-100%. Besonders zu erwähnen ist, dass alle befragten Familienarbeiter\*innen auf einer Stundenlohnbasis arbeiten. Die Interviewpersonen verfügen über Hochschulabschlüsse/Fachhochschulabschlüsse in Sozialpädagogik/Sozialer Arbeit, eine Person hat eine fachärztliche Ausbildung in Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie -psychotherapie. Alle Befragten haben zudem weitere Zusatzqualifikationen.

### 5.2 Belastungserleben in der Corona-Pandemie

In den Ergebnissen zeigt sich, dass die Corona-Pandemie und die mit ihr einhergehenden Massnahmen bei HotA zu einschneidenden Veränderungen geführt haben. Die Leitung erwähnt, dass es nach wie vor „logistisch, materiell, aber auch so persönlich und ideell“ herausfordernd ist (IP2, Z. 58-59). Die Pandemie fordert von den Mitarbeitenden bei HotA noch mehr Flexibilität, als die Arbeit in der aufsuchenden Familienarbeit bereits verlangt (vgl. IP3, Z. 26-32). Mit welchen Herausforderungen die Mitarbeitenden durch die Pandemie von HotA konfrontiert worden sind, damit beschäftigt sich dieses Kapitel.

#### **Chancen und Grenzen von Digitalisierung**

HotA ist während der ganzen Zeit als systemrelevant eingestuft worden und die Mitarbeitenden haben immer gearbeitet (vgl. IP1, Z. 415). Im ersten Lockdown ist es zu Veränderungen in der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen gekommen, da deren Personal keine Besuche mehr machen durfte (vgl. IP1, Z. 175-179). Diese Gespräche sind per Video durchgeführt worden. Eine

Herausforderung ist es für die Leitung gewesen, bei den Mitarbeitenden die Motivation zu fördern auf Video zu „switchen“ (vgl. IP2, Z. 54-55). Was den Informationsaustausch im Team betrifft, sind sich die Befragten einig, dass dieser auch per Video gut funktioniert hat (vgl. IP5, Z. 131; IP3, Z. 86-87). Als positiv sehen mehrere der Befragten, dass die „Hemmschwelle“ bei den Videoberatungen gefallen ist (vgl. IP2, Z. 348; IP5, Z. 355-336). Für eine Interviewperson hat sich durch die Pandemie das Bewusstsein erweitert, dass sie ihre Termine besser planen und verbinden will, da sie vorher viel gependelt ist (vgl. IP3, Z. 337-342). Auch als Entlastung wird empfunden, dass der Anfahrtsweg für die Teamsitzungen wegfällt (vgl. IP5, Z. 136-138). Wie folgenden Aussagen zeigen, werden Videotermine, welche vor der Pandemie analog am Standort von HotA stattgefunden haben, weiterhin gerne in Anspruch genommen, wenn sie entlastend wirken:

„Wovon ich jetzt auch schon gebraucht gemacht habe, das ist Supervision online (...) weil ich gemerkt habe, ich wäre froh von der Arbeitsbelastung her (...) und dann ist es für mich entlastend, wenn ich weiss, dass ich zum Beispiel am Morgen zu Hause in die Supi kann und am Nachmittag in eine Familie kann.“ (IP3, Z. 359-362)

„(...) für mich zu merken, es gibt auch Alternativen (...). Auch mit Standortgesprächen, Zielvereinbarungsgesprächen (...) das ist, ja einfach auch eine Zeitersparnis, manchmal auch für die Familie und aber auch manchmal für mich, einfach wegen der Fahrzeit.“ (IP5, Z. 360-364)

Ein differenziertes Bild zeigt sich bei den direkten Beratungen per Video mit den Adressat\*innen. Eine Fachperson macht bis heute bei einigen Familien jede zweite Beratung per Video, so empfindet die befragte Person den Mix aus beidem, also aufsuchend und Videoberatung als ideal (vgl. IP6, Z. 34-35; IP6, Z. 254-255). Mehrere der Befragten geben an, dass die Videoberatungen mit den Adressat\*innen erstaunlich gut gelaufen sind (vgl. IP5, Z. 4; IP6, Z. 23-25). Positiv an den Videoberatungen sieht IP5 auch, dass im Krankheitsfall, wenn kein Besuch vor Ort möglich ist, trotzdem ein Videogespräch stattfinden kann und der Termin nicht abgesagt werden muss (Z. 356-361). Weitere Chancen, welche die Befragten in den Videoberatungen sehen, zeigen folgende Aussagen:

„(...) wenn es darum geht, Situationen zu besprechen oder so, sind diese Gespräche konzentrierter, sie sind kürzer, somit, aus meiner Sicht, auch weniger belastend für die Familien (...).“ (IP6, Z. 32-33)

„Andererseits, hat es auch Familien gegeben, wo anscheinend gerade der Monitor ein bisschen Schutz gebracht hat, dass man über was hat reden können, was du, wenn jemand in die Familie geht, eher versteckst (...).“ (IP2, Z. 367-369)

„(...) bei Eltern, die eher ein bisschen skeptisch sind, ist es am Anfang ein bisschen distanzvoller, das ist vielleicht manchmal der Einstieg auch gar nicht so schlecht so.“ (IP5, Z. 365-367)

„(...) man hat eigentlich ehrlicher, offener können diskutieren können so über Videocalls, weil der andere vielleicht nicht gerade nebendran gesessen ist und man nicht Rücksicht nehmen musste (...).“ (IP6, Z. 91-93)

Neben den erwähnten Vorteilen bezüglich Effizienz, Schutz, Distanz und Offenheit zeigen sich in den Interviews aber auch die Grenzen der Videoberatungen. Zum einen fehlt es bei einigen Adressat\*innen an der entsprechenden Infrastruktur, auch aus finanziellen Gründen, oder es hat Probleme mit der Internetverbindung gegeben (vgl. IP6, Z. 265-266; IP4, Z. 47-51). Zum anderen gibt es auch Adressat\*innen, die keine Videoberatungen gewollt haben:

„(...) bei mir jetzt persönlich, die Familien die ich begleite, da hat praktisch keine Familie Video gewollt. Viele haben Mühe sich zu sehen und die haben grosse Schwierigkeiten, verschiedene Baustellen und dann ist es sich so zu sehen im Video furchtbar.“ (IP3, Z. 3-6)

Auch bei neuen Adressat\*innen sehen die Befragten Grenzen bei Videoberatungen:

„Wenn es eine neue Familie ist, ist es schon wichtig auch persönlich vorbeigehen zu können, man spürt viel mehr, auch der Umgang zwischen Eltern und Kinder (...).“ (IP5, Z. 377-379)

„(...) es gibt Sachen, die kann man nicht, also gerade beim ersten Mal ein Genogramm aufzunehmen, ist relativ schwierig über Videocall, dann gehe ich lieber vor Ort.“ (IP6, Z. 29-31)

„(...) ich glaube es ist schwieriger, wenn du mit Bildschirm starten musst oder überhaupt, um dieses Vertrauensverhältnis aufzubauen (...). Gleich beim Thema Nähe-Distanz, haben wir das schon auch beobachtet.“ (IP2, Z. 371-373)

Die Alternative zu den Videoberatungen sind die Beratungen per Telefon gewesen. IP3 erwähnt, dass es belastend gewesen ist, die Familien länger nicht zu sehen, weil man teils ein bisschen den Anschluss verpasst hat (Z. 6-7). Das Telefonieren hat aus Sicht der Befragten nicht so gut funktioniert:

„(...) was ich wirklich als „überanstrengend“ empfunden habe, ist das Telefonieren gewesen mit den Familien (...) wenn die Mimik, Gestik alles fehlt (...) und wenn man sich dann so ein stündiges Telefon vorstellt, das ist einfach „streng“ gewesen. Und man hat dann trotzdem nicht alles an Informationen gehabt.“ (IP4, Z. 7-12)

„Telefone gehen in der Regel mit Menschen, die schwer psychisch belastet sind, kürzer als der Besuch, viel kürzer, weil sie nicht Themen aufgreifen mögen, oder ich kann das nicht, weil ich keine Mimik sehe (...).“ (IP3, Z. 42-44)



### **Persönliche Mehrbelastung**

Die persönliche Mehrbelastung hat durch die Pandemie zugenommen. Je nach persönlicher Situation haben die Familienarbeiter\*innen auch mehr Befindlichkeiten gegenüber der Leitung kommuniziert (vgl. IP2, Z. 128). Eine Interviewperson erzählt, dass sie besonders im ersten Lockdown erschöpfter gewesen ist (vgl. IP5, Z. 76-77). Dazu die Leitung:

„(...) in unserer Position, bist du der, der das Halten muss und tragen muss und da sind wir schon glaub ich auch ziemlich herausgefordert, also ich finde die Leute sind weniger belastbar, da auch schon so eine Grundbelastung da ist und das merkt man.“ (IP2, Z. 129-132)

In den Daten kristallisiert sich heraus, dass dabei die eigene familiäre Situation einen grossen Einfluss darauf gehabt hat. Besonders die Familienarbeiter\*innen mit minderjährigen Kindern zu Hause sind im ersten Lockdown zusätzlich gefordert gewesen. IP3 hat das aufeinander Sitzen in der eigenen Familie als anstrengend empfunden und musste schauen, wo es sonst Entlastung gibt (Z. 60-61). IP5 hat die Familienberatungen an einem Samstag statt an zwei Wochentagen durchgeführt, damit die eigene Kinderbetreuung gewährleistet gewesen ist (Z. 15-16). Das hat zu einer zeitlichen Begrenzung der Gespräche geführt. Auch die Pausen und somit die psychische Regenerationszeit ist dadurch weggefallen. Zusätzlich hat es IP5 als Belastung empfunden, dass die anderen Stellen am Samstag geschlossen gewesen sind (vgl. IP5, Z. 17-22, Z. 76-77). Weitere Aussagen zur Mehrbelastung sind:

„(...) meine persönliche Belastung als berufstätige Mutter, hat sich um einiges verstärkt. Einfach weil man bei den Kindern auch nie weiss, können sie in die Krippe und in den Kindergarten (...). Und dann hat es natürlich auch Situationen gegeben, wo ich mit Kindern eigentlich gearbeitet habe, also die Kinder zu Hause (...). Mit dem Team geht das gut (...). Wenn es Termine sind mit den Klienten, ist es sehr schwierig.“ (IP5, Z. 5-12)

„(...) vier Wochen, bin ich ins Auto raus arbeiten gegangen, weil ich habe WLAN gehabt und habe meine Ruhe gehabt (...) durch den Lärm auch, wenn die Kinder manchmal gekommen sind und einfach geklopft haben (...) bin ich ungestörter gewesen im Auto. Das ist auch nicht so angenehm gewesen (...).“ (IP5, Z. 23-28)

Durch das Homeoffice ist den befragten Familienarbeiter\*innen auch die Psychohygiene schwerer gefallen:

„Wenn ich einen psychisch belasteten Termin gehabt habe (...) dann habe ich dazwischen noch eine Autofahrt, so kann ich herunterfahren (...) kann noch einen Eintrag machen, (...) kann loslassen und vielleicht noch weiterleiten, damit ich auch die Verantwortung abgeben kann und das habe ich natürlich dann nicht gehabt (...).“ (IP5, Z. 65-70)

„Es ist so gewesen, wie man es gar nicht recht rausbringt, weil man eben gar nicht rausgeht. Also so, man ist zuhause, arbeitet zuhause (...).“ (IP4, Z. 38-39)

Trotz der Mehrbelastung der Familienarbeiter\*innen hat die Leitung die Arbeitsmoral während der ganzen Zeit als gut empfunden und es hat keine Familienarbeiter\*innen gegeben, die nicht mehr arbeiten konnten (vgl. IP2, Z. 148-151).

### Schutzmassnahmen

Eine besondere Herausforderung für die Leitung ist es gewesen, die vom Bund vorgegebenen Schutzmassnahmen zusammen mit den Mitarbeitenden umzusetzen (vgl. IP1, Z. 3-5). Dazu die Leitung:

„(...) von meiner Seite aus, ist es ein bisschen schwierig gewesen zu Beginn (...). Also da hat es auch eine Informationslücke gegeben und das habe ich noch relativ schwierig gefunden, diese Unsicherheit dann auch auszuhalten oder respektive wie geht man damit um (...).“ (IP2, Z. 11-16)

„(...) natürlich müssen wir aber dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden geschützt sind und vor allem auch die Familien, in die wir gehen, weil wir aufsuchend halt auch was mitreingeben können und die Verantwortung fand ich und find ich nach wie vor hoch. Auch dieses wirklich immer „alert“ sein müssen (...) was gibt es jetzt Neues (...) schnell runter brechen, was heisst das für uns (...).“ (IP2, Z. 23-27)

Auch von Mitarbeitenden wird dies als Belastung wahrgenommen:

„Belastend habe ich gefunden, bis heute noch, die ewigen Wechsel, Veränderungen, die eigentlich der Bund ein bisschen vorgibt (...).“ (IP3, Z. 19-21)

Die Familienarbeiter\*innen haben alle individuellen Lösungen mit den Massnahmen gehabt, was auch sehr geschätzt worden ist (vgl. IP3, Z. 77-80). Da alle sehr autonom und individuell unterwegs sind, ist es der Leitung wichtig gewesen, präventiv zu signalisieren, dass es bei HotA keinen Platz für Verschwörungstheorien gibt:

„(...) unsere Haltung von der Leitung ist klar, und da wird auch nicht darüber diskutiert und wir wollen auch nicht dulden, dass hier gewisse Verschwörungstheorien gelebt werden können, das soll hier wie keinen Raum haben.“ (IP1, Z. 134-136)

In den Interviews hat sich gezeigt, dass das Einhalten der Schutzmassnahmen eine Selbstverständlichkeit gewesen ist. Den Mitarbeitenden bei HotA ist es wichtig gewesen ist, verantwortungsbewusst zu handeln:

Vom Team her ist viel Verunsicherung da gewesen, das ist ja gut, denn sie haben die Verantwortung übernommen, es möglichst richtig zu machen (...). Aber das heisst auch, dass sie es ernst genommen haben.“ (IP1, Z. 74-78)

Eine Interviewperson hat die Erfahrung gemacht, dass die Adressat\*innen weniger Mühe mit den Massnahmen gehabt haben als die Arbeitskolleg\*innen:

„(...) die Familien haben das viel besser angenommen als vielleicht meine Kolleginnen und Kollegen. Also dass es eben digital stattfinden muss, dass es verändert stattfinden muss, mit Masken, mit diesen Distanzen, dass man es draussen macht etc., ist für mich in den Familien nicht irgendeinmal ein Problem gewesen.“ (IP6, Z. 81-84)

Aus den vorherigen Zitaten zeigt sich, dass die Belastungen durch die Schutzmassnahmen sehr unterschiedlich wahrgenommen worden sind. Die befragten Familienarbeiter\*innen haben im ersten Lockdown per Telefon und Video beraten. Einige sind mit den Familien draussen spazieren gegangen, sofern die Familien einverstanden gewesen sind (vgl. IP3, Z. 355-358; IP4, Z. 73-77). Bevor die Familienarbeiter\*innen aktuell eine Familie aufsuchen, müssen diese ein Formular unterschreiben, dass alle gesund sind. Beiden Seiten, die Familien und die Familienarbeiter\*innen halten sich daran (vgl. IP1, Z. 36-37; IP4, Z. 55-56; IP3, Z. 33). Geschützt fühlen sich einige Interviewpersonen, indem sie eine FFP2 Maske tragen (IP5, Z. 121-123; IP3, Z. 349). Bei neuen Adressat\*innen kann das Masken tragen den Beziehungsaufbau erschweren:

„Also es hat so eine Leichtigkeit gefehlt (...) das braucht es unbedingt für so eine gute Basis aufbauen zu können (...). Von dem her jetzt, hat es vielleicht sogar ein bisschen länger gedauert, bis man wirklich gut hat anfangen können zu arbeiten.“ (IP4, Z. 337-341)

### **Social-Distancing im Team**

Damit das erforderte Social-Distancing eingehalten werden konnte, haben die Teamsitzungen, wie bereits erwähnt, online stattgefunden. Teamanlässe haben gar nicht stattgefunden. Dadurch hat vielen Interviewpersonen etwas gefehlt:

„(...) ein Fehlen von analogen Austauschmöglichkeiten (...) Küsschen brauche ich nicht, aber mal eine Umarmung mit einer Kollegin ist schön und das hat halt auch ganz fest gefehlt und darin liegt, habe ich so für mich gemerkt, eine grosse Kraft auch für die Arbeit die ich mache und wenn das fehlt, dann fehlt etwas Grosses.“ (IP4, Z. 84-89)

„(...) was extrem negativ gewesen ist, dass Menschliche hat gefehlt. Der persönliche Kontakt und auch die Gespräche, die entstehen, wenn man beim WC ansteht oder in der Pause (...) so bilaterale Gespräche und so, das findet so hier nicht statt und das finde ich sehr schade, auch gerade so Teamanlässe, die ich extrem schön finde (...) Das finde ich, fehlt extrem.“ (IP5, Z. 126-131)

„(...) weisst du, das ist mir auch schon passiert, ich kann mir etwa vorstellen, wie es dir mit dem geht (...) diese Sachen tauscht man am Computer glaube ich wirklich nicht aus.“ (IP4, Z. 103-106)

„Also ich vermisse es schon wieder, alle zu sehen und auch die schönen Momente, (...) dieser Teil fehlt enorm, der persönliche Teil, (...) das fehlt mir persönlich (...).“ (IP3, Z. 386-392)

Durch das Social-Distancing hat eine neue Mitarbeiterin HotA als einen „stieren“ Betrieb wahrgenommen (vgl. IP1, Z. 116). Dazu die Leitung:

„(...) wir umarmen uns sonst auch oder küssen uns, man ist sich einfach näher und sie hat das gar nicht so erlebt (...) weil man sich eigentlich nur auf Distanz gesehen hat oder und das denke ich, ist mir so bewusst worden, weil es fehlt schon ein rechter Teil (...).“ (IP1, Z. 115-118)

Für eine andere Interviewperson stimmt es, so wie es jetzt ist:

„Für mich absolut genügend (...) ich bin nicht einer wo unbedingt gerne „hebele tut“ und Streicheleinheiten braucht, für mich ist das ok gewesen so (...).“ (IP6, Z. 72-74)

### **Mehrbelastung bei den Adressat\*innen**

Durch die Pandemie ist es auch zu einer Mehrbelastung bei den Adressat\*innen gekommen. Von den Interviewpersonen sind diese unterschiedlich wahrgenommen worden. IP6 findet, dass die meisten Familien erstaunlich gut mit der Pandemie Situation umgegangen sind (Z. 35-37). Besonders im ersten Lockdown, als alles heruntergefahren worden ist, haben viele der Befragten die Familien entspannter erlebt (vgl. IP6, Z. 9-10; IP3, Z. 442-444; IP1 & IP2, Z. 384-390; IP4, Z. 15-17; IP5, Z. 30-31). Kurze Zeit später ist es dann zu Veränderungen und einer Zunahme von Problemen in den Familien gekommen:

„(...) damals nach etwa drei, vier Wochen hat es sich gezeigt, dass gerade bei Jugendlichen, oder ein bisschen älteren Kindern (...) die Problematik von der Schule extrem zugenommen hat.“ (IP6, Z. 12-14)

„(...) wie länger, dass es geht, habe ich das Gefühl, geht es vielen Familien weniger gut und auch der Druck auf die Familien von der Gemeinde her, finanziell, Sozialhilfe und all die Themen, sind so ein bisschen „strenger“ geworden (...).“ (IP1, Z. 390-392)

„(...) wir haben jetzt auch einige Anmeldungen gehabt (...) bei denen sich wirklich der Zusammenhang mit Corona zeigt. Jugendliche haben wir jetzt auch wirklich mehr gehabt, ich denke, da wird auch noch mehr kommen.“ (IP2, Z. 395-397)

Die Auswirkungen der Pandemie auf die Adressat\*innen haben die befragten Personen aber für sich selbst nicht als Belastung wahrgenommen, sie haben die Familien bei diesen Herausforderungen gut unterstützen können (vgl. IP3, Z. 459-461; IP5, Z. 37-38; IP6, Z. 20-22). Eine Interviewperson erwähnt einen Abbruch, zu welchem es gekommen ist und welcher sie belastet hat:

„Eine Familie habe ich gehabt, da hat mir die Mutter wirklich nicht gesagt, wie schlecht es ihr geht mit ihrem Sohn (...) im Nachhinein ist es dann zu einem Abbruch gekommen, zu einer Platzierung (...) das sind für mich (...) die schwierigsten Momente.“ (IP4, Z. 21-26)

## Eigene Ängste

Besonders am Anfang der Pandemie sind viele Unsicherheiten da gewesen (vgl. IP4, Z. 70-71) und dementsprechend ist die Angst vor einer Ansteckung mit dem Virus gross gewesen:

„(...) am Anfang sind eher Ängste da gewesen, was ist, wenn sich jemand über die Arbeit von HotA anstecken und dann noch schwer erkranken würde, das ist so eine Angst gewesen von mir (...).“ (IP1, Z. 6-8)

„(...) ich habe eher Respekt davor gehabt, wir sind auch extrem strikt gewesen im Lockdown.“ (IP5, Z. 101-102)

„Die Angst schwingt natürlich schon mit sich anzustecken (...) wenn es einem dann selbst trifft und man Angst haben muss, dass man die Familie anstecken könnte (...).“ (IP6, Z. 257-260)

Die Leitung hat die Familienarbeiter\*innen in dieser Hinsicht auch unterstützt:

„(...) die Mitarbeitenden, wenn sie den Eindruck gehabt haben, ich selbst habe Angst und ich möchte mich schützen, dann haben sie auch nicht gehen müssen, dann haben sie es per Video gemacht (...).“ (IP1, Z. 65-67)

## Finanzielle Einbussen

Die Leitung spricht von materiellen Einbussen, welche durch die Pandemie entstanden sind. (vgl. IP2, Z. 51-52). Zum einen ist es zu Prozessveränderungen und Anpassungen gekommen, die mit einem Mehraufwand verbunden gewesen sind (ebd.). Zum anderen haben die Familienarbeiter\*innen mehr Terminausfälle und kürzere Beratungen gehabt. Zudem sind durch das Homeoffice Gelder für den Anfahrtsweg weggefallen (IP2, Z. 94-98; IP1, Z. 99-103). Die befragten Familienarbeiter\*innen hat die finanzielle Situation weniger belastet, da sie nicht Alleinverdiener\*innen sind (vgl. IP4, Z. 271-273; IP5, Z. 55-56).

## 5.3 Wahrnehmung von allgemeinen Belastungen

In diesem Kapitel wird auf die allgemeinen Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit eingegangen, welche die Leitung und die Familienarbeiter\*innen wahrnehmen.

### Zwangskontext

Aus dem Datenmaterial hat sich herauskristallisiert, dass der Zwangskontext für die Leitung und die Familienarbeiter\*innen ein grosses Thema ist. HotA ist bewusst ohne diese Zielgruppe gestartet und hat zu Beginn nur mit motivierten Eltern zusammenarbeiten wollen (vgl. IP2, Z. 197-205). Im Zuge der Existenzsicherung hat HotA das Angebot auch für diese Zielgruppe geöffnet. Der Zwangskontext gilt als wesentlicher Anpassungs- und Weiterentwicklungspunkt für das ganze

Team. Demzufolge haben auch die Kinderschutzfälle zugenommen, bei denen es von der Problematik her „happiger“ ist (vgl. IP2, Z. 197-205). Ein Problem im Zwangskontext stellt der erschwerte Beziehungsaufbau für die Familienarbeiter\*innen dar (vgl. IP5, Z. 238-240; IP4, Z.166). Dies auch weil die Familienarbeiter\*innen gewisse Ansprüche an sich selbst haben um eine, aus ihrer Sicht, gute Arbeit ausüben zu können (vgl. IP5, Z. 263-268). Familienarbeit im Zwangskontext wird von den Befragten als unterschiedlich wahrgenommen:

„Also dann sitzen wir so da und ja reden mal übers Wetter (...). Und das ist für mich ein bisschen frustrierend (...) wo vielleicht eine gewisse Tat im Hintergrund steht (...) und ich bin ja nicht da, um jetzt herauszufinden, ob das passiert ist oder nicht (...) für mich ist es einfach ein bisschen ja „verblötterlet“ Zeit.“ (IP5, Z. 275-292)

„(...) manchmal denke ich auch, was machen wir jetzt genau, eine Abklärung (...) Für mich ist es halt nach wie vor, mit Respekt reingehen, ehrlich sein, (...) dass wir wirklich da sind als Unterstützung, für das Wohl der Kinder (...) wenn wir merken, dass das Kind gefährdet ist, würden wir eine Gefährdungsmeldung machen, aber sie wären die ersten, die es erfahren würden.“ (IP3, Z. 210-216)

„Es wird höchstens dann zu einer Belastung, wenn ich merke, die haben jetzt einfach nicht mehr weitergewusst und darum haben sie Familienbegleitung verordnet.“ (IP4, Z. 163-165)

„Ich stelle aber eigentlich beim Auftraggeber immer ganz klar und auch bei der Familie, dass ich nicht der verlängerte Arm der Behörden bin und ich kontrolliere nicht, ich bin kein Polizist. Das führt nachher manchmal (...) zu Konfrontationen (...).“ (IP6, Z. 133-138)

### **Massive Schicksalsschläge**

Als weitere Belastung für die Befragten werden massive Schicksalsschläge bei den Familien erwähnt:

„Belastungen habe ich erlebt bei massiven Schicksalsschlägen (...). Als es wirklich um Vergewaltigung gegangen ist, in dieser Zeit als ich die Familie begleitet habe (...). Das hat mich belastet, habe aber das gleich bringen können.“ (IP3, Z. 112-115)

„(...) als die Mutter so schwer krank gewesen ist, dass ich nicht gewusst habe, ob sie es überlebt, und das habe ich wirklich fast nicht ausgehalten (...). Dort bin ich glaube ich nicht mehr eine gute, also fachlich gesehen nicht mehr ein Profi gewesen, jedenfalls nicht familienbegleitungsmässig oder sozialpädagogisch unterwegs gewesen, da bin ich fast mehr als Seelsorgerin unterwegs gewesen und ich habe gemerkt, jetzt muss ich gut zu mir schauen, sonst schaffe ich das nicht (...).“ (IP4, Z. 133-142)

### **Hochstrittige Eltern**

Hochstrittige Eltern werden sowohl von der Leitung als auch von den Familienarbeiter\*innen als Belastung erwähnt. Gegenüber der Leitung von HoTA sind seitens eines Elternteils auch schon Drohungen ausgesprochen worden, weil sie für den anderen Elternteil zuständig gewesen sind

(vgl. IP2, Z. 284-286). Die Familienarbeiter\*innen sorgen sich bei hochstrittigen Eltern vor allem um das Kindeswohl:

„(...) der Hauptpunkt, den ich wirklich mit nach Hause nehme und immer wieder daran denke, ist die Hochstrittigkeit der Eltern. Also wenn man dort wirklich Sachen hat, wenn es darum geht, überhaupt nicht mehr realitätsnah oder kindsgerecht zu handeln, sondern nur noch darum geht einander kaputt zu machen. Das ist etwas, was mich belastet, vor allem, weil es mir um die Kinder sehr leidtut.“ (IP6, Z. 153-158)

„Und was ich ganz schwierig finde ist, wenn Eltern nach einer Trennung, sozusagen über die Kinder ihren Paarkonflikt austragen (...) das ist eigentlich immer ein bisschen ein grosses Thema in diesem Kontext (...) es beschäftigt mich natürlich, dort ist viel Kindernot drin (...) und wenn Kinder leiden, dann leide ich schon auch ein bisschen mit, dann schaffe ich es manchmal nicht ganz, das Kind einfach da zu lassen.“ (IP4, Z. 171-183)

### **Psychische Erkrankung**

Durch die psychischen Erkrankungen der Adressat\*innen kommt es zu spezifischen Belastungen. Ein Aspekt ist die Zuverlässigkeit. Aufgrund der psychischen Problematik kommt es immer wieder zu kurzfristigen Terminabsagen (vgl. IP3, Z. 421-422; IP2, Z. 215-216). Das belastet die befragten Familienarbeiter\*innen nicht aus finanzieller Sicht, da sie trotzdem eine gewisse Arbeitszeit abrechnen können, aber es macht ihre Planung komplizierter und es erfordert mehr Flexibilität (vgl. IP3, Z. 418-420). Eine weitere Schwierigkeit ist es, nicht zu wissen, in welcher Verfassung die Adressat\*innen sind, wenn man sie aufsucht (vgl. IP1, Z. 217). Als besonders herausfordernd zeigt sich auch, dass die Adressat\*innen mit den Jahren immer „kränker“ geworden sind und die Multiproblemfamilien zugenommen haben (IP5, Z. 261-263). Daraus resultiert, dass es immer anspruchsvoller wird, einen ausgehandelten Plan mit der Familie umzusetzen (IP5, Z. 258-259). Dazu gehört nach IP5 auch, dass man mit gewissen Krankheiten einen Umgang finden muss:

„Ich habe mal eine Mutter gehabt mit einer dissoziativen Persönlichkeitsstörung, wenn die über etwas Belastendes geredet hat, ist sie immer wirklich weggetreten, also sie hat mit den Augen zu Rollen angefangen (...) und dann ist das einen Moment gegangen und dann ist sie dann wieder zurückgekommen, das habe ich auch sehr belastend gefunden.“ (IP5, Z. 159-162)

Im Zusammenhang mit der psychischen Erkrankung kommt es auch zu Sorgen und Ängsten um die Familie, die Kinder und sich selbst:

„(...) wenn es zum Beispiel um einen Familienangehörigen geht mit Psychosen (...) oder Ideen haben, dass sie jemanden etwas antun könnten, das aber nicht zwingend machen und vielleicht auch noch nie gemacht haben, aber trotzdem manchmal so Gedanken haben. Das finde ich sehr belastend, also gerade zum Einschätzen am Anfang, ja wo ist dann hier die Gefahr für mich.“ (IP5, Z. 154-157)

„(...) Fremdgefährdung, auch wenn es um Gewalt geht, gegenüber den Kindern, die nicht klar geäußert wird, sondern so im Raum steht, wenn ich etwas spüre, da ist irgendetwas gar nicht gut, es aber nicht kann benennen und ebenso die Selbstgefährdungssituationen. Also wenn jemand sagt, eigentlich ist es egal, ob ich aus dem Leben scheide oder nicht, also mit Suizidversuchen und Kindern, die sich extrem Sorgen machen, dass sich ein Elternteil das Leben nehmen könnte (...) Das finde ich auch sehr belastend.“ (IP5, Z. 163-169)

„Es gibt es aber schon auch, dass ich wirklich aus einer Familie gehe und auch ein Gefühl habe, hey, da könnte jederzeit etwas passieren und das macht mir Angst (...).“ (IP5, Z. 183-185)

### **Probleme mit dem System**

Eine weitere Belastung sind die Systeme, in denen sich die Familienarbeiter\*innen bewegen müssen. Es ist anspruchsvoll, sich nicht in die komplexen Netzwerke von der Schule oder von der KESB hineinzuziehen lassen (vgl. IP2, Z. 218-223). Einige der Befragten haben manchmal grosse Mühe mit dem System, in welchem sich ihre Adressat\*innen zurecht finden müssen:

„Ich habe sehr grosse Mühe damit, dass wenn Diagnosen gestellt werden (...) sie nachher aber mit dieser Diagnose allein lässt (...) Das sind Sachen, mit denen ich immer wieder konfrontiert werde, dass sie da allein gelassen werden (...).“ (IP6, Z. 117-119)

„(...) es gibt dann Schulen, die beim geringsten Schubs schon ein grosses Theater loslassen und es gibt Lehrpersonen wo sagen, das hat ein ADHS, der braucht Ritalin, ohne irgendwie einen Hintergrund zu sehen und das finde ich schon schwierig. Da werde ich dann manchmal auch richtig „hässig“.“ (IP4, Z. 375-378)

### **Zuhause der Adressat\*innen**

Obwohl die Zustände in den Wohnungen der Adressat\*innen zum Teil desolat sind (vgl. IP4, Z. 208-209), kommen die befragten Familienarbeiter\*innen mehrheitlich gut damit zurecht, ansonsten kommunizieren sie es:

„(...) wir sind eine Stunde, anderthalb, zwei da, je nachdem was es braucht, es muss uns wohl sein dabei (...) und das habe ich gelernt, sehr früh, zu sagen, das ist mir nicht wohl, dürften wir, könnten wir (...) Das ist für mich sicher etwas gewesen, was ich lernen musste, so mein Wohlsein, meine Bedürfnisse auch anmelden, damit ich frei sein kann.“ (IP3, Z. 165-175)

„Also schmutzige Wohnungen kennen wir natürlich gut (...) eine meiner Kolleginnen hat gesagt, ich habe dann einfach gefragt, ob ich einen „Lumpen“ haben kann, dass ich nicht kleben bleibe am Stuhl, das habe ich auch schon mal müssen (...) ein voller Aschenbecher mit Kleinkind, oder Scheren die herumliegen mit Kleinkindern, wo es gefährlich wird, da mache ich einen Hinweis (...) ich muss nicht unbedingt eine jetzt super aufgeräumte Wohnung haben (...). Da gehe ich nach Hause und wasche mich und ziehe mich anders an.“ (IP4, Z. 196-205)



Ein Problem stellen manchmal Hunde dar, so ist eine Person im Team einmal von einem Hund gebissen worden (vgl. IP2, Z. 295; IP1, Z. 296). Auch bei anderen Familienarbeiter\*innen ist es durch Hunde zu unangenehmen Situationen gekommen:

„(...) dann ist da so ein bellender, Riesenhund gewesen und die haben diesen Hund überhaupt nicht im Griff gehabt (...) dort habe ich gesagt, der Hund lag wirklich auf dem Sofa, voll „Saber“ mit Knochen (...) ich möchte gerne das der Hund nicht dabei ist am Gespräch, (...) ich möchte es nicht, dass der mich „angumpet“, abschleckt (...).“ (IP3, Z. 177-183)

„Was ich wirklich nicht gerne habe und das war in einer Familie mit drei Hunden (...) es ist Sommer gewesen, ich habe keine Strümpfe angehabt und der Hund hat mir ständig die Beine abgeschleckt. Dort habe ich gesagt, ich möchte, dass der Hund in ein anderes Zimmer geht.“ (IP4, Z. 205-208)

### **Berufseinstieg**

Der Berufseinstieg in der aufsuchenden Familienarbeit ist für einige der Befragten eine Herausforderung gewesen:

„Ich habe immer gedacht, so die Ehrfurcht, ich gehe zu jemandem nach Hause, ich schaue da rein, die machen mir die Türe auf, sie haben ganz viele Baustellen (...) das ist mir nicht so recht, nicht so wohl, bis ich realisiert habe, dass „Aufsuchend“ eigentlich eine Entlastung für eine Familie ist, dass sie nicht nochmal einen Termin mehr wahrnehmen müssen draussen.“ (IP3, Z. 141-145)

„Für mich ist der Einstieg extrem anspruchsvoll gewesen (...) ich habe jetzt nicht das Gefühl ich persönlich fühle mich jetzt belasteter, weil wir mehr Multiproblem- und Zwangskontextfamilien haben (...). Der Start, so das erste Jahr, oder die ersten zwei Jahre, habe ich strenger gefunden.“ (IP5, Z. 295-305)

### **Unangenehme Themen ansprechen**

Für eine Interviewperson ist es herausfordernd, heikle Themen anzusprechen, von denen sie weiss, dass sie für die Familie schwierig sind und es trotzdem wichtig ist, sie anzusprechen (vgl. IP5, Z. 217-232).

### **Abbruch**

Eine Interviewperson empfindet es als anspruchsvoll, wenn es zu Abbrüchen kommt in einer Familie und sie nicht weiss, wie es mit den Kindern dann weitergeht:

„(...) wenn es dann einen Abbruch gibt und wir nicht wissen, wie geht es diesen Kindern nachher (...) wir dürfen ja keinen Kontakt mehr aufnehmen zu den Familien, wenn es zu einem Abbruch oder zu einem Abschluss kommt (...) das ist auch etwas, was mich persönlich dann nicht kalt lässt (...) auch so ein bisschen, das schlechte Einschlafen, ein bisschen müde, so ein bisschen viel darüber nachdenken müssen (...).“ (IP4, Z. 26-35)

### **Allein arbeiten**

Als belastend wird von einer Interviewperson auch das allein arbeiten beschrieben:

„(...) man kann schnell mit der Koordinationsperson Rücksprache halten (...) und doch ist man (...) immer alleine in der Familie und man geht nach Hause und man ist alleine, wie man kommt nicht zurück in ein Büro wo ein Team da ist, wo man gleich einfach schnell kann abladen, oder wo man etwas austauschen kann (...).“ (IP5, Z. 170-175)

### **Finanzierung**

Ein Thema, das die Leitung sehr beschäftigt, ist die allgemeine Finanzierung und das wirtschaftliche Überleben von HotA (vgl. IP1, Z. 182-183, Z. 187-188). Nach IP2 geht es um die „inhaltliche, konzeptuelle Weiterentwicklung“ sowie „Existenzsicherung und Ausbau“ (Z. 191).

## **5.4 Bewältigungsressourcen in der Organisation und durch die Arbeitstätigkeit**

Im folgenden Kapitel werden die genannten Ressourcen zur Bewältigung von Belastungen zusammengetragen, welche die Befragten bei der Organisation HotA unterstützen. Dabei handelt es sich um soziale Ressourcen, wie auch um arbeitsbezogene Ressourcen durch die Tätigkeit oder Instrumente die HotA anbietet.

### **Unterstützung durch Team/Leitung**

Soziale Kontakte im Team und der Leitung werden von den Befragten als wichtige Ressource genannt. Sie haben auch in der Corona-Pandemie sehr unterstützend gewirkt, wie folgende Aussagen von Familienarbeiter\*innen zeigen:

„(...) das Zwischenmenschliche, das stimmt (...) weil wir Boden haben als Institution, mag es das jetzt gut leiden mit dem Video, ich habe nie das Gefühl, es gibt jetzt Missverständnisse, komische Stimmung oder wenn, dann kann man es gleich klären, also man kann über alles reden.“ (IP3, Z. 393-397)

„Also in dieser Zeit, es ist einfach das Telefonieren gewesen, uns zu jeder Zeit melden können. Bei der Teamsitzung haben sie dann genauer nachgefragt, die Leitung, wie es uns geht, was uns hilft (...), dass die Türe immer offen ist. Wirklich so, dass wir uns an sie wenden dürfen, wenn wir merken, es ist uns zu viel, oder wir „mögen“ nicht mehr (...)“ (IP3, Z. 219-224)

Der Leitung ist es ein Anliegen gewesen, neben dem Bereitstellen von Masken und Desinfektionsmitteln (vgl. IP2, Z. 337-338), die Familienarbeiter\*innen in dieser Zeit eng zu begleiten:

„(...) immer zu schauen, geht es ihnen, abzugleichen, wo stehen sie, dass sie auch merken, sie werden getragen von uns, oder sie können auch kommen, ich denke, das ist sicher unterstützend gewesen.“ (IP1, Z. 326-328)

„(...) die Ansprechbarkeit eigentlich rund um die Uhr. Also das ist hier so. Du kannst zu jeder Tages- und Nachtzeit etwas brauchen und kriegst es auch, auch so eine gewisse Verlässlichkeit, was ebenso Schutzkonzepte und Haltungen anbelangt im Umgang mit Covid (...).“ (IP2, Z. 329-331)

Nicht nur zu Pandemiezeiten, auch sonst fühlen sich die Befragten sehr gut begleitet und getragen von der Leitung:

„Und auch wenn wir schwierige Situationen haben ansprechen müssen, ich habe immer das Gefühl, ich werde getragen und ich kann das und bin bei mir und wenn ich bei mir bin, wirkt es besser.“ (IP3, Z. 257-259)

„Wir sind sehr gut abgedeckt und es ist immer irgendwer erreichbar. Also einerseits Verantwortung teilen können, aber auch abgeben können, manchmal ist es wirklich, also im Extremfall ist es wirklich auch ein Abgeben.“ (IP5, Z. 204-206)

„(...) wir dürfen die Verantwortung abgeben, indem wir die Koordinatorin (...) anrufen, wenn niemand erreichbar ist, dürfen wir es aufs Band legen, also aufs Band reden und dann ist das eigentlich nicht mehr in unserer Verantwortung. Das ist aber rein da oben oder (...). Aber ein bisschen eine Entlastung ist das schon in so Familien, wenn ich nicht sicher bin, schafft die Familie das mit diesem Kind.“ (IP4, Z. 217-222)

Die Wertschätzung, welche die Leitung den Familienarbeiter\*innen entgegenbringt, ist mehrmals genannt worden:

„Und eine wunder-, wunderbare Haltung von der Leitung aus und im Team. Also die Wertschätzung, das miteinander, das finde ich macht so eine Leichtigkeit aus in diesem Job.“ (IP3, Z. 321-322)

„(...) ich habe noch nie eine Arbeitsstelle gehabt, wo ich mich einfach so aufgehoben gefühlt habe, wie ich es jetzt hier habe. Ja, wirklich ganz viel Wertschätzung, ganz viel Freiheit, ganz viel Unterstützung, wenn es belastend ist (...).“ (IP4, Z. 411-413)

Auch aus Sicht der Leitung ist das Klima zwischen dem Team und der Leitung sehr offen, teils sehr persönlich (vgl. IP2, Z. 332) und trägt zur Zufriedenheit der Mitarbeiter\*innen bei. So hat es in den letzten zehn Jahren auch keinen Wechsel unter den Mitarbeitenden gegeben (vgl. IP1, Z. 241). Dazu die Leitung:

„Aber hier ist es ein sehr vertrauensvolles Arbeitsmiteinander, so dass man auch hier etwas deponieren kann und weiss, es wird auch mitgetragen (...) ich finde ein bisschen auch systemisch arbeiten gegenseitig, (...) man kann was geben und es wird gerne genommen und man darf aber auch was annehmen (...).“ (IP2, Z. 308-313)

„(...) wir haben sehr gesunde Mitarbeiterinnen, also wir haben keine langen Krankheitsabsenzen, wir haben auch noch nie jemanden gehabt, der wegen Burn-Out ausgefallen wäre oder sonst was.“ (IP2, Z. 238-240)

Eine Interviewperson äussert, dass das Team auch sehr unterstützend wirkt, wenn Zweifel aufkommen, ob man den Anforderungen gewachsen ist:

„(...) es gibt auch Momente, wo ich das Gefühl habe, ich bin völlig unfähig für diesen Job. Nach wie vor. So geht es eigentlich allen im Team. Es ist immer wieder interessant, wenn man sich über so etwas austauscht (...) so kann man es thematisieren und zusammen anschauen.“ (IP5, Z. 246-252)

### **Institutionelle Instrumente**

Das Leitungsteam von HotA erwähnt verschiedene Instrumente, welche die Familienarbeiter\*innen im Berufsalltag unterstützen. Diese werden immer von einer Koordinationsperson begleitet. Diese Person ist im Hintergrund dabei, liest die Prozessdokumentation, gibt darauf Rückmeldung und ist auch bei den Zielvereinbarungsgesprächen dabei (vgl. IP1, Z. 255-260). So findet zwischen den Familienarbeiter\*innen und den Koordinationspersonen ein stetiger Austausch statt. Ein weiteres wichtiges Instrument ist die Fallsupervision, welche regelmässig stattfindet. Auch aus Sicht der Leitung ist die Fallsupervision ein sehr wichtiges Instrument:

„(...) dass du eben eine Metaebene hast oder, wenn du in die Familie reingehst, bist du so nah dran und dann brauchst nochmal einen der dir hilft, da wieder auf Distanz gehen zu können (...).“ (IP2, Z. 228-230)

„(...) sie wissen, ich kann reingehen und mich einlassen und ich weiss, es ist jemand da, der mir auch wieder hilft da rauszukommen oder auf eine andere Ebene zu kommen und dass sich darauf einlassen können, ist natürlich auch ein ganz hoher Wirkfaktor für die Arbeit oder für die Familie, dass sich da auch etwas verändern kann (...).“ (IP1, Z. 245-248)

Zusätzlich gibt es auch noch eine Fachsupervision, wo gewisse Fälle besprochen werden. HotA arbeitet in diesem Fall nach dem 8-Augen Prinzip (vgl. IP1, Z. 261-262). Das Leitbild von HotA und das Schutzkonzept zum Thema Nähe und Distanz sind weitere hilfreiche Instrumente (vgl. IP2, Z. 226-227). In diesen werden gewisse Regeln festgehalten. Weitere Unterstützung bieten auch Fachweiterbildungen mit Inputs zu psychiatrischen Themen sowie die Triage Sitzung (IP2, Z. 264-266). Auch die Leitungsebene wird auf ihrer Metaebene durch eine weitere Person in der Geschäftsleitung unterstützt, welche noch einmal eine andere Sicht mitbringt bei Strategieentscheiden oder schwierigen Situationen (vgl. IP2, Z. 316-319; IP1, Z. 320-322).

Die erwähnten Angebote von HotA werden von den Familienarbeiter\*innen als wichtige Instrumente angesehen:

„(...) was superhilfreich ist (...) auch die psychiatrische Fachberatung. Wir haben immer wieder so Themen, welche wir reinbringen können, sei es wieder das Auffrischen (...) immer wieder kann man dann Fragen stellen und Verbindungen machen (...) und ich finde, das hilft sehr (...).“ (IP3, Z. 231-235)

„(...) die Koordinatorin, sie liest die Prozessdokumentation, gibt uns eine Rückmeldung und dort hat es manchmal Tipps drin (...) weil sie ein bisschen weiter davon weg sind, haben sie wie einen anderen Blick auf das Ganze. Wir sind manchmal so nahe dran, dass wir Wesentliches nicht mehr sehen.“ (IP4, Z. 227-231)

„Da hilft auch die Rücksprache mit der Koordinatorin (...) man hat einen direkten Ansprechpartner (...).“ (IP6, Z. 180-182)

„(...) Fallsupervisionen, die ich extrem schätze, (...) angeboten von unseren Ärzten oder, da muss ich schon sagen, das hilft mir.“ (IP6, Z. 184-185)

„Die Fallsupervisionen, die wir sehr regelmässig haben (...) das ist für mich ein extrem wichtiges Gefäss, also ohne das glaube ich, wäre ich echt ein bisschen verloren (...) nicht verloren. Aber das ist wichtig, für meine Psyche ist das sehr wichtig.“ (IP5, Z. 308-311)

„(...) Prozessdokumentation hilft mir im Normalfall gut, dass ich es nachher kann, sozusagen im Computer lassen.“ (IP4, Z. 39-40)

Aus Sicht der Leitung und auch aus Sicht der Familienarbeiter\*innen ist HotA strukturell sehr gut aufgestellt (IP4, Z. 153-154; IP2, Z. 236-237).

### **Wertschätzung von Adressat\*innen**

Auch die Wertschätzung der Familien wirkt unterstützend:

„(...) nach zwei Jahren bekommt man noch Zeichnungen zugeschickt von Kindern und so Sachen, das ist schön. Das ist wirklich schön. Das hilft (...).“ (IP6, Z. 216-217)

Diese Wertschätzung ist auch während des ersten Lockdowns spürbar gewesen:

„Was ich noch als hilfreich empfunden habe, ist das gewesen, dass die Familie offensichtlich froh gewesen ist um die Kontakte.“ (IP4, Z. 13-14)

### **Gefallen an der Arbeitstätigkeit**

Alle befragten Familienarbeiter\*innen haben viel Freude an ihrer Tätigkeit und dies zeigt sich als wichtige Ressource. Sie finden ihre Arbeit sehr spannend und interessant (vgl. IP5, Z. 335-336). Sie mögen es, dass sie individuell unterwegs sein können (IP4, Z. 224). Erfüllend an ihrer Tätigkeit ist, dass sie Hilfe zur Selbsthilfe bieten können (vgl. IP4, Z. 397-401). Die hohe Arbeitszufriedenheit der Befragten bestätigen auch weitere Aussagen:

„(...) wir haben einen sehr glücklichen Beruf (...) weil wir, sagen wir jetzt mal zu 99 Prozent als Helfer kommen. Als Unterstützer von der Familie und dann können eben schon kleine Ziele eine enorme Zufriedenheit geben (...).“ (IP6, Z. 211-214)

„(...) wir dürfen wirklich so daherkommen, wie wir sind, wir sind eigentlich als Person ein Instrument für die Familie. Das finde ich unglaublich entlastend (...).“ (IP4, Z. 225-227)

„(...) Zufriedenheit, wenn ich sehe, dass sich etwas bewegt, es muss nicht mal in die Richtung gehen, die ich meine (...) selbst dann, wenn es zu einem Abbruch kommt (...) dann wissen wir, dass es nicht das Richtige ist und dann muss etwas anderes kommen (...) das ist für mich inhaltlich eigentlich fast noch wichtiger als der Lohn, den ich bekomme.“ (IP4, Z. 295-303)

„Also der Beruf ist der schönste, den ich bisher gehabt habe, der spannendste, den ich bis jetzt im Leben gehabt habe, ich möchte keinen anderen (...).“ (IP3, Z. 275-276)

## 5.5 Persönliche Ressourcen und Bewältigungsstrategien

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den persönlichen Ressourcen und Bewältigungsstrategien der Interviewpartner\*innen.

### Personale Kompetenzen

Die Befragten haben verschiedene personale Kompetenzen genannt, die sie in ihrer Arbeit unterstützen. Eine offene und direkte Art hilft den befragten Familienarbeiter\*innen sowohl im Umgang mit eigenem Unbehagen als auch im Umgang mit den Adressat\*innen (vgl. IP3, Z. 382-383, Z. 298).

„Also ich bin sehr offen. Also ich rede immer über die Sachen, die mich beschäftigen und mein Team und auch meine Vorgesetzten, die können sich darauf verlassen, wenn etwas ist, dann melde ich mich. Also ich hole mir eigentlich das, was ich brauche (...).“ (IP5, Z. 339-341)

„Und meine Grundhaltung ist schon, aufmachen, also mich leeren, wenn ich in eine Familie gehe, also ich gehe offen rein.“ (IP3, Z. 246-247)

„(...) ich lese zum Beispiel praktisch auch keine Berichte von Psychiatern, von Schulen und so, weil ich einfach wissen möchte, was macht es mit mir, wenn ich in die Familien komme, was sehe ich, nicht was haben die anderen gesehen (...).“ (IP4, Z. 285-287)

Auch eine innere Ruhe haben mehrere der Befragten erwähnt (vgl. IP5, Z. 341-342; IP6, Z. 220-221):

„(...) ich glaube ich schaffe es, sehr ruhig zu bleiben, auch bei den schlimmsten Schicksalen.“ (IP3, Z. 244)

Eine weitere hilfreiche Kompetenz ist die Zuversicht:

„Weil das ist schon, find ich im Aufsuchenden oder überhaupt in unserer Branche so wichtig, du brauchst wie so eine Zuversicht, dass du Krisen meisterst, ja wenn wir die schon nicht haben, dann ist es für diejenigen mit denen wir zusammenarbeiten noch schwieriger.“ (IP2, Z. 169-171)

IP5 sieht es als Ressource, im Umgang mit schwierigen Situationen authentisch zu bleiben (vgl. Z. 351-352). So sei es wichtig, der Familie nichts vorzuspielen, zu sagen, dass man selbst auch vor Herausforderungen gestellt sei, um somit auch eine gewisse Realität zu schaffen (vgl. IP5, Z. 341-344).

Auch eine gewisse Flexibilität sowie aber auch Abgrenzung ermöglichen es den Befragten, eine gute Balance zwischen Arbeit und Freizeit zu finden. IP3 bietet den Adressat\*innen an, dass sie immer anrufen dürfen, wenn Eltern Angst um ihre Jugendlichen haben, bei Notfällen auch am Wochenende (vgl. Z. 285-288). Diese Freiheit, selbst zu entscheiden, wie man das regeln möchte, schätzt IP3 an HotA (vgl. Z. 302-303). Bisher sei dies auch nie missbraucht worden, es werde respektiert, ansonsten liege es an ihrer Person „nein“ zu sagen (vgl. IP3, Z. 292-299). Nach IP6 braucht es zwischendurch einfach eine Auftragsklärung, wenn gewisse Hilferufe kommen (vgl. Z. 148-150). Nach Bedarf grenzen sich die Interviewpartner\*innen auch ab, wie folgende Aussagen zeigen:

„Kann aber auch sagen, das ist jetzt nicht wichtig, das kann bis morgen warten.“ (IP3, Z. 266-267)

„(...) dann lege ich auch einfach das Telefon weg. Klar schaue ich zwischendurch darauf, wenn es Notfälle sind oder so, aber grundsätzlich, teile ich das auch mit und sage, dann bin ich eigentlich nicht erreichbar, ich melde mich am nächsten Tag oder so.“ (IP6, Z. 202-204)

### **Soziales Umfeld**

Die privaten sozialen Kontakte sind für die Befragten eine grosse Stütze. Dazu gehört der Austausch mit Freund\*innen, ehemaligen Arbeitskolleg\*innen, dem/der Partner\*in (vgl. IP4, Z. 252; IP6, Z. 198-199; IP5, Z. 319-321; IP2, Z. 306-307; IP1, Z. 300). Ein Ausgleich bietet besonders die eigene Familie:

„(...) meine eigene Familie. Wir sind jetzt seit zwei Jahren Grosseltern (...) und das hilft natürlich enorm zum Entspannen (...).“ (IP6, Z. 193-195)

„Also die Kinder bringen mich natürlich sofort wieder in eine andere Welt. Und manchmal erzähle ich meinem Mann auch etwas, Sachen die mich so vielleicht auch gerade ein bisschen berührt haben (...).“ (IP5, Z. 323-324)

„Meine Grosskinder (...) das ist immer wunderbar, da kommt man gar nicht mehr gross zu Gedanken an die Arbeit.“ (IP4, Z. 250-252)

### **Abschalten**

Die Befragten haben bewusste Strategien, um nach der Arbeit abzuschalten und sich damit von beruflichen Belastungen zu erholen, Ruhe zu finden und zu sich selbst zu schauen:

„Also ich bin fast ausschliesslich (...) mit dem Velo unterwegs. Das ist etwas Hilfreiches, um den Kopf zu lüften auf dem Nachhauseweg (...).“ (IP4, Z. 248-249)

„Bei mir ist es eher das Abliegen und Lesen, aber auch manchmal in den Wald gehen, also ja Selbstfürsorge, Achtsamkeit (...).“ (IP2, Z. 305-306)

„(...) dann gehe ich früher nach Hause und gehe in den Wald. (...) die aktive Freizeitgestaltung, aber das ist so, wenn man so lange arbeitet, dass man es auch ein bisschen weiss, was ist hilfreich.“ (IP1, Z. 301-304)

„(...) mein Glaube (...) der mir manchmal hilft, so ein bisschen zu mir zu kommen und zur Ruhe zu kommen.“ (IP4, Z. 254-255)

### **Berufserfahrung**

Die interviewten Personen haben alle schon viele Jahre Berufserfahrung als Familienarbeiter\*in. Die grosse Erfahrung gibt ihnen Sicherheit, es fällt ihnen leichter mit herausfordernden Situationen umzugehen:

„Es ist so eine Mischung glaub ich, von dem was man bekommt, Sicherheit welche man auf diesem Weg bekommt, wenn man auch das länger macht.“ (IP3, Z. 244-246)

„Da merke ich jetzt schon, dass ich jetzt schneller auf Distanz gehen kann (...), wenn ich die Koordination miteinbeziehen muss, wenn ich das Standortgespräch früher machen muss, weil irgendetwas vorgefallen ist. Und ich glaube auch, wenn es nicht so extrem ist (...) nehme ich es weniger mit nach Hause.“ (IP4, Z. 350-355)

„Wir haben ja sehr viele therapeutische Elemente und das ist schon ein Erfahrungswert, welchen ich gewonnen habe, wo ich viel sicherer bin, ich traue mich auch ebenso schwierige Themen mittlerweile recht gut und recht schnell anzusprechen, also ja, wo es früher eher eine Überwindung gewesen ist.“ (IP5, Z. 298-300)

„Wir haben das wie gelernt (...) ich bin jetzt 30 Jahre Sozialpädagogin (...) für mich ist es nicht mehr eine Herausforderung, sondern es ist so das Annehmen (...) das hat dann nicht mehr so eine Schwere.“ (IP3, Z. 131-137)

### **Private Weiterbildungen**

Zwei der Befragten haben explizit die privaten Weiterbildungen erwähnt, welche ihnen helfen, um mit schwierigen Situationen umzugehen:

„(...) die Weiterbildungen, welche ich in diesem Bereich machen konnte, unabhängig von HotA, (...) das hat mir, glaub ich, auch sehr viel gebracht.“ (IP3, Z. 252-253)

„(...) die Weiterbildungen sind das A und O. (...) was wir neben der Arbeit noch dazu machen, das bringt enorm viel (...).“ (IP6, Z. 228-230)

### **Arbeitspensum**

Auch das Arbeitspensum hat einen Einfluss auf die Arbeitsbelastung:



„Ich finde es weniger belastend, weniger zu arbeiten, einerseits weil ich weniger Fälle habe, andererseits aber auch, weil ich immer wieder Pausen dazwischen habe (...).“ (IP5, Z. 331-332)

„(...) wenn ich mir vorstelle, ich würde diesen Job 100% machen, nein, ich glaube das wäre mir zu viel. Wenn sich dann alles nur um die Arbeit dreht, im Sinn von dort ein Problem und dort eine Schwierigkeit und am Wochenende haben die einen Notfall.“ (IP3, Z. 268-270)

„(...) es muss stimmen mit dem Ausgleich mit dem Privaten. Und mit meinen persönlichen Bedürfnissen (...) man kann immer noch ein bisschen mehr, aber ich weiss, wo die Grenze ist.“ (IP3, Z. 277-279)

IP4 erwähnt, dass bei HotA praktisch alle Familienarbeiter\*innen im Stundenlohn arbeiten (vgl. Z. 267-277). Dass man nicht eine bestimmte Stundenzahl erreichen müsse, sei auch entlastend, sofern man finanziell nicht auf das Geld angewiesen sei. Bei kurzfristigen Absagen könne man jedoch 45 Minuten aufschreiben (ebd.).

## 5.6 Unterstützungs- oder Veränderungswünsche

Auf die Frage wie HotA die Familienarbeiter\*innen noch zusätzlich unterstützen könnte, haben die meisten der Befragten kaum Wünsche geäußert. Die wenigen Wünsche sind untenstehend dargestellt.

### Weiter so

IP3 wünscht sich weiterhin die Offenheit, Wertschätzung und Flexibilität (vgl. Z. 384). Dass bei HotA laufend auf Anstösse aus dem Team eingegangen wird, zeigt folgende Aussage:

„Sie sind eigentlich dauernd daran, auf Inputs Rücksicht zu nehmen, die aus dem Team kommen und ich finde, sie setzen auch sehr viel um.“ (IP6, Z. 300-301)

### Kontakt nach Abbruch/Abschluss

Eine befragte Person erwähnt, dass sie manchmal gerne wüsste, was mit den Kindern passiert, wenn es zu einem Abbruch oder Abschluss kommt:

„Dort wüsste ich manchmal noch gerne, wie es diesen Kindern geht. So eine Rückfrage vielleicht auch über das Leitungsteam. Einfach zum gut Abschiessen können.“ (IP4, Z. 147-149)

Dies sei bei HotA nicht vorgesehen, wie es zum Beispiel bei Kitty Cassée der Fall sei (vgl. IP4, Z. 425-426). IP4 meint aber auch, dass die definitive Beendigung des Kontakts für die Eltern in einem Zwangskontext auch befreiend und somit durchaus sinnvoll sei (vgl. IP4, Z. 432-434).

### **Mehr Mitarbeiter\*innen einstellen**

IP3 wünscht sich, dass mehr Familienarbeiter\*innen eingestellt werden, sollte es zu vielen neuen Anmeldungen kommen (vgl. Z. 402-403). Dieses Anliegen ist gegenüber der Leitung bereits geäußert worden.

### **Teamsitzungen per Video**

IP6 würde weiterhin gerne die Teamsitzungen per Video abhalten, da so auch der Anfahrtsweg wegfalle (vgl. Z. 303-304). Zudem gebe es auch Sicherheit in Bezug auf die Pandemie selbst (vgl. IP6, Z. 307-308).

### **Persönlicher Austausch**

Mehrere der Befragten wünschen sich, dass der persönliche Austausch, der unter der Pandemie gelitten hat, zurückkehrt:

„(...) wir haben eben so eine Kultur, wir haben uns immer umarmt (...) es ist so eine Herzlichkeit da, eine Umarmung, rasch ein Blick, wie geht's oder so ein bisschen persönlich. Das ist keine Kritik, das ist ein Wunsch, dass es wieder kommt.“ (IP3, Z. 397-401)

„(...) der persönliche Austausch gleich auch über Video, das ist mir schon noch ein Anliegen, also auch wenn man Videoteamsitzungen hat (...) also um auch ein bisschen zu wissen, wo die anderen stehen, wo die Leute im Team stehen, was sie beschäftigt, das ist manchmal ein bisschen zu kurz gekommen.“ (IP5, Z. 383-387)

## 6 Diskussion der Ergebnisse

Im nachfolgenden Kapitel werden die Fragestellungen aus dem Kapitel 1.2 beantwortet. Die Forschungsergebnisse werden mit Theoriebezügen beleuchtet und diskutiert. Abgeschlossen wird das Kapitel mit Überlegungen zur Limitation der Studie.

### 6.1 Beantwortung der Fragestellungen

Welche Belastungen beschreiben die Familienarbeiter\*innen und die Stellenleitung generell in ihrer Arbeit und welche speziell während der Corona-Pandemie?

#### **Spezielle Belastungen während der Corona-Pandemie**

Die Herausforderungen, welche mit der der Corona-Pandemie einhergehen, werden sowohl von der Leitung als auch von den Familienarbeiter\*innen zum einen als belastend wahrgenommen und zum anderen auch als Chance gesehen. Dabei spielt der eigene Umgang mit der Digitalisierung eine grosse Rolle. Für einige der Befragten haben die Videoberatungen sehr gut funktioniert und auch neue Möglichkeiten und Chancen eröffnet. Andere haben den reduzierten physischen Kontakt mit den Adressat\*innen als Belastung empfunden. Neben dem persönlichen Umgang der Befragten mit der Digitalisierung sind auch die Bereitschaft und Möglichkeiten der Adressat\*innen von grosser Bedeutung. Die Arbeitsbelastung bei der Leitung und den Familienarbeiter\*innen hat durch die persönliche Mehrbelastung und dem Umsetzen von Schutzkonzepten zugenommen. Dabei haben auch die eigenen Ängste vor COVID-19 eine Rolle gespielt. Die Leitung hat sich mit vielen neuen Aufgaben und finanziellen Einbussen auseinandersetzen müssen. Sie hat die Ängste und Verunsicherungen der Mitarbeitenden getragen und diese in anspruchsvollen Situationen motiviert. Bei den Familienarbeiter\*innen hat auch namentlich die eigene familiäre Situation im Home-Office einen grossen Einfluss auf das Belastungsempfinden gehabt. Besonders gefordert sind Personen mit minderjährigen Kindern gewesen. Diese Ergebnisse decken sich mit der Studie von Sommerfeld et al. (2021, S. 18). Darin gaben 70% der Leitungspersonen an, dass sie die berufliche Situation in der Pandemie als belastend erlebten und ein Fünftel der Teilnehmer\*innen erlebte die Vereinbarkeit von Familie und Beruf in der Pandemie als erschwert (ebd.). Als weitere Belastung haben die Befragten den reduzierten persönlichen physischen Kontakt unter den Mitarbeitenden erwähnt, durch das für sie eine wichtige Bewältigungsstrategie weggefallen ist. Dies widerspiegelt sich auch der Studie von Sommerfeld et al. (2021, S. 11). Darin haben die Teilnehmer\*innen angegeben, dass sie die Veränderungen im Fachaustausch mehrheitlich als negativ wahrgenommen haben, besonders der Wegfall des informellen Austausches (S. 11). Nicht

zu einer zusätzlichen Belastung für die Familienarbeiter\*innen hat die Mehrbelastung der Adressat\*innen während der Pandemie geführt. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit in ihrem Berufsalltag immer in verschiedenen Spannungsfeldern bewegen müssen.

### **Allgemeine Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit**

Aus den Interviews geht hervor, dass die Befragten die Vielzahl der beruflichen Belastungen und Herausforderungen unterschiedlich wahrnehmen. Ein grosses Thema sowohl von der Leitung als auch von den Familienarbeiter\*innen ist der Zwangskontext. Dabei stellt besonders der erschwerte Beziehungsaufbau ein Problem dar. Durch die fehlende Motivation der Adressat\*innen kommt bei den Familienarbeiter\*innen manchmal auch die Frage auf, ob ihr Einsatz Sinn macht. Die begrenzte Veränderungsbereitschaft der Adressat\*innen bei einer angeordneten Intervention wird auch von Semmler (2008) als Herausforderung beschrieben (zit. in Messmer et al., 2019, S. 41). Wie Wolf (2015) erläutert, soll die aufsuchende Familienarbeit nicht für Kontrollzwecke missbraucht werden (vgl. S. 212). Eine Kontrollfunktion wird von den befragten Familienarbeiter\*innen abgelehnt. Nach Wolf (2015) sind Familienarbeiter\*innen durch die Intensität der Zusammenarbeit besonders von den Lebensbedingungen betroffen (S. 166). Dies widerspiegelt sich auch in den wahrgenommenen Belastungen der befragten Familienarbeiter\*innen. So empfinden sie hochstrittige Eltern als Belastung. Dabei leiden die Befragten insbesondere mit den Kindern mit. Spezifische Belastungen entstehen für die Befragten auch durch die psychische Erkrankung eines Elternteils. Dabei spielen die Zuverlässigkeit, die Fremd- und Selbstgefährdung eine grosse Rolle. In Bezug auf Kinder und Jugendliche werden von den Familienarbeiter\*innen das System und die komplexen Netzwerke, in welchen sie sich bewegen, als Herausforderung empfunden. Auch die Ungewissheit, wie es den Kindern geht, wenn es zu einem Abbruch kommt, stellt eine Belastung dar. Zudem belasten massive Schicksalsschläge der Adressat\*innen die Befragten. Nicht als Belastung wird das Zuhause von Adressat\*innen in Bezug auf mangelnde Hygiene oder Haustiere wahrgenommen. Das hat damit zu tun, dass ein Unwohlfühlen offen kommuniziert wird. Damit schaffen die Familienarbeiter\*innen Rahmenbedingungen, um an einem fremden Ort professionell handeln zu können (vgl. Euteneuer et al., 2020, S. 9). Als weitere Belastung wird von den Befragten der Berufseinstieg erwähnt, dieser wird auch in der Literatur als besonders anspruchsvoll beschrieben und kritisch betrachtet (vgl. Euteneuer et al., 2020, S. 10). Zudem werden allein arbeiten und unangenehme Themen ansprechen als belastend empfunden. Für die Leitung ist die Finanzierung von HotA nach wie vor eine grosse Herausforderung.

Was hilft aus der Perspektive der Familienarbeiter\*innen und der Stellenleitung bei der Bewältigung dieser Belastungen?

Aus der Studie von Sommerfeld et al. (2021) geht hervor, dass 80% der Teilnehmer\*innen den Stress durch die Corona-Pandemie gut bewältigen können (S. 18). Dieses Bild zeigt sich auch in den Ergebnissen vorliegender Arbeit. Obwohl die Anforderungen durch die Pandemie gestiegen und schon vorher hoch gewesen sind, können die Befragten die coronaspezifischen und allgemeinen Belastungen gut bewältigen. Dabei helfen ihnen eine Vielzahl von Bewältigungsressourcen und -strategien.

Dazu gehören die Bewältigungsressourcen in der Organisation und solche die durch die Arbeitstätigkeit erworben werden. Ein wichtiger Faktor ist die gegenseitige Unterstützung im Team und durch die Leitung. Die soziale Unterstützung bei der Arbeit wird auch in den Studien von Poulsen und Petry als Motivationsfaktor beschrieben (vgl. Kapitel 3.4). Besonders erwähnenswert dabei ist, dass sich die Familienarbeiter\*innen von der Leitung sehr wertgeschätzt und stets getragen fühlen. Wichtig für sie ist auch, dass sie die Verantwortung, welche sie tragen, an das Leitungsteam abgeben dürfen. Weiter verfügt HotA über eine breite Palette von institutionellen Instrumenten, welche als sehr unterstützend wahrgenommen werden. Dazu gehören unter anderem: Fallsupervision, Fachsupervision, die Koordinationsperson und Fachweiterbildungen. Es hat sich aus dem Datenmaterial heraus gezeigt, dass das Spannungsfeld Nähe und Distanz (vgl. Kapitel 2.3) nicht als Belastung empfunden wird für die befragten Familienarbeiter\*innen. Die Autorin vermutet, dass dabei die Metaebene, welche durch den Austausch mit der Koordinationsperson und in der Fallsupervision erreicht wird, eine grosse Rolle spielt. Des Weiteren verfügt HotA über ein Schutzkonzept zum Thema Nähe und Distanz. Eine weitere Ressource erschliesst sich aus der Arbeit mit den Adressat\*innen. Die Familienarbeiter\*innen erhalten viel Wertschätzung von den Familien und haben Freude an der Tätigkeit, da sie ihre Arbeit als sinnstiftend erleben, was nach Nagel und Petermann (2019) eine wichtige Gesundheitsressource darstellt (S. 32).

Als ebenso relevant zeigen sich die persönlichen Bewältigungsressourcen und -strategien für die Interviewpersonen. Die personalen Kompetenzen haben eine grosse Wirkung darauf, wie sie mit Belastungen umgehen. Weiter verfügen die Interviewpersonen über ein soziales Umfeld, das sowohl Austauschmöglichkeiten sowie auch einen Ausgleich zur Arbeit bietet. Der Wichtigkeit der Selbstfürsorge bewusst, haben sie gezielte Strategien, um nach der Arbeit zur Ruhe zu kommen

und abzuschalten. Zu den persönlichen Ressourcen gehört auch die Berufserfahrung, über welche alle Befragten verfügen. Die Bedeutung dieser Ressource zeigt sich darin, dass immer wieder eine Neubewertung einer Situation stattfindet, wie dies im transaktionalen Stressmodell nach Lazarus beschrieben wird (vgl. Kapitel 3.2). Das meint, dass eine Situation welche am Anfang als belastend wahrgenommen wird, durch ein erfolgreiches Coping bei einer ähnlichen Situation nicht mehr als Belastung empfunden wird (ebd.). Weiter werden ein nicht zu hohes Arbeitspensum und private Weiterbildungen als wichtige Ressourcen genannt.

Welche zusätzliche Unterstützung oder Veränderung wünschen sich die Familienarbeiter\*innen?

Es hat sich aus den Interviews herauskristallisiert, dass die befragten Familienarbeiter\*innen mit der Leitung von HotA und der Unterstützung, welche sie bekommen, sehr zufrieden sind. Dass Anregungen laufend eingebracht werden können und auch umgesetzt werden, wird von den Mitarbeitenden sehr geschätzt. Die erwähnten individuellen Wünsche sind:

- Der persönliche Austausch soll wieder vermehrt gepflegt werden, sei dies bei einem analogen Treffen oder auch bei Teamsitzungen über Video.
- Teamsitzungen sollen auch weiterhin per Video stattfinden.
- Nach einem Abbruch oder Abschluss soll HotA bei gewissen Fällen zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal Kontakt aufnehmen, um zu erfahren, wie es der Familie ergangen ist. Dazu schlägt Kitty Cassée (2015) vor, dass nach ungefähr 3-6 Monaten noch einmal nachgefragt wird, wie die Familie die Unterstützung erlebt hat (S. 200).
- Sollte die Nachfrage nach dem Angebot von HotA weiter steigen, sollen mehr Mitarbeitende eingestellt werden.

Aus den Ergebnissen lässt sich schliessen, dass die Leitung sich laufend mit Anregungen von Mitarbeitenden auseinandersetzt und gegeben falls umsetzt. Damit leistet sie einen wertvollen Beitrag zu einem positiven Arbeitsklima, was sich wiederum auf die Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden von HotA auswirkt.

## 6.2 Limitation der Studie

Die Autorin weist daraufhin, dass die Ergebnisse der sechs interviewten Fachpersonen nicht repräsentativ sind. Daher kann auch keine Allgemeingültigkeit daraus gezogen werden. Das Leitfadeninterview erwies sich als angemessene Methode. Die Interviewpartner\*innen konnten frei

Antworten und die Autorin hatte die Möglichkeit nachzufragen. Ein Kritikpunkt sieht die Autorin in der alleinigen Auswertung der Kategorien, da diese nur aus einer Perspektive erfolgt ist. Auch kritisch gesehen wird, dass die Anonymität der Interviewpartner\*innen nur zum Teil gegeben ist, da es sich um eine kleine Organisation handelt. Dies könnte Einfluss auf die Antworten gehabt haben. Nichtsdestotrotz hatte die Autorin den Eindruck, dass sich die Befragten auf die Fragen einliessen und offen antworteten. Auch das Doppelinterview mit dem Leitungsteam wird von der Autorin als positiv bewertet, da sich die beiden Befragten gut ergänzt haben. Da es sich um Expert\*inneninterviews handelte, und die Autorin besonders an den Inhalten interessiert war, kam es durch die Videointerviews zu keinen Informationsverlusten. Abschliessend kann festgestellt werden, dass durch die gewählte Methode ein umfassender erster Einblick in das Belastungserleben von Familienarbeiter\*innen in einer Organisation gewonnen werden konnte.

## 7 Schlussfolgerungen

Mit den anschliessenden Handlungsempfehlungen für die Praxis und dem Fazit und Ausblick wird die Arbeit abgeschlossen.

### 7.1 Handlungsempfehlungen für die Praxis

Ausgehend von den Ergebnissen und den theoretischen Grundlagen dieser Arbeit werden nachfolgend die Handlungsempfehlungen für die Praxis aufgeführt. Dabei bezieht sich die Autorin nochmals auf die Zielgruppen, welche im Kapitel 1.3 dargestellt sind. Aus diesem Grund richten sich die Empfehlungen an die Mitarbeitenden von HotA, an Mitarbeitende in der aufsuchenden Familienarbeit im Allgemeinen und an Professionelle der Sozialen Arbeit in anderen Berufsfeldern.

#### **Handlungsempfehlungen für HotA**

Aus Sicht der Autorin ist die Organisation HotA sehr gut aufgestellt und bietet ihren Mitarbeitenden ideale Bewältigungsressourcen. Dazu zählen verschiedene institutionelle Instrumente wie beispielsweise die häufigen Fallsupervisionen, Fachweiterbildungen und die Koordinationsperson. Zudem erleben die Mitarbeitenden von HotA eine grosse soziale Unterstützung und Wertschätzung seitens des Teams und auch der Leitung. Speziell auch der Faktor, dass sie die hohe Verantwortung, welche sie tragen, abgeben dürfen, führt zur Entlastung bei den Familienarbeiter\*innen. Aus diesem Grund schliesst sich die Autorin den Interviewpersonen an, indem sie empfiehlt, weiterhin diese Möglichkeiten zu bieten und den wertschätzenden Umgang zu pflegen. In Hinsicht, dass durch die Corona-Pandemie von einer Zunahme bei den Problemlagen der Adressat\*innen auszugehen ist (vgl. Kapitel 3.5), sollte ein Augenmerk daraufgelegt werden, dass die Personalressourcen dementsprechend angepasst werden. Zudem sollten die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden in Bezug auf die zukünftigen Videoberatungen und Teambesprechungen genau geklärt werden. Ein weiterer Punkt ist die Gestaltung des Abschlusses nach einem Abbruch. Auch hier sollte auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden und auch der Adressat\*innen eingegangen werden.

#### **Handlungsempfehlungen für die aufsuchende Familienarbeit**

Wie die Ergebnisse zeigen, bewegt sich die aufsuchende Familienarbeit in verschiedenen Spannungsfeldern, welche zu differenten Belastungen führen können. Dabei ist es wichtig, dass diese



Belastungen seitens der Mitarbeitenden offen kommuniziert werden und die Führungskräfte individuell nach Lösungen suchen. Im Hinblick auf die Pandemie wird von einer Zunahme von psychischen Erkrankungen ausgegangen (vgl. Benoy, 2020, S. 23), was Auswirkungen auf die aufsuchende Familienarbeit haben kann. Da diese Gruppe als Kontraindikation gilt (vgl. Blüml et al., 1994, S. 115), sollten Familienarbeiter\*innen fachlich gut begleitet und weitergebildet werden, was psychische Erkrankungen betrifft. Ein besonderes Augenmerk sollte auch auf Berufseinsteiger\*innen gelegt werden. Nach Euteneuer et al. (2020) braucht es eine Co-Betreuung, häufige Praxisberatung und ein erhöhtes Angebot an Supervisionen und Fortbildungen (S. 10).

### **Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit**

Während der Corona-Pandemie ist die Soziale Arbeit als systemrelevant eingestuft worden. Wie die Studie von Sommerfeld et al. aufzeigt, sind viele Sozialarbeitende während der ganzen Pandemie für ihre Adressat\*innen da gewesen und zum Teil durch zusätzliche Aufgaben selbst stark belastet worden (vgl. Kapitel 3.5). Gerade Berufseinsteiger\*innen haben Mühe gehabt mit den neuen und zusätzlichen Belastungen. Die Soziale Arbeit aufhorchen lassen sollte das Ergebnis, dass sich viele emotional erschöpft gefühlt haben. Gar ein Drittel hat angegeben, vom Risiko betroffen gewesen zu sein, an einem Burn-Out zu erkranken (ebd.). Laut Sommerfeld et al. (2021) rollt nach der epidemiologischen die soziale Welle auf die Soziale Arbeit zu. Sprich, die Folgen der Pandemie betreffen vor allem die sozial Schwächeren und damit die Adressat\*innen der Sozialen Arbeit (S. 32). Für die Sozialen Arbeit bedeuten diese Ergebnisse, dass sie den psychischen Belastungen von Professionellen, welche subjektiv wahrgenommen werden, einen zentralen Stellenwert einräumen muss. Um die negativen Auswirkungen von Belastungen zu reduzieren, braucht es analog dazu eine hohe Gewichtung von arbeitsbezogenen, sozialen und persönlichen Gesundheitsressourcen. Notwendig ist ausserdem eine Sensibilisierung zum Thema Belastungen und Ressourcen bereits im Studium der Sozialen Arbeit, später auch in Form von Weiterbildungen der Mitarbeitenden und insbesondere auch von Führungskräften.

## **7.2 Persönliches Fazit und Ausblick**

### **Persönliches Fazit**

Der Untertitel dieser Bachelorarbeit lautet, krisenerprobt oder doch störanfällig? Obwohl die Pandemie Herausforderungen mit sich gebracht hat, ist HotA aus Sicht der Autorin durchaus krisenerprobt. Für die Autorin hat dies zum einen damit zu tun, dass die Mitarbeitenden sich täglich mit hohen Anforderungen auseinandersetzen haben und zum anderen, dass bei HotA ein sehr

wertschätzendes Arbeitsklima herrscht. Mitarbeitende sprechen Probleme, Unwohlsein oder schwierige Themen offen an und diese werden durch die Leitung ernst genommen. Durch die gute Zusammenarbeit zwischen der Leitung und den Familienarbeiter\*innen werden auch die zusätzlichen Herausforderungen durch die Corona-Pandemie gut bewältigt. Damit dient HotA als gutes Beispiel einer Organisation, die auch durch eine Krise nicht störanfällig wird. Dass die Mehrbelastung durch die Pandemie nicht in allen Einrichtungen der Sozialen Arbeit so gut bewältigt werden konnte, zeigen aber die Studien von Meyer und Buschle (2020) und Sommerfeld et al. (2021) auf.

### **Ausblick**

Ausblickend kann gesagt werden, dass es für einen repräsentativen Überblick über die Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit weitere Studien mit verschiedenen Organisationen und mehr Teilnehmer\*innen braucht. Die Sensibilisierung für Belastungen in der aufsuchenden Familienarbeit kann sich positiv auf die Gesundheitsförderung von Familienarbeiter\*innen auswirken und sie darin unterstützen, diese wertvolle Arbeit möglichst lange gesund und mit Freude ausüben zu können. Im Hinblick auf die prophezeite soziale Welle, welche die Soziale Arbeit überrollen wird, braucht es in den Organisationen, welche durch die Pandemie aus den Angeln gehoben worden sind, ein genaues Hinschauen. Welche Ressourcen haben gefehlt? Wieso sind Belastungen entstanden? Welche Veränderungen sind nötig, damit die Organisation und die Mitarbeitenden den kommenden Anforderungen gewachsen sind? Nur so können sich aus der aktuellen Krise neue Chancen entwickeln und Bewältigungsstrategien für mögliche neue Krisen entwickelt werden.

## 8 Literaturverzeichnis

- AvenirSocial & Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz (2017). Leitbild. *Sozialpädagogische Familienbegleitung*. Gefunden unter [http://www.spf-plus.ch/cm\\_data/Leitbild\\_SPF\\_AvenirSocial\\_DE\\_2017.pdf](http://www.spf-plus.ch/cm_data/Leitbild_SPF_AvenirSocial_DE_2017.pdf)
- Allroggen, Marc, Fegert, Jörg M. & Rau, Thea (2017). Psychische Belastung von Fachkräften in (sozial-)pädagogischen Arbeitsfeldern. Eine Übersichtsarbeit über Prävalenz, Entstehungsbedingungen, Folgen und Unterstützungsmöglichkeiten. *Sozial Extra* 41 (5), S. 49-53.
- Allwinn, Sabine (2018). *Stressbewältigung. Eine multiperspektivische Einführung für Soziale Arbeit und andere psychosoziale Berufe* (3. vollst. überarb. Aufl.). Freiburg e.V.: FEL.
- Benoy, Charles (2020). Psychologische Auswirkungen der COVID-19-Pandemie und der einhergehenden Massnahmen - ein Überblick. In Charles Benoy (Hrsg.), *COVID-19 - ein Virus nimmt Einfluss auf unsere Psyche: Einschätzungen und Massnahmen aus psychologischer Perspektive* (S. 23-34). Stuttgart: Kohlhammer.
- Blüml, Herbert, Helming, Elisabeth & Schattner, Heinz (1994). *Sozialpädagogische Familienhilfe in Bayern. Abschlussbericht*. München: Deutsches Jugendinstitut.
- Böhle, Fritz (2018). Arbeit und Belastung. In Fritz Böhle, G. Günter Voss & Günther Wachtler (Hrsg.), *Handbuch Arbeitssoziologie: Band 2: Akteure und Institutionen* (2. Aufl., S. 59-98). Wiesbaden: Springer.
- Bräutigam, Barbara, Müller, Matthias & Lungen, Sarah (2011). Die Kunst, sich einzulassen und dennoch ein anderer zu bleiben - einleitende Gedanken zur aufsuchenden Arbeit. In Matthias Müller & Barbara Bräutigam (Hrsg.), *Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext* (S. 20-27). Heidelberg: Carl Auer.
- Bundesamt für Gesundheit, [BAG] (2018). *Interprofessionalität im Gesundheitswesen. Beispiele aus der Berufspraxis*. Bern: Autor.
- Bundesamt für Gesundheit [BAG] (2020, 28. Oktober). *Coronavirus: weitere Massnahmen zur Eindämmung der Epidemie, Einführung von Schnelltests, Reisequarantäne neu geregelt*. Gefunden unter: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/das-bag/aktuell/medienmitteilungen.msg-id-80882.html>
- Cassée, Kitty (2015). *KOFA-Manual. Handbuch für die kompetenz- und risikoorientierte Arbeit mit Familien* (3. überarb. Aufl.). Haupt: Bern.
- Del Fabbro, Olivier (2020). Geleitwort: Gebt mir einen Virus und ich werde die Welt aus den Angeln heben – ein philosophischer Kommentar. In Charles Benoy (Hrsg.), *COVID-19 - ein Virus nimmt Einfluss auf unsere Psyche: Einschätzungen und Massnahmen aus psychologischer Perspektive* (S. 15-19). Stuttgart: Kohlhammer.
- Dick, Michael & Riesen, Christa (2016). Gesundheitliche Belastungen in der Arbeit Professioneller. In Michael Dick, Winfried Marotzki & Harald Mieg (Hrsg.), *Handbuch Professionsentwicklung* (S. 208-222). Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.

- Erzberger, Christian (2008). *Evaluation der Sozialpädagogischen Familienhilfe im Caritasverband Bremen und der Hans-Wendt-Stiftung. Abschlussbericht*. Bremen: Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung (GISS).
- Euteneuer, Matthias, Sabla, Kim-Patrick & Uhlendorff, Uwe (2020). Aufsuchende Hilfen für Familien. In Jutta Ecarius & Anja Schierbaum (Hrsg.), *Handbuch Familie* (S. 1-18). Wiesbaden: Springer. Gefunden unter: [https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-658-19861-9\\_30-1.pdf](https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-658-19861-9_30-1.pdf)
- Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz (2020). *Auswertung SPF Statistik 2019*. Gefunden unter [https://spf-fachverband.ch/fileadmin/media/Auswertung\\_Statistik\\_SPF\\_Fachverband\\_Schweiz\\_2019.pdf](https://spf-fachverband.ch/fileadmin/media/Auswertung_Statistik_SPF_Fachverband_Schweiz_2019.pdf)
- Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz (ohne Datum). Gefunden unter <https://www.spf-fachverband.ch/fachverband>
- Fendrich, Sandra & Tabel, Agathe (2018). Hilfen zur Erziehung (§§ 27 bis 35, 41 SGB VIII). In Autorengruppe Kinder- und Jugendhilfestatistik (Hrsg.), *Kinder- und Jugendhilfereport 2018. Eine kennzahlenbasierte Analyse* (S. 63-84). Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Budrich.
- Fendrich, Sandra, Pothmann, Jens & Tabel, Agathe (2018). *Monitor Hilfen zur Erziehung 2018*. Dortmund: Eigenverlag Forschungsverbund DJI/TU.
- Flick, Uwe (2011). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (4. Aufl.). Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.
- Frindt, Anja (2013). *Aufsuchende (Erziehungs-)Hilfen für Familien (SPFH u. a. § 20, § 27 Abs. 2, § 31)*. München: Deutsches Jugendinstitut.
- Fröhlich-Gildhoff, Klaus (2014). § 31 SGB VIII: Sozialpädagogische Familienhilfe. In Michael Macsenaere, Klaus Esser, Eckhart Knab, & Stephan Hiller (Hrsg), *Handbuch der Hilfen zur Erziehung*, (S. 110–115). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Gut, Andreas (2014). *Aufsuchen, Unterstützen, Beraten: Lebensweltorientierung und Familientherapie in der Sozialpädagogischen Familienhilfe*. Heidelberg: Carl-Auer.
- Heiner, Maja (2010). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten* (2. Aufl.). München: Ernst Reinhardt.
- Heinrichs, Markus, Stächele, Tobias & Domes, Gregor (2015). *Stress und Stressbewältigung*. Göttingen: Hogrefe.
- Henn, Sarah, Lochner, Barbara, & Meiner-Teubner, Christiane (2017). *Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit*. Frankfurt am Main: Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft.
- HotA - Angebote (ohne Datum). Gefunden unter <https://www.hota.ch/angebot/familienbegleitung-und-therapie/familienbegleitung-und-therapie>
- HotA - Über uns (ohne Datum). Gefunden unter <https://www.hota.ch/ueber-uns>

- Krüger, Paula & Zobrist, Patrick (2015). *Evaluation des Projektes „Hometreatment Aargau – Familienarbeit im Kanton Aargau“ Abschlussbericht*. Gefunden unter: [https://www.hota.ch/fileadmin/user\\_upload/Dokumente/HotA\\_Abschlussbericht\\_Pilotphase\\_12-14\\_FINAL.pdf](https://www.hota.ch/fileadmin/user_upload/Dokumente/HotA_Abschlussbericht_Pilotphase_12-14_FINAL.pdf)
- Krüger, Paula (2020). *Evaluation des Projektes „Hometreatment Aargau – Aufsuchende systemische Familienbegleitung und -therapie im Kanton Aargau» Jahresbericht 2019*. Gefunden unter: [https://www.hota.ch/fileadmin/user\\_upload/Dokumente/Evaluation\\_HotA\\_Kurzbericht\\_2019.pdf](https://www.hota.ch/fileadmin/user_upload/Dokumente/Evaluation_HotA_Kurzbericht_2019.pdf)
- Kuckartz, Udo (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (3. überarb. Aufl.). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Liel, Katrin (2019). Die Gesundheit von SozialarbeiterInnen - zwischen Selbstfürsorge und gesunden Organisationen. In Stephan Dettmers & Jeannette Bischoff (Hrsg.), *Handbuch gesundheitsbezogene Soziale Arbeit* (S. 253-258). München: Ernst Reinhard.
- Lötscher, Cornelia (2013). Je früher, desto besser: Sozialpädagogische Familienbegleitung. *Zeitschrift für Sozialhilfe ZESO*, 2013 (2), 32. Gefunden unter [https://www.spf-fachverband.ch/fileadmin/user\\_upload/zeso\\_artikel\\_02-13\\_spf.pdf](https://www.spf-fachverband.ch/fileadmin/user_upload/zeso_artikel_02-13_spf.pdf)
- Lutz, Ronald (2012). Soziale Erschöpfung - Erschöpfte Familien. In Ronald Lutz (Hrsg.), *Erschöpfte Familien* (S. 11-67). Wiesbaden: Springer.
- Macsenaere, Michael & Esser, Klaus (2015). *Was wirkt in der Erziehungshilfe? Wirkfaktoren in der Heimerziehung und anderen Hilfearten* (2. aktual. Aufl.). München: Ernst Reinhard.
- Macsenaere, Michael (2017). Was wirkt in den Hilfen zur Erziehung? *Zeitschrift Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie*, 17 (2), S. 155-162. Gefunden unter <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11757-017-0410-y.pdf>
- Mayring, Philipp (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (6. Aufl.). Weinheim/Basel: Beltz.
- Messmer, Heinz, Fellmann, Lukas, Wetzell, Marina & Käch, Oliver (2019). Sozialpädagogische Familienhilfe im Spiegel der Forschung. Bestandesaufnahme und Ausblick. *Neue Praxis, Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, 49 (1), S. 37-53. Gefunden unter [https://www.researchgate.net/publication/332028336\\_Sozialpadagogische\\_Familienhilfe\\_im\\_Spiegel\\_der\\_Forschung\\_-\\_Bestandsaufnahme\\_und\\_Ausblick](https://www.researchgate.net/publication/332028336_Sozialpadagogische_Familienhilfe_im_Spiegel_der_Forschung_-_Bestandsaufnahme_und_Ausblick)
- Messmer, Heinz (ohne Datum). *Wirkungen und Wirkfaktoren der Sozialpädagogischen Familienbegleitung auf das Familiensystem und seine Netzwerkressourcen*. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW Hochschule für Soziale Arbeit. Gefunden unter: <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/29665>
- Metzger, Marius (2019, 9. September). Sozialpädagogische Familienhilfe. *Socialnet Lexikon*. Gefunden unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/Sozialpaedagogische-Familienhilfe>
- Meyer, Horst Otto (2013). *Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung* (6. überarb. Aufl.). München: Oldenbourg.

- Meyer, Nikolaus & Buschle, Christina (2020). *Soziale Arbeit in der Corona-Pandemie: Zwischen Überforderung und Marginalisierung. Empirische Trends und Professionstheoretische Analysen zur Arbeitssituation im Lockdown*. Erfurt: IUBH Internationale Hochschule. Gefunden unter: [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/68095/ssoar-2020-meyer\\_et\\_al-Soziale\\_Arbeit\\_in\\_der\\_Corona-Pandemie.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2020-meyer\\_et\\_al-Soziale\\_Arbeit\\_in\\_der\\_Corona-Pandemie.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/68095/ssoar-2020-meyer_et_al-Soziale_Arbeit_in_der_Corona-Pandemie.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2020-meyer_et_al-Soziale_Arbeit_in_der_Corona-Pandemie.pdf)
- Meyer, Markus, Wenzel, Jenny & Schenkel, Antje (2018). Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft im Jahr 2017. In Bernhard Badura, Antje Ducki, Helmut Schröder, Joachim Klose & Markus Meyer (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report 2018* (S. 331-536). Berlin: Springer.
- Moors, Anke, Meile, Annika & Uehlinger, Isabel (2020). *Einblick in die Lebenswelt sozial belasteter Familien während des Lockdowns. Auswirkungen, Herausforderungen, Erkenntnisse*. Winterthur/Wabern: A:primo & Femmes-/Männer-Tische Schweiz. Gefunden unter: <https://www.a-primo.ch/de/ueber-uns/publikationen/publikationen>
- Nagel, Ulla & Petermann, Olaf (2019). *Psychische Belastungen, Stress, Burnout? So erkennen Sie frühzeitig Gefährdungen für Ihre Mitarbeiter und beugen Erkrankungen erfolgreich vor!* (3. Aufl.). Landsberg am Lech: Ecomed-Storck.
- Niemann, Dana (2017). *Die Rolle des Partners und der Partnerin bei der Bewältigung arbeitsbedingter Belastungen. Der interaktive Prozess der sozialen Unterstützung in Paarbeziehungen*. Wiesbaden: Springer.
- Nüsken, Dirk (2020). *Erziehungshilfen als Beruf. Einblicke in die Belastungen und Entlastungen eines Arbeitsfeldes*. Wiesbaden: Springer.
- Petko, Dominik (2004). *Gesprächsformen und Gesprächsstrategien im Alltag der Sozialpädagogischen Familienhilfe*. Göttingen: Cuvillier.
- Petrucci, Marco & Wirtz, Markus (2007). *Sampling und Stichprobe*. Gefunden unter: <https://quasus.ph-freiburg.de/sampling-und-stichprobe/>
- Petry, Ulrike (2013). *Die Last der Arbeit im ASD. Belastungen und Entlastungen in der Sozialen Arbeit*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Poppelreuter Stefan & Mierke Katja (2012). *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz. Ursachen – Auswirkungen – Handlungsmöglichkeiten* (4. durchg. Aufl.). Berlin: Erich Schmidt.
- Poulsen, Irmhild (2012). *Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnoutprävention*. Wiesbaden: Springer.
- Schaper, Niclas (2019). Wirkungen der Arbeit. In Friedemann W. Nerdinger, Gerhard Blickle & Niclas Schaper (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (4. Aufl., S. 573-600). Berlin: Springer.
- Schweizerisches Zivilgesetzbuch vom 10. Dezember 1907 (SR 210).

- Sommerfeld, Peter, Hess, Nadja & Bühler, Sarah (2021). *Soziale Arbeit in der Covid-19 Pandemie. Eine empirische Studie zur Arbeitssituation, Belastung und Gesundheit von Fachpersonen der Sozialen Arbeit in der Schweiz*. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW Hochschule für Soziale Arbeit. Gefunden unter: <https://www.fhnw.ch/plattformen/sozialarbeit/covid19pandemie/ergebnisse/>
- Rätz, Regina, Biere, Axel, Reichmann, Ute, Krause, Hans-Ulrich & Ramin, Sibyll (2021). *Sozialpädagogische Familienhilfe. Ein Lehr- und Praxisbuch*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Richter, Martina (2013). *Die Sichtbarmachung des Familialen: Gesprächspraktiken in der Sozialpädagogischen Familienhilfe*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Rothe, Marga (2017). *Sozialpädagogische Familien- und Erziehungshilfe: Eine Handlungsanleitung* (8. Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.
- Urban, Ulrike (2004). *Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung*. Weinheim/München: Juventa.
- Wolf, Klaus (2015). *Sozialpädagogische Interventionen in Familien* (2. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Woog, Astrid (2010). *Soziale Arbeit in Familien. Theoretische und empirische Ansätze zur Entwicklung einer pädagogischen Handlungslehre* (4. Aufl.). Weinheim/München: Juventa.

## Anhang

### A Leitfadeninterview für das Leitungsteam

#### Rahmenbedingungen

- Dauer des Interviews max. 1 Stunde
- Information, dass das Interview aufgenommen wird, die Daten anonymisiert und nur für Forschungszwecke verwendet werden, nachfragen, ob die Aufnahme erlaubt, ist
- Freigabeformular unterschreiben lassen
- Abklären wie die Fragen beantwortet werden sollen, da zu zweit

#### Einstiegsfrage

Wie erleben Sie Ihren Arbeitsalltag und den Ihrer Mitarbeiter\*innen seit Beginn der Corona-Pandemie?

#### Hauptfragen

1. Welche Belastungen und Herausforderungen sind für Sie und Ihr Team durch die Corona-Pandemie dazugekommen?
2. Welche Belastungen und Herausforderungen im Berufsalltag haben Sie in der Leitungsebene vor der Corona-Pandemie wahrgenommen?
3. Welche allgemeinen Arbeitsbelastungen von Ihren Mitarbeiter\*innen sind Ihnen bekannt?
4. Was hilft Ihnen persönlich im Umgang mit beruflichen Belastungen?
5. Welche Massnahmen haben Sie ergriffen um ihre Mitarbeiter\*innen bei der Bewältigung von Belastungen zu unterstützen?
6. Sehen Sie in der Corona-Pandemie auch entlastende Faktoren oder neue Chancen, welche man auch in Zukunft berücksichtigen sollte?

#### Abschlussfrage

Gibt es noch etwas, was nicht besprochen wurde, Ihnen aber wichtig ist zu erwähnen?



## B Leitfadeninterview für Familienarbeiter\*innen

### Rahmenbedingungen

- Dauer des Interviews max. 1 Stunde
- Information, dass die Interviews aufgenommen werden, die Daten anonymisiert und nur für Forschungszwecke verwendet werden, nachfragen, ob die Aufnahme erlaubt, ist
- Freigabeformular unterschreiben lassen

### Einstiegsfrage

Wie erleben Sie Ihren Arbeitsalltag, Ihre Arbeitssituation seit Beginn der Corona-Pandemie?

### Hauptfragen

1. Welche Belastungen oder Herausforderungen sind durch die Corona-Pandemie neu entstanden?
2. Welche Belastungen und herausfordernden Spannungsfelder haben Sie in Ihrem Berufsalltag vor der Corona-Pandemie wahrgenommen?
3. Welche Möglichkeiten bietet HotA bei der Bewältigung von Belastungen und was hilft Ihnen?
4. Was hilft Ihnen privat bei der Bewältigung von beruflichen Belastungen?
5. Bringt die Corona-Pandemie auch entlastende Faktoren oder Chancen mit sich, welche man auch in Zukunft berücksichtigen sollte?
6. Was würde Sie bei Ihrer Arbeit noch zusätzlich unterstützen und was wünschen Sie sich noch von der Leitung, in allgemeiner Hinsicht und auch in der aktuellen Corona-Krise?

### Abschlussfrage

Gibt es noch etwas, was nicht besprochen wurde, Ihnen aber wichtig ist, zu erwähnen?

## C Mindmap zu Leitfadeninterview für das Leitungsteam

Belastungen und Herausforderungen durch die Corona-Pandemie

Eigener Umgang, Fürsorgeaspekt  
Beeinflussung des professionellen Handelns  
Änderungen in Arbeitsabläufen und Handlungsanweisungen  
Interdisziplinäre Zusammenarbeit  
Umgang mit der Corona-Krise im Team  
Arbeitsmoral und Bereitschaft der Mitarbeiter\*innen  
Belastbarkeit des Teams im Verhältnis zur Zeit vor Corona  
Verhältnis von allgemeinen und corona-spezifischen Belastungen

Belastungen und Herausforderungen im Berufsalltag

Strukturelle, organisatorische Herausforderungen  
Anforderungen an die eigene Person, Anforderungen vom Team

Allgemeine Arbeitsbelastungen von Mitarbeiter\*innen

Spannungsfelder: Nähe-Distanz, Hilfe und Kontrolle  
Kinderschutz  
Miterleben von Belastungen in Familie  
Psychisch erkrankte Familienmitglieder  
Grenzverletzungen, Krisen oder Drohungen  
Berufseinstieg in aufsuchender Familienarbeit

Persönlicher Umgang mit beruflichen Belastungen?

Private Coping Strategien  
Arbeitsinstrumente, Handlungsanweisungen, Angebote

Massnahmen um Mitarbeiter\*innen zu unterstützen

Supervision, Intervention  
Unterstützungsangebote

Entlastende Faktoren oder neue Chancen in der Corona-Pandemie

Pendeln

## D Mindmap zu Leitfadeninterview für Familienarbeiter\*innen

### Belastungen oder Herausforderungen durch Corona-Pandemie

Eigener Umgang mit der Pandemie, Schutzkonzept, Hygienevorschriften  
Veränderungen in Arbeitsabläufen, Handlungsanweisungen  
Auswirkungen auf das interdisziplinäre Arbeiten  
Auswirkungen von Social distancing  
Verhältnis von Belastungen durch Corona zu den allgemeinen Belastungen?

### Belastungen und herausfordernde Spannungsfelder in Berufsalltag

Anforderungen an die eigene Person, Anforderungen vom Team, Leitung  
Herausforderungen in Bezug auf Nähe-Distanz, Hilfe und Kontrolle, Kinderschutz-  
Kindeswohl Entscheidungen, Zwangskontext  
Miterleben von Belastungen in der Familie selbst, spezifisch in Hinsicht auf psy-  
chisch erkrankte Familienmitglieder  
Grenzverletzungen, Krisen, Drohungen  
Belastungssymptome  
Rolle der Berufserfahrung

### Bewältigungsmöglichkeiten von HotA

Supervision, Intervention  
Weitere Unterstützungsmöglichkeiten  
Arbeitsinstrumente, Handlungsanweisungen, Entlastungswerkzeug

### Private Bewältigungsmöglichkeiten

Private Copingstrategien  
Motivation, Zufriedenheit, Sinnhaftigkeit, Anerkennung  
Arbeitspensum  
Eigene Kompetenzen

### Entlastende Faktoren oder Chancen der Corona-Pandemie

Chance Home-Office  
Veränderungen in der Organisation  
Wegfallen des Pendelns

### Zusätzlich Unterstützung, Wünsche, allgemein und auch in der aktuellen Corona-Krise?

Entlastung durch Organisation  
Vernachlässigte Bedürfnisse  
Wünsche an Organisation

## E Statistische Angaben

### Statistische Angaben

Name: \_\_\_\_\_

Alter: \_\_\_\_\_

Ausbildung: \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Arbeitspensum: \_\_\_\_\_

Bei HotA/aufsuchender Familienarbeit seit: \_\_\_\_\_

### Ende

Durchführungsort, Datum und Zeit: \_\_\_\_\_