

Die Erschöpfung in der Sozialen Arbeit

Versuch eines gesellschafts- und professionstheoretischen Verständnisses

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Annika Bergers
Anna Maria Fricker-Canteri

Bern, Mai 2025

Gutachter: Prof. Dr. André Zdunek

Abstract

Erschöpfung ist in der Sozialen Arbeit verbreitet. Untersuchungen zeigen, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit unter psychischen und emotionalen Belastungen leiden, die sich als Erschöpfung äussern. Erschöpfung beeinträchtigt nicht nur das Wohlbefinden und die Gesundheit der Betroffenen, sie führt zu Krankheitsausfällen, häufigen Stellenwechseln und dazu, dass die Profession Soziale Arbeit qualifizierte und engagierte Fachpersonen verliert. Auch die Klientel ist betroffen, wenn sie in ihrer eigenen krisenbehafteten Situation auf Fachpersonen treffen, die an Erschöpfung leiden.

Die vorliegende Arbeit erweitert den Blick vom individuellen Leiden und dem Umgang damit auf gesellschaftliche, kulturelle und professionsimmanente Bedingungen und Entwicklungen, um das Phänomen der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit anders zu verstehen und aus dieser Perspektive über Lösungsansätze nachzudenken. Konkret werden die Gesellschaftstheorie von Hartmut Rosa, die Beschleunigung als treibende gesellschaftliche Kraft erkennt und zur Zeitdiagnose entwickelt, und die Professions- theorie von Fritz Schütze, die dem professionellen Handeln immanente Irritationen aufdeckt, herangezogen.

Es zeigt sich, dass die Erschöpfung von Fachpersonen der Sozialen Arbeit weder als ein Problem des individuellen Umgangs mit Belastungen noch als ein Problem der Arbeitsbedingungen hinreichend erfasst wird, sondern dass es kulturelle und strukturelle Faktoren sowie professionsimmanente Merkmale gibt, die Erschöpfung als für heutige gesellschaftliche Bedingungen charakteristische Form des Leidens verstehen lassen, die sich insbesondere in Arbeitsfeldern äussern, die mit Menschen arbeiten, deren Belastungen und Probleme gleichermassen Ausdruck solcher zeitdiagnosetypischen Herausforderungen der Lebensführung sind. Möglichkeiten des Umgangs mit erschöpfungstypischen Strukturen und Dynamiken werden skizziert wie Reflexionsinstrumente zur Entlastung im Arbeitsalltag, die Bearbeitung unangenehmer Emotionen, die Entwicklung einer Fehlerkultur, die professionsethische Orientierung und die Nutzung des Privaten als Raum, der die identifizierten Dynamiken brechen kann.

Dank

An dieser Stelle möchten wir uns besonders bei all jenen bedanken, die während der Zeit des Verfassens der Bachelor-Thesis auf unserer Seite gewesen sind und uns aufgemuntert haben, insbesondere unseren Familien und Freund*innen.

Ein besonderer Dank gilt unseren Fachbegleiter der Berner Fachhochschule - Prof. Dr. André Zdunek - für seine interessierte, unterstützende und motivierende Begleitung.

Nicht zuletzt möchten wir uns herzlich bei Florian Kulmay für das Gegenlesen der Arbeit und die spannenden Anregungen bedanken.

Inhalt

1. **Einleitung**1
2. **Ableitung der Fragestellung und Vorgehen**3
3. **Forschungsstand**7
 - 3.1 Erschöpfung bei den Interaktionsberufen (Bauknecht und Wesselborg)7
 - 3.2 Erschöpfung in der Sozialen Arbeit (Kahl und Bauknecht)8
 - 3.2.1 Forschungsstand und Begriffe9
 - 3.2.2 Ergebnisse und Empfehlungen11
4. **Begriffsklärung: Erschöpfung und Wohlbefinden**13
 - 4.1 Erschöpfung13
 - 4.2 Wohlbefinden15
 - 4.3 Erkenntnisse aus der Auseinandersetzung mit beiden Begriffen18
5. **Die kritische Gesellschaftstheorie der Beschleunigung nach Hartmut Rosa**20
 - 5.1 Die These21
 - 5.2 Beschleunigung22
 - 5.3 Ursachen der Beschleunigung25
 - 5.4 Erstarrung29
 - 5.5 Zeitdiagnose30
 - 5.5.1 Desynchronisation (strukturell)30
 - 5.5.2 Entfremdung (kulturell)30
 - 5.6 Anwendung auf Fragestellung31
6. **Die Grundlagetheorie der Paradoxien des professionellen Handelns Fritz Schütze**34
 - 6.1 Paradoxien aus grundlagetheoretischer Sicht34
 - 6.1.1 Gestaltung von Arbeitsbögen unter die Arbeitsnotwendigkeit des professionellen Handelns38
 - 6.1.2 Konstitutiver sozialer Rahmen41
 - 6.1.3 Steuerungslogiken43
 - 6.2 Wirkung der Paradoxien auf das professionelle Handeln und auf die Biografie der Professionellen47
7. **Diskussion**52
 - 7.1 Zusammenfassung der Erkenntnisse52
 - 7.2 Attribuierungen57
 - 7.3 Erholung60
 - 7.4 Privatisierung des Guten62
 - 7.5 Professionsspezifische Faktoren für die Erschöpfung der Fachkräfte der SA64
 - 7.6 Einschränkungen66
 - 7.7 Empfehlung für weiterführende Forschung69
8. **Literatur**70

1. Einleitung

In unserer täglichen Arbeit und in der Auseinandersetzung mit Arbeitskolleg*innen oder Kommiliton*innen stellen wir fest, dass sich viele (angehende) Fachpersonen in der Sozialen Arbeit nicht wohlfühlen. Einigen ist bereits im Praktikum klar: Hier halte ich es nicht lange aus. Die Rede ist von Erschöpfung, Überforderung, zu hohen Fallzahlen, Stress und dem Gefühl, den Klient*innen nicht mehr gerecht zu werden.

In der Auseinandersetzung mit dieser Thematik beobachten wir zwei Strategien, um mit dem Problem der Erschöpfung umzugehen. Einerseits beobachten wir, dass für das Unwohlsein der Fachkräfte die Fachkraft selbst als Individuum und ihre Kompetenzen verantwortlich gemacht werden. Dies könnte sowohl eine Eigenzuschreibung als auch eine Fremdzuschreibung von Teamkolleg*innen oder Dritten sein. Das Problem wird individuell attribuiert: Fachpersonen grenzen sich anscheinend zu wenig ab, können Nähe und Distanz nicht adäquat gestalten, involvieren sich zu sehr und sollen sich einfach mehr entspannen. Lösungsstrategien sucht man dann oft ausserhalb der Arbeit, beispielsweise in Form eines Entspannungskurses oder in Ausgleichsmöglichkeiten wie Sport. Allenfalls gibt es noch Tipps zum Thema Zeitmanagement. Die Ursache scheint klar: Die Fachperson hat mit ihren individuellen Kompetenzen versagt, und ist selbst der Grund dafür, dass sie erschöpft ist.

Auf der anderen Seite erleben wir eine Art Fatalismus und Zynismus. Ursachen werden auf struktureller Ebene gesucht. Zum einen bezüglich des Umgangs mit den Fachkräften, in ihrer Rolle als Arbeitnehmenden, mit einer Mehrbelastung und zum Teil herausfordernden Arbeitszeiten, nicht entschädigtem Pikettdienst, erhöhter Fallbelastung usw. Zum anderen auf struktureller Ebene bezüglich mangelnder zeitlicher und finanzieller Ressourcen in der direkten Arbeit mit den Klient*innen. Das Problem scheint die strukturelle Rahmung. Die Fallbelastung ist zu hoch, um richtige Arbeit zu machen, die Rahmenbedingungen sind nicht so, dass man gute Soziale Arbeit machen kann. Es müsste sich auf politischer Ebene etwas ändern, nur dann könnte die gute Soziale Arbeit gelingen. Das Politische reduziert sich in diesem Verständnis darauf, was auf parlamentarischer Ebene geschieht. Es besteht dann bestenfalls darin, dass sich Fachkräfte zusätzlich zu ihrer Arbeitszeit in einem Berufsverband, NGO oder Partei engagieren.

Das Problem der Erschöpfung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit, welches sich uns zeigt, scheint problematisch. Dass sich offenbar ein grosser Teil von Fachperso-

nen der Sozialen Arbeit oft schon im Studium nicht wohlfühlt, ist nicht nur ein Problem für die Fachpersonen selbst: Verschlechtert sich das Wohlbefinden der Fachperson, besteht die Gefahr, dass sich das Phänomen negativ auf die Klient*innen auswirkt. Wenn sich die Fachpersonen erschöpft fühlen und überlastet sind, können sie unter Umständen die Qualität ihrer Arbeit nicht mehr aufrechterhalten oder es kommt zu Stellenwechseln und damit zu Wechseln in der Fallführung. Zusammenfassend stellt Erschöpfung der Fachpersonen ein gravierendes Problem für die Profession der Sozialen Arbeit dar.

Als Ziel für diese Arbeit haben wir uns daher gesetzt, das Phänomen der Erschöpfung von Fachpersonen der Sozialen Arbeit genauer zu verstehen. Ein Prüfen von Lösungsansätzen steht zunächst nicht im Zentrum. Wir möchten insbesondere klären, ob die oben genannten Zuschreibungen der Ursache der Erschöpfung, (1) allein auf das Individuum oder (2) allein auf den Kontext der Arbeit zutreffend ist. Unter Kontext der Arbeit verstehen wir die Arbeitsbedingungen der Fachkräfte, die Fallbelastung und die in den Institutionen zur Verfügung stehenden Ressourcen.

2. Ableitung der Fragestellung und Vorgehen

Die uns zur Verfügung stehende empirische Daten zeigen, dass das Phänomen der Erschöpfung viele Fachkräfte der Sozialen Arbeit betrifft. Die analysierten Studien zeigen zudem, dass das Problem schon vor der Zuspitzung durch die Coronapandemie bestand. Um das Phänomen genauer beschreiben zu können setzen wir uns zunächst mit empirischen Erhebungen zum Thema der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit auseinander. Die Studien Bauknecht und Wesselborg (2022) und von Kahl und Bauknecht (2023) untersuchen das Phänomen der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit und in anderen sogenannten Interaktionsberufen. Sie kommen zu dem Ergebnis, dass Fachpersonen Interaktionsberufen, darunter die Soziale Arbeit unter einer stärkeren Erschöpfung leiden als in anderen Berufen. Diese Ergebnisse sind Ausgangspunkt unserer Analysen, sie werden in Kapitel 3 weiter ausgeführt.

Die weite Verbreitung der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit führt uns zu der Vermutung, dass sich das Phänomen nicht ausschliesslich individuell verstehen lässt. Die Tendenz, die Verantwortung der Erschöpfung den Individuen zuzuschreiben, scheint uns als einseitig und daher nicht ausreichend für eine allfällige Lösung des Problems. Wir erkennen folgende, mögliche Vorgehensweisen für diese Arbeit: Wir könnten uns auf die Suche nach strukturellen Faktoren machen, welche die Erschöpfung begünstigen. Wir könnten die spezifischen Strukturen der einzelnen Institutionen oder Handlungsfelder der Sozialen Arbeit untersuchen. Wir könnten das Arbeitsrecht genauer betrachten und herausarbeiten, welche rechtlichen Faktoren zu einer konkreten Verschlechterung der Arbeitsbedingungen für die Fachpersonen der Sozialen Arbeit führen und welche Lücken in der Gesetzgebung bestehen. Wir könnten die politischen Entscheidungen betreffend die soziale Sicherheit durchkämmen und diese kritisch betrachten.

Wir haben uns bewusst entschieden, diese Schwerpunkte nicht zu setzen, da wir vermuten, dass uns diese Ansätze nicht genügend Erklärungen für das Phänomen bieten. Ein Arbeitsmediziner antwortete auf die Frage nach den strukturellen und individuellen Anteilen an der Problematik: Die Institutionen schieben das Problem auf die Individuen und die Individuen auf die Strukturen. Wir wollen die Frage gründlich angehen und deshalb auf den Makroebenen der Gesellschaft und der Profession Klärung suchen – jenseits der konkreten Institutionen, Handlungsfelder und nicht in Bezug auf die individuellen Fälle.

Ganz konkret verfolgen wir das folgende Erkenntnisinteresse:

Das Phänomen Arbeit scheint uns zu komplex, um dysfunktionale Erscheinungen nur mit der Dysfunktionalität eines Faktors (Individuum) erklären zu können; die Auseinandersetzung mit einer Theorie der modernen Gesellschaft könnte uns zeigen, welche Aspekte der Sozialen Arbeit mit dem Zeitgeist verbunden sind; Phänomene, welche in der Sozialen Arbeit auftreten, könnten auch mit dem Professionsverständnis zu tun haben. Kurz: Wir möchten klären, ob essenzielle Bestandteile der Sozialen Arbeit zu Dysfunktionen führen und auf welcher Ebene diese wirksam sind.

Wir haben uns für zwei Zugänge entschieden: einen theoretischen, soziologischen Zugang und einen aus professionstheoretischer Perspektive. Wir erwarten uns die folgenden Erkenntnisse aus den zwei Zugängen:

Theoretischer, soziologischer Zugang

Wir erhoffen uns von diesem Zugang, mehr über die Grundzüge des modernen Denkens über die Arbeit im Allgemeinen zu gewinnen. Wir möchten die Zuschreibungen, die den Individuen gemacht werden, neu kontextualisieren und evtl. neue Erkenntnisse über eine mögliche passendere Zuschreibung finden.

Die kritische Gesellschaftstheorie nach Hartmut Rosa (2019) nimmt sich vor, eine Analyse der Sozialformationen zu machen, aus der eine soziale Diagnose entstehen kann, was zu einer Therapie, d.h. zur Suche ganzheitlicher, gesellschaftlicher Lösungen, führt (S. 1351-1373).

Die Kritische Theorie betrachtet sowohl kulturelle als strukturelle Aspekte: die ersten beinhalten Emotionen, Empfindungen und Wahrnehmungen auf der individuellen und kollektiven Ebene; die zweiten beinhalten die institutionellen Formen, in welchen Ansätze eine normative Funktion spielen und eine feste Form angenommen haben, d.h. Organisationen des gesellschaftlichen Lebens, wie z.B. die Arbeit. Da sich Sozialformationen im Lauf der Zeit entwickeln und verändern und immer wieder neue Formen annehmen, sind auch die Formen der wachstumsorientierten Gesellschaft fähig, sich zu verändern: Durch diese Veränderung ist es – im Sinne Rosas – möglich, Korrekturen an bestehenden Sozialformationen zu bewirken und eine andere Gesellschaft zu entwerfen. Es sind neue Prinzipien, aus denen eine neue Orientierung entsteht, welche auf kultureller und struktureller Ebene neue Formen und Praktiken inspirieren. Oder umgekehrt kann eine neue Normativität aus neuen Praktiken entstehen und daraus neue Sozialformationen wachsen. Es gibt nach Rosa keinen Primat der Struktur über die Kultur. Beide Prozesse oder ein Zusammenspiel von beiden können zu einem Paradigmenwechsel führen (Rosa, 2019, S. 1352).

Wir haben an der Auseinandersetzung mit der kritischen Gesellschaftstheorie die folgenden Erwartungen:

- Die Soziale Arbeit im Kontext der Arbeit in der Moderne verstehen zu können.
- Aus dieser Untersuchung herauszufinden, ob wir die Erschöpfungssymptomen, die uns aus der Studie von Kahl und Bauknecht (2023) bekannt sind, mit der Gesellschaftstheorie Rosas und den Grundzügen der modernen Gesellschaft erklären können.
- Herauszufinden, ob die Erklärungsansätze und Begriffe aus der Sozialdiagnose, die der kritischen Gesellschaftstheorie entspringen, auch das Phänomen der «Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit» erklären lassen.

Zugang aus professionstheoretischer Perspektive

Aus der Untersuchung dieses Zugangs erhoffen wir uns weitere Klarheit, welche spezifischen Aspekte der Sozialen Arbeit als Profession zur Verschlechterung des Wohlbefindens der Fachkräfte beitragen können.

Kahl und Bauknecht (2023, S. 219) verwenden den Begriff der Interaktionsberufe. Das sind jene Berufe, welche zu einem hohen Anteil aus zwischenmenschlichen Interaktionen bestehen. Darunter finden sich z.B. Polizei, Lehrberufe, Pädagogen, Gesundheitsberufe und natürlich die Soziale Arbeit mit ihren verschiedenen Handlungsfeldern. Wir haben den Zugang über die Professionstheorie von Fritz Schütze gewählt, da seine Theorie sich mit der Komplexität des Fallverstehens auseinandersetzt und die damit verbundene Kunstlehre kritisch betrachtet (1992, S. 132–170).

Er betrachtet Paradoxien als Bestandteil des sozialarbeiterischen Alltags. Diese paradoxe Sinnwiderstreitigkeiten sind analytische Instrumente, um die Spannungen, die in der Praxis entstehen, auf der Ebene des abstrakten Denkens zu betrachten. Diese Analyse lässt grundlegende Aspekte des auf der praktischen Ebene empfundenen Chaos' erkennen. Fritz Schütze erkennt als Ursprung der Paradoxien den unaufhebaren Charakter der Profession, nämlich die Interaktionen zwischen Fachpersonen und Klient*innen sowie die Exploration, die nötig ist, um das Problem mehrperspektivisch zu verstehen, was wiederum durch kommunikative Interaktionen geschieht.

Aus dieser Auseinandersetzung mit den Themen der kommunikativen Interaktionen, als Voraussetzung zur Entstehung von Dilemmata, und der Paradoxien als unaufhebaren Bestandteil der Sozialen Arbeit als Profession, erhoffen wir uns einen professionsspezifischen Blick auf die Problematik der «Erschöpfung der Fachkräfte» der Sozialen Arbeit. Ausserdem möchten wir weitere Erkenntnisse gewinnen, die die einseitige Zuschreibung der Ursache der Erschöpfung der Individuen relativieren lässt.

Unsere Fragestellung lautet:

Wie lässt sich die Erschöpfung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit aus Perspektive einer soziologischen Gesellschaftstheorie und aus professionstheoretischer Sicht verstehen?

3. Forschungsstand

Um das Phänomen der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit näher zu bestimmen, haben wir uns mit zwei deutschen Studien (Bauknecht und Wesselborg, 2022 und Kahl und Bauknecht, 2023), die die Erschöpfung in der Sozialen Arbeit untersuchen, beschäftigt. Wie entschieden uns für diese beiden Studien, da sie sich bei ihrer Analyse auf eine grosse Datengrundlage stützen, es sich um eine aktuelle Studie handelt und sie das Phänomen der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit spezifisch und im Vergleich mit anderen sogenannten Interaktionsberufen analysiert.

In dieser Arbeit verwenden wir den Begriff Soziale Arbeit, respektive Fachpersonen der Sozialen Arbeit und beziehen uns damit auf das generalistische Verständnis der Sozialen Arbeit, womit Sozialarbeit, Sozialpädagogik und soziokulturelle Animation gemeint ist. Bei den obengenannten Studien handelt es sich um Untersuchungen aus Deutschland, welche den Begriff Sozialarbeiter*innen verwenden. In direktem Zusammenhang mit dieser Studie werden wir daher den Begriff Sozialarbeiter*in verwenden.

3.1 Erschöpfung bei den Interaktionsberufen (Bauknecht und Wesselborg)

Jürgen Bauknecht und Bärbel Wesselborg (2022) untersuchte die Art und das Ausmass der psychischen Erschöpfung in sozialen Interaktionsberufen im Vergleich zu Beschäftigten aus anderen Berufen (S. 329).

Der Begriff der sozialen Interaktionsberufe fasst diejenigen Berufe zusammen, bei denen die personenbezogene Interaktion mit den Adressat*innen ein Hauptbestandteil der Arbeit ist (S. 328). Diese Berufe vereinen bestimmte Merkmale, die für die Fachpersonen eine Herausforderung darstellen. Als Erstes wird genannt, dass in Interaktionsberufen ein Emotionsmanagement auf zwei Ebenen erforderlich ist: einerseits die Gefühle der Adressatinnen und andererseits die eigenen Emotionen (S. 328). Weiter sei herausfordernd, dass das Arbeitsverhältnis oft nicht auf Freiwilligkeit beruht, sondern die Adressatinnen teilweise unfreiwillig mit den Fachpersonen zusammenarbeiten. Drittens ist in diesen Berufen oft mit unvorhersehbaren, teils sehr belastenden oder sogar gefährlichen Ereignissen zu rechnen (S. 328).

Die Studie vergleicht folgende Interaktionsberufe mit einer repräsentativen Stichprobe aus anderen Berufen: Sozialarbeiter*innen, Erzieher*innen, Altenpfleger*innen, Krankenpfleger*innen, Hebammen, Lehrer*innen und Polizist*innen. Grundlage sind die Datensätze einer Erwerbstätigenbefragung durch das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) und der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), welche alle sechs Jahre ca. 20'000 Erwerbstätige telefonisch befragt (S. 329).

Ziel ist es die psychische Erschöpfung dieser Berufsgruppen zu erfassen.

Die psychische Erschöpfung ist dabei die Reaktion auf eine psychische Belastung (S. 329). Sie ist eine unmittelbare Auswirkung der Belastung des Individuums in Abhängigkeit zu den individuellen Voraussetzungen und Bewältigungsstrategien (S. 329). Die psychische Erschöpfung wird durch einen additiven Index aus den folgenden sechs möglichen Beschwerden, an denen Fachpersonen während oder nach der Arbeit leiden, erfasst: Kopfschmerzen, nächtliche Schlafstörungen, allgemeine Müdigkeit/Mattigkeit/Erschöpfung, Magen- oder Verdauungsbeschwerden, Nervosität oder Reizbarkeit und Niedergeschlagenheit (S. 329).

Das wichtigste Ergebnis, zu welchem die Studie kommt, ist, dass Beschäftigte aller sechs untersuchten Interaktionsberufe eine deutlich höhere psychische Erschöpfung aufweisen als andere Berufe (S. 329). Verglichen mit den anderen Interaktionsberufen ist die Erschöpfung bei Fachpersonen der Sozialen Arbeit geringer ausgeprägt; bei der Krankenpflege ist sie am stärksten ausgeprägt, gefolgt von Altenpfleger*innen und Erzieher*innen. Bei fünf dieser Berufsgruppen konnte zwischen 2006 und 2018 ein Anstieg der Erschöpfung festgestellt werden, bei der Sozialen Arbeit fällt dieser Anstieg insgesamt eher gering aus (S. 330). Betreffend der Symptome der Erschöpfung wird am häufigsten die allgemeine Müdigkeit genannt, gefolgt von Kopfschmerzen, nächtlichen Schlafstörungen, Nervosität und Reizbarkeit (S. 332).

3.2 Erschöpfung in der Sozialen Arbeit (Kahl und Bauknecht)

Die Studie aus dem Jahr 2023 von Yvonne Kahl und Jürgen Bauknecht, Co-Autor der obigen Studie, schliesst an oben referierte Forschung an und untersucht spezifisch die Soziale Arbeit, unter Berücksichtigung der Variablen Geschlecht und Alter, sowie die individuellen Belastungs- und Resilienzfaktoren (S. 219).

3.2.1 Forschungsstand und Begriffe

Die Studie bedient sich zunächst dem breiten Forschungsstand, den es zur Thematik der Belastungen, der Arbeitsbedingungen und der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit bereits gibt. Dieser wird hier punktuell wiedergegeben. Da es sich um eine sehr umfassende und breite Forschungsgrundlage handelt, die von Kahl und Bauknecht bezüglich der Relevanz für die Erschöpfung der Fachkräfte ausgewählt, gewichtet und zusammengefasst wurde, stützen wir uns hier auf diese Zusammenfassung, ohne die einzelnen zitierten Untersuchungen genauer zu betrachten. Wir zitieren hier aus diesem Grund sekundär, um die wichtigsten Ergebnisse wiederzugeben.

Eine diskutierte Hypothese ist die, dass die Übernahme betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstrumente in die Sozialen Arbeit zu zusätzlichen Belastungen bei den Fachpersonen führt, da der Legitimationsdruck sich negativ auf das Arbeitsklima auswirkt (Henn et al., 2017, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 214-215).

Der Fehlzeitenreport von Bandura et al. (2021) hält fest, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit in die Berufsgruppe mit den meisten Arbeitsunfähigkeitstagen aufgrund von Burnout fallen (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023).

Bommes und Scherr (2012) betonen, dass sich die Organisationen direkt auf die Interaktionen von Fachkräften und ihren Klient*innen auswirken. Deshalb sei zu erwarten, dass der Handlungsauftrag der Fachpersonen nicht mehr adäquat erfüllt werden kann, wenn organisatorische Rahmenbedingungen hinderlich sind (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S.215).

Eine Studie, die sich mit den Arbeitsbedingungen der Sozialen Arbeit auseinandersetzt, hält fest, dass die Mehrzahl der Fachpersonen der Sozialen Arbeit angibt, das Arbeitspensum nur leisten zu können, indem Qualitätsabstriche in der Arbeit gemacht werden (Henn et al.,2017, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 216). Weiter seien Konflikt und Widerspruchssituationen an der Arbeit eine wahrgenommene Belastung (Henn et al.,2017, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 216).

Dahl (2017) hält in einer Untersuchung fest, dass sich über ein Viertel der Teilnehmenden in der Arbeit ständig oder häufig überlastet fühlen; die Mehrheit der 925 befragten Fachpersonen gib zudem Unsicherheit darüber an, unter aktuell vorherrschenden Anforderungen den Beruf bis zum Rentenalter weiterführen zu können (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023).

Wirth et al. (2020) stellten in einer qualitativen und quantitativen Befragung von Fachkräften im Bereich der Geflüchteten und Wohnungslosenhilfe fest, dass das Stressniveau der Fachpersonen über den Normwerten der Bevölkerungsstichprobe liege (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023).

Auffallend ist auch die Befragung von Sommerfeld et al. (2021), im Rahmen welcher auch Schweizer Fachkräfte befragt wurden. Diese Studie untersucht besonders die Belastungen in der Zeit der Coronapandemie und hält fest, dass sich die Arbeitsbedingungen in dieser Zeit weiter verschlechtert haben (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 218).

Gleichzeitig wurde auch das positive Arbeitserleben untersucht, beispielsweise in der Untersuchung von Mühling (2021). Fachpersonen der Sozialen Arbeit bewerten die subjektive Bedeutung ihrer Arbeit als ausgeprägter, als in anderen Berufsgruppen (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 218).

Zudem geben Befragte ein positives Arbeitsklima unter Teamkolleg*innen an, indem von keinem starken Konkurrenzkampf und von verlässlichen Teamkolleg*innen berichtet wird (Drüge und Schleider, 2016, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 218).

Ausserdem schätzen Fachpersonen der Sozialen Arbeit die gegebene Flexibilität im Bereich der selbstständigen Planung der Arbeit und eine ausreichende Möglichkeit zu Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten (Henn et al. 2017, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, s. 2018).

Kahl und Bauknecht (2023) halten die oben genannten, bereits vorhandenen Studien für ein aussagekräftiges Bild zur Thematik der Arbeitsbedingungen (S. 218). Auch dem Thema der psychischen Belastungen werde in diesen Arbeiten Rechnung getragen (S. 218). Eine Forschungslücke entdecken die Untersuchenden im Bereich der Zusammenhänge zwischen Belastung und Resilienzfaktoren sowie im Bereich der Entwicklung des Phänomens in den letzten Jahren (S. 218-219). Die Studie schliesst sich nah an die Untersuchung von Bauknecht und Wesselborg an, indem sie ebenfalls die BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung zur Grundlage hat, diese aber noch weitergehend analysiert.

Neben der Erschöpfung verwenden Kahl und Bauknecht (2023) den Begriff der Überforderung. Es wird zwischen quantitativer und qualitativer Überforderung unterschieden (S. 223). Bei der quantitativen Überforderung geht es darum, dass Arbeitnehmende einen starken Termin- oder Leistungsdruck empfinden, bezüglich der Leistungsfähigkeit an ihre Grenzen kommen oder kaum Einfluss auf die Arbeitsmenge haben (S. 223). Bei der qualitativen Überforderung gehe es darum, dass Fachpersonen den Eindruck haben, Dinge nicht gelernt zu haben, diese nicht zu beherrschen oder dass sie unter emotional belastenden Situationen leiden (S. 223). Fachpersonen der Sozialen Arbeit geben im Vergleich mit allen untersuchten Berufsgruppen am häufigsten an, dass sie kaum einen Einfluss auf die Arbeitsmenge haben (S. 223). Weiter fällt auf, dass sie verglichen mit den anderen Berufsgruppen eher häufig angeben, Dinge

nicht zu beherrschen oder niemals gelernt zu haben (S. 223). Weniger häufig wird von einem Termin- oder Leistungsdruck berichtet (S. 223).

Der quantitativen und qualitativen Überforderung gegenüber stehen die Resilienzfaktoren. Resilienz wird hier als Prozess verstanden, der es ermöglicht bei ungünstigen Entwicklungsbedingungen und Belastungsfaktoren eine positive Anpassung von Lebenssituation vorzunehmen (Fröhlich-Gildhoff und Rönau-Böse, 2019, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 224). Das Vorhandensein von Resilienzfaktoren vermindert die Wahrscheinlichkeit, eine psychische Störung zu entwickeln (Rutter, 1990, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 224). Es wird zwischen personalen und sozialen Faktoren unterschieden (S. 224). Dabei ist die positiv bewertete Zusammenarbeit unter Kolleg*innen ein Resilienzfaktor, der bei Sozialarbeitenden besonders ausgeprägt scheint (S. 226). Weiter werde die Berufstätigkeit als wichtig erlebt (S.226).

3.2.2 Ergebnisse und Empfehlungen

Im Bereich der Ausprägung der Erschöpfung zeigt sich, dass jüngere Fachpersonen am stärksten von psychischer Erschöpfung betroffen sind, und Frauen in der Sozialen Arbeit stärker als Männer (Kahl und Bauknecht, 2023, S. 220-221). Bei anderen Berufen sind die Geschlechtsunterschiede allerdings grösser als bei den Sozialarbeitenden (Kahl und Bauknecht, 2023, S. 221). Im Vergleich mit anderen Interaktionsberufen leiden Fachpersonen der Sozialen Arbeit nur an wenigen Symptomen psychischer Erschöpfung, bei der emotionalen Erschöpfung sind sie aber auf dem gleichen Niveau wie andere Interaktionsberufe (S. 222). Entscheidend, ob der Stress als Belastung empfunden wird oder es sich um positiven Stress handelt, ist, inwiefern das Ausmass der Arbeitsanforderungen, dem Grad der erlebten Autonomie und der sozialen Unterstützung gegenübersteht (S. 223).

Aufgrund der Feststellung, dass besonders jüngere und weibliche Sozialarbeiter*innen stärkere psychische Belastung erleben, empfehlen Kahl und Bauknecht (2023), diese Gruppe bei möglichen Gegenmassnahmen besonders in den Blick zu nehmen (S. 228). Als starke Ressource konnte die soziale Unterstützung von Kolleg*innen und die Nahbarkeit und Ansprechbarkeit der Vorgesetzten genannt werden (S. 228). Da Sozialarbeitende tendenziell qualitativ überfordert sind, rücke die professionelle Selbstfürsorge in den Fokus (Dahl, 2017, zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 228). Die Autor*innen empfehlen, besonders die emotionalen Aspekte der Arbeit stärker in den Blick zu nehmen, wofür beispielsweise Supervisionsangebote hilfreich sein können (S. 228-229). Die Empfehlung geht hier über Teamsupervisionen und Besprechungen hin-

aus: Vielmehr sollen Möglichkeiten im Einzelsetting wie eine Einzel-Supervision institutionell verankert werden (S. 229).

Fort- und Weiterbildungen seien zudem unerlässlich, gerade für die Entwicklung personaler Bewältigungsstrategien und Aneignung von Fachwissen (S. 229). Weiter soll die Autonomie der Fachpersonen und die Flexibilität in der Arbeitsgestaltung gestärkt werden (S. 229). Eine Einbindung der Arbeitnehmenden in die Planung der Dienstpläne und in die Verteilung der Aufgaben ist zu empfehlen (S. 229).

Wichtig sei ausserdem, dass die Führungskräfte einerseits Fähigkeiten im Bereich Management und Organisationsentwicklung haben und gleichzeitig über ein hohes spezifisches Fachwissen verfügen (S. 229).

Abschliessend wird betont, dass die Erschöpfung der Sozialarbeitenden nicht nur als personenbezogen verstanden werden soll, sondern sie immer im Kontext der Arbeitsbedingungen zu betrachten ist (S. 230). Veränderungen sind immer auch auf sozialpolitischer Ebene einzufordern (S. 230). Nur wenn Fachpersonen ein gesundheitsförderndes Arbeitsumfeld erleben, können sie auch ihr Adressat*innen langfristig gelingend begleiten und unterstützen (S. 230).

4. Begriffsklärung: Erschöpfung und Wohlbefinden

In vorliegender Arbeit setzen wir uns mit zwei Begriffen detaillierter auseinander: die Erschöpfung als Beschreibung des Phänomens und das Wohlbefinden als gegenüberstehenden positiven Begriff, mit dem wir an Lösungsansätzen arbeiten können.

4.1 Erschöpfung

Dem Begriff der Erschöpfung liegt eine Beschreibung zugrunde, welche die Fachpersonen aus der Praxis von dem Problem machen. Mit dem Begriff assoziiert man diffuse Beschreibungen: z.B. nicht mehr mögen, am Anschlag sein, keine Kraft mehr haben, bis hin zu den Krankschreibungen aufgrund von Burnout oder Kündigungen der Arbeitsstelle.

Auch Kahl und Bauknecht (2023) verwenden den Begriff der Erschöpfung. Zur Erhebung breit abgestützte Daten übernehmen sie hingegen einen etablierten Index aus den Studien von Hasselhorn 2009 und Cramer et al. 2014 (zitiert nach Kahl und Bauknecht, 2023, S. 220), welcher verschiedene psycho-somatische und sozio-kulturelle Indikatoren in Betracht zieht (Kahl und Bauknecht, 2023, S. 220).

Wir möchten uns in vorliegender Arbeit explizit nicht mit der Diagnose des Burnouts beschäftigen. Dies hat folgende Gründe:

- Burnout als Diagnose ist kontrovers: Seit den 1970er Jahren diskutieren Fachleute ausgehend von Untersuchungen des deutsch-amerikanischen Psychotherapeuten Herbert Freudenberger, ob es sich beim Burnout um ein eigenständiges Krankheitsbild handle oder ob dies eine Modediagnose sei, die schon bekannte psychiatrische Diagnosen verschleierte (Koch-Gromus & Weis, 2024, S. 1205).
- Herbert Freudenberger beschreibt die Symptomatik durch externe sowie interne Faktoren beschrieben, als Zusammenspiel von berufsbedingtem Stress, der auf berufsspezifische Rahmenbedingungen zurückzuführen ist, und internen Prädispositionen und Persönlichkeitsmerkmalen (Koch-Gromus & Weis, 2024, S. 1205).
- Der daraus entstandene Diskurs scheint die individuellen, persönlichen Faktoren in den Fokus zu rücken, entsprechend des für die Medizin bzw. Psychiatrie

typischen Ansatzes, und die sozio-kulturelle Faktoren, welche in der Ursprungsdefinition von Freudenberg noch prominent sind, rücken in den Hintergrund. Die Dysfunktionalität bestehe in diesem Sinne nur auf der Seite des Individuums, das nicht in der Lage ist, die Anforderungen der Umwelt bewältigen zu können. Das Individuum und sein Umgang mit herausfordernden Situationen gelten als defizitär und als Ursache für den Stress.

- In der Definition von Burnout, die im Klassifikationssystem ICD-11 integriert ist, wird der Gebrauch des Burnout-Begriffs auf eine Erschöpfungssymptomatik, die mit einer hohen Arbeitsbelastung einhergeht, eingeschränkt. «Hier gilt Burnout nicht als Krankheit/Diagnose, sondern als „Faktor, der den Gesundheitszustand beeinflusst“, und kann in einer Zusatzkategorie (Code QD85 in der ICD11) festgehalten werden». (Koch-Gromus & Weis, 2024, S. 1205).

Der Begriff des Burnouts fällt in die Kategorie der Medizin und der klinischen Diagnostik. Er dient der Beschreibung von körperlichen und psychischen Zuständen und ihren somatischen und psychischen Ursachen. Es ist eine Diagnose, die das Individuum betrifft, welche mit einer individuellen Therapie behandelt wird. Eine gesellschaftlich kontextuelle Einordnung macht dieser Begriff kaum möglich. Die reine Fokussierung auf die Burnout-Diagnose würde zudem oben beschriebenem Problem nicht gerecht. Die Studie von Kahl und Bauknecht (2023) zeigt, dass die Erschöpfungssymptomatik bei Fachpersonen der Sozialen Arbeit stärker ausgeprägt ist als in anderen Berufen. Die Verwendung des Begriffes der (psychischen und emotionalen) Erschöpfung ist dabei ein deutlich weiter gefasster Begriff als der des Burnouts. Eine reine Fokussierung auf das Burnout, welches als akute Zuspitzung des Problems der Erschöpfung angesehen werden kann, würde dem nicht gerecht werden.

In vorliegender Arbeit arbeiten wir mit dem Begriff der Erschöpfung als Alltagsbegriff: Das Universalwörterbuch des Dudens definiert den Begriff der Erschöpfung als: 1.) Erschöpfung aller Reserven oder als 2.) durch übermäßige Anstrengung hervorgerufene Ermüdung (Dudenredaktion, n.d.)

Diese zwei Aspekte der Definition sind spannend:

Die zweite Definition ist diejenige, wie sie wohl in diesem Kontext relevant ist: als eine Ermüdungserscheinung in Folge einer übermäßigen Anstrengung.

Andererseits steckt in diesem Begriff auch das Erschöpfen, im Sinne eines völligen Aufbrauchens von Reserven/Ressourcen usw. Auch diese zweite Definition kann helfen, die Bedeutung der Erschöpfung in unserem Kontext genauer zu verstehen, indem sie schon darauf hinweist, dass die Erschöpfung auch darin bestehen kann, dass man alle seine Ressourcen aufgebraucht hat und diese sich eben erschöpft haben.

Dieses Erschöpfen der eigenen Ressourcen könnte einerseits, ein vom Individuum bewusst ausgehender Vorgang sein, es könnte aber auch die Frage danach gestellt werden, welche äusseren (kulturellen und strukturellen) Erfordernisse eine Erschöpfung dieser Ressourcen nötig machen.

4.2 Wohlbefinden

Auch wenn wir uns in vorliegender Arbeit primär mit dem Verständnis des Phänomens «Erschöpfung» auseinandersetzen, wollen wir als Gegenpol mit einem positiven Begriff arbeiten, um die Möglichkeit zu schaffen auch Lösungsansätze zu diskutieren.

In der Studie von Kahl und Bauknecht werden einige von den Fachpersonen genannten Ressourcen aufgelistet, welche wir unter dem Begriff des Wohlbefindens kategorisieren können. Anhand der positiven Punkte, die sich förderlich für das Wohlbefinden auswirken, lassen sich in ihrer Negation Hinweise auf erschöpfende Faktoren finden. Der Begriff des Wohlbefindens ist eng mit der Gesundheit verbunden. So definiert die Weltgesundheitsorganisation (WHO): «Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity» (WHO, 2025). Auch in der Sozialen Arbeit, wenn es um die Klient*innen geht, wird mit dem Begriff des Wohlbefindens gearbeitet. So ist es, gemäss der International Federation of Social Workers (IFSW) ein Ziel der Sozialen Arbeit, dass die Klient*innen Wohlbefinden erreichen können (IFSW, 2025).

Unter dem Begriff des Wohlbefindens werden verschiedene Konzepte verstanden. Die folgenden beiden philosophischen Konzepte sind auch psychologisch rezipiert (Röhrle, 2023):

- Einerseits gibt es eudaimonische Konzepte des Wohlbefindens, welches die Verwirklichung eines guten Lebens meint, im Sinne eines sinnvollen, die Potentiale des Menschen ausschöpfenden Lebens (Vittersø???, 2016, zitiert nach Röhrle, 2023). Dieses philosophische Konzept wurde auf die Psychologie übertragen und vereint dort Momente der Selbstakzeptanz und der möglichen Entwicklung der eigenen Persönlichkeit (Röhrle, 2023). Weiter wird die Beziehung zu anderen Menschen, die eigene Autonomie und die Sinnhafte Gestaltung des Lebens darunter subsumiert (Ryff, Boylan & Kirsch, 2021, zitiert nach Röhrle, 2023).
- Daneben gibt es auch hedonistische Konzepte des Wohlbefindens (Röhrle, 2023): Wohlbefinden wird hier als Prinzip der Unlustvermeidung respektive der Erreichung von als lustvoll empfundenen Zuständen, z.B. das affektive Erleben,

das Geniessen, und das Erleben von Lebenszufriedenheit beschrieben. (Röhrle, 2023).

- Weiter existieren mehrere Unterkonzepte, darunter solche mit einer eher hedonistischen Orientierung, solche mit einer eher eudaimonischen Orientierung oder Konzepte, welche die beiden Orientierungen verbinden, wie z.B. das Konzept der *Lebensqualität* oder das des *Flourishing Live*. Dort werden z.B. das Empfinden von Lebenssinn, der Zufriedenheit, das Empfinden der eigenen Stärken und Wachstumspotentiale kombiniert (Röhrle, 2023).

Es gibt diverse Determinanten, welche das subjektive Wohlbefinden mitbestimmen. Dazu gehören objektive Lebensbedingungen, biografische Voraussetzungen, usw. (Mayring 1991, zitiert nach Milius, 2022, S.59). Milius fokussiert seine Analyse auf das arbeitsbezogene Wohlbefinden. Gleichzeitig betont er, dass sich das arbeitsbezogene und das private Wohlbefinden gegenseitig beeinflussen, das arbeitsbezogene Wohlbefinden aber bestimmte Spezifika aufweist.

Milius (2022) nennt die persönlichen Ressourcen, spezifische Faktoren, die sich direkt auf die Arbeit beziehen und Einflüsse aus der Schnittstelle zwischen Arbeit und Familie als Aspekte des arbeitsbezogenen Wohlbefindens (S. 60). Als Beispiele werden hierbei genannt: Autonomiegefühl, die zwischenmenschliche Umwelt, Selbstwirksamkeitserwartung, Optimismus und positive Ereignisse im Berufs- und Familienleben (S. 61).

Milius (2022) stellt zudem das Job-Demands-Resources-Modell (JD-R) nach Bakker und Demerouti vor. Die Kernaussage dieses JD-R-Modells ist folgende: Jeder Beruf erfordert spezifische Anforderungen (job demands), denen bestimmte Arbeitsressourcen (job resources) gegenüberstehen (Milius, 2022, S.62). Die job demands sind diejenigen physischen, psychischen, sozialen oder organisatorischen Aspekte der beruflichen Praxis, die eine dauernde Anstrengung erfordern (Demerouti et al, 2001, zitiert nach Milius, 2022, S. 62). Wenn Arbeitsanforderungen andauernd in einer Dysbalance zu den Arbeitsressourcen stehen, wirkt sich dies negativ aus (Milius, 2022, S. 63).

Röhrle (2023) bietet eine zusammenfassende Darlegung der Studien, die sich mit den dem Wohlbefinden beeinflussenden Faktoren befassen. Genetische Faktoren (Bartels et al. 2022, zitiert nach Röhrle, 2023) haben einen bedeutsamen Einfluss auf das Wohlbefinden; psychobiologische Faktoren wie bspw. das Zusammenspiel von Neurotransmitter sowie Eigenschaften des Immun- oder Nervensystems haben hingegen einen geringeren Einfluss aufgewiesen (Kenett & Anjan 2022; Layard & De Neve 2023, zitiert nach Röhrle, 2023).

Für unsere Fragestellung relevant sind die Daten betreffend die Persönlichkeitsmerkmale. Röhrle (2023) zitiert zwei Studien über den Einfluss von dispositionellen Merk-

malen auf das Wohlbefinden aus der Persönlichkeitspsychologie. Die erste Studie untersucht die Thematik anhand des Fünf-Faktoren-Modell (De Neve und Cooper, 1998) und weist auf mässige Einflüsse auf. Die zweite Studie von Anglim, Horwood, Smillie, Marrero und Wood (2020) basiert auf der Erweiterung des Fünf-Faktoren-Modells, das Hexacomodell. Sie findet einen leicht erhöhten Einfluss der Persönlichkeitsmerkmalen auf das Wohlbefinden. Röhrle (2023) listet weitere dispositionelle Merkmale auf, darunter Selbstverwirklichung, Authentizität, die Kompetenz im Umgang mit Stressoren sowie die eigenen Vorstellungen einer gelingenden Sozialisation usw.

Genderspezifische Einflüsse liessen sich ebenfalls nachweisen: Frauen weisen ein höheres Wohlbefinden auf als Männer (Pinquart & Sörensen 2001; Layard & De Neve 2023, zitiert nach Röhrle 2023).

Der Einfluss des Alters auf das Wohlbefinden ist sehr unterschiedlich und hängt von stark von individuellen und sozialen Faktoren wie Gesundheit, Persönlichkeit, Berufstätigkeit, Werteorientierung, soziale Vernetzung und Einbettung usw. ab (Röhrle, 2023). Insgesamt wird beobachtet, dass das Wohlbefinden im Lauf des Lebens invers-U-förmig verläuft und ab 50 Jahren abnimmt.

Kontextuelle Merkmale weisen einen stärkeren Einfluss auf das Wohlbefinden auf. Punktuelle Stressoren aus dem Berufsalltag haben eher einen geringen Einfluss auf das Wohlbefinden gezeigt (Riepenhausen et al., 2022, zitiert nach Röhrle, 2023). Luhmann, Hofmann, Eid & Lucas (2012) konnten einen deutlich stärkeren Einfluss von Lebensereignissen auf das Wohlbefinden beweisen. Die Geburt eines Kindes wies einen stärkeren positiven Einfluss auf das Wohlbefinden als zum Beispiel die Heirat. Die Effekte eines negativen Lebensereignis wiesen sehr unterschiedlichen Konsequenzen auf das Wohlbefinden auf, von niedrig bis zu sehr hoch (Lyubomirsky, King & Diener 2005, zitiert nach Röhrle, 2023). Lebensereignisse, die für die breitere Gesellschaft relevant sind, wie eine Pandemie oder Naturkatastrophen, haben viel höhere negative Konsequenzen auf das Wohlbefinden, und nicht nur das des Einzelnen, sondern das der Allgemeinbevölkerung (Esposito, Di Napoli, Agueli, Marino, Procentese & Arcidiacono 2021 und Layard & De Neve 2023, zitiert nach Röhrle, 2023). Die seit Covid-19 und der Verschärfung der Klimakrise verbreitete Angst scheint bedeutsame negative Effekte auf das Wohlbefinden zu haben (Röhrle, 2023).

Soziale Kontakte und das soziale Kapital haben eher quantitativ und weniger qualitativ positive Effekte auf das Wohlbefinden. Kontakte in der Nachbarschaft, ein Freundeskreis und die Einbettung in einer Familie beeinflussen das Wohlbefinden dadurch, dass wichtige Bedürfnisse befriedigen und sich die Effekte von Stressoren vermindern (Röhrle, 1994 zitiert nach Röhrle, 2023).

Über den Einfluss der Nutzung von sozialen Medien gibt es nicht ausreichende Daten und die, die zur Verfügung stehen, zeigen einen kaum messbaren oder nur geringen Einfluss auf das Wohlbefinden (Casanova, Zaccaria, Rolandi & Guaita 2021, Aliverdi et al. 2022 zitiert nach Röhrle, 2023).

Die Untersuchungen (World Happiness Report, 2017 und Clark et al. 2018 zitiert nach Röhrle, 2023) über die Effekte von Arbeit und Ausbildung zeigen Ungleichheiten zwischen Beschäftigten und Arbeitslosen. Unter den Beschäftigten erklären Unterschiede in den Arbeitsbedingungen wie Entlohnungsgrad, Interaktionen, Qualität der Beziehung zu den Vorgesetzten und Stabilität der Anstellung usw. einen grossen Teil der Unterschiede im Wohlbefinden (Clark et al. 2018 zitiert nach Röhrle, 2023).

Auch andere Rahmenbedingungen wie Wohnen, Zugang zur Natur und Umweltqualität beeinflussen das Wohlbefinden massgebend. Layard & De Neve (2023) zeigten, dass es keine grosse Kluft zwischen Stadt und Land gibt, hingegen die Wohnqualität (darunter das Eigentum) und Umweltqualität (Verschmutzung vs. Leben im Grünen) eher auf das Wohlbefinden einen Einfluss haben.

Selten untersucht hat man die Einflüsse des Zugangs zu sozialem Kapital (soziale Netze, Organisationen, Vertrauen in der Politik oder in der Gesellschaft). Nyqvist, Forsman, Giuntoli und Cattani (2013) konnten in ihrer Arbeit zeigen, dass diese einen Einfluss auf die Lebensqualität und -zufriedenheit haben. Dass zwischen den wirtschaftlichen Ausgangslagen der Individuen und ihrem Wohlbefinden ein entscheidender Zusammenhang besteht, zeigt eine neuere Studie (Röhrle, 2023).

Die Frage, wie Merkmale auf der gesellschaftlichen Makroebene, im Sinne des Verständnisses von Gesellschaft und Gemeinschaft, auf das Wohlbefinden wirken, sei in diesem Zusammenhang interessant, aber bliebe aktuell empirisch unbeantwortet (Röhrle, 2023).

4.3 Erkenntnisse aus der Auseinandersetzung mit beiden Begriffen

Durch die Auseinandersetzung mit den beiden Begriffen Wohlbefinden und Erschöpfung haben wir Folgendes erkannt:

Der Begriff der Erschöpfung steht dem des Wohlbefindens gegenüber. Beide Begriffe korrespondieren miteinander. So gibt es diverse Aspekte, die sich zwar grundsätzlich positiv auf das Wohlbefinden auswirken können, die aber zu einer Erschöpfung führen können, wenn diese in ein Ungleichgewicht geraten. Während das Ausschöpfen der eigenen Potentiale und Fähigkeiten in einem eudaimonischen Sinne noch zu einem

guten Leben beitragen kann, kann sich deren Erschöpfen durch ein permanentes Ungleichgewicht zwischen den Erfordernissen und Anstrengungen und den Ressourcen negativ auf das Wohlbefinden auswirken.

Aus der von Röhrle zusammenfassenden Betrachtung der Faktoren, welche zum Wohlbefinden beitragen, lässt sich ableiten, dass Rahmenbedingungen und soziale Voraussetzungen gewichtiger sind für das Wohlbefinden als die bio- und psychologischen Merkmale. Faktoren wie Lebensereignisse, Umwelt und soziale Vernetzung spielen eine entscheidendere Rolle in dem Empfinden des eigenen Lebens als Persönlichkeitsmerkmale. Im Zusammenhang mit unserer Fragenstellung entsteht der Bedarf, über die Belastbarkeit im Zusammenhang mit der Lebenssituation und -zufriedenheit der Fachpersonen nachzudenken. Es könnte sinnvoll sein, dass es zwischen Fachpersonen und ihren Vorgesetzten einen achtsamen Austausch über die momentanen privaten und beruflichen Belastungen gibt und diese berücksichtigt werden.

Die Erschöpfung hat primär Folgen für die Fachperson und ihre Biografie, in dem sie sich negativ auf das Wohlbefinden auswirkt oder zu Krankschreibungen, Kündigungen oder schlechte Stimmung im Team oder im Privatem führt. Erschöpfung in beiden semantischen Auffassungen des Begriffs kann sich negativ auf die Fallarbeit auswirken. Einerseits erschweren Erschöpfungssymptome, wie Müdigkeit, den Arbeitsalltag. Andererseits können die Fachpersonen nicht mehr aus ihren Ressourcen schöpfen, welche zur qualitativ nachhaltige Fallbearbeitung erforderlich sind.

5. Die kritische Gesellschaftstheorie der Beschleunigung nach Hartmut Rosa

Die kritische Gesellschaftstheorie nach Hartmut Rosa versteht sich als empirisch fundierter und systematischer Beitrag zu einer Gesellschaftstheorie, die die Beschleunigungsdynamik gesellschaftlich verortet und die Moderne sozialtheoretisch neu bestimmt (Rosa, 2005, S. 56). Rosa beschreibt in seiner Sozialdiagnose individuelle Phänomene der gesellschaftlichen Beschleunigung, die sich mit dem Phänomen der Erschöpfung in Verbindung bringen lassen.

Wenn die Gesellschaftstheorie Rosas eine zutreffende Beschreibung der Realität ist, kann sie dabei helfen, oben beschriebenes Phänomen der Erschöpfung von Fachpersonen der Sozialen Arbeit zu verstehen. Weiter bietet Rosas Theorie einen Ansatz, der kulturelle und strukturelle Aspekte verbindet. Strukturelle Aspekte zeigen sich insbesondere im Wirtschaftsleben und im Arbeitskontext, was eine genauere Analyse möglich machen kann. Bei den kulturellen Aspekten geht es um Einstellungen, Prinzipien und Orientierungen, welche sich kulturell verankert haben, die aber einen direkten Bezug zum individuellen Leben haben. Konkret geht es bei Rosa um die Vorstellungen über das gute Leben, welche sich kulturell verfestigten und die eine Wirkung auf das Individuum haben.

Die Gesellschaftstheorie Rosas ist sehr umfassend. Er beschreibt folgende drei Schritte als die Aufgaben einer kritischen Gesellschaftstheorie. Seine Theorie soll alle diese Schritte umfassen:

1. Eine gesellschaftliche *Analyse* in Hinblick auf ihre kulturelle und strukturelle Verfasstheit (Rosa, 2019, S. 1335)
2. Auf dieser Basis eine *Diagnose* hinsichtlich der dadurch entstandenen Pathologien (S.1335)
3. Daraus folgend Ansatzpunkte zur Überwindung dieser Pathologien (*Therapie*) (S. 1335)

Ziel dieser Arbeit ist es, das Phänomen der Erschöpfung im Kontext der heutigen Gesellschaft zu verstehen. Dazu sollen Rosas Analyse und seine Zeitdiagnose herangezogen werden. Das Finden, Analysieren oder Bewerten von Lösungsansätzen ist kein primäres Ziel dieser Arbeit. Wir beziehen uns im Folgenden daher auf zwei von Rosas Werken:

- *Analyse, Diagnose, Therapie? Versuch einer kritischen Neubestimmung der spätmodernen Sozialform* (Rosa, 2019), in welchem Rosa seine gesamte Theorie zusammenfasst.

- *Beschleunigung – Die Veränderung der Zeitstrukturen* (Rosa, 2005), eine Monografie, in der er seine «Analyse» und «Diagnose» darlegt.

Die Frage nach einer möglichen «Therapie» versucht Rosa in seinem 2016 veröffentlichten Buch *Resonanz* zu beantworten, auf welches in vorliegender Arbeit nicht weiter eingegangen wird.

Zu erwähnen ist, dass sich Rosas Theorie seit seiner Monografie: *Beschleunigung* weiterentwickelt hat. Während er sein Beschleunigungsbuch beispielsweise noch mit einem sehr pessimistischen Blick beendet, indem er davon ausging, dass die beschleunigte Gesellschaft entweder in einer abschliessenden Katastrophe oder in einer radikalen Revolution ende (Rosa, 2005, S. 489), sieht er in seinen späteren Werken durchaus Lösungsansätze, respektive Möglichkeiten für einen Umgang auf individueller Ebene in Form seines Konzeptes der Resonanz. Zudem rückt der später eingeführte Begriff der dynamischen Stabilisierung ins Zentrum, der eine Erweiterung des Beschleunigungsbegriffes darstellt.

Im Folgenden wird Rosas Theorie umrissen und der Beitrag der Theorie zur Beantwortung der Fragestellung analysiert. Die Ausführungen sollen keine ausschöpfende Zusammenfassung der Theorie darstellen, sondern auf die für die Fragestellung besonders relevanten Punkte fokussieren.

5.1 Die These

Zusammenfassend lautet Rosas Grundthese wie folgt: Die kapitalistische Moderne lasse sich auf struktureller Ebene dadurch definieren, dass sie sich nur durch die dynamische Stabilisierung reproduzieren kann (Rosa, 2019, S. 1352). Die dynamische Stabilisierung umfasst hier Wachstum, Beschleunigung und Innovation (S. 1352). Hinzu kommt, dass die Welt immer verfügbarer und erreichbar gemacht wird. Dieses als Weltreichweitenvergrösserung beschriebenes kulturelles Projekt, treibe die dynamische Stabilisierung an. Die dynamische Stabilisierung führe auf struktureller Ebene zu Desynchronisation und auf kultureller Ebene zur Entfremdung (S. 1352). Um diesen, als pathologisch identifizierten Auswirkungen der dynamischen Stabilisierung entgegenzuwirken, fordert Rosa auf struktureller Ebene einen Modus der adaptiven Stabilisierung und auf kultureller Ebene einen Gegenentwurf des guten Lebens, der Resonanz (S. 1352).

Rosa verwendet für die dynamische Stabilisierung die Metapher eines Fahrrads, welches nur durch eine erhöhte Geschwindigkeit eine Stabilität erlange. Wenn das Fahr-

rad zu langsam ist, besteht die Gefahr des Strauchelns oder Umkippens, gleichzeitig erhöht sich durch die zunehmende Geschwindigkeit des Fahrrads auch die Unfallgefahr (Rosa, 2019, S. 1356).

Die dynamische Stabilisierung vereint zwei intuitiv gegensätzliche Bewegungen. Rosa führt dies weiter aus und beschreibt, welche Aspekte einer Dynamisierung unterliegen und welche stabil bleiben. Er meint mit diesen beiden Aspekten einerseits die Beschleunigung und andererseits die Erstarrung.

5.2 Beschleunigung

Im Folgenden wird nun beschrieben, wie Rosa die Beschleunigung versteht und wie sich diese zeigt. In Anlehnung an physikalische Grundsätze definiert Rosa die Beschleunigung insgesamt als eine Mengenzunahme pro Zeiteinheit (S. 115).

Rosa bestimmt drei analytisch zu trennende Formen der Beschleunigung:

- a) Die intentionale und zielgerichtete Beschleunigung wird im weitesten Sinne als *technische Beschleunigung* definiert (Rosa, 2005, S. 113). Dass eine Beschleunigung im Bereich des Transportes, der Kommunikation und der Produktion vorliege, sei evident und durch das alltägliche Leben erfahrbar (S. 161). Rosa führt dies daher nicht weiter aus. Diese Beschleunigung wirke sich auf die Individuen aus, indem sie das Raum-Zeit-Bewusstsein (S. 162) verändere. Dadurch, dass grössere Strecken in geringerer Zeit überwunden werden können, verliere die Kategorie Raum zunehmend an Bedeutung (S. 163). Dies wirke sich auf unsere Wahrnehmung der Welt und auch auf unsere Beziehungen zu anderen Menschen aus, indem mehr Möglichkeiten für Beziehungen bestehen. Sie sind nicht mehr an einen bestimmten Raum gebunden (S. 171). Das gleiche Phänomen zeige sich im Bereich der Kommunikation. Neue Kommunikationsmedien machen die Kommunikation in kürzerer Zeit und über längere Strecken möglich, zum Teil funktioniert die Übermittlung sogar zeitgleich, was insbesondere das Internet möglich macht. Rosa beobachtet, ein sich Auflösen der Chronologien, was sich beispielsweise im Internet dadurch zeigt, dass Daten aus unterschiedlichen Zeiten, über unterschiedliche historische Inhalte parallel und gleichrangig nebeneinander abrufbar sind, was zu einer Orientierungslosigkeit führe (S. 168). Das Orientieren in der Zeit, anhand von einem narrativen Geschichtsverständnis löse sich zunehmend auf und entwickle sich zu einem assoziativen und puzzlestückartigen Zeitempfinden (S. 168). Auch auf die Biografie wirke sich diese Veränderung der Zeitstruktur aus, indem

das Lebensalter seinen ordnenden Charakter verliere (S. 169). So seien beispielsweise Phasen des Alleinlebens im Anschluss an eine Ehe möglich und auch nach längerer Berufstätigkeit werde plötzlich wieder eine Ausbildung oder ein Studium begonnen. Insgesamt führe die technische Beschleunigung indirekt auch zu einer Veränderung der Wahrnehmung über Zeit und Raum und zu einem erhöhten Kontingenzbewusstsein der Menschen, also ein gesteigertes Bewusstsein darüber, dass die Dinge auch anders sein könnten.

- b) Es zeige sich ein *gesteigerter sozialer Wandel* (S. 113). Darunter versteht Rosa, dass geltende Wissensbestände, Prinzipien, Traditionen und Gelerntes immer schneller durch Neues abgelöst werden. Bezogen auf das Berufsleben kann dies beispielsweise bedeuten, dass es nicht mehr genügt, einmal eine Ausbildung gemacht zu haben und dieses Wissen dann für das ganze Berufsleben ausreicht, sondern, dass sich Wissen immer schneller überhole und das Aneignen von neuem Wissen erforderlich sei. Insgesamt postuliert Rosa, dass die fortschreitende Beschleunigung dazu führt, dass sich Veränderungen, welche sich noch in der Frühmoderne intergenerational vollzogen haben, immer kürzer wurden, bis sie sich aktuell bereits intragenerational verändern (S. 178). Besonders im Bereich der Familie und des Berufes zeige sich dies: Während in der Frühmoderne der Beruf teilweise noch von Generation zu Generation weitergegeben wurde, ändert sich der Beruf in der Spätmoderne teilweise mehrmals in einer Generation (S. 180), wobei sich auch die Anstellungsdauer in den letzten Jahren noch einmal verkürzt hat, (S. 183). Zusätzlich verändern sich auch die Beschäftigungsformen, in dem temporäre Anstellungen oder Teilzeitarbeit ein häufiger genutztes Arbeitsmodell darstellt (S. 184). Insgesamt zeige sich auch hier ein gesteigertes Kontingenzbewusstsein (S. 180). Dies zeigt sich bspw. darin, dass die Anzahl von Intimpartner*innen, die ein Mensch in seinem Leben hat, gestiegen sei, oder die Parteipräferenzen sich in einer häufigeren Frequenz ändern (S. 113). Insgesamt wird eine sogenannte Gegenwartsschrumpfung diagnostiziert, die definiert ist als «generelle Abnahme der Zeitdauer, für die Erwartungssicherheit hinsichtlich der Stabilität von Handlungsbedingungen herrscht» (S. 184). Die Gegenwartsschrumpfung führe insbesondere dazu, dass das Individuum ständige Anstrengungen unternehmen muss, um auf dem neusten Stand zu bleiben und nicht abgehängt zu werden (S. 190).
- c) Die dritte Art der Beschleunigung bezeichnet Rosa als die Erhöhung des Lebenstempos. Er definiert diese als: «Steigerung der Handlungs- und/oder Er-

lebensepisoden pro Zeiteinheit in Folge einer Verknappung von Zeitressourcen» (S. 198). Er unterscheidet hier zwischen einer objektiven und einer subjektiven Komponente. Die Handlungsgeschwindigkeit als objektive Komponente kann sich darin zeigen, dass das Handeln selbst beschleunigt wird, dass die Pausen zwischen einzelnen Handlungseinheiten verkürzt werden oder dass mehrere Handlungen gleichzeitig vollzogen werden (S. 199). Es zeige sich beispielsweise eine Reduktion der Zeit, die die Menschen für die persönliche Regeneration, wie Essen, Schlafen oder die Körperpflege aufwenden (S. 210). Die Erhöhung des Lebenstempos hat für Rosa auch eine starke subjektive Komponente. Diesem Aspekt des Phänomens liegt die Argumentation zu Grunde, dass die gesteigerten Möglichkeiten auch durch die technische Beschleunigung dazu führen, dass die Individuen gleichzeitig auch die Erwartung an sich und an andere Menschen haben, immer mehr zu machen (S. 213). Es zeige sich, dass die Menschen das subjektive Gefühl haben, immer in Eile zu sein und keine Zeit mehr zu haben (S. 215). Dies muss nicht zwingend übereinstimmen mit objektiven Parametern, denn Untersuchungen zeigen, dass die freie Zeit, die Menschen zur Verfügung haben, eher gestiegen ist (S. 217). Die empfundene Zeitnot hänge auch damit zusammen, dass die Menschen Angst haben, etwas zu verpassen oder sich anderen Menschen anpassen wollen (S. 218). Die Steigerung der Handlungsmöglichkeiten führt gleichzeitig zu einem Wunsch und zu einer Erwartung, selbst immer mehr zu erleben. Als auffällig diesbezüglich beschreibt er das Phänomen, dass Menschen im Kontext der Freizeit oft Begriffe verwenden, die sonst eigentlich für Verpflichtungen genutzt werden (S. 220), zum Beispiel: Ich müsste dringend mal wieder ins Kino gehen, Ich müsste eigentlich mal ein neues Hobby starten usw. In der Strukturierung der Arbeit oder des Alltags werde zudem oft das priorisiert, was langfristig am meisten Optionen offenhält (S. 221). Dies sind für gewöhnlich Termine, die mit einer Deadline verbunden sind. Es wird das als erstes erledigt, was bis zu einer bestimmten Frist erledigt werden muss, weil sonst die Option es zu erledigen nicht mehr besteht. Alles andere werde dem untergeordnet (S. 222). Bei der Vielzahl an Fristen fühlen sich Individuen erdrückt und empfinden ihr Handeln als «Feuerlöschen», wobei andere langfristige Ziele oder individuell als wichtig empfundene Angelegenheiten nach hinten geschoben werden (S. 222).

Rosa (2005) stellt einen scheinbaren Widerspruch zwischen diesen Formen der Beschleunigung fest: Aufgrund der technischen Errungenschaften ist es möglich, Güter schneller herzustellen, schneller von A nach B zu kommen und schneller mit anderen

Menschen zu kommunizieren. Daraus folgt allerdings nicht zwingend, dass dies das Leben beschleunigt, in erster Linie werden durch die Beschleunigung der Dinge weniger zeitliche Ressourcen gebunden, die anderweitig aufgewendet werden können (S. 117). Dies widerspricht der oft unreflektierten Behauptung, in der Moderne werde schlicht «alles» schneller (S. 117). Dieser oft verbreitete Trugschluss lasse sich auf die einseitige Fokussierung auf die technische Beschleunigung zurückführen (S. 117). Die Erhöhung des Lebenstempos hänge nicht kausal mit den enormen Zeitgewinnen durch Beschleunigung zusammen, sondern das Tempo des Lebens erhöhe sich trotz dieses Umstands (S. 117).

Zu folgern sei daher, dass wir nicht nur schneller, sondern gleichzeitig eben auch mehr produzieren (S. 118). Die moderne Gesellschaft kann insofern als «Beschleunigungsgesellschaft» verstanden werden, als dass die beiden Beschleunigungsfaktoren verknüpft werden – technische Beschleunigung und Steigerung des Lebenstempos durch Verknüpfung der Zeitressourcen, bedingt durch strukturelle und kulturelle Faktoren. Damit liege sowohl Wachstum als auch Beschleunigung vor (S. 120).

5.3 Ursachen der Beschleunigung

Im Folgenden werden die Ursachen der Beschleunigung nach Rosa ausgeführt. Die leitende These lautet, dass die soziale Beschleunigung sich zu einem selbst antreibenden Kausalitätszirkel entwickelte (Rosa, 2005, S. 243). Dieser bestehe aus 1) der technischen Beschleunigung, welche 2) die Beschleunigung des sozialen Wandels befeue, was zur Beschleunigung 3) des Lebenstempos führe. Dieses wiederum mache aufgrund der auftretenden Zeitknappheit die technische Beschleunigung notwendig, was den Beschleunigungszirkel schliesst (S. 251).

Neben diesem sich selbst antreibenden Zirkel spielen auch externe Triebkräfte in die soziale Beschleunigung mit hinein: Rosa (2005) erkennt, dass die Steigerung der Mengen nicht logisch aus der Beschleunigung folgt (S. 256). Zeitnot könne erst entstehen, wenn die Wachstumsraten die Beschleunigungsraten übersteigen (S. 256). Die Verknüpfung zwischen der technischen Beschleunigung und der Beschleunigung des Lebenstempos sei keine logisch-analytische, sondern eine kulturell oder strukturelle begründete (S. 256). Dass diese Verknüpfung allerdings phänomenologisch vorliege, lasse sich empirisch begründen (S. 257). Rosa kommt zur Annahme, dass das Mengenwachstum exponentiell sei, die Beschleunigung allerdings linear verlaufe (S. 256). Die Frage stelle sich, welche strukturellen und kulturellen Faktoren genau diese Steigerungslogik befeuern (S. 257).

Er nennt diesbezüglich drei «Motoren», welche den Beschleunigungszyklus am Laufen halten, respektive ihn antreiben. Diese Faktoren sind a) der ökonomische Motor b) der sozialstrukturelle Motor, welcher mit einer funktionalen Differenzierung der Systeme zu tun hat und c) der kulturelle Motor, der auf der «Verheissung» der Beschleunigung basiert (S. 309):

- a) Zuerst ist hier der *ökonomische Motor* zu nennen. In der kapitalistischen Wirtschaft sei die Beschleunigung ein unerlässlicher Motor der Kapitalverwertungslogik bzw. der Mehrwertproduktion (S. 258). Die Schranken einer bedarfsdeckenden Produktion sei überwunden und die Produktion sei zum Selbstzweck geworden (S. 258). Im wesentlichen schliessen Rosas Beschreibung an bekannte marxistische Ideen an welche hier nun nicht detaillierter ausgeführt werden.
- b) Die Versuche, die Beschleunigung einzig auf diesen ökonomischen Faktor zurückzuführen, seien reduktionistisch und unbefriedigend (S. 279). Die rein ökonomische Begründung reiche nicht aus, um zu erklären, warum die Fortführung des Beschleunigungsprozesses auch in den nichttechnischen Bereich ein falle (S. 279). Es fehlten strukturell wirkmächtige und kulturelle Widerstände gegen den Beschleunigungskreislauf, vielmehr habe das Fortsetzen der Dynamisierung mit dem kulturellen Selbstverständnis der Moderne und eben nicht nur mit einer reinen Anpassung an ökonomische Zwänge zu tun (S. 280). Es müssen *kulturelle* und ideelle Voraussetzungen dafür genauer betrachtet werden, die eine Beschleunigung ermöglichen. Die Frage, die sich stellt, sei diejenige, welche kulturellen Faktoren die Beschleunigungsdynamik begünstigen, und ermöglichen (S. 281). Die gängige Auffassung sei, dass das Zeitbewusstsein der Moderne als linear, aber mit offener Zukunft beschrieben werden könne (S. 281). Die Zukunft sei also unbestimmt und entwicklungsoffen, aber sie habe sich aus der Vergangenheit linear herausgebildet (S. 281). Es drohe weder ein Weltende noch eine Apokalypse, die irdische Zeit verknappe, gleichzeitig bestehe keine Verheissung auf eine bessere, radikal neue Zukunft, sei dies in dieser Zeit oder in einer evtl. vorgestellten jenseitigen Welt (S. 281). Dieser Logik folgend scheint es keine kulturell verankerten Gründe für das Bedürfnis nach einer Beschleunigung zu geben (S. 282). Bei keinem drohendem Weltende müsste man also unendlich viel Zeit haben (S. 282). Verweisend auf Luhmann (1968) postuliert Rosa aber, dass es folglich ein moralisches Verbot gegen das Verschwenden der Zeit geben müsse, da dies die moderne Gesellschaft erfordert. Ein solches Verbot scheint es gemäss Rosas Einschätzung tatsächlich zu geben, nämlich, an Max Weber (1991) angelehnt, in

Form des protestantischen Arbeitsethos (S. 282). Dessen zentralen Imperative sei das Gebot der Zeiteffizienz (S. 282). Die protestantische Ethik sei die passende Entsprechung für die kapitalistische Zeitökonomie und wurde prägend für die Arbeitsgesellschaft (S. 282). Bedingung für die protestantische Ethik sei die Vorstellung des drohenden Weltendes und der Sorge um das eigene Seelenheil (S. 283). Diese Prinzipien der Zeiteffizienz und damit verbundene Beschleunigungserwartung seien auch in einer säkularen Gesellschaft relevant (S. 284). Die «Verheissung» habe sich lediglich von einer religiösen Begründung zu einem Anstreben von materiellen Gütern verschoben, indem das Geld als Kontingenzbewältiger die Stelle eines transzendenten Wesens tritt (S. 285). Das Besitzen einer möglichst grossen Geldmenge, ermöglicht es, zukünftige Kontingenzen, z.B. in Form von neuen Bedürfnissen oder neue Bedrohungslagen zu bewältigen (S. 285).

In seinem späteren Text ergänzt Rosa (2019) diesbezüglich noch folgende Überlegungen: Er beschreibt auf gesellschaftlicher Ebene das Vorherrschen des ethischen Pluralismus. In der Vergangenheit sei man zu der Erkenntnis gelangt, es gebe keinen gesellschaftlich allgemeingültigen Konsens darüber, was das gute Leben für ein Individuum bedeute (Rosa, 2019, S.1357). Er verwendet hierfür in Anlehnung an Alasdair MacIntyre den Begriff der «Privatisierung des Guten» (S. 1357). Die einzige Gewissheit sei, dass für das gute Leben, worin auch immer dies bestehen möge, bestimmte Grundbedingungen vorhanden sein müssen. Es sei keine umfassende Theorie des guten Lebens mehr möglich (Rawls, 1975 zitiert nach Rosa, 2019, S. 1357). Neben freiheitlichen, demokratischen Rechten gebe es gewisse Grundgüter oder Ressourcen wie z. B. finanzielle Ressourcen, Wissen, kulturelle Fähigkeiten, Status, Anerkennung, und Gesundheit (S. 1357). Das Erlangen dieser Ressourcen habe sich nun aber zum Selbstzweck entwickelt. Die Logik des Wachstums und der permanenten Steigerung zur Erreichung dieser Ressourcen habe sich gesellschaftlich tief verwurzelt (S. 1357). Angetrieben sei diese Steigerung durch den Wunsch immer mehr von diesen Ressourcen zu erlangen und andererseits durch die Angst, Ressourcen, die man habe, zu verlieren (S. 1357). Rosa problematisiert diese fokussierte Orientierung an den Ressourcen, welche die normative Orientierung zunehmend abgelöst habe, denn diese gesellschaftlich tief verwurzelte Logik des permanenten Wachstums und das Erlangen dieser Ressourcen treibe die Beschleunigung mit an (S. 1358), ausserdem führe die Weltreichweitenvergrößerung zu einer kulturellen Entfremdung.

- c) Auf *struktureller* Ebene sei das zentrale Entwicklungsprinzip modernder Gesellschaften, die funktionale Differenzierung, wirkmächtig (Rosa, 2005, S. 296). Bei

Rosas Argumentation zur funktionalen Differenzierung verwendet er Prinzipien aus der Systemtheorie. Bei der funktionalen Differenzierung gehe es darum, dass jeweils systemexterne Faktoren aussen vorgelassen werden, was zu einer Beschleunigung von Prozessen führe (S. 296). So könne sich beispielsweise die Technik oder die Wissenschaft schneller entwickeln, wenn externe Prinzipien wie religiöse oder politische Vorstellungen ausgeklammert werden (S. 296). Als Beispiel für die funktionale Differenzierung wird ausserdem genannt, dass sich verschiedene Bereiche wie zum Beispiel die Familie, die Arbeit, das Hobby usw. zunehmend voneinander lösen und unabhängig voneinander werden (S. 296). Auch wenn die funktionale Differenzierung grundsätzlich geeignet ist, den Anforderungen einer beschleunigten Gesellschaft Rechnung zu tragen, führt sie gleichzeitig zu einer Erhöhung der Komplexität, was eine faktische Verknappung der Zeit zur Folge hat (S. 296). Dieser Zusammenhang zwischen Komplexitätssteigerung und Zeitverknappung ist ein systemtheoretisches Postulat, auf welches sich hier gestützt wird (S. 296-297). Der Beschleunigungszwang habe zwei Gründe: einerseits, seien die Systeme in sich unruhig und liessen sich nur dynamisch stabilisieren (S. 298); andererseits, die Erweiterung des Zeithorizont auf die Zukunft, die als externe Faktor den Beschleunigungszwang beeinflusst, verschiebt die Erfüllung von Plänen, Wünschen und Möglichkeiten und destabilisiert den Erwartungshorizont. Dadurch entsteht für die Individuen Stress, weil sie den Drang spüren, diese Zukunftsvorstellungen so schnell wie möglich umzusetzen (S. 301). Das Aufschieben von Entscheidungen wird aufgrund der Instabilität und der fehlenden Möglichkeit die Zukunft zuverlässig zu antizipieren immer risikoreicher (S. 302). Insgesamt erscheinen die Fristen und Deadlines immer kürzer (S. 302 -303). Auswirkungen davon zeigen sich insbesondere auf organisatorischer Ebene, in dem Prozess immer häufiger gleichzeitig geschehen und früher sozialdefinierte Pausenzeiten und zeitliche Strukturen Bedeutung verlieren: Öffnungszeiten werden ausgeweitet, es wird auch am Sonntag gearbeitet usw. (S. 303 - 304). Diese

- d) Möglichkeiten führen dazu, dass Organisationen und Institutionen «gierig» werden, zunehmend von ihren Angestellten erwarten, dass sie diese früher noch festgeschriebene Zeiten für die Arbeit und für Pausen ignorieren und immer mehr ihre Ressourcen in die Arbeit investieren (S. 305). Die Arbeit wird entgrenzt, indem sie sich auch ins Private ausweitet, und z.B. ausserhalb der Arbeitszeiten noch Aufgaben erledigt werden (S. 305 - 306). Im Hinblick auf diese Aussage, könnte die Frage gestellt werden, inwiefern das Homeoffice zu einer solchen Entgrenzung beiträgt. Rosa postuliert zudem, in Anlehnung an Hörning, Ahrens und Gerhard

(1997), dass ein exaktes Zeitmanagement, dort wo die funktionale Differenzierung schon ausgeprägt ist, nicht mehr hilfreich ist (zitiert nach Rosa, 2005, S. 307). Technische Errungenschaften wie das Internet befeuern diese Gleichzeitigkeit (S. 303). Leitend ist die These, dass funktional ausdifferenzierte Systeme aus systemimmanenten Gründen dazu tendieren ihre Prozesse zu beschleunigen (S. 308).

Rosa diskutiert ausserdem den historischen Einfluss von Staat und Militär als institutioneller Faktor auf die Beschleunigung. Hier wird weiter postuliert, dass Faktoren, welche in der Moderne einst als Beschleuniger dienten, in der Spätmoderne nun eher zu bremsenden Faktoren wurden (S. 328). So entwickelte sich bspw. die Bürokratie, die einst die Beschleunigung der Verwaltung vorantrieb, zu einem Bremser, indem sie soziale und ökonomische Entwicklungen schwerfällig macht (S. 329). Ein weiteres Beispiel ist die Demokratie, welche einst eine beschleunigte Reaktion auf soziale und politische Erfordernisse darstellte, nun aber nicht mehr Schritt hält und politische Entscheidungen verlangsamt (S. 329).

5.4 Erstarrung

Paradoxerweise wird gleichzeitig zur Dynamisierung eine Art «Kristallisation» des Kulturellen und Gesellschaftlich-Strukturellen beobachtet (Rosa, 2005, S. 41). Es entsteht der Eindruck, dass sich eigentlich nichts Grundlegendes mehr verändert und ereignet (S. 41). Diese These findet sich beispielsweise im Posthistorie-Diskurs und pointiert in Fukuyamas These vom «Ende der Geschichte» wieder (S. 41).

Je stärker die Dynamisierung der Technik, des sozialen Wandels und des Lebenstempos desto verfestigter und erstarrter werden die externen Prinzipien der Verknüpfung von Wachstum und Beschleunigung (Rosa, 2005, S. 436). Insgesamt zeige sich, dass zwar einerseits nichts so bleibe wie es ist, da alles einer ständigen Dynamisierung unterliegt, es aber gleichzeitig zu keinen wesentlichen Änderungen kommt (S. 436).

Stabil bleiben insbesondere die grundlegende institutionelle Ordnung wie beispielsweise die kapitalistische Wirtschaft, die politische Grundordnung aber auch das Bildungs-, Wohlfahrts-, und Gesundheitssystem (Rosa, 2019, S. 1353). Stabil bleiben aber vor allem auch die Steigerungslogik selbst und das Prinzip des Wachstums und der Beschleunigung (S. 1353).

5.5 Zeitdiagnose

Die beiden widersprüchlich erscheinenden Phänomene der Beschleunigung und der «Erstarrung» bezeichnet Rosa (2005, S. 41), in Anlehnung an Paul Virilios (1998) als «rasender Stillstand». Die Beschleunigung habe einen kritischen Punkt überschritten, der dazu führe, dass sie dem Anspruch gesellschaftlicher Synchronisation und sozialer Integration nicht mehr gerecht wird (S. 50).

Eine Gesellschaft, die sich durch die dynamische Stabilisierung reproduziert, bringe zwei Pathologien hervor, einerseits die Desynchronisation und andererseits die Entfremdung (Rosa, 2019, S. 1352)

5.5.1 Desynchronisation (strukturell)

Beschleunigung könne nicht per se als eine positive oder negative Entwicklung bewertet werden (Rosa, 2005, S. 44). Problematisch werde es, wenn Prozesse sich einseitig beschleunigen, oder nur Teilbereiche sich beschleunigen und andere Bereiche stehen bleiben (S. 44). Die beschleunigten Systeme üben dabei Druck auf die andern aus (Rosa, 2019, S. 1358). Dies nennt Rosa Desynchronisation (S. 44).

Systeme, die sich schnell beschleunigen lassen, seien beispielsweise das Finanzsystem, die Wissenschaft, oder die technische Innovation (S. 1359). Langsam beschleunigen lassen sich beispielsweise die Pflege und Sorgearbeit, demokratische Prozesse und das Ökosystem (S. 1359). Die Desynchronisation bringe verschiedene Folgeprobleme mit sich.

Rosa beschreibt vier grosse Krisen der Spätmoderne als Krisen der Desynchronisation (Rosa, 2019, S. 1359). Namentlich sind dies: die Ökokrise, die Krise von Demokratie und Sorgearbeit, die Finanzkrise und die globale Burnout-Krise (S. 1359 -1362).

Desynchronisation sei gemäss Rosa, sowohl zwischen den unterschiedlichen Systemen als auch innerhalb der Systeme möglich (S. 1359). Innerhalb der Ökonomie seien beispielsweise die Finanzmärkte sehr schnell zu beschleunigen, wohingegen die Realwirtschaft hinterher hänge (S. 1359).

5.5.2 Entfremdung (kulturell)

Rosa (2019) fasst verschiedene Erfahrungen, die er seit dem Übergang zur dynamischen Stabilisierung im 18. Jahrhundert beobachtet, unter dem Begriff der Entfremdung zusammen (S. 1363). Er beschreibt dieses Phänomen als eine sich entziehende

Welt, je mehr man sie verfügbar machen möchte (S. 1363). Er fasst mit dem Begriff der Entfremdung ein Phänomen zusammen, welches er bereits aus ähnlichen Konzepten von anderen Autoren kennt. Rousseau beschreibt den Verlust des «In-der-Welt-Seins». Marx und Engels beschreiben die Entfremdung von der Arbeit, bei Durkheim taucht das Phänomen im Anomiebegriff auf und Hanna Arendt erkennt das verlernte Kollektive politische Handeln der Menschen (S. 1363).

Rosa beschreibt die «sich entziehende Welt», die eine Folge des Versuchs sei, die Welt immer verfügbarer zu machen. Eine entfremdete Weltbeziehung dazu, dass die Welt als «kalt», «grau», «tot» und «leer» empfunden werde.

5.6 Anwendung auf Fragestellung

Wie kann Rosas Theorie dazu beitragen, das oben beschriebene Phänomen zu verstehen? Unter der Voraussetzung, dass Rosas Theorie die Realität in einer zutreffenden Weise beschreibt, lassen sich folgende Überlegungen aufstellen:

Beim in der Ausgangslage beschriebenen Phänomen der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit könnte es sich um Auswirkungen der Beschleunigung handeln. Dies in folgendem Sinne: Die Anforderungen einer beschleunigten Gesellschaft stellen eine Belastung für das Individuum da, welche zur Erschöpfung führen können. Den Anforderungen gerecht zu werden ist mit einer erhöhten Anstrengung verbunden, welche zu einer Erschöpfung führen kann. Hier im Verständnis der Erschöpfung als eine durch Anstrengung hervorgerufene Müdigkeit. Um Arbeitsanforderungen zu erfüllen, muss zudem aus eigenen Ressourcen geschöpft werden. Wenn die Anforderungen steigen, wie Rosa dies postuliert, kann dies dazu führen, dass Individuen übermässig aus ihren eigenen Ressourcen schöpfen müssen und sich diese Ressourcen irgendwann erschöpfen.

Wie sich die Beschleunigung auf das Leben der Individuen auswirkt, wurde oben beschrieben. Der Argumentation folgend stellt die Erschöpfung auf gesellschaftlicher Ebene eine mögliche Auswirkung der Beschleunigung da. Rosa (2019) stellt den Zusammenhang zwischen der beschleunigten Gesellschaft und den Auswirkungen auf das Individuum in Form einer Erschöpfung in einer sehr radikalen Weise her, indem er die globale Burnout-Krise als eine der vier Krisen in der Spätmoderne nennt, die eine Folge der Desynchronisation sind (S. 1362). Die permanente Beschleunigung könne am Körper und an der Psyche des Individuums nicht spurlos vorübergehen (S. 1362). Dass Depression und Burnout eines der weltweit am stärksten anwachsenden Ge-

sundheitsprobleme seien, hänge seiner Einschätzung nach mit der gesellschaftlichen Beschleunigung zusammen (S. 1362). Er bemerkt zudem, dass diese beiden Erkrankungen in ihrem auffälligsten Merkmal zu einem erstarrenden Zustand führt, der als stressinduzierte Reaktion an die gesellschaftlichen Anforderungen zu verstehen sei (S.1362). Dass eine solche direkte Übertragung aber durchaus mit Problemen verbunden ist, wurde weiter oben etwas angeschnitten und daher hier nicht weiter diskutiert. Empirisch zeigt sich, wie oben beschrieben, dass die Erschöpfung in der Sozialen Arbeit, wie auch in anderen Interaktionsberufen, im Vergleich zu anderen Berufen überdurchschnittlich ist. Die Frage, die sich stellt, ist jene, ob sich mit Rosas Theorie auch diese besondere Belastung in der Sozialen Arbeit, respektive allgemein in den Interaktionsberufen, verstehen lässt. Hier bietet sich die Beschreibung der Desynchronisation an, wonach sich unterschiedliche Systeme nicht im gleichen Mass beschleunigen lassen. Während sich zum Beispiel das Finanzsystem und der technische Fortschritt schnell beschleunigen, hängen andere Bereiche wie insbesondere die Reproduktions- und Care-Arbeit hinterher und sind daher besonders gefährdet (S. 1359). Die Soziale Arbeit könnte hier im weiteren Sinne als Care-Arbeit verstanden werden. Prozesse im Bereich der Care-Arbeit sind zeitintensiv und lassen sich nur beschränkt beschleunigen (S. 1361). Im Bereich der Care-Arbeit zeigen sich die Desynchronisation daher in einem besonders ausgeprägten Mass (S. 1361).

Die Soziale Arbeit besteht zu einem grossen Anteil aus zwischenmenschlicher Arbeit, die sich eben nicht so gut beschleunigen lässt und sich mit dem Begriff der Interaktionsarbeit ziemlich gut erfassen lässt. Die Hypothese der Desynchronisation kann also zum Verständnis beitragen, warum gerade diese Interaktionsberufe besonders belastet sind.

Die Interaktionsarbeit lässt sich im Bereich der Sozialen Arbeit noch spezifizieren. So ist es nicht nur das Interagieren mit den Klient*innen, welches sich nicht beschleunigen lässt, sondern insbesondere auch die Beziehungsarbeit, also das Aufbauen von Vertrauen zwischen Klient*innen und Fachperson, welches die Arbeit oft erst möglich macht. Gerade diese Beziehung und Interaktionsarbeit ist etwas, was einerseits sehr zentral ist für die Soziale Arbeit, sich aber gleichzeitig nicht quantifizieren, abbilden und messen lässt. Unter Umständen kann die Arbeit auf den ersten Blick betrachtet sogar in kürzerer Zeit durchgeführt werden. Das wichtige Gespräch mit dem Klienten könnte man auch in 30 Minuten statt in einer Stunde schaffen, wenn es nur darum geht, das Wichtigste zu erfassen und das Wichtigste rüberzubringen. Von aussen betrachtet könnte man dann meinen, es habe ja funktioniert. Die sehr zentrale Beziehungsarbeit bleibt dabei aber auf der Strecke. Es kommt dann zu einer Desynchroni-

sation. Diese zeigt sich auch darin, dass Fachpersonen angeben, die Qualität ihrer Arbeit leide stark und es fühle sich eher wie ein «Verwalten» an. Oft müsse man abwägen zwischen Qualität und dem Anspruch, die Arbeit in der zur Verfügung stehender Zeit zu erledigen.

Fachpersonen der Sozialen Arbeit sind nicht nur Rollenträger*innen ihrer Funktion, sondern haben immer auch ein Leben ausserhalb der Arbeit. Auch dieses Privatleben ist, der Argumentation Rosas folgend, von der durch die von dynamischer Stabilisierung geprägten Gesellschaft abhängig und Belastungen im Privatleben können sich mit Belastungen im Beruf akkumulieren. Gerade Fachpersonen, die eine Familie haben, sind mit Care-Arbeit sowohl in der Familie und im beruflichen Kontext belastet. Dies wird bereits bei Kahl und Bauknecht als Hypothese formuliert, woraus die Feststellung kommt, dass Frauen stärker belastet sind.

Auch die Klient*innen finden sich im gesellschaftlichen Kontext wieder. Interessant zu untersuchen wäre hier die Hypothese, dass Adressat*innen der sozialen Arbeit in einem höheren Masse unter den negativen Folgen der beschleunigten und desynchronisierten Gesellschaft leiden, respektive die beschleunigte Gesellschaft diese Fälle überhaupt erst hervorbringt. Insbesondere das Sich-abgehängt-fühlen, was Rosa prägnant beschreibt, lässt sich bei vielen Adressat*innen sozialer Arbeit beobachten. Dies wäre aber ein Thema für eine andere Untersuchung und wird hier daher nicht weiter diskutiert.

Die Theorie Rosas bietet uns die Möglichkeit die Problematik unter der Brille der Beschleunigung zu analysieren und mögliche Schlüsse für das Verstehen des Problems zu liefern. Die Überlegungen Rosas zur Care-Arbeit können zwar teilweise auf die Soziale Arbeit übertragen werden, trotzdem kann die Theorie dies nicht ausführlich und vollständig tun. Aus diesem Grund waren wir motiviert, uns anhand einer Professions-theorie der Sozialen Arbeit mit den spezifischen Herausforderungen der Profession auseinanderzusetzen, um damit zu versuchen das Problem noch genauer und spezifischer zu verstehen. Aus diesem Grund setzen wir uns nun mit der Professionstheorie Schützes auseinander.

6. Die Grundlagetheorie der Paradoxien des professionellen Handelns Fritz Schütze

Unsere Arbeit versucht das Phänomen der Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu verstehen. Wir haben es für möglich gehalten, dass die irritierenden Aspekte der sozialarbeiterischen Profession zu Stress und zur Erschöpfung der Fachkräfte beitragen.

Die Theorie Fritz Schützes sieht gerade die Auseinandersetzung mit Irritationen und problematischen Aspekten als essenzielle Aufgabe der Sozialen Arbeit als Profession vor (1992, S. 135). Fritz Schütze (geb. 1944) ist ein deutscher Soziologe. Er befasste sich mit Themen der biographischen Arbeit und entwickelte die Methode des narrativen Interviews. Seine Theorien sind von der allgemeinen Sprachwissenschaft und der Sprachphilosophie geprägt. Seine Beiträge prägten entscheidend die Entwicklung der Rekonstruktiven Sozialen Arbeit und der Sozialen Arbeit als Profession.

In den folgenden zwei Kapiteln versuchen wir, seine Analyse der Paradoxien vorzustellen und die daraus entstehenden Konsequenzen für die Belastung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit herauszufinden.

6.1 Paradoxien aus grundlagetheoretischer Sicht

Das folgende Kapitel stellt die grundlagetheoretischen Überlegungen über die Paradoxien des professionellen Handelns gemäss Fritz Schütze vor. Es bezieht sich auf zwei Schriften des Autors: *Sozialarbeit als «bescheidene» Profession* (1992) und *Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns* (2000). Inhaltlich sind beide Texte ähnlich, im zweiten Text bietet Schütze jedoch eine klarere Systematisierung der von ihm entdeckten Paradoxien des professionellen Handelns.

Die Theorie der Paradoxien ist recht komplex. Schütze behandelt zunächst die Vorausbedingungen von Paradoxien, anschliessend nennt er die Paradoxien des professionellen Handelns. Diese werden im Folgenden kurz vorgestellt und später im Text genauer behandelt:

Vorausbedingungen von Paradoxien – Kernprobleme des professionellen Handelns

- (a) Gestaltung von Arbeitsbögen unter die Arbeitsnotwendigkeit des professionellen Handelns (Schütze, 2000, S. 59)

- (b) Konstitutiver sozialer Rahmen (S. 60)
- (c) Inkommensurabilität der Steuerungslogiken des professionellen Handelns und der soziobiographischen Prozesse in der Klientensphäre (S. 62)

Paradoxien des professionellen Handelns als thematische Bündelungen der Kernprobleme und Fehlertendenzen

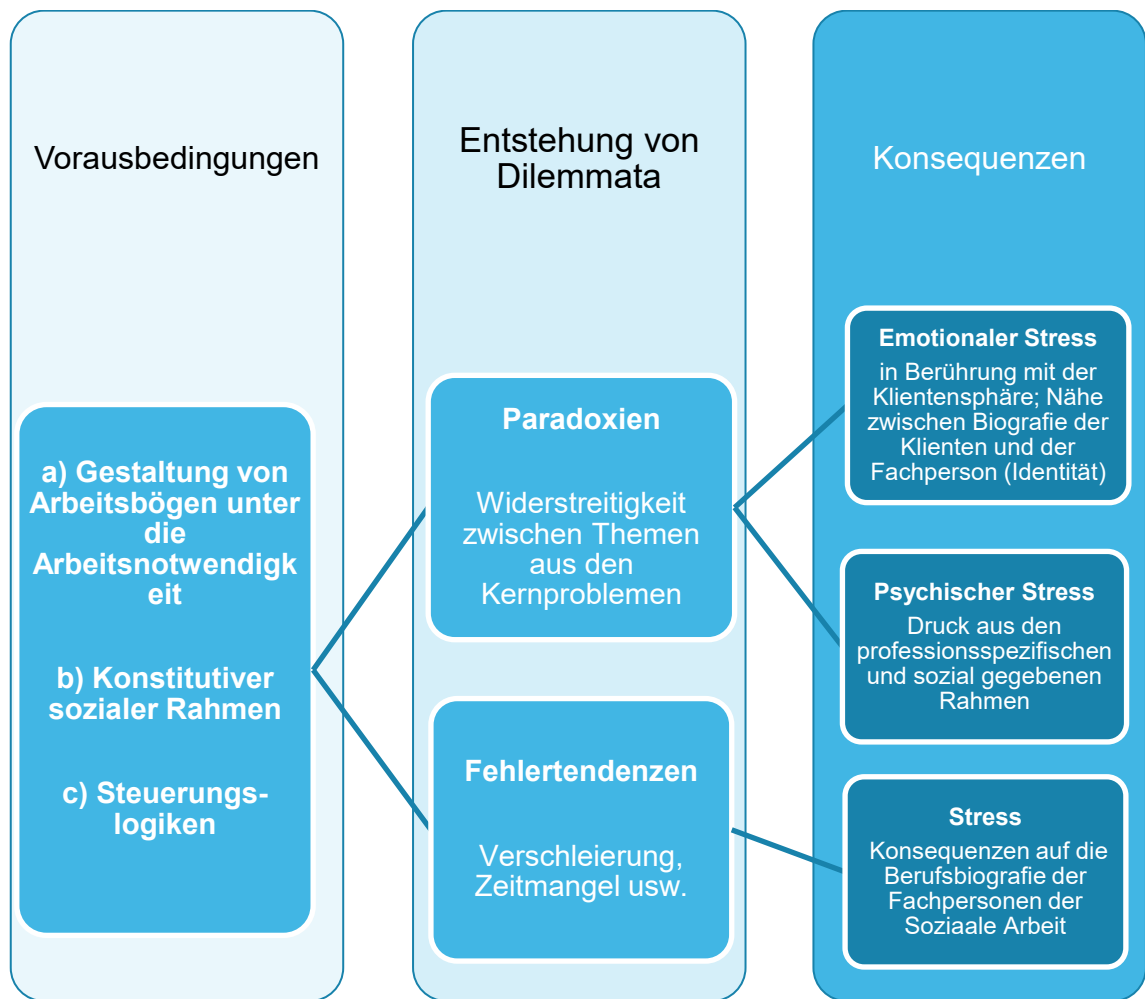
Folgende Punkte werden im Wortlaut von Schütze (2000) direkt zitiert, weil diese Liste eine prägnante Auflistung der Paradoxien bietet und er neue Fachbegriffe prägt, die er für die Weiterentwicklung seiner Theorie verwendet:

1. Allgemeine Typenkategorien und Situierung (S. 78)
2. Prognosen über soziale und biographische Prozesse der Fall- bzw. Projektfaltung auf schwankender empirischer Basis (S. 78)
3. Geduldiges Zuwarten vs. sofortige Intervention (S. 78)
4. Das Mehrwissen des Professionellen und die Bedrohlichkeit dieses Mehrwissens für den Klienten einerseits und die Untergrabung der Vertrauensgrundlage zwischen Klient und Professionellem durch das Verschweigen des Mehrwissens andererseits (S. 78)
5. Professionelle Ordnungs- und Sicherheitsgesichtspunkte und die Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten (S. 78)
6. Die biographische Ganzheitlichkeit der Projekt- bzw. Fallentfaltung und die Expertenspezialisierung (S. 78)
7. Das pädagogische Grunddilemma: exemplarisches Vormachen und die Gefahr, den Klienten unselbstständig zu machen (S.79)
8. Der Kampf gegen die Übermacht des Verlaufskurvenpotentials der Fallproblematik (S.79)
9. Organisation als notwendiges und erleichterndes Instrument der professionellen Arbeit einerseits und als Kontrollinstanz, die einen Orientierungs- und Handlungsdruck in Richtung auf äußerliche Effektivitätskriterien erzeugt, andererseits (S.79)
10. Orientierung an der Arbeitsteiligkeit und der Expertenspezialisierung der Problemanalyse und -bearbeitung oder Orientierung am Gesamtarbeitsbogen des professionellen Handelns (S.79)
11. Das Dilemma des Sicherheitswertes der Routineverfahren im professionellen Handeln einerseits und der damit verbundenen Einschränkung der professionellen Handlungsaufmerksamkeit andererseits (S.79)

12. Hoheitsstaatliche Gemeinschaftsaufgaben des Professionellen und die Gefahr der Hintansetzung der Entfaltungsmöglichkeiten des Klienten zugunsten der Wohlfahrt kollektiver Einheiten (bzw. der staatlichen Ordnung) (S.79)
13. Das Adressatendilemma: Fokussierung des Professionellen auf einen einzelnen Klienten bzw. eine einzelne Klientenpartei oder Fokussierung auf das gestaltthafte gemeinsame Interaktions- und Beziehungsgeflecht des Klienten (S.79)
14. Die Deutungs- und Verfahrensmacht-Orientierung des Professionellen im Rahmen einer besonderen höhersymbolisch-institutionellen Interaktionsmodalität und die Gefahren der Machtentfaltung des professionellen Verfahrensverwalters – dies insbesondere mit der Tendenz zur gefährlichen Aushöhlung der Interaktions- und Beziehungsreziprozität (S.79)
15. Die Notwendigkeiten der Unbefangenheit des professionellen Handelns und die Gefahr der Ausblendung der eigenen Gestaltungs- und Bedingungsanteile an der Fall- bzw. Projektproblematik, die der Professionelle durch seine Interventionen setzt (S.79)

Das folgende Diagramm fasst die Dynamik zusammen, aus der die Schwierigkeiten an der Arbeit entstehen können und ihre Wirkung auf das psychische und emotionale Befinden der Fachpersonen der Sozialen Arbeit. Die Untersuchung der zuletzt genannten Wirkung ist im Kontext der Fragestellung dieser Arbeit besonders interessant. Es wurde die Hypothese aufgestellt, dass strukturelle, der Profession spezifische Faktoren das Wohlbefinden der Fachpersonen der Sozialen Arbeit beeinflussen und zur Erschöpfung führen. Schütze (2000) bietet zusammengefasst die folgende Analyse:

Abbildung 1 Dynamik rund um die Entstehung von Dilemmata im Berufsalltag



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Schütze (1992; 2000)

Gemäss Fritz Schütze (2000) entspringen die Vorausbedingungen für Paradoxien einerseits den Strukturen der Profession, andererseits der Komplexität des professionellen Handelns in der modernen Gesellschaft. Schütze beschreibt die moderne Gesellschaft mit dem Begriff «Komplexgesellschaft». Das zeigt, dass die moderne Gesellschaft in seinem Verständnis primär von der Komplexität gekennzeichnet ist (S. 52). Diese Komplexität spiegelt sich auf verschiedenen Ebenen des professionellen Handelns wider.

Die folgenden Abschnitte zeigen auf, wie aus den Vorausbedingungen (a, b, c) Dilemmata entstehen und zu welchen Konsequenzen das führt.

6.1.1 Gestaltung von Arbeitsbögen unter die Arbeitsnotwendigkeit des professionellen Handelns

In Anlehnung an den Symbolischen Interaktionismus und der Professionstheorie der Chicago Schule gehören zur Profession gemäss Schütze (1992) «berufsethisch-normative Aspekte, experten-rationale Aspekte, problematische Aspekte der professionalistischen Interessenvertretung und des professionellen Handelns» (S. 135). Die letzte benennt er mit dem Begriff der Paradoxie, d.h. unauflösbare Widerstreitigkeiten, welche Irritationen im Berufsalltag auslösen. Es zeigen sich nach Schütze (2000, S.57) vielfältige strukturelle, professionsimmanente Voraussetzungen, aus denen sich Paradoxien entwickeln.

Erstens sind inhaltliche Faktoren zu vermerken, wie (1) die Komplexität des Problems, in dem der Klient/ die Klientin agiert und biografisch verwickelt ist, oder (2) die Tatsache, dass die Fachpersonen im Prozess der Problembearbeitung Teil des Systems werden und damit des Problems, oder (3) die in den Interaktionsbeziehungen innewohnende Komplexität. Alle drei Arten der Komplexität entziehen sich der Rationalität und der Kontrolle. Sie sind konstituierende Unruhestifterinnen in den Interaktionen mit dem Klienten/ der Klientin der Sozialen Arbeit.

Zweitens liegen prozessstrukturelle Faktoren vor, welche das professionelle Handeln unmittelbar und unvermeidlich beeinflussen. Gemäss Schütze (2000, S. 58) sind diese «aus drei unterschiedlichen Problemkontexten gespeist: den widerstrebenden Impulsen im Zuge der internen Arbeitsnotwendigkeiten des professionellen Handelns (1); den grundlegenden Unvereinbarkeiten bei der Konstitutionen sozialer Rahmen, in welche das professionelle Handeln eingesponnen ist (2); sowie der Diskrepanzspannung zwischen der Entfaltungslogik der soziobiographischen Prozesse, in welche die Klienten verwickelt bzw. in denen sie engagiert sind, einerseits und der Entfaltungslogik des professionellen Handelns und der (übrigen) soziobiographischen Prozesse, von denen die Professionellen erfasst sind, andererseits (3)».

Zu den widerstrebenden Impulsen im Kontext der Arbeitsnotwendigkeit des professionellen Handelns (Punkt a in Abbildung 1) gehört die Orientierung der Sozialen Arbeit an unterschiedlichen Wissenschaften, welche der für die Soziale Arbeit typischen Anomie entgegenwirken (Schütze, 1992, S. 165). Die Orientierung an Bestandteilen von verschiedenen Wissenschaften und das Fehlen spezifischer, klar abgegrenzter Paradigmen verursachen Kontraste auf der Ebene des professionellen Handelns. Die Soziale Arbeit bezieht sich im Vergleich zu anderen Professionen, wie z.B. Medizin oder Jurisprudenz, stärker auf Inhalte aus anderen Wissenschaften. Für Professionen ist grundsätzlich die Orientierung an «sich relativ abgegrenzten, höhersymbolischen Sinnbezir-

ken» charakteristisch, anhand derer Problem- und Handlungsfelder professionsanalytisch betrachtet werden können (S. 147). Da die Soziale Arbeit noch über fast keine eigenen abgegrenzte, höhersymbolische Sinnbezirke verfügt und sich je nach Fall, Situation und Handlungsfeld auf andere Wissensbestände für die eigene fachliche Expertise stützt, sind Dilemmata vorprogrammiert. Die verschiedenen Wissenschaften, aus denen die für die Soziale Arbeit relevanten Wissensbestände entnommen werden, orientieren sich an unterschiedlichen ihnen konstitutiven Paradigmen. Daraus entsteht die typische Herausforderung der Interdisziplinarität.

Als weitere Schwierigkeit im Umgang mit verschiedenen Wissensbeständen sieht Schütze (1992) die Tendenz der Fachpersonen der Sozialen Arbeit, aufgrund einer mangelnden Erfahrung im Umgang mit den Geisteswissenschaften, den wissenschaftlichen Inhalten eine höhere Autorität zuzuschreiben und diese deshalb wenig zu hinterfragen (S. 146). Daraus entstehen Irritationen und ein höheres Potential für die Entwicklung der Paradoxien und für Fehler. Die Bescheidenheit der Sozialen Arbeit als Profession sollte sich jedoch nicht in mangelnder kritischer Haltung zeigen.

Die der Sozialen Arbeit typischen Anomie führt dazu, dass die Profession neben wenigen Orientierungsregeln auch keine eigene Fehlerkriterien, sowie wenige automatisierte Kontrollinstrumente zur Diagnose von Systemfehlern kennt (S. 146). Dadurch könnte sich die in den letzten Jahren steigende Übernahme von Kontrollinstrumenten aus der Wirtschaft in der Sozialen Arbeit, zur Prüfung der Leistungen der Fachpersonen erklären lassen.

Zu den widerstreitenden Impulsen im Kontext der Arbeitsnotwendigkeit des professionellen Handels gehören spezifische Abläufe: Es wird im Rahmen einer professionellen Beziehung beispielsweise erwartet, dass die Zusammenarbeit auf einem Arbeitskontrakt basiert, der auf Freiwilligkeit beruht und der Vertretung von wechselseitigen Interessen dienen soll (Schütze, 2000, S.58). Die Freiwilligkeit und die Wechselseitigkeit sind jedoch innerhalb der Handlungsfelder der Sozialen Arbeit und anhand des Machtgefälles zwischen den Fachpersonen der Sozialen Arbeit, die die Interessen des Sozialstaates oder der jeweiligen Institutionen verkörpern, und der Klient*innen, nur selten der Fall. Die Abhängigkeit der Klient*innen, der Wissensvorsprung der Fachpersonen und die Anforderungen des Sozialstaates an die Fachpersonen (Mandat der Kontrolle) erschweren die Erarbeitung eines Arbeitsbündnisses mit dem Klient*innen oder bringen die Arbeitsbeziehung ins Schwanken. Dies wiederum erzeugt Irritationen für alle am System Beteiligten (S. 58).

Im Bereich der Interaktionen zwischen Fachpersonen und Klienten verfügt die Soziale Arbeit über professionsspezifische Abläufe: Diese Abläufe nehmen normierte Formen

an und sind durch den jeweiligen Auftrag an Macht gebunden (S. 58). Fachpersonen der Sozialen Arbeit bewegen sich darin mit einem deutlichen Wissensvorsprung gegenüber den Klient*innen und mit Absichten, welche ein Eingreifen in die persönliche Sphäre der Klient*innen vorsehen (S. 58). Dieses Eingreifen erzielt das Anstossen von Veränderungsprozessen in der Identität der Klient*innen, welche wiederum die Identität der Fachpersonen verändert (S. 58). Durch die Arbeit mit den Klient*innen sind die Fachpersonen mitbetroffen, bearbeiten die Problemen der Klient*innen gemeinsam mit ihnen und tragen die Veränderungsprozesse emotional und psychisch mit. Die Berührung der Identität, die Kerndimension eines Menschen, geschieht nicht ohne Reibung oder Widerstand (S. 60).

Es lässt sich durch den Interaktionscharakter der sozialarbeiterischen Profession diese Betroffenheit der Fachpersonen nicht ausschliessen, wie es vielleicht in anderen Professionen gelingen kann. Die Probleme der Klient*innen sind nah an dem Alltag jedes Menschen und diese Nähe zwischen Alltagswissen und spezifischem Wissen und Handeln der Sozialen Arbeit verursacht immer wieder Irritationen im ganzen System (S.59). Die Interaktionen zwischen Fachpersonen und Klient*innen der Sozialen Arbeit sind nach Schütze (2000) zwei unterschiedlichen Logiken unterworfen: der alltäglichen Interaktionen und der spezifisch sozialarbeiterischen Handlungsschemata.

In den alltäglichen Interaktionen werden Handlungen angekündigt, wird eine Handlung vereinbart und durchgeführt. An der Handlung sind beiderseitige Erwartungen gebunden sowie Interpretationen und Definitionen, d.h. jede*r Akteur*in versteht und bewertet die Handlung unterschiedlich (S.59). Dazu gesellen sich die spezifisch sozialarbeiterischen Handlungsschemata: die Informationsarbeit, die Planungsarbeit, die Aufteilung der Arbeitsschritte und die Aufgaben zur Aufrechterhaltung der auf Vertrauen basierenden Beziehungsarbeit, die einfühlsame Begleitung des Veränderungsprozesses der Identität der Involvierten, sowie die Evaluation und die kontinuierliche Anpassung von Prozessen (S.59).

Bei jedem Arbeitsschritt können gemäss Schütze (2000) Widersprüche entstehen, die es auszubalancieren gilt. Darunter beispielsweise eine zu detaillierte und in die bio-psycho-sozialen Lebensumstände der Klient*innen eintauchende Informationsarbeit oder eine eher an Kategorien und Checklisten orientierte, selektive Informationserhebung (1) (S.59); eine idealisierte Planung, die zur Überspringung von Schritten führen kann oder eine ernüchternde, an dem Ist-Zustand orientierte Planung, welcher es an Offenheit und Kreativität mangelt (2) (S.59); die Dosierung der Kontrolle, die entweder zu viel und engmaschig sein kann oder weniger eng und dafür mit Phasen der freieren Entwicklung des Falls abwechselnd zu Phasen der neuen Analyse und Orientierung

(3) (S. 59); die Aufteilung der Arbeitsschritte, entweder direktiv von der Fachperson gesteuert oder interaktiv und flexibel gestaltet (3) (S.59); die Tendenz anhand von internen Abläufen die Arbeitsschritte eher zu automatisieren oder ergebnisoffen und an der organischen Entfaltung des Falles zu arbeiten (4) (S. 59); die Beziehungsarbeit eher authentisch zu gestalten und dabei für die nötige Distanzierung zu sorgen und mit den unausweichlichen Ambivalenzen umgehen zu versuchen, oder die Beziehung zu steuern und diese durch eine theatralische Inszenierung zu gestalten (5) (S. 60), usw. Schütze (1992) sieht in dem Wissensvorsprung der Fachpersonen ein weiteres für die Soziale Arbeit typisches Problem (S. 152). Durch die professionelle Sozialisation und die Recherchen, welche die Fachpersonen durchführen, um einen Lösungsansatz zu entwickeln, kommen viele Informationen zusammen: Inhalte betreffend die Verlaufskurven (vgl. Schütze 1981, 1984a, 1991, 1994c, 1995 zitiert nach Schütze 2000) und ihre möglichen Entwicklungen, Informationen betreffend Abläufe und soziale Regeln sowie Anforderungen an die Klient*innen seitens des Sozialstaates oder gesetzliche Vorgaben usw. Die Gestaltung des Informationsflusses und eine transparente Zusammenarbeit sind anspruchsvolle Handlungen, welche das Ausbalancieren von widersprüchlichen Impulsen verlangen (S. 152). Einerseits sollen die Klient*innen nicht mit emotionslosem, unzugänglichem Fachwissen oder mit dramatisierten Darstellungen von Verlaufskurven erschlagen werden, andererseits soll nicht durch das Verschweigen von entscheidenden Informationen das Vertrauen zwischen ihnen und den Fachpersonen ins Schwanken gebracht und autonome Entscheidungen der Klient*innen verhindert werden (S.153).

Jede Fachperson der Sozialen Arbeit kennt widersprüchliche Situationen in ihrem Berufsalltag, welche immer von neuem die Erarbeitung von Haltungen und Strategien erfordern.

Das Zusammenspiel dieser «Impulspaare», wie Schütze diese Widersprüche nennt (2000), führen zu den Paradoxien des professionellen Handelns «im Sinne von umfassenden unaufhebbaren Problemkonstellationen» (S.60).

6.1.2 Konstitutiver sozialer Rahmen

Die zweite Vorausbedingung für die Erhöhung der Komplexität und die Entstehung von Paradoxien sind gesellschaftlicher Natur (Punkt b in Abbildung 1): die widerstreitenden Strukturen, welche der Konstitution sozialer Rahmen zugrunde liegen. «Soziale Rahmen schaffen orientierende Ordnungs- und Gestaltungsgesichtspunkte für soziale Prozesse», schreibt Schütze (2000, S. 60). Und sie versuchen die widersprüchlichen Si-

tuationen durch festgelegte Abläufe und Instrumente zu überbrücken. Darunter ist eine Vielzahl von in der Gesellschaft und in der Profession normierten Prozessen und typisierten Interaktionsmustern zu verstehen.?????? Es handelt sich beispielsweise um alltägliche unausgesprochene Regeln in der Interaktionen und Erledigung von Aktivitäten (1); um Denkmuster und Normen der höhersymbolischen Sinnwelten wie Profession und Wissenschaft (2); um routinierte Abläufe in der Fallbearbeitung sowie in der Fallanalyse und in der Planung der Massnahmen, welche aus dem Erfahrungswissen aus der Wissenschaft oder aus der Praxis entspringen und Orientierungscharakter angenommen haben (3); um Aspekte der Identität, welche individuell oder kollektiv entstanden sind und den Individuen Rollen zuschreiben und Anforderungen auferlegen (4); um automatisierte, routinierte Arbeitsweisen, welche die Zusammenarbeit und die Arbeitsteilung der Akteure regeln und so für Sicherheit und Orientierung sorgen (5); um durch ein gesellschaftliches Mandat legitimierte Macht, welche die Handlungen und Haltungen, sowie die Anforderungen der Fachpersonen der Soziale Arbeit an der Klient*innen rechtfertigen (6). Wenn man den Kreis erweitert, wird sichtbar, wie die Handlung auf der Mikroebene der Interaktionen zwischen Fachpersonen der Sozialen Arbeit und Klient*innen von den Dynamiken in den höheren, weiter gehenden Sphären der Gesellschaft beeinflusst wird, bis hin zur «gesamtgesellschaftlichen Diskurs- und Medienöffentlichkeit» (Schütze, 2000, S.60).

Schütze (2000) skizziert ausführlicher die folgenden drei unaufhebbaren Diskrepanzen (S.61):

Die erste Diskrepanz besteht bei den Interaktionen zwischen Individuen: Beispielsweise schreibt jede Person einzelnen Situationen, Themen und Handlungen einen unterschiedlichen Sinn zu und integriert diese unterschiedlich in die Erarbeitung der eigenen Identität. Zu dieser Diskrepanz zählen auch Unterschiede in den Interessen der Individuen und der Gemeinschaft. Um diese Differenzen zu überwinden, werden soziale Rahmen entwickelt, welche Orientierung leisten und Prozesse ermöglichen, damit trotz bestehender Paradoxien Interaktionen möglich bleiben (S.61). Deshalb sind für das professionelle Handeln verschiedene Methoden und Techniken von zentraler Bedeutung, welche das Abgleichen der Motivationen, Bedeutung und Interessen der Beteiligten ermöglichen. Dass eine Sinnübereinstimmung stattfinden kann, wird idealisiert. Diese Idealisierung ermöglicht es, handlungsfähig in einer auf Vertrauen und Reziprozität basierten Beziehung zu bleiben. Das Bewusstsein, dass der zwischenmenschlichen Kommunikation eine unaufhebbare Differenz innewohnt, lässt die Fachpersonen der Sozialen Arbeit auf Irritationen aufmerksam bleiben – welche es bestimmt immer wieder geben wird

(S.61).Die zweite unaufhebbare Diskrepanz bleibt zwischen den von Fachpersonen verwendeten abstrakten Kategorien für die Fallanalyse, welche auf der Ebene der Symbolisierung entstehen, und den konkreten Details des Falles, welche zur Problemstellung im Leben der Klient*innen essenziell gehören und mit Affekten gebunden sind (S. 61).

Die dritte und letzte Diskrepanz, welche Schütze vertieft ausführt, ist die zwischen den automatisierten Handlungsrouinen in den Institutionen der Sozialen Arbeit, welche Effizienz und messbare Qualität versprechen, und der nötigen Flexibilität und Kreativität, welche der Fallspezifität und -komplexität gerecht werden sollten (S. 62).

Zusammenfassend ist für Schütze (2000) eine der zentralen Diskrepanzen, welche im Berufsalltag für die Entstehung der Paradoxien sorgt, dem Zusammenspiel zwischen den komplexen und abstrakten Wissensbeständen geschuldet, auf denen die Expertise der Profession basiert, und den empirischen Tatbeständen im Leben der Klient*innen, welche Abstraktion sowie rationale Planung widerstreben (S. 62). Es handelt sich um die Diskrepanz zwischen Konkretem und abstrahierender Kategorisierung, zwischen Partikulär und Allgemeinem an einem Fall. Wenn auch die Abstraktion Indikatoren liefert, welche die Analyse und Prognose vereinfachen, birgt eine zu steife Kategorisierung die Gefahr, sich in Stigmatisierungen zu verlaufen. Andererseits verspricht eine detaillierte Informationsarbeit, etwa mittels biografischer Methoden, einen tieferen Einblick in die Problematik und evtl. kreativere Lösungsansätze, birgt aber die Gefahr, sich in Details zu verlieren.

Auch wenn Methoden einen guten Rahmen für die Fallbearbeitung anbieten, bleiben Fachpersonen der Sozialen Arbeit und ihre Klient*innen von dieser Art der Irritationen nicht verschont.

6.1.3 Steuerungslogiken

Die dritte Voraussetzung (Punkt c in Abbildung 1) für die Entstehung von Paradoxien ist die Diskrepanz zwischen den Logiken und das Tempo der Entwicklung von Prozessen in der Sphäre der Klient*innen und in der Sphäre der Fachpersonen der Sozialen Arbeit (Schütze, 2000). Durch die Funktion der Fachpersonen in Bezug auf die Bearbeitung der Probleme der Klient*innen kommen die zwei Sphären in Berührung: Fachpersonen und Klient*innen arbeiten gemeinsam an der Lösung der Lebenskrise, welche diese momentan nicht selbst bewältigen können. Das Handeln der Fachpersonen geschieht im Unterschied zum Alltagshandeln nach Vorgaben und Normen, welche zur

Profession gehören (S. 63). Anhand des Wissens über Veränderungs- und Erleidensprozesse stellen Fachpersonen der Sozialen Arbeit Prognosen auf. Die Logik dieser Prognosen lässt sich nicht so einfach mit der Eigendynamik der Entfaltung der Klient*innen zusammenbringen, die sich in andere Richtungen als die prognostizierten entwickeln kann (S. 63). Dies verlangt von Fachpersonen Flexibilität in der Erarbeitung von dem, was sich immer wieder zeigt, unvorhergesehene Entwicklungen und überraschende Wendungen in der Biografie der Klient*innen. Aus dieser Vorausbedingung ergibt sich die von Schütze benannte Paradoxie der auf schwankender empirischer Basis basierende Prognosen, welche Irritationen zwischen Klienten*innen und Fachpersonen verursacht (S.67).

Die Klient*innen kennen andere Handlungsweisen, zeigen andere Erwartungen und Interessen bzgl. Lebensgestaltung und Erfüllung von in der Gesellschaft institutionalisierten Abläufen (bspw. der Einstieg in den Beruf, die Familiengründung usw.) als die Fachpersonen, die davon abweichende normative Anforderungen haben können (S. 60). Die Normen betreffen Orientierungs- und Zeitstrukturen, welche in Konkurrenz mit den Vorstellungen der Klient*innen treten und Konflikte erzeugen (S.63).

Die Problembearbeitung verlangt, dass die Klienten kreativ mit ihrer Situation umgehen. Die Resultate dieses schöpferischen Prozesses sind für Fachpersonen und für die Klient*innen selbst nicht vorhersehbar (S. 63). Risiken sollten eingegangen werden und die Konsequenzen aufgefangen werden. Treten Veränderungen auf, sind diese nicht immer sofort stabil und müssen in der Identität der Klient*innen integriert werden (S. 63). Dieser Prozess kann von Schwankungen und Leid begleitet sein. Die Verlaufskurven und die damit verbundenen Entwicklungen sind von verschiedenen, unkontrollierbaren Faktoren abhängig. Diese sind laut Schütze (2000) soziostruktureller, lebensmilieuspezifischer, lebensorganisatorischer oder biotischer Natur (S. 64). Sie bewirken Unordnung im Leben der Klient*innen, die sich als Konsequenz davon fremd im eigenen Leben fühlen können (S. 64). Es kann ein Gefühl von Ohnmacht entstehen (S.64). Die Klient*innen verlieren ihre Handlungsfähigkeit, aber auch die Fachpersonen sind in ihrem Empfinden und Handeln betroffen. Sie begegnen dieser Ohnmacht bei sich selbst, auch wenn sie nicht in erster Linie betroffen sind und die Konsequenzen bei ihnen nicht gleichermassen gravierend sind, wie bei den direkten Betroffenen (S.64). Weil die Fachpersonen von Anfang an in der Problembearbeitung involviert sind, können ihre Interventionen zur Entwicklung oder Verschlechterung der Verlaufskurve sogar beigetragen haben, etwa in Form einer Normalisierung der Lebenssituation bzw. Chronifizierung des Erleidens (S. 64).

Das Wissen über diese Schwierigkeiten des professionellen Handelns sollte dazu motivieren, Steuerungslogiken für die Fallentfaltung zu entwickeln, die eine bessere Kontrolle ermöglichen. Dabei ist aber einerseits das professionelle Handeln und andererseits das Handeln der Akteure selbst den soziobiografischen Eigendynamiken unterworfen (S. 64-65). Aus dieser Diskrepanz entsteht die Paradoxie der «Übermacht des Verlaufskurvenpotentials», wie Schütze sie nennt (S. 65).

Eine weitere von Schütze in seinen Werken vertiefte Paradoxie ist das pädagogische Grunddilemma, d.h. die Schwierigkeit ein gutes Mass zwischen exemplarischem Vormachen und Verzicht darauf zu finden (Schütze, 2000, S. 64; Schütze 1992, S. 162). Dies entspringt dem sozialpädagogischen Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe (1992, S.162). Das Übermass wiederholten exemplarischen Vormachens der Fachpersonen in der Durchführung einer Handlung lähmt den Lernprozess der Klient*innen, andererseits bedeutet der gänzliche Verzicht darauf für die Klient*innen unter Umständen die Unmöglichkeit an ihre Selbstwirksamkeit zu glauben und sich entwickeln zu können (S. 162). Schütze sieht in diesem Verzicht eine Gefahr für die Biografie der Fachpersonen sowie für die Institutionen, welche Zynismus walten lassen (S. 162). Es lässt sich beobachten, dass Haltungen und Interventionen, welche Lähmungen in der Sphäre der Klient*innen verursachen, gleichermassen eine Lähmung in der Sphäre der Fachpersonen sowie der Institutionen produzieren (S. 162).

Zusammenfassung

Paradoxien entstehen gemäss Schütze (2000, S. 65) aus den oben beschriebenen Voraussetzung «im Vollzug eines Handels unter Kontingenz- und Komplexitätsdruck», welche aus der Krisensituation der Klient*innen entstehen. Der Druck und die Komplexität werden durch «besonderen Rationalitäts-, Effektivitäts- und Sicherheitsanforderungen» in der «Komplexgesellschaft» zugespitzt (S.68). Die Fachpersonen sollen in diesen Situationen unbedingt den Fall achtsam und umsichtig bearbeiten. Die Paradoxien sind nicht die Ursprungsprobleme: Sie entstehen in der Verstrickung zwischen der Komplexität der Probleme der Klient*innen und der Komplexität des professionellen Handelns. Erst daraus entstehen Dilemmata bzw. Paradoxien, «die nicht grundsätzlich gelöst, sondern nur projekt-, fall-, situations- und Biographie- spezifisch umsichtig im Sinne von Gratwanderungen bearbeitet werden können» (S. 65). Es ist ein Balanceakt, der immer wieder von neuem eingeschätzt und gestaltet werden muss.

Die Paradoxien durch Verschleiерungsstrategien zu vertuschen oder diese mit weniger Sorgfalt zu behandeln, haben dramatische Konsequenzen auf den Verlauf des Falles

und damit auf die Biografie der Klient*innen (S. 52). Für die Fehler, die dabei entstehen, können weder die Strukturen noch die Gesellschaft verantwortlich gemacht werden. Die Fachpersonen der Sozialen Arbeit tragen dabei die Verantwortung für die fehlende Umsicht, Sorgfalt und Urteilskraft in der Bearbeitung des Falles (S. 52). Wiederholte Fehler und die daraus entstehenden Schuldgefühle und Schuldzuweisungen rauben den Fachpersonen Mut und Handlungsfähigkeit – und führen nicht selten in eine berufliche Identitätskrise. Dabei handelt es sich um eine bekannte "Berufsfalle" (Hüllenhütter-Zimmermann 1993; Engelmeyer 1997; Schütze 1994 zitiert nach Schütze, 2000, S. 70).

Die Gestaltung der Interaktion zwischen Fachpersonen und Klient*innen erzeugt eine gegenseitige Abhängigkeit, worin beide Seiten etwas zu verlieren haben: Die Klient*innen zeigen ihre verletzte Seite und sind bei der Lösung anderen ausgeliefert; die Fachpersonen in ihrer machtvollen Rolle sind in Gefahr sich schuldig zu machen, da sie durch ihr Mehrwissen die Bearbeitung des Problems stark beeinflussen können und dabei dem Fehlerpotential aus den Paradoxien ausgesetzt sind (vgl. Czyzewski 1989 und 1994 in Exegese und empirischer Explikation von Emanuel Levinas' Werk; Levinas 1989, zitiert nach Schütze 2000 S. 66). Für die sorgfältige Bearbeitung der Paradoxien und das Aufbringen der dafür notwendigen Urteilskraft bleiben die Fachpersonen verantwortlich (S.52).

All die in diesem Abschnitt diskutierten Aspekte lassen sich zu den folgenden drei Kernproblemen zusammenfassen, die zur Entstehung der Paradoxien des professionellen Handelns führen können:

- Die Interaktionen zwischen der Fachperson und den Klient*innen sowie der Fachpersonen unter sich, welche auf einer idealisierten (nicht faktisch bestehenden) Wechselseitigkeit beruhen. Dies ist der Ursprung jeglicher kommunikativen Schwierigkeit.
- Die widerstreitenden Strukturen, welche der Konstitution sozialer Rahmen zugrunde liegen. Obwohl durch den sozialen Rahmen versucht wird Ordnung und Sicherheit zu gewinnen, lässt sich das Chaos nicht bändigen, welches den Interaktionen zwischen Fachpersonen und Klient*innen sowie den Interaktionen zwischen Fachpersonen innewohnt.
- Die Diskrepanz zwischen den Logiken und dem Tempo der Klient*innen einerseits und der Fachpersonen sowie der sozialen Institutionen andererseits, bleibt unauflösbar.

Dank der theoretischen Analyse von Schütze ist es möglich, Quellen für Stress und Belastung im Arbeitsalltag der Fachpersonen der Sozialen Arbeit zu erkennen:

- Emotionaler Stress, der in Berührung mit der Klientensphäre entsteht (Ohnmacht, Fremdheit) und aus der Nähe zwischen Biografie der Klienten und der Fachperson (Identität) entsteht;
- psychischer Stress, in der Form von Druck in der sorgfältigen Anwendung der sozial gegebenen und der Profession spezifischen Instrumenten, um auf der kognitiven Ebenen qualitative hohen Leistungen zu erbringen, welche der Fallbearbeitung dienen.
- Stress, der aus den Anforderungen der Komplexgesellschaft und aus dem von den Paradoxien verursachten Fehlerpotential entsteht.

Der hier beschriebene Stress, der aus dem alltäglichen Umgang mit den aufgelisteten Herausforderungen entsteht, könnte teilweise die Belastungen und Erschöpfungssymptomatik der Fachpersonen erklären, wie sie in der Studie von Kahl und Bauknecht (2023) beschrieben werden.

6.2 Wirkung der Paradoxien auf das professionelle Handeln und auf die Biografie der Professionellen

Der vorherige Abschnitt ging detailliert auf die Kernprobleme des professionellen Handelns ein und stellte die Paradoxien vor. Im vorliegenden Abschnitt geht es um die Auswirkungen der Paradoxien auf die Praxis und auf die Biografie der Fachpersonen. Es wird hier der Frage nachgegangen, welche Folgen die notwendige Auseinandersetzung mit Paradoxien auf die psychischen und emotionalen Ressourcen der Fachpersonen hat. Es wird hier auf die von Fritz Schütze benannten Wirkungen Bezug genommen.

Der problematische Kern der Paradoxien wird oft erkannt, der Umgang damit bleibt trotzdem anstrengend. Es entstehen im Arbeitsalltag Irritationen und unangenehme Gefühle, wie z.B. Ohnmacht, Fremdheit, Unmut und Schuld. Das aus den Paradoxien entstehende Fehlerpotential sowie die Frage nach der eigenen professionellen Identität und nach der Orientierung der Profession sind laut Schütze (1992, S. 165) teilweise unerträglich.

Da die Paradoxien sich nicht lösen lassen, besteht laut Schütze (2000) in der Praxis die Tendenz, Umgehungsstrategien zu entwickeln, um sich dem Unangenehmen zu entziehen (S. 67). Diese beschreibt Schütze mit dem Begriff der Verschleierung (S.

67): Die Dilemmata werden gegenüber sich selbst, den Klient*innen und anderen involvierten Akteuren durch Umgehungsstrategien verschleiert (1992, S. 165; 2000, S.67). Vermeidungsstrategien gibt es auf individueller, aber auch struktureller Ebene. Wenn sich die Verschleierung auf struktureller Ebene chronifiziert, stellt dies eine typische Berufsfalle für die Fachperson dar (2000, S. 67).

Eine andere Verschleierungsstrategie besteht darin, dass Fachpersonen aufgrund mühsamer Lernprozesse der Klient*innen ihnen Aufgaben gänzlich abnehmen oder sie ihrer Ohnmacht überlassen (S. 57). In beiden Fällen wird den Klient*innen die Lernfähigkeit abgesprochen, die Fachpersonen distanzieren sich innerlich von den Klient*innen und Stigmatisierungen beherrschen das Bild, das die Fachpersonen von ihr gegenüber haben (S. 57).

Durch Kategorisierung, Stigmatisierung oder Verzicht auf Hilfe zur Selbsthilfe entsteht eine von Schütze benannte "arrangierte Distanz" (S. 57): Die Fachperson distanziert sich von der Komplexität des Falles und umgeht damit die Irritationen, welche bei den Klient*innen oder bei ihr entstehen können. Dieser Prozess lässt sich gemäss Schütze nicht mehr bremsen: Er beginnt in einem Fall und verbreitet sich auf den nächsten (S.57). Dies hat Konsequenzen für das Leben der Klient*innen, weil es zu einer Stagnation kommt. Diese Stagnation überträgt sich aber auch auf die Fachperson. Sie werden desillusioniert, zynisch oder distanziert (S.57). Die Klient*innen verlieren ihre Autonomie und den Mut zur eigenen Initiative, dadurch werden sie handlungsunfähiger und bleiben in ihrem Lernprozess stehen (S. 57). Die Fachpersonen verlieren die Nähe zu ihren Klient*innen und ihre Handlungsfähigkeit durch mechanisierte und bürokratisierte Mechanismen, wie z.B. ein Denkverbot, welche laut Schütze als selbstverschleiende Selbstschutz wirken (1992, S. 158).

Ein weiterer Effekt der Paradoxien ist, dass die Fachpersonen Fremdheit und Ohnmacht in ihrem Berufsalltag erleben.

Diese entstehen in den folgenden Situationen, welche im vorderen Kapitel detailliert beschrieben wurden:

- a) Beim Einbruch der Verlaufskurve des Erleidens, welcher unerwartet eintrifft und trotz reichlichem Wissen über Verlaufskurven trotzdem unvorhersehbar bleibt (Schütze, 2000, S.63);
- b) In den Interaktionen, da die Kommunikation zwischen Klient*innen und Fachpersonen nur in einer idealisierten Weise auf funktionierende Wechselseitigkeit basiert – faktisch untersteht diese, der Undurchschaubarkeit der menschlichen Kommunikation (Schütze, 2000, S.58).

- c) Dort wo versucht wird, Alltagslogik und höhersymbolische Sinnbezirken der Wissenschaften, welche der Profession Orientierung schenken, in Einklang zu bringen – was nicht möglich ist (Schütze, 1992, S. 165.).

Das Fremdheitsgefühl und die Ohnmacht, die dabei entstehen, empfinden die Klient*innen intensiver (Schütze, 2000, S.64), weil sie ihrer Lebenssituation und das damit verbundenen Leiden erleben. Die Fachpersonen der Sozialen Arbeit werden durch die Zusammenarbeit mit den Klient*innen an deren Problemstellung in Mitleidenschaft gezogen (S. 64): Die Fachpersonen stehen meistens der Übermacht der Verlaufskurven und ihren überraschenden und unvorhersehbaren Charakter ohnmächtig gegenüber (S. 64). Zu der Ursprungsirritation kommen die unterschiedlichsten Reaktionen der Klient*innen dazu, wie Widerstand oder Schuldzuweisung, und die Reaktionen der Fachpersonen, welchen es in einem ersten Moment auf der emotionalen Ebenen evtl. ähnlich ergeht (S.64).

Die Bearbeitung der Irritationen sowie den damit verbundenen unangenehmen Gefühlen ist eine anstrengende Angelegenheit; wenn diese aber nicht bearbeitet werden, hat dies gravierende Konsequenzen auf die Biografie der Klient*innen sowie der Fachpersonen (Schütze, 2000, S.60).

Für die Klient*innen können unbearbeitete Paradoxien zur Chronifizierung des Erleidens führen (S. 64) und zu erheblichen Konsequenzen für die Zusammenarbeit. Das der Arbeitsbeziehung zugrundeliegende Vertrauen leidet stark unter den aus den Paradoxien entstehenden Belastungen und kann zu Grunde gehen, wenn diese nicht bearbeitet werden (S. 68).

Eine für den Arbeitsalltag und für die Biografie der Fachpersonen entscheidende Wirkung der Paradoxien ist das daraus entstehende Fehlerpotential. Dies könne als Systemfehler betrachtet werden, weil es aus den Kernproblemen des professionellen Handelns entspringen (2000, S. 68 - 69). Über die Dynamik zwischen Kernprobleme und Fehlerpotential wurde im vorherigen Kapitel eingegangen.

Eine Bearbeitung der Fremdheits- und Ohnmachtsgefühle in der Sphäre der Fachpersonen ist nötig, damit Fachpersonen ihren Elan und ihre Handlungsfähigkeit im Fall nicht verlieren (S. 64). Die Unmöglichkeit einer sicheren Prognose bei den Verlaufskurven verhindert eine gute Vorbereitung auf mögliche Entwicklungen und es bleibt den Fachpersonen nichts anderes übrig, die partikulären, sich ergebenden Situationen zu bearbeiten, wenn sie sich ereignen (S. 64). Schütze betont, dass «diese Irritationen [...] für die professionelle Akteurin ?– und indirekt dann auch für die Klientin ?– ausserordentlich belastend [sind]» (S.68).

Die Belastungen werden durch die aus der modernen Komplexgesellschaft entstehenden Anforderungen an das professionelle Handeln verschärft: Die Ansprüche auf erhöhte Rationalität, Effektivität und Sicherheit kollidieren mit der der Profession innewohnenden Kernproblemen (S. 68). Eine umsichtige, sorgfältige Bearbeitung der Fälle wird durch diesen äusseren Druck erschwert und die Wirkung der Paradoxien auf die Qualität und Nachhaltigkeit der Interventionen virulenter gemacht (S.68).

Der Balanceakt zwischen den widerstreitenden Strukturen des professionellen Handelns sowie den steigenden Ansprüchen der modernen Komplexgesellschaften verlangen das Aushalten von Irritationen und Ambivalenzen. Damit den Fachpersonen diese Gratwanderung gelingen kann, braucht es Instrumente und Strukturen, welche einen umsichtigen Umgang mit den Paradoxien ermöglichen. Schütze (1992, S.166; 2000, S. 89) sieht diese Möglichkeit in Reflexionsinstrumenten wie z.B. der Supervision und der Fallbesprechung, als Gefässe für die Selbstreflexion und der Selbstvergewisserung. In diesem Rahmen ist es für die Fachpersonen möglich, sich den widerstreitenden Strukturen, welche in einem Fall wirksam sind, zu vergewissern, Handlungsoptionen durchzudenken und ihre Interventionen zu analysieren (1992, S. 166). Die emotionale Komponente der Bearbeitung der Verlaufskurven, welche oft aus der Nähe zwischen Biografie der Klient*innen und der Biografie der Fachpersonen entsteht, könnte in diesem Gefäss bearbeitet werden und damit die Handlungsfähigkeit, der Elan und die Motivation der Fachpersonen auf Neuem aktivieren. Eine sorgfältige Bearbeitung des Falles ermöglicht, dass die Klient*innen egalitär in der Erarbeitung der Lösungen und in der Ausführung der Arbeitsschritte eingebunden sind und ihre Autonomie respektiert und gefördert wird (2000, S. 89).

Diese Instrumente sind für Schütze (1992) der Inkubator für die Entwicklung der sozialen Berufe, da die Auseinandersetzung mit den immer neuen, emergenten Paradoxien neues spezifischen Professionswissen generiert (S.165). Schütze, spricht von einer starken Desorientierung (S. 164), das in der Moderne in vielen Professionen einbrach, und die in der Sozialen Arbeit aufgrund des diffusen Charakters seines Objektes (Problemkonstellationen der Klient*innen) zugespitzt auftritt (S 163). Im Vergleich zu den Wissenschaften, wie die Medizin oder die Jurisprudenz, die um eigene, klar abgegrenzte Paradigmen bzw. eigenen, höhersymbolischen Sinnbezirken verfügen, ist die «Anomie der Orientierungsparadigmata» eine wohl bekannte, chronische Problematik in der Sozialen Arbeit (S. 165). In diesem Sinne kann die Soziale Arbeit als Profession Vorreiterin in dem Umgang mit einer Vielfalt von Paradigmen, welche sich nicht harmonisieren lassen, und in der Entwicklung neuer Verfahren und Methoden werden (S. 163). Andere Professionen, beobachtet Schütze (1992), sind am Anfang dieser Ausei-

nandersetzung, notgedrungen durch den technischen Vorschritt, der schnellen Entwicklung in der modernen Komplexgesellschaft sowie das interne Wachstum der Wissenschaften (S. 163). Es lässt sich daraus ableiten, dass die Soziale Arbeit eine interdisziplinäre Fallbearbeitung besser koordinieren könnte und das Bewusstsein, der damit verbundenen Paradoxien, breiter sein sollte. Dies könnte für die Fachpersonen der Sozialen Arbeit zugleich Ressource und Entlastung sein. Faktisch nimmt Schütze (1992) in verschiedenen Professionen, welche sich mit Paradoxien auseinandersetzen, eine erhöhte Desorientierung wahr, die auf Grund der neu gewonnenen und diffusen Grenzbereiche des professionellen Handelns in der Wohlfahrtsstaaten entsteht und sich unerträglich für die Fachpersonen anfühlt (S. 164). Es entwickeln sich daraus existenzielle und ethische Fragen betreffend die Orientierung und die Grundlagen der Professionen. In der Sozialen Arbeit beobachtet Schütze verstärkte Selbstverschleierungstendenzen, da die Fehlertendenzen sich vermehrt haben und die Orientierungsfrage besonders brennend geworden ist (S. 165).

7. Diskussion

7.1 Zusammenfassung der Erkenntnisse

In diesem Kapitel fassen wir die Erkenntnisse zusammen, welche wir aus der Auseinandersetzung mit empirischen Daten (s. Kap 3) über die Erschöpfung der Fachkräfte der Interaktionsberufen, mit den Begriffen der Erschöpfung und des Wohlbefindens (s. Kap 4), mit der kritischen Gesellschaftstheorie nach Hartmut Rosa (s. Kap. 5) und mit der Grundlagetheorie der Paradoxien nach Fritz Schütze gewonnen haben (s. Kap. 6).

Die Studien von Kahl und Bauknecht (2023) und Bauknecht und Wesselborg (2022) lieferten uns die folgenden Erkenntnisse (s. Kap 3):

1. Das Auftreten von Erschöpfung ist in den Interaktionsberufen ausgeprägter als in anderen Berufen.
2. Das Auftreten von Erschöpfung ist, verglichen mit anderen Interaktionsberufen bei Sozialarbeiter*innen weniger stark ausgeprägt. Wichtige Faktoren, die einer Belastung entgegenwirken sind bspw. das hohe Arbeitsengagement, der Grad der erlebten Autonomie, die soziale Unterstützung unter Arbeitskolleg*innen und die Nahbarkeit und Ansprechbarkeit der Vorgesetzten.
3. In der Sozialen Arbeit seien jüngere, weibliche Fachpersonen am ehesten von Erschöpfungssymptomatik betroffen. Die Autor*innen der Studie schlagen vor, diese Gruppe für Gegenmassnahmen besonders im Auge zu behalten.
4. Überforderung ist bei Sozialarbeiter*innen eher qualitativ: Entlastend ist die professionelle Fürsorge und die Bearbeitung von emotionaler Belastung im Rahmen von Einzel-Supervisionen. Es wird vorgeschlagen Supervisionsformen im Einzelsetting institutionell zu verankern.
5. Die qualitative Belastung besteht auch darin, dass Fachpersonen bei der Erledigung ihrer Aufgaben relevantes Wissen fehlen. Fort- und Weiterbildung kann hier entgegenwirken, etwa um Bewältigungsstrategien zu entwickeln.
6. Damit Führungskräfte ihre Mitarbeitende kompetent unterstützen und entlasten können, brauchen sie Wissen im Bereich Organisationsmanagement und handlungsfeldspezifisches Fachwissen.
7. Die Erschöpfung der Fachkräfte soll immer im Kontext der Arbeitsbedingungen betrachtet und Veränderungen sollen auf sozialpolitischen Ebenen eingefordert werden.

8. Fachpersonen, welche ihre Arbeit unter gesundheitsfördernden Arbeitsbedingungen ausüben, können die Klient*innen längerfristig und nachhaltig begleiten.

Die Auseinandersetzung mit den beiden Studien hat die Inhalte unserer Arbeit wie folgt beeinflusst: Einerseits haben wir beobachtet, dass die Erschöpfung eng mit dem positiven Konzept des Wohlbefindens verbunden ist. Es zeigt sich, dass entlastende Faktoren und Ressourcen, welche der Erschöpfung entgegenwirken, gleichzeitig Faktoren sind, welche auch das Wohlbefinden positiv beeinflussen können. Dies hat uns dazu geleitet, den Begriff des Wohlbefindens als Gegenstück zur Erschöpfung näher zu betrachten. Weiter hat uns die Studie auf den Begriff der Interaktionsberufe aufmerksam gemacht und dazu geführt, den Interaktionscharakter der sozialarbeiterischen Berufe genauer zu untersuchen und der Frage nach den professionsspezifischen Faktoren für die Erschöpfung nachzugehen.

Mit dem Begriff der Erschöpfung (s. Kap. 4) war die grundlegende Entscheidung verknüpft, bewusst auf die Auseinandersetzung mit der klinischen Diagnose des Burnouts zu verzichten. Dieser stellt eine Reduktion des Objektes unseres Interesses dar und verhindert einen soziologischen Zugang zur Problematik. Erschöpfung bzw. Burnout im klinischen Verständnis wird als Symptom verstanden, der mit einer Erkrankung einhergeht. Dadurch rückt die Frage nach den strukturellen Faktoren der Erschöpfung in den Hintergrund, zugunsten der an ICD-11 orientierten in der Psychiatrie bekannten Diagnosen, welche Individuen betreffen.

Die Auseinandersetzung mit dem Begriff der Erschöpfung gab uns hingegen Informationen über die semantische Breite dieses Alltagsbegriffes. Er umfasst einerseits das Aufbrauchen von Reserven und andererseits eine aus übermässiger Anstrengung entstandene Ermüdung. Die erste Bedeutung kann auch im übertragenen Sinn verstanden werden und lässt intuitiv daran denken, dass alle Ressourcen, auch die immateriellen, aufgebraucht werden können und die Ermüdung als Begleiterscheinung auftritt. Das Ausschöpfen der eigenen Ressourcen könnte einerseits aus eigener individueller Initiative geschehen, andererseits könnten äussere, kulturelle und strukturelle Erfordernisse den Umgang mit den eigenen Ressourcen beeinflussen.

In der Auseinandersetzung mit dem Begriff des Wohlbefindens (s. Kap. 4) ist uns aufgefallen, dass viele der in der Studie von Kahl und Bauknecht genannten Ressourcen Aspekte des Wohlbefindens sind. Für uns entstand daraus die Erkenntnis, dass Erschöpfung und Wohlbefinden in einem Zusammenhang stehen: Die Beeinträchtigung von Wohlbefinden kann zur Erschöpfung führen und Faktoren, welche das Wohlbefinden positiv beeinflussen, wirken als Entlastung der Erschöpfung entgegen. Daraus

schliessen wir, dass man Wohlbefinden als positives Gegenstück zur Erschöpfung verstehen kann und uns beim Verständnis helfen kann, welche individuellen und strukturellen Faktoren die Erschöpfung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit beeinflussen. Aus der Beschäftigung mit dem arbeitsbezogenen Wohlbefinden sind wir auf das Job-Demands-Resources-Modell (JD-R) nach Bakker und Demerouti gestossen. Daraus lässt sich der Zusammenhang zwischen beruflichen Anforderungen und Arbeitsressourcen verstehen. Per se sind die Anforderungen in der Arbeit nicht negativ und können sogar Eustress auslösen, wie z.B. das Erleben der eigenen Stärken und Fähigkeiten in der Lösung eines Problems (Selbstwirksamkeit). Wenn die Stressoren allerdings die Oberhand gewinnen, werden die Ressourcen der Fachkräfte erschöpft und das Ungleichgewicht wirkt sich nicht nur auf das Wohlbefinden der Fachkräfte negativ aus, sondern auch auf ihre Gesundheit.

Das Konzept des Wohlbefindens dient als Orientierung für die Definition der Gesundheit der Weltgesundheitsorganisation und für die Zielsetzung der Aufgaben der Sozialen Arbeit gemäss der International Federation of Social Workers (IFSW).

Einige Konzepte des Wohlbefindens sind hedonistisch orientiert, andere eudaimonistisch. Dabei ist die Breite der beeinflussenden Faktoren interessant. Darunter finden sich Gefühle, Persönlichkeitsmerkmale, zwischenmenschliche Beziehungen, Selbstwirksamkeitserwartungen, Optimismus oder positive Ereignisse im Berufs- und Familienleben.

Aus verschiedenen von Röhrle und Milius zitierten Studien konnten wir Erkenntnisse über die Gewichtung der verschiedenen Faktoren für das Wohlbefinden gewinnen. Die folgende betrachten wir für unsere Fragestellung als besonders wichtig: Persönlichkeitsmerkmale nach dem Fünf-Faktoren-Modell (Offenheit für Erfahrungen, Gewissenhaftigkeit, Extraversion, Verträglichkeit und Neurotizismus) zeigten einen mässigen Einfluss auf das Wohlbefinden. Studien anhand des Hexacomodell zeigten leicht erhöhte Werte. Gender- und altersspezifische Faktoren haben einen unterschiedlichen Einfluss, liessen sich aber von sozialen Faktoren relativieren. Kontextuelle Merkmale, wie eben soziale Faktoren, wurden vertiefter erforscht und weisen einen stärkeren Einfluss auf das Wohlbefinden auf als die bis jetzt untersuchten dispositionellen Merkmalen (Persönlichkeit). Am stärksten wirken Lebensereignisse in der Privatsphäre auf das Wohlbefinden: Die positiven Ereignisse wirkten sich stark auf das Wohlbefinden aus, die negative wiesen unterschiedliche, von geringen bis sehr grossen Konsequenzen auf. Einschneidende, gesamtgesellschaftliche Ereignisse (z.B. Pandemien, Naturkatastrophen usw.) haben sehr grosse negative Konsequenzen für das Wohlbefinden der Einzelnen und der Allgemeinbevölkerung. Sogar die Angst vor möglichen Katastro-

phen reicht, um das Wohlbefinden deutlich zu verschlechtern. Soziale Kontakte in Nachbarschaft, Freundeskreis und Familie haben einen deutlich positiven Einfluss und können die Effekte von Stressoren vermindern. Weiter sind die Arbeit und die Ausbildung sehr wichtige Faktoren für das Wohlbefinden: Beschäftigte sind deutlich zufriedener als Arbeitslose, unter den Beschäftigten machten die Arbeitsbedingungen den Unterschied. Eine gute Entlohnung, Stabilität der Anstellung und die Qualität der Beziehungen zu Vorgesetzten und Arbeitskolleginnen beeinflussen in hohem Mass das Wohlbefinden der einzelnen.

Die Auseinandersetzung mit dem Begriff der Erschöpfung und dem Konstrukt des Wohlbefindens haben uns auf vielen Faktoren aufmerksam gemacht, welche einen Einfluss auf das Wohlbefinden der Individuen im Allgemeinen haben können und auf die Ambivalenz, welche dem Ausschöpfen und dem Erschöpfen semantisch charakterisiert: zwischen beglückende und den Kräften ausraubenden Akt des Arbeitens.

In der Auseinandersetzung mit der Gesellschaftstheorie Rosas (s. Kap. 5) konnten wir verstehen:

- Die Erschöpfung könnte man als Auswirkung der Mehrbelastung durch die beschleunigte Gesellschaft verstehen. Die Belastung entsteht dadurch, dass grössere Mengen von Aufgaben in weniger Zeit zu erledigen sind. (s. Kap. 5)
- Die Belastung, die eine Erschöpfung zur Folge hat, könnte auch daher kommen, dass sich das Lebenstempo erhöht. Dies kann einerseits damit zu tun haben, dass die Aufgaben, die zu erledigen sind, faktisch zugenommen haben oder es kann aufgrund der kulturellen Gegebenheiten entstanden sein, weil für die Individuen der Eindruck entsteht, sie müssen mehr in weniger Zeit erleben (vgl. Gebot der Zeiteffizienz/ Weltreichweitenvergrösserung).
- Effekte der Desynchronisation könnten sich besonders in der Sozialen Arbeit zeigen. 1. Weil Soziale Arbeit, im weitesten Sinne als Care-Arbeit verstanden, eine Arbeit ist, die nur bedingt beschleunigt werden kann. Die Probleme der Klient*innen lösen sich nicht schneller. 2. Weil Systeme, von denen die Soziale Arbeit abhängig ist, wie die Demokratie und die Bürokratie, sich nicht ausreichend schnell beschleunigen lassen.
- Wir können uns weiter vorstellen, dass die Erhöhung des Lebenstempos, die sich gemäss Rosa bei den Menschen zeigt, auch dazu führen kann, dass sich die Problemlagen der Klient*innen in der Sozialen Arbeit schneller verändert. Fachpersonen müssen so einerseits im partikulären Fall die Situationsentwicklung im Blick behalten und darauf reagieren. Gleichzeitig muss die Sozi-

ale Arbeit auf die Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene reagieren und sich immer wieder neues Wissen aneignen.

- Die von Rosa postulierte Entgrenzung der Arbeit könnte sich in der Sozialen Arbeit besonders zeigen. Rosa postuliert, dass die Arbeit sich immer weiter ausweitet, mit ins Privatleben gezogen wird und eine immer erhöhte Erreichbarkeit gefordert ist. Zudem werden Aufgaben vermehrt ausserhalb der Arbeitszeit ausgeführt. Auch Homeoffice könnte man je nach Ausformung als Entgrenzung der Arbeit deuten. Da die Herstellung einer gesunden persönlichen Distanz zu den Fällen, mit denen Fachpersonen konfrontiert sind, grundsätzlich herausfordernd ist, könnte sich das Fehlen einer räumlichen Distanz negativ auswirken. Dies müsste allerdings weiter überprüft werden.

Aus der Auseinandersetzung mit der Grundlagetheorie der Paradoxien nach Fritz Schütze (s. Kap. 6) konnten wir die folgenden Erkenntnisse gewinnen: Irritationen und die damit verbundene Belastung der Fachpersonen entsteht aus Dilemmata, welche der sozialarbeiterischen Profession immanent sind. Die Dilemmata sind drei Kernproblemen geschuldet: der Gestaltung von Arbeitsbögen unter der Arbeitsnotwendigkeit des professionellen Handelns; dem konstitutiven sozialen Rahmen; der Diskrepanz zwischen Steuerungslogiken der Profession und der Logik der Entwicklung der Klient*innen. Die Paradoxien entstehen in der Praxis dann, wenn widerstreitende Tendenzen aufeinandertreffen. Beispielsweise, wenn die Erwartung an die auf wechselseitigem Vertrauen basierende Arbeitsbeziehung zwischen Fachperson und Klient*in auf die Tatsache prallt, dass die Beziehung auch von einem Machtgefälle geprägt ist. Oder die Widerspruchssituation, welcher Schütze eine besonders starke paradoxe Wirkung zuschreibt, die dort entsteht, wo die Fachpersonen sich für die Planung einer Intervention an abstrakten Inhalten der Wissenschaft und an Anforderungen des Sozialstaates orientieren und die Klient*innen in ihrer konkreten Lebenssituation über die unvorhersehbaren Entwicklungen des Problems keine Kontrolle haben. Dazu zählt bspw. der Verlauf einer Suchterkrankung, eine Abnahme der kognitiven Fähigkeiten wegen einer Demenzerkrankung.

Diese und andere Paradoxien begegnen den Fachpersonen der Sozialen Arbeit mehrmals und im Rahmen der vielen ihnen anvertrauten Fällen. Sie können Gefühle der Ohnmacht und der Fremdheit verursachen.

Was den Druck weiter erhöht, ist die Tatsache, dass sich die Klient*innen in der Arbeitsbeziehung verletztbar und sich Fachpersonen schuldig machen können. Letztere tragen dadurch Verantwortung, dass sie über professionsspezifisches Wissen verfügen. Die Belastung führt dazu, dass die Fachpersonen oder sogar ganze Institutionen

Verschleierungsstrategien gegenüber allen am Problem Beteiligten benützen, um die unangenehmen Gefühle zu umgehen. Die Chronifizierung der Verschleierungsstrategien führt zu Systemfehlern. Die wiederholten Fehler schaden nicht nur Klient*innen, sondern destabilisieren die professionelle Identität der Fachpersonen und berauben ihnen ihrer Handlungsfähigkeit und Motivation. Diese können die Formen einer künstlichen Distanz, des Schubladisieren der Klient*innen oder Zynismus annehmen. Anstatt die Probleme zu verschleiern und dadurch zu umgehen, ist es notwendig, einen Umgang damit zu finden: Die Paradoxien und die unangenehmen Gefühle sollen sorgfältig und umsichtig bearbeitet werden. Dies könne durch Reflexionsarbeit geschehen, durch bspw. Supervisionen oder Fallbesprechungen. Diese sorgen dafür, dass die Klient*innen in der Fallbearbeitung egalitär behandelt werden und die Fachpersonen entlang der Zusammenarbeit ihr berufliches Engagement nicht verlieren. Obwohl die Paradoxien aus strukturellen Kernproblemen entstehen und ihre Entstehung unvermeidbar ist, tragen nach Schütze die Individuen die Verantwortung für ihre Urteilsfähigkeit und eine sorgfältige, umsichtige Fallbearbeitung.

7.2 Attribuierungen

Am Anfang dieser Arbeit stellte sich die Frage, ob die Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit eher als individuelles oder strukturelle Problem zu verstehen sei. Unser Interesse betraf die korrekte Zuschreibung dieses Problems. Die für diese Arbeit ausgewählten empirischen und theoretischen Zugänge lassen auf verschiedener Weise das Problem sowohl individuell als auch strukturell verstehen. Dies wird als erstes diskutiert.

Wir stellten die Hypothese auf (s. Kap. 2), dass die Arbeit als gesellschaftliches und kulturelles Phänomen zu komplex sei, um mit ihr verbundene Probleme nur individuell zu verstehen. Wir brachten damit unsere intuitive Annahme zum Ausdruck, dass die Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit der Komplexität der Arbeit in Zusammenhang steht. Sowohl aus gesellschaftstheoretischer Sicht als auch aus professionstheoretischer Sicht konnten wir eine erhöhte Komplexität als dominanten Charakter der Arbeit in der Moderne erkennen.

Eine mögliche Erklärung, warum es besonders in den Interaktionsberufen zu einer stärkeren Erschöpfung kommt, könnte im Konzept der Desynchronisation gefunden werden. Rosa analysiert, dass sich unterschiedliche Systeme nicht gleichermassen beschleunigen lassen und das Aufeinanderprallen zwischen wirtschaftlichen Aspekten, welche schnell zu beschleunigen sind, und Care-Aufgaben, die nicht gleich gut be-

schleunigt werden können, zu einer Desynchronisation führt (s. Kap. 5). Der Zusammenhang zwischen Care-Arbeit und Sozialer Arbeit lässt sich herstellen, da auch in der Sozialen Arbeit ähnliche Elemente zu finden sind, wie die Beziehungsarbeit, emotionale Komponenten und das Bearbeiten von konkreten Problemen in der Lebenswelt.

Wir konnten auch herausfinden, dass viele der Profession immanente Mechanismen zur erhöhten Komplexität beitragen. Diese Mechanismen bestehen auf struktureller Ebene, haben mit dem Interaktionscharakter der Profession zu tun und wirken sich in Form von Irritationen bei den Individuen aus. Ihre Auswirkung hat negative Effekte auf das emotionale und psychische Wohlbefinden und die Gesundheit der Fachpersonen. Die strukturellen Aspekte der Profession, die zur Komplexität beitragen, sind die Dilemmata, welche aus den Kernproblemen des professionellen Handelns entstehen (s. Kap. 6). Wenn diese unbearbeitet bleiben, verursachen sie Fehler und damit eine zusätzliche Belastung für die Fachpersonen.

Es lässt sich Folgendes erkennen:

- Die Quantität und die Qualität der Anstrengung stellen ein ernstes Erschöpfungspotential dar.
- Professionsspezifische Aspekte der Komplexität, wie die Entstehung der Paradoxien, sind unvermeidbar und sollen im Blick behalten werden, um Belastungen vorzubeugen oder zu vermindern: Insbesondere die Interaktionen mit den Klient*innen, die Bezugnahme auf Fachwissen aus verschiedenen Disziplinen, die Zusammenarbeit mit Akteuren aus anderen Disziplinen und die Anforderungen der Gesellschaft (darunter des Sozialstaates) bedürfen einen sorgfältigen Umgang.
- Die Veränderungsprozesse, welche in der Klientensphäre geschehen, erzeugen als unvermeidbaren Nebeneffekt eine Auseinandersetzung der Fachpersonen mit der eigenen persönlichen und professionellen Identität. Diese Berührung zwischen Biografie der Fachpersonen und Biografie der Klient*innen erzeugt besonders intensive emotionale und psychische Anstrengung.

Die schnellen Veränderungen in der Gesellschaft und die Anforderungen an erhöhte Effizienz und Sicherheit spitzen gemäss Schütze die Komplexität und das Fehlerpotential in der Profession zusätzlich zu. Diese Beobachtung aus der Praxis findet sich in den Aussagen von Fachpersonen wieder, welche laut der Studie von Kahl und Bauknecht angeben, einen erhöhten Termin- und Leistungsdruck zu spüren und öfter technischen und inhaltlichen Aspekten ihrer Tätigkeit nicht beherrschen zu können. Die Studie zitiert auch die aus der Übernahme betriebswirtschaftlicher Steuerungsinstru-

mente in der Sozialen Arbeit entstandene Belastung. Diese resultiert daraus, dass die Leistungsfähigkeit der Fachpersonen der Sozialen Arbeit anhand wirtschaftlicher Parameter als ungenügend betrachtet wird. Die Notwendigkeit sich an Parametern einer anderen Wissenschaft, welche einen ganz anderen Gegenstand im Zentrum hat und einer anderen Praxis zugrunde liegt, könnte aus der Anomie der Sozialen Arbeit als Wissenschaft verstehen lassen. Es stellt sich die Frage, ob die Orientierung an dem Konzept der Effizienz für den Gegenstand und die Praxis der Sozialen Arbeit adäquat ist. Das Konzept der Effizienz entsteht aus der Bearbeitung von Problemen, welche in der materiellen Produktion entstehen. Die Soziale Arbeit beschäftigt sich mit Menschen und ihren Problemen. Diese lassen keine zuverlässigen, empirisch gesicherten Prognosen über den Fallverlauf zu und kollidieren damit mit dem Verständnis von Effizienz. Aus struktureller Sicht lassen sich viele Faktoren erkennen, welche zur Entstehung und zur Zuspitzung der Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit beitragen. Die Individuen sind immer in den Strukturen und deren Entwicklung beteiligt. Es wurde z.B. über die Wichtigkeit der Beziehungen am Arbeitsplatz für das Wohlbefinden berichtet; daran ist jede einzelne Fachperson beteiligt.

Schütze schreibt die Verantwortung für die Aufrechterhaltung der Urteilsfähigkeit und für die Bearbeitung notwendige Sorgfalt den einzelnen Fachpersonen zu. Diese wird darin wahrgenommen, dass jede Fachperson Irritationen wahrnimmt und aktiv bearbeitet. Es liegt in ihrem Ermessen, Reflexionsinstrumente in Anspruch zu nehmen oder bei den Vorgesetzten welche einzufordern, um Verschleierungen zu vermeiden. Dies gilt auch, wenn die Verschleierung strukturelle Formen angenommen hat: Es bleibt den Einzelnen diese soziopolitisch in der Institution und in der Gesellschaft zu thematisieren. Dazu dienen Berufsverbände und Forschungsprojekte, welche an der Entwicklung von Haltungen und neuen sozialen Rahmen arbeiten.

Ein gutes Ressourcenmanagement hat eine positive Wirkung auf das arbeitsbezogene Wohlbefinden, lässt sich jedoch auf keine Struktur gänzlich delegieren. Es ist Aufgabe des Einzelnen sich selbst zu reflektieren und die im Moment präsente Belastungen im Beruf und im Privatem zu erkennen und diese der vorgesetzten Person zu kommunizieren. Lösungen zur Vorbeugung und Verminderung von hohen Belastungen lassen sich häufig nur auf der Mikroebene und massgeschneidert auf die einzelnen Personen finden, da die Faktoren, die zu dem Wohlbefinden beitragen, sehr verschieden sind und bei jedem unterschiedliche Ressourcen zur Verfügung stehen.

Durch unsere Arbeit haben wir erkannt, dass es ein Zusammenspiel zwischen strukturellen und individuellen Faktoren besteht, aufgrund des sozio-kulturellen Charakters des Phänomens: Bspw. die dem eigenen Beruf zugeschriebene Bedeutung erscheint

auf den ersten Blick als individueller Faktor, der das subjektive Wohlbefinden prägt; in der Tat ist aber diese Zuschreibung an eine Werteorientierung gebunden, welche mit gesellschaftlichen Vorstellungen einhergeht. Ein weiterer von Individuen erzeugter struktureller Faktor ist die Arbeitsatmosphäre im Team, welche als Entlastung im Arbeitsalltag wirkt und damit nicht ausschliesslich als struktureller Faktor zu verstehen ist. Die Individuen, und damit die Fachpersonen der Sozialen Arbeit, sind verstrickt in dem komplexen sozialen Gewebe und ihre Haltungen und Handlungen werden von vielfältigen und vielschichtigen Faktoren beeinflusst.

Eine einseitige Zuschreibung der Erschöpfung der Individuen lässt sich wie oben argumentiert deshalb relativieren.

7.3 Erholung

Die Erweiterung des Begriffsverständnisses der Erschöpfung, von Ermüdung durch Anstrengung zum Erschöpfen der eigenen Ressourcen und die Auseinandersetzung mit dem Job-Demands-Resources-Modell brachten uns zu Überlegungen zum Thema Erholung. Das Job-Demands-Resources-Modell geht davon aus, dass es berufsspezifische Anforderungen gibt. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, brauchen die Fachpersonen berufsspezifische Fähigkeiten und Potentiale. Hierfür verwenden wir den Begriff Ressource. Um die Potentiale in der täglichen Berufspraxis in die Tat umzusetzen, muss die Fachperson Anstrengung aufwenden. Ressourcen sind nicht unerschöpflich, sondern sie müssen sich immer wieder durch Pausen, also durch das zeitweise Nichteinsetzen dieser Ressourcen regenerieren. Entscheidend hierbei ist, dass nicht für jeden Beruf und nicht für jede Tätigkeiten in einem Beruf aus denselben Ressourcen geschöpft wird. Wenn sich eine Person nach einem anstrengenden Tag sehr müde fühlt, liegt das evtl. daran, dass sie eine oder mehrere Ressourcen sehr stark beansprucht hat, auch wenn andere noch vorhanden sind. Die Art der beanspruchten Ressourcen bestimmt die Art der geeigneten Erholung. Eine Handwerkerin, welche den ganzen Tag körperlich hart arbeitete, ruht sich zur Erholung körperlich aus, liest zum Ausgleich der körperlichen Tätigkeit vielleicht ein Buch, trifft sich mit Freunden oder ist in einem Verein aktiv. Ein Büroangestellter hingegen, der beispielsweise den ganzen Tag konzentriert Excelltabellen bearbeitete, verschafft seiner Psyche eine Pause, indem er eine Velotour oder einen gemeinsamen Ausflug unternimmt. Die geeignete Aktivität zur Erholung unterscheidet sich je nach dem aus welcher spezifischen Ressource in einem Beruf geschöpft werden muss. Zu bedenken hier aber auch, dass das Privatleben und die Freizeit nicht ausschliesslich des Zwecks der Regeneration,

der durch die Arbeit hervorgerufenen Erschöpfung, haben darf, sondern aus einer Perspektive des Wohlbefindens ein entscheidender Moment ist, um seinen persönlichen Interessen, Neigungen und Talenten jenseits der Arbeit nachzugehen und Beziehungen zu pflegen. In der Auseinandersetzung mit den Untersuchungen zur Erschöpfung bei den Interaktionsberufen und auch in der Analyse der berufsspezifischen Herausforderungen durch Schütze zeigt sich, dass es in der Sozialen Arbeit vor allem die sozialen Interaktionen und der Umgang mit den Paradoxien, Irritationen und emotional herausfordernden Situationen sind, welche als anstrengend empfunden werden. Es stellt sich die Frage, welche Aktivitäten zur Erholung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit geeignet wären, um die für den Berufsalltag verwendete Ressourcen wieder zu regenerieren. Naheliegenderweise wäre dies die Pause von eben jenen Aktivitäten, welche mit zwischenmenschlichen Interaktionen und emotionaler Belastung einhergehen. Man wäre demzufolge also zunächst einmal geneigt, Fachpersonen der Sozialen Arbeit zu raten, ihre Zeit jenseits der Arbeit möglichst allein zu verbringen oder zumindest alle herausfordernden zwischenmenschlichen Interaktionen zu meiden. Eine solche Empfehlung wäre aus zwei Gründen problematisch: 1. Fachpersonen könnten neben ihrer Arbeit weitere Verpflichtungen haben, bei denen aus genau diesen Ressourcen geschöpft werden muss. Als Beispiel kann hier das Erziehen eigener Kinder oder die Pflege von Angehörigen aufgeführt werden. Dies könnte eine mögliche Erklärung dafür sein, warum sich in der Studie von Kahl und Bauknecht zeigte, dass gerade Frauen stärker erschöpft sind. 2. Zwischenmenschliche Beziehungen und das Eingebundensein in eine Gemeinschaft stellen für sich genommen einen entscheidenden Faktor für das Wohlempfinden dar, was die aktive Pflege dieser Beziehungen erfordert. Fachpersonen, die Ihrer Arbeit, ihren sozialen Verpflichtungen und den Anforderungen ihrer sozialen Beziehungen gerecht werden wollen, könnten leicht in eine Lage kommen, in der sie ihre verbrauchten Ressourcen kaum mehr wieder aufladen können, was zur Erschöpfung führen kann.

Auch wenn man die Problematik dieser Mehrfachbelastungen wohl nicht vollständig auflösen kann, stellt sich die Frage, wie denn eine gelingende Erholung bei Fachpersonen der Sozialen Arbeit aussehen könnte und welche Aktivitäten geeignet wären. Dies könnte eine spannende Forschungsfrage für künftige Untersuchungen darstellen im Hinblick auf berufstätige, sowie angehende Fachpersonen der Sozialen Arbeit sein. Neben der Frage, wie Fachpersonen mit vorhandenen Belastungen umgehen und wie sie sich von diesen erholen können, stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten Fachpersonen haben, die Belastungen selbst am Arbeitsplatz zu bearbeiten. Die Auseinandersetzung mit Schütze zeigte, dass unbearbeitete Paradoxien zur Stagnation im Le-

ben der Fachpersonen führen können (s. Kap. 6). Diese Stagnation könnte sich auf das Wohlbefinden der Fachperson negativ auswirken. Der aktive Umgang mit den Paradoxien, dank Reflexionsinstrumenten, können psychische und emotionale Kräfte freisetzen und damit die spezifischen Ressourcen wieder gewinnen, welche Fachpersonen der Sozialen Arbeit benötigen. Privatisierung des Guten

Rosa macht auf gesellschaftlicher Ebene eine Beobachtung, für die er in Anlehnung an MacIntyre den Begriff «Privatisierung des Guten» verwendet. In Kapitel 5 wurde dies genauer ausgeführt. Rosa beschreibt und kritisiert die starke Fokussierung auf die Ressourcen auf gesellschaftlicher Ebene. Er postuliert, dass sich das Streben nach dem Erlangen von Ressourcen (Geld, Einfluss, Wissen, soziales Kapital usw.) kulturell zu einem Selbstzweck entwickelt habe. Wenn man sich nicht mehr auf eine gemeinsame Idee des guten Lebens einigen kann, ist die einzige Konstante, über die Gewissheit bestehe, dass man Ressourcen (Geld, Fähigkeiten, Wissen etc.) braucht, um ein gutes Leben zu erlangen, worin auch immer dies dann besteht. Es herrscht dabei die Überzeugung, dass, um glücklich zu sein und mögliche Krisen zu überstehen, alle möglichen Ressourcen den Individuen zur Verfügung stehen müssen und die damit entstehenden Optionen offenbleiben. Rosa beschreibt das dies zu einer kulturellen Entfremdung führt.

Wenn das Verständnis von Entfremdung von Rosa und unseren Erkenntnissen, über die den Wohlbefinden beeinflussenden Faktoren berücksichtigt werden, ist es denkbar, dass die aus der Entfremdung entstehenden Konsequenzen für die Individuen, welchen wir einen starken emotionalen und psychischen Charakter zuschreiben, zur Beeinträchtigung des Wohlbefindens und durchaus zur Erschöpfung führen können.

Auch wenn Rosa betont, dass die Wahrung der Autonomie des Individuums, bezüglich der Beantwortung der Frage nach dem eigenen guten Leben zentral ist, geht er davon aus, dass eine Orientierung für das Individuum hilfreich ist, um Entfremdungserscheinungen entgegenzuwirken. Rosa schlägt hierfür sein Konzept der Resonanz vor.

Wenn Rosas Beobachtungen zur «Privatisierung des Guten» und zur Entfremdung auf gesellschaftlicher Ebene zutreffend sind, kann man untersuchen, ob diese Beobachtungen auch in der Sozialen Arbeit erkennbar sind. Gibt es eine Privatisierung des Guten in der Sozialen Arbeit, bei einer gleichzeitigen Fixierung auf die Ressourcen?

Dazu müsste zuerst die Frage geklärt werden, wie sich ein solches Phänomen in der Sozialen Arbeit zeigen würde und dann müsste beantwortet werden, ob sich dieses in der Sozialen Arbeit zeigt.

Das Vorliegen einer "Privatisierung des Guten in der Sozialen Arbeit" könnte sich darin zeigen, dass einerseits eine gemeinsame Vorstellung über die gute Soziale Arbeit im

Sinne einer gemeinsamen normativen und theoretischen Orientierung abgelöst würde durch eine Individualisierung der eigenen Vorstellung von guter Sozialer Arbeit. Gleichzeitig müsste sich eine starke Fokussierung auf die Ressourcen zeigen, die sich zu einem Selbstzweck entwickelt hätten. Ressourcen könnten hier sowohl individuelle Ressourcen wie Wissen, Kompetenzen und Fähigkeiten der Fachperson sein, aber andererseits auch Ressourcen auf der Ebene der Organisation sein, wie viele finanzielle, zeitliche und personelle Ressourcen der Organisationen für die Arbeit mit den Klient*innen zur Verfügung stehen. Die Frage, *ob* sich Obengenanntes in der Sozialen Arbeit faktisch zeigt, können wir im Rahmen dieser Arbeit nicht abschliessend beantworten. Es wäre aber eine interessante Frage für künftige Untersuchungen. Die Frage danach beschäftigt uns aber in Auseinandersetzung mit dem Thema der Ausbildung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit. Deshalb möchten wir hier trotzdem versuchen, exemplarisch anhand des Curriculums der Berner Fachhochschule (BFH) darüber nachzudenken, ob sich Anzeichen einer solchen Tendenz beobachten lassen. Der Fokus des Curriculums 2023 der Berner Fachhochschule liegt auf der Entwicklung der Kompetenzen der Studierenden und auf der individuellen Profilbildung (BFH, 2021)

Auffällig ist hier, dass es sich als erster Schwerpunkt beim Grossteil der im Kompetenzprofil genannten Kompetenzen um individuelle oder professionsübergreifende Fähigkeiten handelt, oft sogenannte «soft skills» (z.B. die Selbstreflexionskomponenten, die Analyse und Lösungskompetenz oder die interdisziplinäre Kompetenz). Der zweite Schwerpunkt liegt auf der Persönlichkeitsentwicklung und der eigenen professionellen Identität, welche die Studierenden persönlich entwickeln müssen. Wichtig scheint hier vor allem, dass sich die angehende Fachpersonen mit den eigenen Werten und Entwicklungsmöglichkeiten reflektiert, dabei scheint aber unklar anhand welcher Orientierungen die eigene Entwicklung reflektiert werden soll. Die persönliche, professionelle Identität scheint durch kontinuierliche Reflexionsarbeit in einem hohen Masse selbst bestimmbar zu sein. Es deutet für uns insgesamt eine solche Tendenz zur Privatisierung des Guten in der Sozialen Arbeit an. Würde sich diese, hier nur auf ein Bildungsangebot bezogene, skizzierte Analyse in einer vertieften Untersuchung bestätigen, könnte dies mit Problemen einhergehen:

Die Privatisierung des Guten in der Sozialen Arbeit bei einer gleichzeitigen Fokussierung auf die Ressourcen könnte, folgt man Rosas Theorie, zu einer Entfremdung führen. Eine solche könnte, wie oben erwähnt einen negativen Einfluss auf das Wohlbefinden der Fachkräfte haben. Eine Individualisierung der Vorstellung von guter Sozialer Arbeit, gepaart mit dem Fokus auf die individuellen Ressourcen vor allem der «soft skills», könnte zu einer verstärkten Zuschreibung der Erschöpfung der Individuen in

der Sozialen Arbeit beitragen und zur Verschleierung der strukturellen Faktoren, die aus der Profession sowie aus der Gesellschaft entstehen, führen.

Wenn die Fachpersonen der Sozialen Arbeit unter Erschöpfung leiden oder sich in ihrem Beruf unwohl fühlen, läge die Begründung nahe, dass dies auf die defizitär ausgebildeten Kompetenzen der Fachperson zurückzuführen seien und sie sich beispielsweise mehr abgrenzen, ihr Selbstmanagement überdenken oder ihre Emotionen regulieren müssten. Das Defizit wäre der fehlenden Anpassungsfähigkeiten der Fachpersonen zugeschrieben und die in der Umgebung liegenden objektiven Belastungen relativiert oder gänzlich aus dem Fokus verdrängt.

Fokussiert man dagegen gleichzeitig auf das unbedingte Vorhandensein von Ressourcen seitens der Institution, könnte dies zu einer Art Fatalismus führen: Solange die Arbeitsbedingungen so sind, kann ich sowieso keine gute Soziale Arbeit machen.

Beides ist für die Fachpersonen keine befriedigende Bewältigungsstrategie und verschleiert zudem die spezifischen Herausforderungen, die sich in der Sozialen Arbeit stellen. Insbesondere die Paradoxien, wie Schütze sie definiert, sind hier zu nennen, welche immer auch einen normativen Kern haben.

Diese Überlegungen sollen kein Plädoyer für eine bestimmte normative oder theoretische Orientierung in der Sozialen Arbeit sein. Rosas Vorschlag der Resonanztheorie wäre hier eine unter vielen möglichen Ansätzen, deren Implikationen für die Soziale Arbeit noch herausgearbeitet werden könnten. Die Lücke, die sowohl Rosa als auch Schütze uns gezeigt haben, besteht darin, dass über die Orientierung des professionellen sozialarbeiterischen Handelns nachgedacht werden muss (s. Kap. 7.5).

7.4 Professionsspezifische Faktoren für die Erschöpfung der Fachkräfte der SA

Aus den von Schütze erkannten Wirkungen der Paradoxien auf das Befinden und auf die Biografie der Fachpersonen der Sozialen Arbeit lässt sich annehmen, dass es professionsspezifische Belastungsfaktoren gibt, welche zur Erschöpfung in der Sozialen Arbeit beitragen können. Diese sind gemäss Schütze der Profession immanent. Es ist deshalb zu erwarten, dass sich die Paradoxien auch dann nicht vollständig lösen lassen, wenn strukturelle Gegebenheiten zu mehr Ressourcen führen würden. Diese spezifischen Belastungen, welche die Fachpersonen, seien sie in Führungsposition oder nicht, im Blick behalten sollen, betreffen die folgenden Bereiche: die Anomie der Sozialen Arbeit; die unangenehmen, starken Emotionen, welche aus der Entwicklung des Leidens der Klient*innen entstehen; die Arbeit der Fachpersonen an der eigenen Identität.

tität, die aus der Zusammenarbeit mit den Klient*innen an ihren Problemen entsteht; die Möglichkeit durch ihr professionelles Handeln Fehler zu machen oder sich schuldig zu machen.

Die Anomie der Sozialen Arbeit gemäss Schütze bedeutet, dass die Soziale Arbeit als junge Profession über keine eigene Wissenschaft verfügt. Die Soziale Arbeit (s. Kap. 6) bezieht sich für ihre Expertise auf Inhalte aus verschiedenen Wissenschaften, je nach dem in welchem Handlungsfeld die Fachperson tätig ist. Soziale Arbeit ist in sich eine interdisziplinäre Profession, welche sich, um den Fall zu verstehen und Interventionen zu planen, aus verschiedenen Wissenschaften bedient. Eine Entlastung könnte für die daraus entstehende Irritationen aus der Entwicklung von eigenen Wissensbeständen und normativen Orientierungen entstehen. Dies könnte auch zur Klärung der Rolle der Fachpersonen der Sozialen Arbeit gegenüber anderen Professionen beitragen und die Expertise der Sozialen Arbeit in der interdisziplinären Zusammenarbeit stärken. Eine praxisnahe Entlastung könnte eher aus Praktiken und Reflexionsinstrumenten stammen, welche die Entwicklung der Ambiguitätstoleranz fördern. Mit Ambiguitätstoleranz sollten Situationen besser ausgehalten werden, jedoch nicht im Sinne einer Resignation gegenüber der Unmöglichkeit die Situation gänzlich zu verstehen und zu kontrollieren. Stattdessen sollte Ambiguitätstoleranz ermöglichen, den Fall als un abgeschlossene, sich immerfort entwickelnde Situation zu betrachten und als Fachperson flexibel darin zu bleiben.

Eine weitere Belastung für die Fachpersonen sind die nicht zu unterschätzenden Emotionen wie Ohnmacht und Fremdheit. Die Fachpersonen sind in der Begegnung mit den schicksalhaften Biografien der Klient*innen andauernd mit solchen Emotionen konfrontiert. Dazu kommt, dass die gemeinsame Bearbeitung der Probleme der Klient*innen Veränderungsprozessen in Gang setzt. Die Veränderungen berühren die tiefste Sphäre der Persönlichkeit der Klient*innen: ihre Identität. Die Fachpersonen sind Teil des Prozesses und werden selbst mit Fragen der eigenen Identität konfrontiert, sowohl in ihrer professionellen als auch in ihrer persönlichen Identität. Unangenehme Gefühle und Fragen der Selbstvergewisserung, d.h. Sicherheit über die eigene professionelle und persönliche Identität können destabilisierend wirken und finden oft keinen geeigneten Platz im Arbeitsalltag. Es ist deshalb zu begrüßen, wenn Instrumente der Selbstreflexion wie Einzelsupervisionen und persönliche Coaching institutionalisiert werden. Dies scheint v.a. für die Fachpersonen am Anfang ihrer beruflichen Tätigkeit zentral. Die Thematisierung der Emotionen und der Identitätsfragen sollte schon während der Ausbildung der angehenden Fachpersonen stattfinden. Es ist ausserdem davon auszugehen, dass diese Themen schambehaftet sind. Deshalb ist be-

sonders wichtig, Gefässe während der Ausbildung anzubieten, wo eine respektvolle und nicht wertende Haltung eingeübt wird.

Eine weitere Quelle für Belastung ist das Fehlerpotential der aus den Kernproblemen des professionellen Handelns und der Verschleierung der Paradoxien entstehen. Damit verbunden ist die Möglichkeit durch das eigene Handeln in der Fallentwicklung zur Verschlechterung und Misserfolgen beizutragen. Daraus entstehen Schuldgefühle, welche sehr belastend auf die Fachpersonen wirken. Zur Vorbeugung und Verminderung der Wirkungen von Fehlern sind Kontrollinstrumente nötig, die dem professions-spezifischen Fehlerpotential angepasst sind. Damit könnten sich Forschung und Praxis beschäftigen. In Institutionen ist es nötig, den Umgang mit Fehlern zu finden, Fachpersonen darin zu schulen und die Verantwortungen so aufzuteilen, dass risikohafte Entscheidungen nicht von Einzelnen getroffen werden. Wir gehen im Rahmen dieser Arbeit nicht darauf ein, wie eine gute Fehlerkultur aussehen würde, aber es ist eine naheliegende Frage bei der Erarbeitung von Lösungen zur Entlastung der Fachpersonen.

7.5 Einschränkungen

Zunächst setzen wir uns kritisch mit dem Thema auseinander, wie die theoretischen und empirischen Grundlagen dieser Arbeit eingeordnet werden können. Die beiden Untersuchungen zur Thematik der Erschöpfung von Kahl und Bauknecht (2023) und Bauknecht und Wesselborg (2022) gründen ihre Analyse auf Basis einer Befragung zweier anerkannter deutscher Bundesanstalten (BIBB/BAuA), die eine grosse Teilnehmerzahl aufweist. Wir schätzen diese Studien daher als eine zuverlässige Quelle ein, um das Phänomen der Erschöpfung zu erfassen. Auch die Autor*innen der Studien sind der Meinung, dass die Datengrundlage und die bisher getätigte Forschung ein ausreichendes Bild über die vorherrschenden Arbeitsbedingungen in der Sozialen Arbeit bieten können (s. Kap. 3)

Zur Einordnung der Ergebnisse ist zu beachten, dass es sich um eine deutsche Studie handelt, die die Berufsbezeichnung Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen verwendet und nicht von der übergeordneten Bezeichnung Soziale Arbeit spricht. Es ist zu vermuten, dass Fachpersonen, die in eher sozialpädagogischen Bereichen arbeiten, hierunter nicht subsumiert sind. Denkbar wäre, dass sich einige davon, unter der in der Studie erfassten Gruppe der Erzieherinnen und Erzieher wiederfinden. Wir haben im Rahmen dieser Arbeit darauf verzichtet die Datengrundlage der Studie genauer anzuschauen und zu überprüfen, wie die Kategorisierung genau vorgenommen wurde. Insgesamt könnte die Analyse von Datensätze in Deutschland eine direkte Übertragung

auf die Gegebenheiten in der Schweiz leicht einschränken, obwohl die grundsätzlichen Erkenntnisse zur Grundstruktur der Sozialen Arbeit in Deutschland und in der Schweiz vergleichbar sein müssten. Kahl und Bauknecht (2023) haben die Unterscheidung zwischen psychischer und emotionaler Erschöpfung eingeführt. Die Forschenden haben die psychische Erschöpfung genau definiert und Messbarkeitskriterien festgelegt. Bei der emotionalen Erschöpfung fehlt allerdings eine genaue Beschreibung was darunter verstanden wird. Unter anderem aus diesem Grund haben wir in unserer Analyse weitgehend auf die Unterscheidung der beiden Erschöpfungsarten verzichtet.

Die Analysen und Schlussfolgerungen in Zusammenhang mit der Theorie Rosas bedingen, dass seine Theorie eine zutreffende Beschreibung der Realität ist. Eine Theorie, welche den Anspruch einer umfassenden Gesellschaftstheorie erhebt, bietet eine grosse Angriffsfläche für Kritik. Detailliert möchten wir hierauf nicht eingehen. In der Auseinandersetzung mit der Theorie fällt allerdings auf, dass Rosa sich in seiner Arbeit auf eine Vielzahl von sich zum Teil stark unterscheidenden Theorien bezieht. Darunter bspw. auf Vertreter der kritischen Theorien wie Marx oder Habermass oder auf Luhmanns Systemtheorie. Weiter fällt auf, dass Rosas Einschätzungen und Beschreibungen der Gegenwart punktuell diffus wirken und seiner Alltagsbeobachtung entspringen, ohne diese weiter zu untermauern.

Die Analyse und Schlussfolgerungen anhand der Paradoxien nach Schütze ist eine partielle Betrachtung der möglichen Faktoren, welche in der Sozialen Arbeit zur Erschöpfung führen können. Diese bezieht sich auf den interaktionistischen Charakter des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit. Der Symbolische Interaktionismus ist eine Theorie aus den Sprachwissenschaften, welche die Kommunikation als zentrales Instrument für die Sozialisation der Individuen und für die prozesshafte Entwicklung der Identität verwendet. Diese Theorie ist partiell und bietet eine Analyse der Sozialen Arbeit aus den interaktionistischen Postulaten. Es könnten andere Theorien der Sozialen Arbeit herangezogen werden, welche andere Aspekte des professionellen Handelns betonen. Daraus könnte das Phänomen der Erschöpfung anders verstanden werden. Die Darlegung der Paradoxien nach Schütze in beiden hier zitierten Texten präsentiert eine hohe Komplexität, welche wahrscheinlich dem Versuch geschuldet ist, eine – für die 1990er-2000er Jahren neue – Fachsprache für einen komplexen Inhalt zu entwickeln.

Die Thematik der Erschöpfung in der Sozialen Arbeit ist weitläufig und vielschichtig. Es ist daher unmöglich dieser Thematik im Rahmen dieser Arbeit vollständig gerecht zu werden. Es wurden zwei mögliche Theorien verwendet, um ein besseres Verständnis des Phänomens zu erlangen. Das wurde unter einem spezifischen gesellschaftstheo-

retischen und einem professionsspezifischen Ansatz genauer betrachtet. Die Arbeit ist daher ein Versuch Aspekte des Phänomens schwerpunkthaft unter der Betrachtung von diesen zwei Theorien zu verstehen. Daraus sind plausible Zusammenhänge entstanden: einerseits zwischen den von Rosa diagnostizierten Beschleunigung und gewissen Erscheinungen im Arbeitsalltag der Fachpersonen der Sozialen Arbeit; andererseits zwischen dem Interaktionscharakter des professionellen Handelns und den von den Belastungen der Fachpersonen der Sozialen Arbeit. Gleichzeitig verlangte die sehr umfassende Theorie Rosas und zusätzlich die Theorie Schützes eine vertiefte und genaue Analyse der einzelnen Zugänge bezüglich der Fragestellung. Die Arbeit konnte einen Überblick über die Thematik geben und einzelne Schlussfolgerungen formulieren, welche allerdings nicht abschliessend sind und eine vertiefte Überprüfung bedürfen. Der multitheoretische Zugang hat dazu geführt, dass die Übertragung und Anwendung der einzelnen Theorien auf das Phänomen zum Teil nur lückenhaft dargelegt wurden. Wir hätten einzelne Punkte im Rahmen dieser Arbeit noch genauer ausarbeiten und miteinander verknüpfen können. Die Theorie Rosa ist besonders umfangreich und wir haben hier bewusst eine an die Fragestellung orientierte enge Auswahl getroffen. In Hinblick auf die Fragestellung, bei der auf das Verstehen der Erschöpfung der Fachkräfte der Fokus gelegt wurde, betrachten wir diese Beschränkung als sinnvoll. Trotzdem hätte eine genauere Analyse des Resonanzkonzeptes in Hinblick auf die Analyse von Lösungsansätzen für Soziale Arbeit gewinnbringend sein können. Dies empfehlen wir für weitere Forschung. Betreffend die Analyse der Paradoxien haben wir den Schwerpunkt auf die Grundlagentexte von Schütze gelegt. Die Paradoxien sind mittlerweile Bestandteil der Professionstheorie v.a. in der Rekonstruktiven Sozialen Arbeit und werden vielfältig diskutiert. Die hier zitierten Grundlagentexte sind in den 1990er und anfangs der 2000er Jahren entstanden.

Eine wichtige Erkenntnis, die wir zum Ende des Prozesses hatten, ist die Feststellung, dass in beiden Theorien (Rosa und Schütze) das Thema der Orientierungslosigkeit bzw. Anomie zentral vorkommt. Wir konnten bei beiden Autoren feststellen, dass dieser Aspekt zur hohen Komplexität im professionellen Handeln sowie in den gesellschaftlichen Prozessen führt. Wir haben die Desorientierung als möglichen Faktor für Belastung bzw. Erschöpfung verstanden und diese unsere Erkenntnis so weit wie möglich zu begründen. Wir können uns vorstellen, dass eine längere Beschäftigung damit zu einer vertiefteren und gewinnbringenderen Erkenntnis geführt hätte. Wir fänden es spannend, uns dieser Thematik weiter zu widmen und würden diese Fragestellung für künftige Forschungen empfehlen.

7.6 Empfehlung für weiterführende Forschung

Insgesamt handelt es sich um ein sehr breites und relevantes Thema für die Soziale Arbeit, deshalb ergeben sich diverse weitere Forschungsmöglichkeiten. Viele davon wurden im Verlauf der Arbeit schon genannt, weshalb hier nur kurz noch einmal auf einige Punkte eingegangen wird:

Die Forschung über Persönlichkeitsmerkmale und deren Einfluss auf das Wohlbefinden ist weniger breit als die Untersuchungen von kontextuellen Merkmalen. Eine Vertiefung der Forschung, in welchem Mass dispositionelle Merkmale zur Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit beitragen, würde genauere Informationen über die individuellen Aspekte der Problematik geben.

Der Frage, ob die Übernahme von Effizienz- und Leistungsmaßstäben aus der Betriebswirtschaft für die Soziale Arbeit, inhaltlich und methodisch, adäquat ist, sind wir in unserer Arbeit nicht nachgegangen. Im Hinblick auf professionsspezifische Lösungen der Problematik der Erschöpfung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit erscheint uns wichtig, sich mit dieser normativen Frage in Forschung und Praxis auseinanderzusetzen. Zu überlegen wäre, ob es nötig ist, spezifische, aus der sozialarbeiterischen Praxis entstandene Qualitätsmanagement-Kriterien und -Instrumente (weiter) zu entwickeln. Insbesondere sollten diese Instrumente darauf abzielen, Verschleierung zu verhindern und die bestehenden Irritationen zu bearbeiten.

Eine weitere Orientierungsfrage in der Profession stellt sich in Bezug auf die soziologische Beobachtung Rosas, dass sich in der modernen Gesellschaft die Vorstellung über das gute Leben privatisiert hat. Ob sich dieses Phänomen auch auf die Soziale Arbeit abgefärbt hat und welche die Konsequenzen in der Praxis davon sind, scheint uns eine spannende Forschungsfrage.

In der Auseinandersetzung mit dem Thema der Regeneration anhand des Jobs-Demand-Resources-Modells hat sich die Frage gestellt, welche Art der Erholung sich für die spezifischen Anforderungen in der Sozialen Arbeit eignen. Dieser Frage könnte nachgegangen werden.

8. Literatur

- Bauknecht, J., & Wesselborg, B. (2022). Psychische Erschöpfung in sozialen Interaktionsberufen von 2006 bis 2018: Ein Vergleich der Bereiche Pflege, frühkindliche Bildung, Schule, Soziale Arbeit und Polizei. *Prävention und Gesundheitsförderung*, 17(3), 328–335. <https://doi.org/10.1007/s11553-021-00879-0>
- Berner Fachhochschule (2021). Der künftige Bachelor-Studiengang Soziale Arbeit gewinnt an Kontur, <https://www.bfh.ch/de/aktuell/news/2021/bsc-curriculum/>
- Dudenredaktion. (n.d.). *Duden - Deutsches Universalwörterbuch*. Abgerufen am 15.05.25 von www.munzinger.de
- Kahl, Y., & Bauknecht, J. (2023). Psychische und emotionale Erschöpfung von Fachkräften der Sozialen Arbeit: Entwicklung, Ausmaß und die Rolle von Belastungs- und Resilienzfaktoren. *Soziale Passagen*, 15(1), 213–232. <https://doi.org/10.1007/s12592-023-00448-6>
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2025). *Global Definition of Social Work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Koch-Gromus, U., & Weis, J. (2024). Fatigue und Burn-out – Zwei Gesundheitsstörungen mit hoher medialer Präsenz. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 67(11), 1205–1207. <https://doi.org/10.1007/s00103-024-03965-8>
- Milius, M. (2022). *Professionelle Kompetenz Von Biologielehrkräften: Eine Studie Zu Berufswahlmotiven, Motivationaler Orientierung, Wohlbefinden und Unterrichtsqualität* (1st ed). Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Rosa, H. (2005). *Beschleunigung: Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne* (1. Aufl). Suhrkamp.
- Rosa, H. (2019). Analyse, Diagnose, Therapie? Versuch einer kritischen Neubestimmung der spätmodernen Sozialformation. In U. H. Bittlingmayer, A. Demirović, & T. Freytag (Hrsg.), *Handbuch Kritische Theorie* (S. 1351–1373). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-12695-7_69
- Röhrle, B. (2023). Wohlbefinden / Well-Being. In: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) (Hrsg.). *Leitbegriffe der Gesundheitsförderung und Prävention. Glossar zu Konzepten, Strategien und Methoden*. <https://doi.org/10.17623/BZGA:Q4-i134-1.0>
- Schütze, F. (1992). Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. In B. Dewe, W. Ferchhoff, & F.-O. Radtke (Hrsg.),

Erziehen als Profession: zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern (S. 132-170). Opladen: Leske u. Budrich. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssnar-49362>

Schütze, F. (2000). Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien der professionellen Handlung. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 1(1), 49–96.

World Health Organisation (WHO). (2025). *Constitution*. <https://www.who.int/about/governance/constitution>