

Alexandra Bieri, Alexandra Helene Flück

Umgang mit Stress in der Sozialen Arbeit

Bachelor-Thesis der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit
Dezember 2018



Sozialwissenschaftlicher Fachverlag Edition Soziothek

Edition Soziothek
c/o Berner Fachhochschule BFH
Soziale Arbeit
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Alexandra Bieri, Alexandra Helene Flück: Umgang mit Stress in der Sozialen Arbeit

ISBN 978-3-03796-710-2

Schriftenreihe Bachelor-Thesen der Berner Fachhochschule BFH – Soziale Arbeit.

In dieser Schriftenreihe werden Bachelor-Thesen von Studierenden publiziert, die mit Bestnote beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.



Dieses Werk wurde unter einer Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht.

Lizenz: CC-BY-NC-ND 4.0

Weitere Informationen: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

Sie dürfen:

Teilen – das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten

Unter folgenden Bedingungen:

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

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

Keine Bearbeitungen – Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen, dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

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

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Alexandra Bieri

Alexandra Helene Flück

Umgang mit Stress in der Sozialen Arbeit



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

Berner Fachhochschule für Soziale Arbeit

Die Bachelor-Thesis wurde für die Publikation formal überarbeitet, aber im Inhalt nicht geändert

Abstract

Stress sowie dessen Bewältigung sind hochaktuelle Themen. Insbesondere Professionelle der Sozialen Arbeit sind durch gesellschaftliche, politische und institutionelle Veränderungen von arbeitsbedingtem Stress wie Zeitdruck, steigenden Fallzahlen sowie der Ökonomisierung der Arbeitstätigkeit betroffen (Poulsen, 2012, S. 19ff, Lützenkirchen, 2017, S. 249-251). Deshalb ist es zentral, dass Sozialarbeitende Strategien kennen und anwenden können, um auch in belastenden Situationen handlungsfähig und gesund zu bleiben. Der achtsame Umgang mit der eigenen Person und den eigenen Ressourcen bildet die Grundlage, Arbeitsbelastungen erfolgreich zu bewältigen.

Zu Beginn der Arbeit werden die Relevanz der Thematik und der Erkenntnisstand der Stressforschung, bezogen auf die Soziale Arbeit, dargelegt. Aufgrund dessen werden anschliessend verschiedene Strategien für Sozialarbeitende sowie die daraus resultierenden Herausforderungen und Lösungsmöglichkeiten herausgearbeitet. Am Ende der Arbeit erfolgt durch eine Analyse dreier Praxisbeispiele ein Theorie-Praxis-Transfer, um den Nutzen der vorgestellten Strategien in drei Situationen zu veranschaulichen und zu konkretisieren.

Copingstrategien eröffnen Individuen eine Vielzahl an Möglichkeiten, um arbeitsbedingten Stressbelastungen entgegenzutreten. Jedes Individuum entscheidet selbst, welche Strategien in welcher Situation sinnvoll und hilfreich sind. Deshalb bieten die vorstellten Strategien keine allgemeingültigen Lösungsansätze, sondern befähigen Sozialarbeitende eigene Strategien kritisch zu reflektieren und zu erweitern. Somit sind die Fähigkeiten eigene Ressourcen zu kennen und Copingstrategien selektiv auszuwählen, zentrale Komponenten bei der Stressbewältigung. Beruhend darauf erfolgt die eigentliche Umsetzung der individualisierten Strategien. Dabei muss beachtet werden, dass sowohl das Stresserleben als auch dessen Bewältigung zirkulär zu verstehen sind. Im Rahmen der zirkulären Prozesse ist die Grundlagen für eine gelingende Stressbewältigung die reflexive Auseinandersetzung mit den eigenen Denkweisen, Haltungen und Werten sowie den bereits eingesetzten Copingstrategien.

Abschliessend ist festzuhalten, dass der Umgang mit arbeitsbedingtem Stress nicht nur auf der individuellen Ebene betrachtet werden sollte. Denn daneben sind auch politische, institutionelle und gesellschaftliche Veränderungen anzustreben, um die Gesundheit der Sozialarbeitenden zu gewährleisten.

Umgang mit Stress in der Sozialen Arbeit

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

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Alexandra Bieri
Alexandra Helene Flück

Bern, Dezember 2018

Gutachter: Dr. Matthias Heri

Inhaltsverzeichnis

1. Thematische Annäherung	1
2. Fragestellung	2
3. Vorgehen	2
4. Relevanz für die Soziale Arbeit	4
5. Stress	7
5.1 <i>Definition von Stress</i>	7
5.2 <i>Erkenntnisse der Stressforschung</i>	9
5.3 <i>Stressmodelle</i>	11
5.3.1 <i>Das allgemeine Adaptionssyndrom nach Hans Selye</i>	11
5.3.2 <i>Das transaktionale Stressmodell nach Richard Lazarus</i>	12
5.3.3 <i>Theorie der Ressourcenerhaltung nach Stevan Hobfoll</i>	14
5.3.4 <i>Stresstrias nach Gert Kaluza</i>	16
5.3.5 <i>Das Konzept der Salutogenese nach Aaron Antonovsky</i>	18
5.4 <i>Arbeitsbedingter Stress in der Sozialen Arbeit</i>	26
6. Stressbewältigung	32
6.1 <i>Definition von Stressbewältigung</i>	32
6.2 <i>Erkenntnisstand der Stressbewältigungsforschung</i>	33
6.3 <i>Coping nach den vorgestellten Stressmodellen</i>	37
6.3.1 <i>Problemorientiertes Coping</i>	38
6.3.2 <i>Emotionsorientiertes Coping</i>	38
6.3.3 <i>Copingstrategien nach Richard Lazaurus</i>	39
6.3.4 <i>Copingstrategien nach Stevan Hobfoll</i>	39
6.3.5 <i>Copingstrategien nach Gert Kaluza</i>	41
7. Strategien für die Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress	45
7.1 <i>Achtsamkeit</i>	48
7.2 <i>Problemorientierte Strategien</i>	50
7.3 <i>Instrumentelle Strategien</i>	50
7.3.1 <i>Selbstmanagement</i>	50
7.3.2 <i>Abgrenzung als Selbstmanagement</i>	51
7.3.3 <i>Stressbewältigung durch soziale Kontakte</i>	52
7.3.4 <i>Förderung der Sach- und Fachkompetenz</i>	53
7.4 <i>Emotionsorientierte Strategien</i>	54
7.5 <i>Kognitive/Mentale Copingstrategien</i>	54
7.5.1 <i>Prioritäten setzen</i>	55
7.5.2 <i>Problemlösetraining</i>	57
7.5.3 <i>Die Quart-A-(4-A-)Strategie für den Akutfall</i>	58
7.6 <i>Regenerative Strategien</i>	59
7.6.1 <i>Progressive Relaxation</i>	59
7.6.2 <i>Der Löwe</i>	61
7.6.3 <i>Die Stressbremse</i>	61
7.6.4 <i>Stressbewältigung durch Sport und Bewegung im Alltag</i>	62
8. Herausforderungen für die Soziale Arbeit	70

9. Fallbeschreibungen	72
10. Fallbeschreibung Sozialpädagogik	72
10.1 <i>Arbeitsbedingte Stressoren von Sozialarbeitenden</i>	73
10.2 <i>Stressreaktion</i>	74
10.2.1 Physische Reaktion	74
10.2.2 Kognitiv-emotionale Reaktion	75
10.2.3 Behaviorale Reaktion	75
10.2.4 Persönliche Dispositionen, Bewertungen, Ressourcen	75
10.3 <i>Mögliche Copingstrategien</i>	76
10.4 <i>Herausforderungen und Lösungsansätze</i>	79
11. Fallbeschreibung Sozialarbeit	81
11.1 <i>Arbeitsbedingte Stressoren von Sozialarbeitenden</i>	82
11.2 <i>Stressreaktion</i>	83
11.2.1 Physische Reaktion	83
11.2.2 Kognitiv-emotionale Reaktion	83
11.2.3 Behaviorale Reaktion	83
11.2.4 Persönliche Dispositionen, Bewertungen, Ressourcen	84
11.3 <i>Mögliche Copingstrategien</i>	84
11.4 <i>Herausforderungen und Lösungsansätze</i>	87
12. Fallbeschreibung Soziokulturelle Animation	89
12.1 <i>Arbeitsbedingte Stressoren von Sozialarbeitenden</i>	90
12.2 <i>Stressreaktion</i>	91
12.2.1 Physische Reaktion	91
12.2.2 Kognitiv-emotionale Reaktion	91
12.2.3 Behaviorale Reaktion	92
12.2.4 Persönliche Dispositionen, Bewertungen, Ressourcen	92
12.3 <i>Mögliche Copingstrategien</i>	92
12.4 <i>Herausforderungen und Lösungsansätze</i>	95
13. Erkenntnis aus dem Theorie-Praxis-Transfer	97
14. Fazit	100
15. Literaturverzeichnis	109
16. Abbildungsverzeichnis	114

1. Thematische Annäherung

Durch den gesellschaftlichen Wandel der Arbeits- und Lebensverhältnisse ist die Stressthematik im öffentlichen Raum immer präsenter. Höhere Arbeitsanforderungen, Zeit- und Konkurrenzdruck führen zu immer mehr stressbedingten Leistungseinbußen. Dies hat für die betroffenen Menschen gravierende physische und psychische Auswirkungen (Kaluza, 2018b, S. 4).

Insbesondere Menschen in psychosozialen Berufsfeldern sind von den berufsbedingten Veränderungen betroffen. So sind Professionelle der Sozialen Arbeit mit spezifischen Belastungsfaktoren wie Zeitnot und -druck, steigenden Fallzahlen oder ökonomisierten Arbeitsabläufen betroffen. Diese Faktoren können bei Sozialarbeitenden zu erheblichen Belastungen führen (Lützenkirchen, 2017, S. 249-250). Ein wesentlicher Teil der Arbeit mit den Klienten erfolgt über die Beziehung. Eine gelingende Beziehungsarbeit erfordert seitens der Professionellen eine hohe Beziehungsfähigkeit sowie emotionale und selbstreflexive Kompetenzen. Die längerfristige Inanspruchnahme dieser Kompetenzen stellt bei schwierigen Fällen, eine hohe emotionale Belastung dar (Zarbock, Ammann & Ringer, 2012, S. 23ff).

Die eigene Persönlichkeit ist dabei ein zentrales Arbeitsinstrument, das einerseits hohen psychischen Belastungen ausgesetzt ist, andererseits auch die Möglichkeit beinhaltet diese Belastungen zu bewältigen (Mihalkovits, 2012, S. 3). Deshalb ist die Psychohygiene sowie der achtsame Umgang mit der eigenen Person unumgänglich, um stressbedingte Anforderungen selbständig bewältigen zu können. Professionelle der Sozialen Arbeit müssen daher, um ihr Wohlbefinden zu schützen, Methoden zur Bewältigung von Belastungen erlernen und anwenden (Lützenkirchen, 2017, S. 251).

Pines, Aronson & Kafry weisen auf anspruchsvolle berufliche Anforderungen hin, welche Sozialarbeitende zu bewältigen haben. So beispielsweise der Aufbau einer gelingenden Beziehung durch die Schaffung von emotionaler Nähe und gleichzeitig der Wahrung einer professionellen Distanz. Trotz Engagement bleiben Erfolge oft nur schwer messbar oder stellen sich nur langsam ein (Pines, Aronson & Kafry, 2009, S. 60-64).

Cooper (2014) beschreibt, dass Menschen vermehrt an psychischen Angststörungen, Depressionen oder Stress leiden. Dabei werden insbesondere die individuellen und physischen Folgen von beruflichem Stress betont, welche die häufigsten Ursachen von Absenzen sind (Cooper 2014, S. 27-29).

2. Fragestellung

Professionelle der Sozialen Arbeit übernehmen in ihrem Alltag viel Verantwortung. Während der Arbeit mit den Klienten entstehen Einblicke in schwierige Lebenslagen oder belastende Schicksale. Hohe Anforderungen und Erwartungen sowie steigende Fallzahlen fordern Sozialarbeitende zusätzlich. Durch die hohen Verantwortlichkeiten wird die Selbstfürsorge von Sozialarbeitenden zur Nebensache, was mit einem erhöhten Stresserleben und den Gefahren von chronischem Stress einhergeht (Poulsen, 2009, S. 14-15).

Sozialarbeitende brauchen Handlungsstrategien, um auch in belastenden Situationen handlungsfähig zu bleiben und ihre Professionalität wahren zu können. In der vorliegenden Arbeit wird der Umgang mit Stress in der Sozialen Arbeit behandelt. Dazu wurde folgende Fragestellung erarbeitet:

Welche Copingstrategien befähigen Sozialarbeitende zu einem professionellen Umgang mit arbeitsbedingtem Stress?

3. Vorgehen

Die Beantwortung der Fragestellung erfolgt durch eine Dreigliederung der Arbeit. Zu Beginn der Arbeit werden die Relevanz für die Soziale Arbeit sowie Grundlagen der Stress- und Stressbewältigungsforschung dargelegt. Des Weiteren erfolgt jeweils ein spezifischer Bezug der Thematik zur Sozialen Arbeit. Folgende Unterfragen werden dabei beantwortet:

1. Inwieweit ist die Thematik relevant für die Soziale Arbeit?
2. Erkenntnisstand der Stressforschung und Nutzbarkeit für die Soziale Arbeit:
 - a. Welche Definitionen gibt es zu Stress allgemein und zu arbeitsbedingtem Stress?
 - b. Welche Ergebnisse gibt es in der Stressforschung im Zusammenhang mit Professionellen der Sozialen Arbeit?
 - c. Was sind relevante Modelle zur Erklärung der Stressentstehung?
 - d. Was bedeutet arbeitsbedingter Stress in der Sozialen Arbeit?

3. Theoretische Erkenntnisse zur Stressbewältigung:
 - a. Welche Definitionen gibt es zu Stressbewältigung?
 - b. Was sind Ergebnisse der Stressbewältigungsforschung?
 - c. Welche theoretischen Copingstrategien gibt es anhand der vorgestellten Modelle?
4. Welche Strategien eignen sich für die Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress von Sozialarbeitenden?
5. Wie lassen sich die Erkenntnisse zu Stress und Coping in der Sozialen Arbeit einsetzen und welche Herausforderungen sind dabei zu meistern?

Im zweiten Teil folgt ein Theorie-Praxis-Transfer, bei dem die vorgestellten Copingstrategien anhand von drei Fallbeispielen angewendet und konkretisiert werden.

6. Fallbeispiel Sozialpädagogik
 - a. Wie zeigt sich arbeitsbedingter Stress in diesem Fallbeispiel?
 - b. Welche Copingstrategien (gemäß Punkt 4) sind passend für das Fallbeispiel?
 - c. Welche Herausforderungen entstehen bei der Anwendung der vorgestellten Copingstrategien im Fall und wie können diese gemeistert werden?
7. Fallbeispiel Soziale Arbeit
 - a. Wie zeigt sich arbeitsbedingter Stress in diesem Fallbeispiel?
 - b. Welche Copingstrategien (4) sind passend für das Fallbeispiel?
 - c. Welche Herausforderungen entstehen bei der Anwendung der vorgestellten Copingstrategien im Fall und wie können diese gemeistert werden?
8. Fallbeispiel Soziokulturelle Animation
 - a. Wie zeigt sich arbeitsbedingter Stress in diesem Fallbeispiel?
 - b. Welche Copingstrategien (4) sind passend für das Fallbeispiel?
 - c. Welche Herausforderungen entstehen bei der Anwendung der vorgestellten Copingstrategien im Fall und wie können diese gemeistert werden?

Im letzten Schritt wird erläutert, welchen Nutzen die vorgestellten Copingstrategien für die Soziale Arbeit haben können.

9. Was ist die Erkenntnis aus dem Theorie-Praxis-Transfer?

Im Vorgehen wurden die Begriffe Bewältigung und Coping bereits verwendet. Zum besseren Verständnis ist es wichtig zu wissen, dass in dieser Bachelorthesis die Wörter „*Coping*“ und „*Bewältigung*“ synonym verwendet werden. Auf die Definition und Bedeutung wird später eingegangen.

4. Relevanz für die Soziale Arbeit

Der Gesundheitsreport der deutschen Betriebskrankenkassen aus dem Jahr 2010 zeigt, dass Mitarbeitende des Sozialwesens überdurchschnittlich stark an psychischen Erkrankungen leiden (Poulsen, 2012, S. 19). Die folgende Grafik zeigt psychische Erkrankungen nach Wirtschaftsgruppen:

Abbildung 2: **Probleme mit Bezug auf Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung, AU-Tage je 1.000 AOK-Mitglieder nach häufigsten Berufsgruppen, 2010**

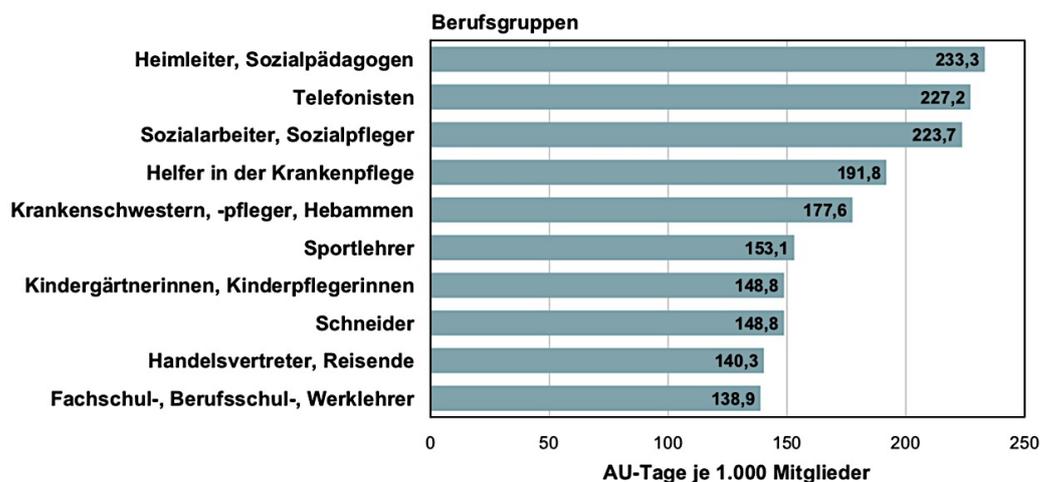


Abbildung 1: *Soziale Berufe stärker von Burnout betroffen, Grafik des Wissenschaftlichen Instituts der AOK S. 3*

Menschen, die in sozialen Berufsfeldern arbeiten und eine helfende Rolle gegenüber anderen einnehmen, sind besonders gefährdet. „So führt die Berufsgruppe der Heimleiter und Sozialpädagogen mit 233,3 Arbeitsunfähigkeitstagen je 1.000 AOK Gesundheitskassen Mitgliedern die betroffenen Berufsgruppen an“ (Wissenschaftliches Institut der AOK, 2011, S. 2).

Von den Sozialarbeitenden wird die Fähigkeit zur Empathie, Engagement und Interesse am Menschen verlangt. Zudem werden die Professionellen der Sozialen Arbeit durch ihre Arbeit mit Menschen in schwierigen Lebenslagen, und tragischen Lebenshintergründe besonders beansprucht. Ein professioneller Umgang mit Nähe und Distanz gehört zu den alltäglichen Herausforderungen, die Sozialarbeitende zu meistern haben. Im Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit geben Sozialarbeitende ihre eigene Persönlichkeit als „Werkzeug“ in die professionelle Beziehung mit ein. Die professionelle Beziehung schafft die Grundlage für die Arbeit mit den Klienten. Sie erzeugt aber auch ein Spannungsfeld, da sich Sozialarbeitende einerseits auf die Lebenswelt der Klientele einlassen müssen und sich andererseits abgrenzen sowie distanzieren müssen. Dies verlangt von Sozialarbeitenden hohe

Kompetenzen wie die eigenen persönlichen und individuellen Grenzen in Reflexionsprozessen klar erkennen und vertreten können. So schützen sich Fachkräfte selbst, um gesund zu bleiben. Eine weitere wichtige Kompetenz, um sich zu schützen, ist es zwischen Mitgefühl und Mitleid unterscheiden zu können. Die hohen Anforderungen, die an die Sozialarbeitenden gestellt werden, erfordern hohe Kompetenzen um sich selbst zu schützen (Poulsen, 2012, S. 19-20).

Ein Beispiel dafür sind Fachkräfte im Kinder- und Jugendhilfebereich, die ihren eigenen Ansprüchen, den Ansprüchen der Kinder, Jugendlichen und Eltern, den gesetzlichen Vorgaben, den Anforderungen der Institution und der Gesellschaft gerecht werden müssen (S. 23).

Sozialarbeitende stehen momentan vermehrt unter Druck, da sie für Folgen dramatischer Fälle verantwortlich gemacht werden. So haben Fälle von Kindeswohlgefährdung und -vernachlässigungen bis hin zu verstorbenen Kindern eine hohe Präsenz in den Medien. Dabei wird den Fachkräften unterstellt, dass sie nicht rechtzeitig eingegriffen oder das Risiko falsch eingeschätzt haben (S. 23).

Das Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit ist für viele auf Dauer kräfteraubend, weil diese Arbeit ein hohes Anforderungsprofil, eine hohe Kommunikationskompetenz und die Fähigkeit zur Selbstreflexion verlangt. Die emotionale Nähe in der Arbeit mit Menschen und hohe, eigene Ansprüche können bei Sozialarbeitenden zu einem Burnout führen (S. 21). Zudem kann es kraftraubend sein, wenn Überstunden und häufige Wochenendbereitschaften nicht zeitnah abgebaut werden (S. 21).

Gründe, die zum Ausbrennen der Fachkräfte führen sind unterschiedlich. Grundsätzlich kann Jede und Jeder davon betroffen sein, denn es gibt keine spezifische Persönlichkeit, die zum Ausbrennen neigt. Allerdings gibt es Verhaltensmuster und Persönlichkeitsmerkmale, die ein solches begünstigen können (S. 21). Ein weiterer wichtiger Einflussfaktor sind die veränderten Rahmenbedingungen und strukturellen Veränderungen, unter denen Sozialarbeitenden leiden und die ihre Arbeit erschweren. Dazu gehören Einsparungen, Personalabbau und erweiterte Verantwortungsbereiche für Einzelne (S. 21).

In der heutigen Sozialen Arbeit spielen Ökonomisierungsprozesse zunehmend eine Rolle, so kommt es zu wirtschaftlichem anstatt sozialem Denken. Für viele Sozialarbeitende steht eine nach Effizienz ausgerichtete Arbeit in Konflikt mit ihrer Professionalität (Seithe, 2012, S. 186).

Der zunehmende Effizienzdruck im Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit führt zu Beschleunigung und Verkürzung von Prozessen sowie zu Erhöhung des Arbeitsdrucks. Diese Auswirkungen können zum Verlust der Fachlichkeit und der Wirksamkeit der Sozialen Arbeit führen, was bei Fachkräften eine Arbeitsunfähigkeit auslösen kann (S. 189). Zudem hat sich auch die Rolle der Sozialarbeitenden verändert. Auf Sozialdiensten haben Sozialarbeitende vermehrt kontrollierende und Mittel gewährende oder verwehrende Funktionen. Diese sind nicht immer mit dem Fachwissen der Sozialarbeitenden vereinbar (S. 193).

Die Literatur zeigt, dass Sozialarbeitende überdurchschnittlich stark unter Stress und Druck leiden, was gesundheitsschädigende Auswirkungen haben kann (Poulsen, 2012, S. 19). Die Gründe dafür sind unter anderem die hohen Kompetenzen und Anforderungen, die von Sozialarbeitenden verlangt werden. Zu diesen Kompetenzen gehört die Beziehungsgestaltung, die das Schaffen von Nähe und Empathie verlangt und gleichzeitig eine professionelle Abgrenzung bedingt (S. 21). Neben den teilweise belastenden Schicksalen der Klientele kommen die zunehmenden Ökonomisierungsprozesse und Arbeitsverdichtung hinzu (Seithe, 2012, S. 186). Diese Erkenntnis stimmt auch mit unseren Erfahrungen aus der Praxis überein. Daraus lässt sich schließen, dass Stressbewältigung für Sozialarbeitende zunehmend eine wichtige Thematik ist. Wir sehen das Erlernen von Bewältigungsstrategien als grundlegende Kompetenzen für Sozialarbeitende, um auch unter schwierigen Arbeitsbedingungen professionell handlungsfähig bleiben zu und sich selbst schützen zu können.

Im folgenden Abschnitt wird dargelegt, welche Definitionen von Stress existieren. Die Definitionen sollen den Begriff Stress besser greifbar und verständlich machen.

5. Stress

5.1 Definition von Stress

Der Begriff „*stress*“ bedeutet auf Englisch Druck oder Anspannung. Der Ursprung dieses Ausdrucks kommt aus dem Bereich der Qualitätsprüfung von Materialien wie Glas und Metallen und bedeutete Verzerrung, Verbiegung oder Spannung eines Werkstoffs. Das Material kann durch Belastung „*ermüden*“, was zu Verformungen oder dem Auseinanderbrechen des Materials führen kann (Leonhardt, 2016, S. 12). Stress kann als erlebte Überlastung eines Individuums definiert werden (S. 14).

In den 1930er-Jahren machte der Mediziner und Pionier der Stressforschung, Hans Selye, den Begriff in der Biologie bedeutend. Selye beschrieb Stress als eine „*allgemeine Anpassungsreaktion*“, die er in Alarmreaktion, Widerstandsstadium und Erschöpfungsstadium unterteilte. In den 1970er-Jahren wurde dieser Ansatz vom Psychologen Richard Lazarus weiterentwickelt. Er erweiterte die Betrachtung von Stress mit subjektiv-kognitiven Bewertungen von Situationen. In seinem transaktionalen Stressmodell untersuchte er die Denkmuster eines Menschen als Auslöser für Stress. Durch seine Untersuchungen erkannte er unterschiedliche Stressbewältigungsstrategien, die er in problemzentrierte und emotionsbezogene Stressbewältigungsstrategien unterteilte (Leonhardt, 2016, S. 12).

Schaper spricht von Stress als „*ein subjektiver, intensiver, unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine stark aversive, subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene), subjektiv lang andauernde Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint.*“ (Schaper, 2014, S. 519).

Zapf und Semmer definieren Stress als „*(...) ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, eine aversive Situation nicht ausreichend bewältigen zu können.*“ (Zapf & Semmer, 2004, S. 1011).

In der Arbeitspsychologie werden Belastung und Beanspruchung voneinander unterschieden, beide Begriffe sind für die Definition von arbeitsbedingtem Stress wichtig. Von aussen einwirkende Faktoren, werden als Belastung bezeichnet. Unter Beanspruchung werden die subjektiven Folgen der Belastungen für die Einzelnen verstanden (Sonntag Frieling & Stegmaier, 2012, S. 261-263).

Psychische Belastung ist nach den internationalen Richtlinien der Arbeitsgestaltung DIN EN ISO 10075-1 (1a) *„die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von aussen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken.“* (Joiko, Schmauder & Wolff, 2010, S. 9).

Nach diesen Richtlinien ist eine psychische Beanspruchung *„die unmittelbare (nicht langfristige) Auswirkung der psychischen Belastung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschliesslich der individuellen Bewältigungsstrategien.“* (Joiko et al., 2010, S. 10).

Die Europäische Kommission definiert arbeitsbedingten Stress als *„Gesamtheit emotionaler, kognitiver, verhaltensmässiger und physiologischer Reaktionen auf widrige und schädliche Aspekte des Arbeitsinhalts, der Arbeitsorganisation und der Arbeitsumgebung“*. *„Dieser Zustand ist durch starke Erregung und starkes Unbehagen, oft auch durch ein Gefühl des Überfordertseins charakterisiert.“* (Europäische Kommission, 2000, S. 5).

Zusammenfassend bezieht sich der Begriff Stress in dieser Arbeit auf Situationen, in denen ein Individuum nicht in der Lage ist, diese zu bewältigen (Schaper, 2014, S. 519). Dies führt zu einem Spannungszustand und psychischer Beanspruchung, die auf lange Sicht gesundheitsschädigend sein kann. Dieser Zustand erfordert von einem Individuum eine Anpassungsleistung, um die Spannung zu verringern (Zapf & Semmer, 2004, S. 101). Arbeitsbedingter Stress definiert sich dadurch, dass die Ursache des Stresses auf schädliche Aspekte des Arbeitsfeldes, der Organisation oder Arbeitsumgebung zurückzuführen ist (Europäische Kommission, 2000, S. 5).

Als Reaktion auf die bereits thematisierten Ökonomisierungsprozesse, hohen Kompetenzen und belastende Schicksale empfinden Sozialarbeitende Stress am Arbeitsplatz. Durch die Auseinandersetzung mit verschiedenen Definitionen von Stress kann bereits ein erster Schritt in Richtung Stressbewältigung gemacht werden. Sie verdeutlichen, dass intensiver Stress für Betroffene belastend sein kann und deshalb ernst genommen werden sollte. Für diese Arbeit bedeutet dies, dass schwierige und belastende Aspekte am Arbeitsplatz beachtet und thematisiert werden sollten. Für Sozialarbeitende gilt dies aufgrund der bereits angesprochenen Arbeitsbelastung in besonderem Masse.

Im nächsten Abschnitt wird hier angeknüpft und auf die Erkenntnisse der Stressforschung bei Sozialarbeitenden eingegangen.

5.2 Erkenntnisse der Stressforschung

Stress ist im Alltagsleben vieler Menschen ein zentrales Thema. Insbesondere berufsbedingter Stress wurde in den letzten Jahren zunehmend untersucht, um Modelle und Methoden zur Reduktion von Stress am Arbeitsplatz zu entwickeln (Bamberg & Busch, 2006, S. 215-226).

Wieclaw, Agbero, Mortensen & Bonde haben eruiert, dass Sozialarbeiterinnen statistisch gesehen eine 1,46-fache und Sozialarbeiter eine 2,48-fach höhere Chance haben, an den Folgen chronischen Stresses zu erkranken (Wieclaw et al., 2006, S. 317).

Bei rund 36 Prozent aller befragten Sozialarbeitenden wurde in der Studie von Coffey, Dugdill & Tattersall ein deutlich erhöhter Stresslevel nachgewiesen (Coffey, Dugdill & Tattersall, 2009, S. 443).

Poulsen untersuchte 100 Mitarbeitende der Kinder- und Jugendhilfe betreffend ihrer Belastung am Arbeitsplatz. So bezeichneten rund 80% der Teilnehmenden ihre Arbeitsbelastung als hoch oder krankmachend. Als mögliche Ursachen wurden Zeitdruck, Mangel an Personal oder arbeitsinterne Konflikte genannt (Poulsen, 2012b, S. 99-112).

In der Studie von Acker (2004) werden ebenfalls Faktoren beschreiben, welche zu arbeitsbedingtem Stress von Sozialarbeitenden beitragen. Dabei wurden Aspekte wie Rollenkonflikte, ungleiche Forderungen und institutionelle Bedingungen genannt (Acker, 2004, S. 66-73). Lloyd, King & Chenoweth untersuchten Faktoren, welche zu Stress sowie dessen Folgen bei Professionellen der Sozialen Arbeit führen. Genannte Faktoren waren die Unterstützung im Team, die institutionelle Organisation sowie die Arbeitsumgebung. Das Resultat ihrer Studie weist darauf hin, dass Sozialarbeitende im Durchschnitt einen höheren Stresspegel aufweisen (Lloyd, King & Chenoweth, 2002, S. 255-266).

Heisig, Dalbert und Schweikart untersuchten das berufliche Belastungserleben von Sozialarbeitenden. Im Fokus stand dabei das Erleben von Belastungen, die Bewältigungsressourcen und das berufliche Befinden von berufserfahrenen Fachpersonen im Vergleich gegenüber neueinsteigenden Sozialarbeitenden. In der Studie konnte eruiert werden, dass das Belastungserlebens beider Gruppen nur marginal zu unterscheiden war. Jedoch wurde deutlich, dass neueinsteigende Sozialarbeitende über weniger berufliche Bewältigungsressourcen verfügen als erfahrene. Insbesondere wurde in der Studie angegeben, dass Berufseinsteigende sich wenig unterstützt fühlen und an ihrer beruflichen Selbstwirksamkeit zweifeln (Heisig, Dalbert & Schweikart, 2009, S. 279-295).

Von Rosenstiel, Molt & Rüttinger beschreiben, dass eine Diskrepanz zwischen Erwartungen und Erfahrungen für Berufsunerfahrene besonders anspruchsvoll ist. So führen institutionelle Rahmenbedingungen oftmals zu Auseinandersetzungen mit den Aufgaben, Haltungen und eventuellen Anforderungen der Arbeit, was wiederum Unsicherheit hervorrufen kann (von Rosenstiel, Molt & Rüttinger, 2005, S. 195).

Von Rosenstiel et al. (2005) postulieren, dass Arbeitnehmende mit vielen Handlungs- und Mitwirkungsspielräumen ihre Arbeit oftmals als weniger belastend einstufen, als Personen, welche kaum Spielräume in ihrer Arbeit haben (von Rosenstiel, Molt & Rüttinger, 2005, S. 200ff).

Wright & Copranzano postulieren deshalb, dass neben fachlichen Grundlagen der Ausbildung auch soziale und persönliche Ressourcen gestärkt werden müssen. Erst dadurch können stressinduzierte Überlastungen sowie deren Folgen vermieden werden (Wright & Copranzano, 1998, S. 486-493).

Die empirische Forschung befasst sich eingehend mit Stress und Stressbewältigung in psychosozialen Berufen. Insbesondere Professionelle der Sozialen Arbeit sind betroffen und weisen daher höhere Risiken für die Folgen von chronischem Stress auf. Dabei spielen die Arbeitsanforderungen, die emotionale Belastung, Termin- und Spardruck, Rollenkonflikte sowie organisatorische Bedingungen eine zentrale Rolle. Es zeigt sich, dass insbesondere neueinsteigende Sozialarbeitende oft zu wenige Bewältigungsressourcen mitbringen. Dies ist vor allem durch die erlebten Diskrepanzen zwischen Erwartungen und Erfahrungen, Anforderungen, Anpassungsdruck und Unsicherheit bedingt (Acker, 2004, S. 66-73; Poulsen, 2012b, S. 99-112; von Rosenstiel, Molt & Rüttinger, 2005, S. 195ff; Heisig, Dalbert & Schweikart, 2009, S. 279-295). So weisen Wright & Copranzano weiter daraufhin, dass der individuelle Umgang mit arbeitsbedingten Stressbelastungen bereits in der Ausbildung erfolgen muss (Wright & Copranzano, 1998, S. 486-493).

Dies verdeutlicht die Relevanz der Thematik für die Soziale Arbeit. Daher ist es zentral, dass Sozialarbeitende, neben einem fundierten Fachwissen, ihre persönlichen Bewältigungsressourcen kennen und gezielt einsetzen können, um die Folgen von lang anhaltendem, arbeitsbedingtem Stress zu vermeiden. Eine vertiefte Auseinandersetzung mit den eigenen Haltungen und Verhaltensweisen in Belastungssituationen kann daher dazu beitragen, dass die eigenen Bewältigungsstrategien kritisch reflektiert und gegebenenfalls angepasst oder erweitert werden. Dadurch können Diskrepanzen zwischen Erwartungen, der eigenen Haltung sowie der realen Arbeitssituation erfasst und durch individuell unterstützende Strategien gelingender bewältigt werden.

Um persönliche Bewältigungsressourcen kennenzulernen braucht es grundlegendes Wissen zur Entstehung von Stress. Im Nachfolgenden werden daher Stressmodelle vorgestellt, welche zu erklären versuchen, wie Stress zustande kommt.

5.3 Stressmodelle

Es gibt zahlreiche Erklärungsmodelle für die Entstehung von Stress. Viele Modelle gehen dabei von einer spezifischen Ursache-Wirkungs-Reaktion aus und erklären die Entstehung von Stress aufgrund der jeweiligen Perspektive. Deshalb lassen sich je nach gewählter Perspektive verschiedene Grundannahmen, Interventions- und Präventionsmöglichkeiten ableiten (Busse, Plaumann & Walter, 2006, S. 75).

Aufgrund der Heterogenität und Vielzahl an Stressmodellen werden im Nachfolgenden nur spezifische Modelle aufgeführt, welche mehrere Perspektiven miteinbeziehen und dadurch einen Überblick der Stressentstehung bilden. Diese sind jedoch nicht abschliessend und bilden keine umfassende Auswahl.

5.3.1 Das allgemeine Adaptionssyndrom nach Hans Selye

Das allgemeine Adaptionssyndrom wurde erstmals von Hans Selye 1936 beschrieben. Selye bezeichnet Stress als unspezifische Reaktion des Körpers auf Störungen der Homöostase (Selye, 1974, S. 66). Demnach sind Stressoren Ereignisse, welche die Homöostase eines Organismus stören. Veränderungen in der Umwelt verlangen nach der Theorie Selyes, dass der Körper eine Anpassungsleistung vornehmen muss, um wieder den Zustand der Homöostase zu erreichen (Gerrig & Zimbardo, 2015, S. 476).

Das allgemeine Adaptionssyndrom besteht aus drei Phasen:

In der *Alarmphase* wird die Homöostase des Organismus aus dem Gleichgewicht gebracht. Dabei werden Abläufe im Organismus initiiert, welche auf künftige Handlungen vorbereiten (Romas & Sharma, 2004, S. 9). In der Alarmphase wird durch die Ausschüttung von Adrenalin und Noradrenalin die Durchblutung angeregt. Dies führt zu einer verbesserten Versorgung des Körpers mit Sauerstoff, was mit erhöhter physischer Leistungsfähigkeit einhergeht (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S. 87).

In der *Resistenzphase* normalisiert sich, bei einem erfolgreichen Widerstand, der körperliche Spannungszustand der Alarmphase wieder. Tritt jedoch kein erfolgreicher Widerstand ein, schüttet der Organismus weiter Hormone wie Kortisol aus, um der Bedrohung entgegenzutreten. Hält dieser Zustand über einen längeren Zeitraum an, wird die

Widerstandskraft gegenüber weiteren Stressoren vermindert. Dies kann dazu führen, dass bei zusätzlicher Belastung eine starke Reaktion auftreten kann. Erst wenn sich der bedrohliche Stressor aufgelöst hat, kann eine physische Regenerierung eintreten (Busse et al., 2006, S. 67).

In der letzten Phase kann der Körper die Anforderungen nicht mehr erfüllen. Es tritt der Zustand der *Erschöpfung* ein. Hält dieser Zustand länger an oder gelingt es nicht, mögliche Bewältigungsstrategien anzuwenden, treten Folgen des chronischen Stresses wie Burnout oder Depressionen ein (Romas & Sharma, 2004, S. 9).

Ebenfalls geht auf Selye zurück, dass Stress nicht nur als negativ (Distress) sondern auch positiv (Eustress) wahrgenommen werden kann. Stress wird als Eustress bezeichnet, wenn die physische Stressreaktion als positiv zu bewerten ist, beispielsweise kann die erfolgreiche Bewältigung von Anforderungen zu positiven Kognitionen führen, zu vermehrter Konzentration oder zu Erfolgsgefühlen verhelfen (Siegrist, 2002, S. 14). Distress hingegen bezeichnet Stressreaktionen, welche nicht erfolgreich kontrolliert werden können und zu keiner gelingenden Bewältigung der Situation führen. Es entstehen dabei negative Gefühle wie Angst, Ärger oder Hilflosigkeit (Siegrist, 2002, S. 14).

Selye gilt als Gründervater der Stressforschung und hat durch seinen Ansatz wesentlich zum heutigen Stressverständnis beigetragen. Insbesondere das Verständnis, dass Stress nicht nur negativ, sondern auch als positiv wahrgenommen wird, ist bedeutend für den Umgang mit belastenden Situationen. Selyes Theorie basiert wesentlich auf den biologischen Abläufen eines Organismus bei Stress. Auch Lazarus geht in seinem Stressmodell von umweltbedingten Reizen aus, welche auf einen Menschen wirken. Er bezeichnet diese Wechselwirkung als Transaktion.

5.3.2 Das transaktionale Stressmodell nach Richard Lazarus

Das transaktionale Stressmodell nach Richard Lazarus ist in der Psychologie ein etabliertes kognitives Erklärungsmodell. Die Grundlage des Modells ist, dass Stress als Transaktion zwischen Mensch und Umwelt zu verstehen ist (Lützenkirchen, 2017, S. 25).

„Psychischer Stress gründet weder in der Situation noch in der Person, obschon er von beiden abhängig ist. Er entsteht vielmehr aus der Art, wie die Person die adaptive Beziehung einschätzt. Diese Beziehung lässt sich am besten als Transaktion bezeichnen“ (Lazarus, 1995, S. 204, Übersetzung nach Allwinn, 2010, S. 62).

Nach Lazarus beruht Stress auf den kognitiven Einschätzungen einer Person. Durch eine erste Bewertung (primary appraisal) erfolgt eine erste Einschätzung der vorliegenden Konstellation. Dabei kann die Situation, je nach Deutung und Einstellungen, anders bewertet werden. Lazarus unterscheidet primäre Bewertungen in positiv, irrelevant oder stressreich. Gemäss Lazarus entsteht bei der Bewertung positiv oder irrelevant kein Stress. Erst wenn eine Situation als stressreich bewertet wird, kann es zu einer Stressreaktion kommen. Die Bewertung „stressreich“ wird in einer sekundären Bewertung noch einmal in drei Subtypen unterteilt: Schädigung / Verlust, Bedrohung und Herausforderung. Diese Unterteilung erfolgt aufgrund der Bewertung der eigenen Ressourcen. Sind diese in der belastenden Situation nicht ausreichend, entsteht Stress. Die kognitiven Einschätzungen basieren auf psychischen Verarbeitungsprozessen, wie dem Selbstbild, Motiven, Einstellungen und Werten. Dies führt dazu, dass jeder Mensch individuell auf Situationen reagiert und dementsprechend bewertet. Deshalb ist es nach Lazarus nicht möglich, aufgrund objektiver Bedingungen auf den erlebten Stress eines Menschen zu schliessen (Allwinn, 2010, S. 62 – 63).



Abbildung 2: Das transaktionale Stressmodell nach Lazarus & Folkmann (1984) in: Reif, Spiess & Stalder, 2018, S. 45

Das transaktionale Stressmodell gilt als etabliertes Stressmodell, auf dessen Grundlage, trotz vieler Kritik, weitere Ansätze aufbauen. Insbesondere Hobfoll & Buchwald kritisieren die alleinige subjektive Bewertung als bestimmende Instanz.

5.3.3 Theorie der Ressourcenerhaltung nach Stevan Hobfoll

Die Theorie der Ressourcenerhaltung nach Hobfoll postuliert im Gegensatz zu Lazarus, dass Stress nicht nur durch subjektive Bewertungen erfolgt, sondern bezieht objektive Aspekte wie kulturelle und soziale Bewertungen mit ein (Hobfoll & Buchwald, 2013, S. 127). Hobfoll widerspricht daher dem Ansatz Selyes, wonach Stress einem Ungleichgewicht der Homöostase entspricht. Er geht davon aus, dass Menschen nach Wachstum streben und dies durch den Schutz oder den Aufbau von Ressourcen erreichen (Busse et al. 2006, S. 73). Die Theorie baut auf dem Gedanken auf, dass bereits das Wissen um potenziell belastende Situationen, Individuen dazu bewegen, sich gegen diese zu wappnen. Zentral ist dabei die Bedeutung sowohl von Gewinnen als auch von Verlusten. Individuen streben nach der Theorie der Ressourcenerhaltung danach, ihre Ressourcen zu schützen oder zu mehren. Diese Ressourcen sind beispielsweise die Gesundheit, das Wohlbefinden oder ein positives Selbstkonzept (Hobfoll & Buchwald, 2013, S. 128). Stress wird nach Hobfoll demnach definiert als:

„eine Reaktion auf die Umwelt, in der entweder (a) ein Nettoverlust von Ressourcen droht, (b) ein Nettoverlust von Ressourcen eingetreten ist oder (c) kein Ressourcengewinn, nachdem Ressourcen eingesetzt worden sind.“ (Hobfoll, 1988, S. 25; Übersetzung nach Allwinn, 2010, S. 92).

Daher sind Ressourcen eines Menschen der Ausgangspunkt für jedes Stresserleben. Hobfoll differenziert Ressourcen in:

- *Objektressourcen* sind Ressourcen eines Menschen wie Kleidung oder ein Haus, welche durch ihre jeweilige äusserliche Beschaffenheit bewertet werden.
- *Bedingungsressourcen* sind Faktoren wie der Familienstand, Alter oder die Gesundheit. Diese ermöglichen den Zugang zu weiteren Ressourcen und sind daher von zentralem Wert.
- *Energieressourcen* sind zum Beispiel Zeit, Geld oder auch Wissen. Durch diese Energieressourcen wird der weitere Einsatz von individuellen Ressourcen beurteilt.
- *persönliche Ressourcen* sind die Fähigkeiten und Eigenschaften einer Person, wie beispielsweise die beruflichen Kompetenzen, welche sich eine Person angeeignet hat (Buchwald, Schwarzer, Hobfoll, 2004, S. 13-14).

Der gesellschaftliche Wandel und technologische Fortschritt verändert die Bedeutung von Ressourcen. Während früher überlebensnotwendige Ressourcen, wie Nahrung und Obdach wichtig waren, sind heute zunehmend symbolische Ziele, wie Erfolg oder Status zentrale Ressourcen (Hobfoll, 1998, S. 26-27). Der Verlust dieser Ressourcen führt nach Hobfoll zu Stress. Um diesen Ressourcenverlust zu umgehen versuchen Individuen ihre Ressourcen zu vermehren oder einen Verlust einzugrenzen und setzen dafür wiederum eigene Ressourcen ein (Hobfoll, 1998, S. 73).

Dabei ist nicht nur die Menge der Ressourcen zentral für Stressbewältigung, sondern auch, dass die Ressourcen zu den bewältigenden Bedürfnissen passen. Erst dadurch können gemäss Hobfoll geeignete Copingstrategien gewählt werden (Hobfoll, 1998, S. 75-97).

Hobfoll hat dazu das multiaxiale Copingmodell entwickelt, das neben emotions- und problemorientierten Copingstrategien auch behaviorale und prosoziale Copingstrategien einbezieht. Hobfoll unterscheidet nach dem „*Strategic Approach to Coping Scale (SACS)*“ neun mögliche Bewältigungsstrategien:

- *„Selbstbehauptendes Verhalten*
- *Vermeidungsverhalten*
- *Vorsichtiges Handeln*
- *Suche nach sozialer Unterstützung*
- *Team- und Koalitionsbildung*
- *Antisoziales Verhalten*
- *Aggressives Verhalten*
- *Instinktives Handeln*
- *Indirektes Verhalten“* (Buchwald, Schwarzer, Hobfoll, 2004, S. 17-24)

Die Auswahl der effektivsten Bewältigungsstrategie hängt wesentlich von der belastenden Situation ab. Es gibt jedoch verschiedene Herangehensweisen, wie diese Situationen bewältigt werden können (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S. 105).

Hobfoll postuliert, dass Stress wesentlich durch den sozio-kulturellen Kontext bestimmt wird und Menschen danach streben, ihre jeweiligen Ressourcen zu erhöhen oder zu schützen. Kaluza hat indessen versucht, die Komplexität der Stresserklärung schematisch darzustellen.

5.3.4 Stresstrias nach Gert Kaluza

Kaluza (2018) hat das Modell des Stresstrias entwickelt, um die komplexen Abläufe des Stressverstehens verständlicher zu machen. Grundsätzlich erleben alle Menschen nach Kaluza Stress auf drei Ebenen. Die erste Ebene entspricht den *Stressoren*, also den konkreten Auslösern von Stress in Form von belastenden Anforderungen und Bedingungen. Die zweite Ebene entspricht den *Stressreaktionen*. Dies sind die körperlichen Auswirkungen der vorherigen Belastung. Typische Stressreaktionen sind beispielsweise zunehmende Nervosität, Reizbarkeit und Konzentrationsmangel sowie Kopfschmerzen, Schlafstörungen und Herzbeschwerden. Die dritte Ebene sind die persönlichen *Stressverstärker*. Damit sind persönliche Einstellungen und Haltungen sowie Motive gemeint, welche in belastenden Situationen genutzt werden und dementsprechend die persönliche Stressverarbeitung prägen. Diese fungieren als Bindeglied zwischen den Stressoren und der Stressreaktion (Kaluza, 2018b, S. 6-8).



Abbildung 3: Modell der Stresstrias - Das Stressgeschehen auf drei Ebenen nach Kaluza, 2018b, S. 7-8.

5.3.4.1 Stressoren

Stressoren sind Anforderungsbedingungen in der Umwelt, welche Stressreaktionen hervorrufen. Diese treten in der Umwelt auf, wie zum Beispiel Hitze oder Kälte. Jedoch kann auch der eigene Körper als Stressor fungieren zum Beispiel bei chronischen

Schmerzzuständen, Hunger oder Durst. Im Fokus des Stresserlebens stehen mentale Stressoren wie Zeitdruck oder Überforderung. Jedoch führt nicht jeder Stressor zu einer körperlichen oder psychischen Stressreaktion, sondern nur Situationen, in denen eine Diskrepanz zwischen der Anforderung und den eigenen Bewältigungskompetenzen besteht. Dabei beruht die Einschätzung der Anforderungen und Kompetenzen zur Bewältigung allein auf den individuellen Einschätzungen (Kaluza, 2018b, S. 8-11).

5.3.4.2 Stressreaktion

Stressreaktionen sind Prozesse, die eine allgemeine Aktivierung der körperlichen, kognitiv-emotionalen sowie behavioralen Ebene hervorrufen. Die physischen Veränderungen im Organismus führen insgesamt zu einer Aktivierung beispielsweise durch eine erhöhte Herzfrequenz. Dadurch erreicht der Körper eine sofortige Handlungsbereitschaft. Muss diese Reaktion jedoch langfristig aufrechterhalten werden, können negative gesundheitliche Folgen, wie ein Burnout, auftreten. Innerpsychische Vorgänge werden auf der kognitiv-emotionalen Ebene erfasst. Diese umfassen alle Gedanken und Gefühle, die in Stresssituationen ausgelöst werden, wie beispielsweise innere Unruhe, Wut, Ärger oder Angst. Stressreaktionen führen oft zu einer Verstärkung oder Intensivierung des Stresserlebens. Körperliche Stressreaktionen können jedoch durch Entspannungsübungen oder Sport positiv beeinflusst werden, indem körperliche Reaktionen abgebaut werden und eine kognitiv-emotionale Entspannung eintritt (Kaluza, 2018b, S. 11-13).

5.3.4.3 Persönliche Stressverstärker

Stressreaktionen sind wesentlich durch persönliche Stressverstärker ausgelöst. Dies sind beispielsweise Bewertungen, Einstellungen oder individuelle Motive. Deshalb reagiert jeder Mensch in ähnlichen Situationen mit unterschiedlichen Verhaltensweisen auf Stress. Die Ursache dafür ist in der individuellen Bewertung der Situation zu finden. Mögliche persönliche Verstärker sind: Ungeduld, Profilierungsstreben, Perfektionsstreben oder die Unfähigkeit eigene Leistungsgrenzen zu akzeptieren. Die individuelle Biografie ist dabei wesentlich für die Bildung von persönlichen Stressverstärkern. Nach Kaluza sind Menschen geneigt, die Ursachen für ihr Stresserleben allein in den äusseren Umständen oder im Verhalten anderer zu suchen und vergessen dabei die eigene kritische Reflexion (Kaluza, 2018b, S. 13-15).

Das Verständnis von Stress sowie dessen Auswirkungen bedingt auch die Definition von Gesundheit. Dieser wurde wesentlich durch den Ansatz der Salutogenese nach Antonovsky geprägt.

5.3.5 Das Konzept der Salutogenese nach Aaron Antonovsky

Salutogenese basiert auf Antonovskys Beobachtung von Individuen, die unterschiedlich auf massive Belastung reagiert haben. Dies führte Antonovsky zu einer neuen Gesamtbetrachtung zwischen Stress und Gesundheit (Bengel & Strittmatter, 2001, S. 20)

Nach Antonovsky ist Krankheit und Belastung ein Befinden, das alle Menschen in ihrem Leben immer wieder erleben. Antonovsky postulierte, dass Gesundheit dementsprechend mehr sein müsse, als die Abwesenheit von Krankheit (Bengel & Strittmatter, 2001, S. 141-142).

Im Gegensatz zum pathogenetischen Paradigma wird Gesundheit im Konzept der Salutogenese als Kontinuum verstanden. Im Vordergrund steht die Frage, wie Individuen gesund bleiben können und nicht welche Ursachen als krankmachend angesehen werden. Dies bedingt eine eingehende Betrachtung der Faktoren, die zur Erhaltung des Wohlbefindens beitragen (Bengel & Strittmatter, 2001, S. 7).

Antonovsky entwickelt, angelehnt an das transaktionale Stressmodell, ein Stresskonzept, in welchem Stimuli bestimmte Zustände verursachen, diese aber noch nicht automatisch zu Stress führen. So rufen nach Antonovsky Stressoren nicht per se eine spezifische Stressreaktion hervor. Erst die Disposition der Vulnerabilität eines Menschen ist entscheidend für die Entstehung von Stress. Demzufolge verfügen gewisse Menschen über Ressourcen, welche sie gesund halten, während andere keinen Zugriff auf diese haben (Busse et al., 2006, S. 71).

Antonovsky beschreibt diese Kräfte als Kohärenzgefühl eines Menschen:

„Das SOC (Kohärenzgefühl) ist eine globale Orientierung, die ausdrückt, in welchem Ausmass man ein durchdringendes, andauerndes und dennoch dynamisches Gefühl des Vertrauens hat,

- dass die Stimuli, die sich im Verlauf des Lebens aus der inneren und äusseren Umgebung ergeben, strukturiert, vorhersehbar und erklärbar sind;*
- dass einem die Ressourcen zur Verfügung stehen, um den Anforderungen, die diese Stimuli stellen, zu begegnen;*
- dass diese Anforderungen Herausforderungen sind, die Anstrengung und Engagement lohnen“ (Antonovsky 1997, S. 36 zitiert nach Busse et al., 2006, S. 72).*

Das Kohärenzgefühl setzt sich zusammen aus (Baier-Hartmann, 2009, S. 138):

- **Gefühl der Verstehbarkeit:** Dies definiert die Erwartung eines Individuums, dass Informationen kognitiv eingeordnet werden können.
- **Gefühl der Handhabbarkeit:** Das ist die Überzeugung, dass belastende Situationen oder Probleme durch eigene Ressourcen und Kompetenzen zu bewältigen sind.
- **Gefühl der Sinnhaftigkeit:** Umschreibt das Gefühl, dass das Leben als emotional sinnvoll erachtet wird. Dies impliziert das Vertrauen darauf, dass im Leben gestellte Anforderungen gelöst werden können (Baier-Hartmann, 2009, S. 138).

Diese drei Komponenten sind nach Antonovsky die Antwort darauf, weshalb Menschen in stressvollen Momenten weniger leiden als andere. Er beschreibt dies wie folgt:

„Je stärker das Kohärenzgefühl einer Person ist, desto erfolgreicher wird sie die unausweichlichen kontinuierlichen und der menschlichen Existenz innewohnenden Stressoren bewältigen können.“ (Antonovsky, 1993, S. 12, zitiert nach Allwinn, 2010, S. 82).

Daher führen im Modell der Salutogenese nicht alle Stressoren zu Stressreaktionen. Faktoren, welche belastende Situationen auslösen, können zunächst als neutrale Reize verstanden werden. Erst wenn durch diese Faktoren eine Stressreaktion eintritt, sind sie als Stressoren zu verstehen. Eine Stressreaktion ist demnach eine Reaktion auf eine Situation, in welcher die betroffene Person nicht weiss, wie sie reagieren soll, was zu einem Spannungszustand führt. Der Körper hat dann die Aufgabe, diesen Zustand zu lösen, indem der Stressor bewältigt wird. Inwiefern eine Stressreaktion als schädlich oder förderlich verstanden wird, hängt wesentlich mit dem individuellen Kohärenzgefühl zusammen. Menschen mit hohem Kohärenzgefühl nehmen Reize oftmals gar nicht als stressauslösend wahr, im Gegensatz zu Betroffenen mit einem tiefen Kohärenzgefühl. Wird ein Reiz dennoch als Stressor wahrgenommen, werden individuelle Ressourcen und Strategien abgeschätzt, um dem Stressor entgegenzutreten. Die wahrgenommene Anspannung kann dazu führen, dass Stressoren als potenziell gefährlich eingestuft werden und dadurch eine Stressreaktion ausgelöst wird (Bengel & Strittmatter, 2001, S. 144-145).

Die Komplexität des Stresserlebens ermöglicht einen vielfältigen Zugang, um die Initiierung von Stress zu begründen. Die Stressmodelle werden grob in biologische (Cannon und Selye), psychologische (Lazarus), ressourcenfokussierte (Antonovsky und Hobfoll), soziologische (Holmes und Anderson) und biopsychosoziale (Engel und Adler) Ansätze unterteilt (Busse, 2013, S. 75). Daher gibt es für Entstehung von Stress sowie dessen

Bewältigung zahlreiche Erklärungsmodelle. Die jeweilige Perspektive eines Stressmodells stellt einen spezifischen Aspekt des dahinterliegenden Stressverständnisses dar und sollte daher ergänzend verstanden werden. Die vorgestellten Stressmodelle bieten die Möglichkeit, die Entstehung von Stress aus verschiedenen Perspektiven zu erklären. Dabei können pro Modell sowohl förderliche als auch hinderliche Faktoren bei der Adaption für die Soziale Arbeit eruiert werden.

Die ersten Erklärungsmodelle für Stress wurden durch biologische Abläufe im Organismus von Cannon und Seyle beschrieben. Beide gehen von einer Homöostase des Organismus aus, bei der Stress die Folge einer Störung dieses Gleichgewichts ist (Busse et al., 2006, S. 67; Selye, 1974, S. 66). Das Modell vermag aufzuzeigen, inwiefern Stressoren den Organismus beeinflussen und über längere Zeiträume ausgehalten werden können, ehe sie abgebaut werden. Es wird darauf hingewiesen, dass in der Resistenzphase körperliche Symptome oft nicht wahrgenommen werden. Daher ist es möglich, dass zusätzliche Belastungen zu starken Stressreaktionen führen können (Allwinn, 2010, S. 51-52).

In diesem Zusammenhang ist das Wissen zentral, dass körperliches Stresserleben wieder abgebaut werden muss. So ist es für Sozialarbeitende, welche oftmals eine sitzende Tätigkeit ausüben wichtig, Bewegung in den Alltag zu bringen, um hormonell bedingte Stressreaktionen abbauen zu können. Zudem ist zu beachten, dass lang anhaltender Stress zu Symptomen führt, welche nicht zwangsläufig wahrgenommen werden. Daher ist ein achtsamer Umgang mit sich selbst unumgänglich, um körperliche Symptome früh wahrnehmen und bearbeiten zu können. Jedoch lässt sich nicht jedes Symptom nur durch körperliche Wahrnehmung erfassen, es bedarf weiterer Ansätze, um die Komplexität des Stresserlebens umfänglich darzustellen.

Nach dem transaktionalen Stressmodell nach Lazarus und Folkman führt ein Stressor erst zu einer Stressreaktion, wenn dieser durch das Individuum als bedrohend, Verlust erbringend oder herausfordernd bewertet wird. Das Individuum reagiert darauf mit Strategien, um die Situation zu bewältigen (Allwinn, 2010, S. 62 – 63; Lützenkirchen, 2017, S. 25). Allwinn beschreibt, dass Individuen meist leicht zugängliche Strategien wählen. Dies führt dazu, dass auch schädliche Strategien zur Bewältigung genutzt werden und diese dadurch häufig nur kurzfristig hilfreich sind (Allwinn, 2010, S. 71-74).

Für die Soziale Arbeit kann dieses Modell insoweit hilfreich sein, als dass Bewältigungsstrategien erlernbar sind und das Individuum nicht nur hormonellen Schwankungen unterlegen ist. So vermag das Modell aufzuzeigen, dass Einstellungen und Denkmuster bearbeitet werden können, um Stress erfolgreich zu bewältigen. Dabei tragen

individuelle Haltungen der Sozialarbeitenden wesentlich dazu bei, wie arbeitsbedingter Stress wahrgenommen wird und wie dieser angegangen werden könnte. Jedoch werden im Modell soziale oder institutionelle Einflüsse nur insofern betrachtet, als dass sie auf das Individuum einwirken. Diesem Umstand versucht Hobfoll in der Theorie der Ressourcenerhaltung Rechnung zu tragen, indem er die sozialen Einflüsse und die eigenen Ressourcen als wesentliche Stressursache definiert.

Hobfoll geht davon aus, dass Stress als Reaktion auf den Verlust möglicher Ressourcen entsteht. Nach der Theorie der Ressourcenerhaltung streben Menschen danach Ressourcen anzulegen, um sich vor Stress zu schützen (Hobfoll & Buchwald, 2013, S. 128ff). Zentral ist dabei der Gedanke des ressourcenorientierten Denkens, um Probleme zu bewältigen. Für die Soziale Arbeit ist es unumgänglich, nicht nur auf individueller Ebene zu intervenieren, sondern auch soziale Systeme und die Kultur mit einzubeziehen (Allwinn, 2010, S. 109). Die Ursache des Stresserlebens wird dabei als Reaktion auf den Verlust von Ressourcen erklärt. Dies impliziert, dass auch Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen, um einerseits Stress zu vermeiden und andererseits auch Ressourcen dazuzugewinnen. Für Sozialarbeitende kann diese Erkenntnis genutzt werden, indem sie die eigenen Ressourcen stärken und dadurch Belastungssituationen bewältigen können. Gleichzeitig müssen Sozialarbeitende an gesellschaftlichen und sozialen Rahmenbedingungen arbeiten, um den arbeitsbedingten Leistungsdruck in der Gesellschaft zu mindern oder Gesetzesmassnahmen zu stärken, welche Arbeitnehmende schützen.

Die ressourcenfokussierte Perspektive wurde ebenfalls massgebend durch Antonovsky geprägt. Insbesondere das Verständnis von Gesundheit und Krankheit (Salutogenese) wird für die Stärkung des Wohlbefindens sowie der Gesundheitsförderung genutzt. Erst durch dieses Verständnis wird die Entstehung und Bewältigung von Stress fassbarer. Zentral ist dabei für Antonovsky das Gefühl der Kohärenz, dieses gibt dem Individuum eine gewisse innere Sicherheit, Anforderungen des Lebens bewältigen zu können (Bengel & Strittmatter, 2001, S. 7; Bengel & Strittmatter, 2001, S. 141-142). Daher ist die Annahme zentral, dass Stress nicht nur als Belastung zu verstehen ist, sondern auch als Nutzen, um das Individuum zu befähigen mit eigenen Ressourcen eine belastende Situation zu bewältigen (Allwinn, 2010, S. 89-90). Antonovsky geht davon aus, dass Ressourcen genutzt werden sollen, um belastende Situationen zu meistern. Insbesondere beschreibt er dabei das Kohärenzgefühl, also das Gefühl Anforderungen bewältigen zu können. Daher ist es wichtig, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit ihrer Fachkenntnisse und persönlichen Ressourcen bewusst sind und diese gezielt einsetzen können. Daher sollten auch Professionelle der Sozialen Arbeit daran arbeiten, ihr individuelles Kohärenzgefühl zu erhöhen.

Kaluza hat versucht, das komplexe Stressgeschehen schematisch zu vereinfachen, indem er zwischen drei Ebenen unterscheidet, welche bei der Entstehung von Stress aufeinander einwirken. Stressoren sind demnach die konkreten Auslöser von Stress, während Stressreaktionen als die Reaktionen des Körpers auf die Belastung verstanden werden. Die persönlichen Stressverstärker sind die dritte Ebene, welche den jeweiligen Denkmustern, Einstellungen und Werten eines Individuums entsprechen und wesentlich für die Bewertung einer Situation verantwortlich sind (Kaluza, 2018b, S. 6-15).

Sozialarbeitende können durch die Reflexion ihres professionellen Handelns eruieren aus welchen Gründen eine Situation als belastend eingestuft wurde. Diese reflexive Auseinandersetzung kann zu einer kognitiven Umdeutung der Situation und zu stressreduzierenden Massnahmen führen.

Grundsätzlich lässt sich daraus schliessen, dass die Entstehung von Stress mehrdimensional zu verstehen ist. Professionelle der Sozialen Arbeit reagieren jeweils individuell auf Stressoren wie Zeitdruck, Personalmangel, Haltungsdifferenzen usw. So beispielsweise durch körperliche Komponenten wie Kopfschmerzen oder Schlafstörungen, welche meist schon früh auf Stress im Organismus hinweisen. Neben körperlichen sind kognitive, emotionale sowie soziale Komponenten wesentlich für die Entstehung von Stress verantwortlich. Dabei spielen persönliche Ressourcen, Denkmuster, Einstellungen und Werte sowie die soziale und kulturelle Einbettung einer Person einen erheblichen Einfluss, wie eine belastende Situation wahrgenommen, bewertet und schlussendlich damit umgegangen wird. Eine Problematik, die sich in der Stress- und Stressbewältigungsforschung ergibt, ist das zahlreiche Erklärungsmodelle für Stress existieren, welche von unterschiedlichen Auslösern (Stressoren) für den erlebten Stress eines Individuums ausgehen. Allerdings gehen die meisten Modelle davon aus, dass ein Individuum Stress selbst beeinflussen kann. Diese Erkenntnis ist für diese Arbeit zentral und wird im Hauptteil anhand der Copingstrategien und Praxisbeispielen aufgezeigt.

Weiter lassen sich diese Stressmodelle oftmals empirisch kaum untersuchen. Dies weil Stress einerseits sehr individuell wahrgenommen wird und andererseits durch diverse Faktoren ausgelöst werden kann. Dadurch wird die grundlegende Erhebung von verwertbarem Datenmaterial erschwert (Eppel, 2007, S. 66). Bislang hat sich vor allem das transaktionale Stressmodell nach Folkmann & Lazarus durchgesetzt. Dieses Modell dient wiederum als Grundlage für viele weitere Forschungsstudien. Dabei wird das Modell ebenfalls kritisiert, weil der Ausgangspunkt des Stresserlebens nur die individuelle Sichtweise sowie Bewertung eines Stressors berücksichtigt und soziale Aspekte nicht beachtet werden. Zudem fällt die bisherige empirische Überprüfung marginal aus und

vermag den Bewältigungserfolg kaum zu messen. Dadurch kann es dazu kommen, dass soziale Aufgaben individualisiert werden sowie Problemlagen und Ressourcenmangel als alleinige Deutungsprobleme des Individuums interpretiert werden (Allwinn, 2010, S. 71 – 75; Hobfoll & Buchwald, 2004, S. 12; Hobfoll, 1998, S. 32ff; Weiss, 2002, S. 179).

Für die weiterfolgende Arbeit haben wir ein Arbeitsmodell (Grafik) entwickelt, welche insbesondere an das Modell von Kaluza angelehnt ist. Die Grafik beinhaltet jedoch auch Elemente des transaktionalen Stressmodells, den Gedanken des Kohärenzgefühls nach Antonovsky sowie die Theorie der Ressourcenerhaltung. Da die dargestellten Stressmodelle nur ausgewählte Perspektiven auf das Stressgeschehen einnehmen und einzeln betrachtet gewisse grundlegende Einflussfaktoren ausser Acht lassen. So berücksichtigt der transaktionale Ansatz nach Lazarus die sozialen und kulturellen Aspekte des Stressgeschehens nur am Rande. Wir gehen jedoch davon aus, dass gerade in der Sozialen Arbeit diese Faktoren grundlegend sind, um arbeitsbedingte Stressbelastungen von Professionellen der Sozialen Arbeit zu erklären. Daher bildet der soziale und kulturelle Kontext in unserem Arbeitsmodell den Rahmen, in welchem das zirkuläre Stresserleben eines Individuums eingeordnet werden kann.

In unserem Arbeitsmodell gehen wir ausserdem von einer Zirkularität des gesamten Stressgeschehens aus. Dies meint, dass das Stresserleben eines Individuums mehrdimensional zu erklären ist und stets in einem wechselseitigen Zusammenhang verstanden werden muss. Zumal einerseits neue Stressoren aus belastenden Situationen auf ein Individuum einwirken können und andererseits auch das eigene Stresserleben sowie dessen Bewältigung wiederum Stress auslösen kann.

Zudem treffen oftmals mehrere unterschiedliche Stressoren, Strategien zur Bewältigung und Haltungsdifferenzen gleichzeitig auf ein Individuum, welches alles laufend zu bewältigen hat. Somit müssen auch diese Rückkoppelungseffekte bei der Erklärung des Stressgeschehens berücksichtigt werden. Diese Rückkoppelungen bilden die Grundlage für die Zirkularität des Stressverständnisses.

Für die Zirkularität spricht auch, dass Sozialarbeitende sich aufgrund der hohen Arbeitsbelastung in diesem Arbeitsfeld immer wieder in diesen Prozess begeben. Daher treten stetig neue Stressoren auf, welche die Sozialarbeitenden zu bewältigen haben. Dabei müssen sie reflektieren können, ob die bereits vorhandenen Ressourcen respektive Strategien ausreichen oder ob neue Lösungsansätze erarbeitet werden müssen.

Zudem wird davon ausgegangen, dass Stressoren auf ein Individuum einwirken und durch dessen persönliche Disposition sowie individuelle Ressourcen spezifische Stressreaktionen auslösen. Jeder Mensch hat eine eigene individuelle innere Haltung und Denkweisen.

Antonovsky erklärt diesen Zustand mit dem Kohärenzgefühl eines Menschen, also der inneren Zuversicht, dass Belastendes durch eigene Kräfte (Ressourcen) bewältigt werden kann (Antonovsky, 1993, S. 12; Busse et al., 2006, S. 72ff).

Dieses Wissen ist grundlegend dafür, dass durch die Veränderung der eigenen Haltung, Verhaltes- und Denkweisen oder dem Beharren darauf, Stressbelastungen am Arbeitsplatz durch das Individuum massgebend verändert werden können. So vermag bereits die Stärkung des Kohärenzgefühls, sprich der eigenen Ressourcen sowie der eigenen inneren Haltung das individuelle Stresserleben erheblich zu verändern.

Dennoch reicht das alleinige Wissen, um die Fähigkeit Stressbelastungen als Individuum zu beeinflussen nicht aus. Zumal nebst der eigentlichen Handlung auch die sozialen und kulturellen Einflüsse nicht vergessen werden dürfen. Ansonsten wären erlebte Stressbelastungen eine Zuschreibung dafür, dass Individuen für die Bewältigung allen Stressses selbst verantwortlich wären, wodurch das Stresserleben als misslungener Versuch der Stressbewältigung angesehen werden könnte. Dabei ist zu berücksichtigen, dass bei jeder Interaktion der soziale und kulturelle Hintergrund eines Individuums wesentlich zum Stresserleben und dessen Bewältigung beiträgt. Dies weil viele Stressbelastungen sozial, kulturell und politisch indiziert sind und wechselseitig auf ein Individuum einwirken.

Dementsprechend kann Zeitdruck oder Personalmangel bei Sozialarbeitenden, aufgrund ihrer eigenen persönlichen Disposition sowie den individuellen Ressourcen, zu unterschiedlichen Stressreaktionen führen. So reagiert ein Individuum zum Beispiel mit Schlaflosigkeit auf den Zeitdruck, während eine andere Person eher behavioral auf diese Situation reagiert, indem möglicherweise eigene Pausen gekürzt werden. Dadurch wird deutlich, weshalb Menschen individuell auf Stressbelastungen reagieren. Daneben sind die Stressoren Zeitdruck und Personalmangel im Falle der Sozialen Arbeit unter anderem sozial und politisch indiziert und wirken dadurch auf die Professionellen der Sozialen Arbeit. Ausserdem wirken Rückkoppelungseffekte zusätzlich auf das Stresserleben, da zum Beispiel durch den Schlafmangel das Individuum weniger leistungsfähig ist und deshalb langsamer arbeitet, was wiederum den Zeitdruck erhöht und zu einem vermehrten Stresserleben beitragen kann. Weiter könnten dadurch auch noch weitere Stressreaktionen auftreten.

In unserem Arbeitsmodell unterteilen wir die Stressreaktionen in kognitiv-emotional, in psychisch sowie behavioral. So könnte das Individuum beispielsweise durch den Schlafmangel auch ein Gefühl des Überfordertseins entwickeln und dadurch behaviorale Reaktionen indizieren. Deshalb sind auch diese drei Ebenen wechselseitig miteinander verbunden. Dies verdeutlicht noch einmal die Relevanz des zirkulären Verständnisses des Stressgeschehens. Daher sind auch Copingstrategien so zu verstehen, als dass sie

einerseits zirkulär wirken und andererseits negative Rückkoppelungen durch neue Strategien durchbrechen können sollten, um die stressbedingte Arbeitsbelastung zu bewältigen.

Deshalb erachten wir es als grundlegend, dass das Stressgeschehen zirkulär beschrieben wird, die soziale und kulturelle Rahmung berücksichtigt und die Wirkungsmacht der eigenen Haltung und Denkweisen mitgedacht werden.

Zudem steht das Individuum bei unserem Modell im Zentrum, da Sozialarbeitende in der Lage sind, den zirkulären Prozess der Stressbewältigung aktiv mitzugestalten und sich so vor gesundheitsschädigenden Folgen von Stress besser schützen zu können. Dieses Modell soll Sozialarbeitenden helfen, ihr eigenes Stresserleben besser verstehen zu können. Dadurch können sie Stressoren konkret benennen und ihre eigene Reaktion darauf reflektieren. Diese Erkenntnisse erleichtern ihnen das Entdecken und Einsetzen von geeigneten Bewältigungsstrategien. Einige hilfreiche Strategien werden später in dieser Arbeit vorgestellt und auf ihre Eignung im Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit geprüft. Dieser Erklärungsansatz dient auch in der folgenden Arbeit als Modell für die Analyse der Fälle.

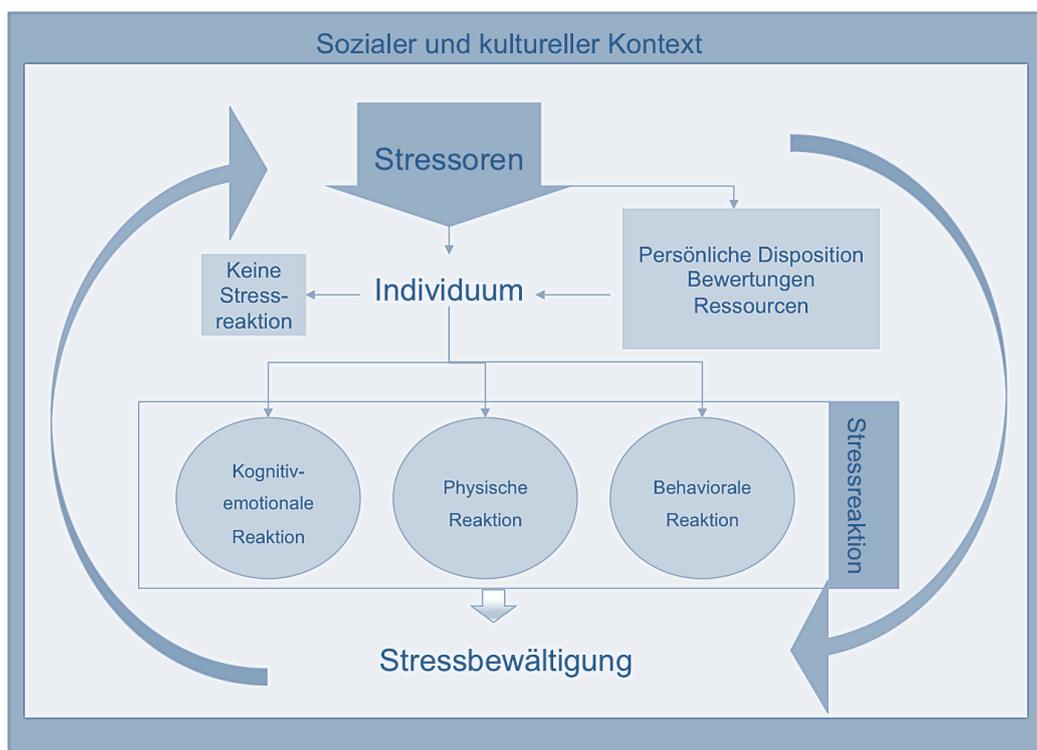


Abbildung 4: Zusammenstellung der vorgestellten Stressmodelle

Im nächsten Kapitel wird auf den arbeitsbedingten Stress in der Sozialen Arbeit eingegangen. Insbesondere im Feld der Sozialen Arbeit können bestimmte Stressoren ausfindig gemacht werden, welche für den arbeitsbedingten Stress von Sozialarbeitenden wesentlich sind. Dies sind wichtige Faktoren im zirkulären Prozess der Stressbewältigung. Im folgenden Kapitel werden diese Faktoren dargelegt.

5.4 Arbeitsbedingter Stress in der Sozialen Arbeit

Die psychischen Belastungen am Arbeitsplatz können aus der Arbeit, der Organisation oder dem Arbeitsumfeld stammen. Der Begriff „*psychisch*“ meint in diesem Fall kognitive, informationsverarbeitende und emotionale Prozesse im Individuum. Der Ausdruck „*Belastung*“ wird in dieser Definition neutral verwendet und wird nicht zwingend negativ gewertet. Unter „*Belastungen*“ können unter anderem auch Herausforderung und Ansporn für Mitarbeitende verstanden werden. Sie können aber auch zu negative Folgen führen, wie Arbeitsunzufriedenheit, Überforderung, Befindlichkeitsstörungen und Krankheit (Reif, Spiess & Stadler, 2018, S. 6-7).

Als „*psychische Beanspruchung*“ werden die Folgen der psychischen Belastung im Menschen definiert. Psychische Belastungen können bei jedem Individuum unterschiedliche Auswirkungen haben. Dabei spielen personelle, situative und soziale Aspekte eine zusätzliche Rolle, da sie die Beanspruchung am Arbeitsplatz beeinflussen (Reif, Spiess & Stadler, 2018, S. 7).

Professionelle der Sozialen Arbeit sind in ihrem Arbeitsalltag mit vielen verschiedenen Anspruchsgruppen und Erwartungshaltungen konfrontiert. Diese Diskrepanzen können unter anderem stressauslösend wirken. Staub-Bernasconi hat dazu das Tripelmandat entwickelt. Sie schreibt dazu, dass es relevant ist, sich damit auseinanderzusetzen:

„für welche theoretische Position, für welches Menschen- und Gesellschaftsbild, für welche Wahrheitstheorie, welche Ziel-, und Handlungstheorien, Methoden und Techniken – ja zu welchem Leistungserbringungskontext und für welche Rechte man sich entscheidet. Kurz, es gibt nicht nur eine Ethik des Handelns, sondern auch je eine des Denkens und der wissenschaftlichen Theoriebildung über Mensch und Gesellschaft, die sich nicht nach dem gerade aktuellen politischen und ökonomischen Wind richten können“ (Staub-Bernasconi 2007, S. 33ff).

Die Auseinandersetzung mit dem Tripelmandat zeigt auf, dass Sozialarbeitende stets die Herausforderung meistern müssen, den unterschiedlichen Ansprüchen gerecht zu werden, was zu einem erhöhten Stresserleben führen kann.

In Deutschland wurden 100 Sozialarbeitende der Jugendsozialarbeit/Kinder- und Jugendhilfe/Jugendarbeit befragt, welche Stressoren und Belastungen, die grössten Schwierigkeiten im Berufsalltag sind. Die Ergebnisse werden in der folgenden Grafik dargestellt (Poulsen, 2012, S. 51).

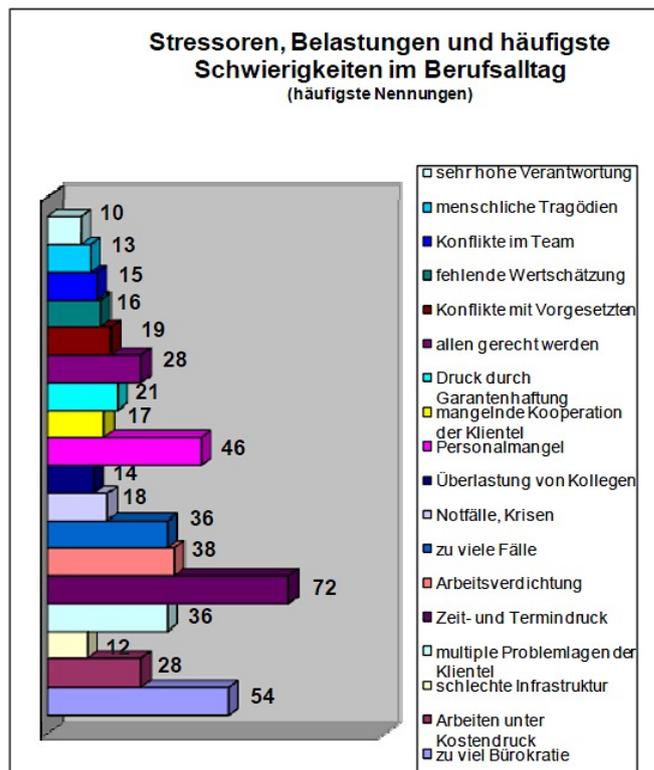


Abbildung 5: Stressoren, Belastungen und häufigste Schwierigkeiten im Berufsalltag nach Poulsen, 2012, S. 51.

Die Umfrage zeigte, dass der Zeit- und Termindruck der grösste Stressor für Sozialarbeitende ist. Dies zeigte sich durch den Eindruck der Fachkräfte, dass sie für ihre Arbeit nicht genügend Zeit zu haben und deshalb nicht die angebrachte Sorgfalt aufbringen können. Die Sozialarbeitenden gaben an, dass die vorhandene Zeit nie genügt, um das Notwendige erledigen zu können. Aus diesem Grund staut sich die Arbeit an. Diese Problematik deckt sich mit den Äusserungen von 36% der Sozialarbeitenden, die angaben zu viele Fallbearbeitungen zu haben (S. 63).

In der Umfrage gaben über die Hälfte der Sozialarbeitenden an, dass die bürokratischen Verwaltungsaufgaben viel Zeit einnehmen auf Kosten der pädagogischen und beratenden Arbeit. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass Fachkräfte Dokumentationen und Verwaltungsarbeiten selbst erledigen, weil Mitarbeitende in der Verwaltung fehlen (S. 63-64). Eine weitere Belastung ist der Personalmangel und eine hohe Fluktuation unter den Mitarbeitenden, die sich bei Krankheitsfällen oder in Urlaubszeiten verstärkt (S. 64). Hinzu kommt die in den letzten Jahren stärker wahrgenommene Arbeitsverdichtung und die multiplen Problemlagen der Klientele. Sie bedeutet für Sozialarbeitende eine zusätzliche Belastung am Arbeitsplatz. Eine Fachperson machte dazu folgende Aussage: „Schwierige Problemfälle lassen mich auch nach 10 Jahren nicht kalt“ (S. 64). Auch der zunehmende Kosten- und Spardruck ist für ein Drittel der befragten Sozialarbeitenden ein Stressor. Auch

die Klientelen erschweren mit einer fehlenden Kooperationsbereitschaft die Arbeit der Fachkräfte (S. 64). Dazu kommen Rollenkonflikte und Druck durch rechtliche Grundlagen sowie gesellschaftliche Erwartungen. Diese schwierige Ausgangsposition löst bei Sozialarbeitenden die Angst aus, dass sie Situationen falsch einschätzen und nicht angemessen darauf reagieren. Sozialarbeitende sind bei Krisen und Notfällen grossen Stressfaktoren ausgesetzt. In Krisensituationen wird von ihnen verlangt, dass die schnell und korrekt handeln (S. 65).

In den Befragungen wurde geäussert, dass die Tätigkeit in der Sozialen Arbeit eine belastende Arbeit, bei der man kaum Wertschätzung erhält. Die Anerkennung fehlt einerseits auf der Seite der Arbeitgebenden, was sich in monetären Entlohnung und nicht ausreichendem Personal zeigt, andererseits zeigt auch die Gesellschaft nicht genügend Wertschätzung für die herausfordernde Arbeit der Sozialarbeitenden (S. 65).

Konflikte im Team und mit Vorgesetzten sind eine weitere Belastung, die Stress verursachen (S. 66). Als konkrete Stressoren sind die fehlende Rückendeckung, zu geringe Unterstützung und die Verharmlosung von Überlastungsaussagen oder Überlastungsanzeigen genannt worden. Die fehlende Rückendeckung durch Vorgesetzte zeigt sich durch geringe Unterstützung bei auftretenden Problemen, Beschwerden oder Krisensituationen (S. 66).

Auch die Beobachtung, dass die Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie Vorgesetzte überlastet sind, ist ein belastender Stressor. Erkrankt ein Mitarbeitender beispielsweise an einem Burnout, müssen die restlichen Fachkräfte einspringen, da oft keine zusätzlichen Sozialarbeitenden eingestellt werden (S. 66).

Für einige Mitarbeitende ist es schwierig, eigene Grenzen und Überlastung einzugestehen, die eigene Belastung wahrzunehmen und sich selbst nicht in der Arbeit zu verlieren. Es ist eine Herausforderung, sich selbst zu schützen und trotzdem mit Engagement sich für die Klientelen einzusetzen. Hinzu kommt, dass die Fachkräfte Gewalt und Vernachlässigung erleben und die notwendigen Aufgaben nicht in den dafür vorgesehenen Zeitressourcen realisierbar sind (S. 66). Dies belastet Sozialarbeitende psychisch, was eine Aussage auf einem der Fragebögen noch zusätzlich unterstreicht:

„Die Arbeit, die ich ausübe, ist sehr belastend. Ich war deswegen einmal in einer psychosomatischen Klinik. Das müsste ich eigentlich wieder machen, nun, das Genehmigungsverfahren ist nicht einfach, man braucht erst die lange Krankmeldung, dann ist die Gewährleistung der Massnahme durch die Krankenkasse sicher. Sonst arbeitet man bis zum Umfallen“ (S. 66-67).

Der schlechte Ruf des Jugendamtes als „Kinderklauer“ führt dazu, dass sich einige Sozialarbeitende in die Rolle des Sündenbocks hineingedrängt fühlen, obwohl sie wichtige Aufgaben in der Gesellschaft übernehmen. Dies führt zur bereits angesprochenen fehlenden Wertschätzung (S. 67).

Der Einblick in menschliche Tragödien kann bei Sozialarbeitenden ein Gefühl der Ohnmacht auslösen. Dieses Gefühl wird verstärkt, indem sie trotz der bestehenden Sparpolitik passende Hilfen anbieten wollen (S. 67).

Die Belastungen und Stressoren beschäftigen nicht nur Mitarbeitende, sondern auch Führungskräfte. Sie machen sich Sorgen um ihre Fachkräfte, die durch die hohe Fallbelastung an ihre Grenzen stossen (S. 67). Zusätzlich ist die hohe Verantwortung ein weiterer Stressor, da sie oft rasch Entscheidungen treffen müssen und gleichzeitig mögliche Folgen des Hilfsangebotes angemessen reflektiert werden müssen (S. 67).

Zusätzlich zu den bereits erwähnten Belastungen und Stressoren haben die Sozialarbeitenden angegeben, dass die Politik, die Geldgeber und die Öffentlichkeit Druck auf die Soziale Arbeit ausübt (S. 68). Eine Fachperson machte auf dem Fragebogen folgende Aussage:

„Nach zwanzig Jahren Sozialer Arbeit für den immer gleichen Arbeitgeber muss ich leider feststellen, dass wenn auch auf den Fahnen der Leitfaden der Menschlichkeit steht, Kommerz viel ehrlicher wäre. Wir leben und arbeiten für die Menschlichkeit, erleben sie aber an uns selbst nur sehr selten. Die hohe Belastung macht uns müde dafür zu kämpfen und lässt uns eher resignieren. Dabei wäre es doch so wichtig sich für mehr Gerechtigkeit einzusetzen“ (S. 68).

Poulsen fasst die Stressoren, die bei Sozialarbeitenden zu arbeitsbedingtem Stress führen folgendermassen zusammen:

- *„Grosser Zeit- und Termindruck*
- *hohe Fallzahlen*
- *Umständliche und lebensfremde Bürokratie*
- *Personalmangel*
- *Arbeitsverdichtung, Mehrfachproblematiken bei komplexen Fällen*
- *Kostendruck, Sparpolitik*
- *Fehlende Kooperationsbereitschaft*
- *Rollenkonflikte und Druck durch Garantenhaftung*

- *Notfälle und Krisen*
- *Nicht genügend Wertschätzung, wenig Lob und gesellschaftliche Anerkennung*
- *Konflikte mit Vorgesetzten und im Team*
- *Fehlende Rückendeckung durch Vorgesetzte*
- *Überlastung der Kollegen und Kolleginnen*
- *Schwierigkeiten, die eigenen Grenzen zu spüren*
- *Eigene psychische Belastung spüren*
- *Schlechter Ruf des Jugendamtes*
- *Einblick in menschliche Tragödien*
- *Führungskräfte sorgen sich um ihre Mitarbeitenden*
- *Hohe Verantwortung*
- *Desinteresse der Politik“ (Poulsen, 2012, S. 49-68)*

Wagner-Link benennt ähnliche spezifische Stressoren am Arbeitsplatz, die Stress auslösen. Dazu gehört auch die zunehmende Arbeitsverdichtung und Beschleunigung der Arbeitswelt. Weitere Stressoren sind geringe Wertschätzung gegenüber Mitarbeitenden und ihrer erbrachten Leistung, geringfügige Entscheidungs- und Handlungsspielräume sowie Termin- und Leistungsdruck. Auch grosse Forderungen an Flexibilität und Mobilität, Überstunden sowie Überforderung können zum Anstieg von Stress am Arbeitsplatz führen (Wagner-Link, 2010, S. 50-51).

Wie bereits im Kapitel der thematischen Annäherung und Relevanz für die Soziale Arbeit gezeigt wurde, sind besonders im psychosozialen Arbeitsfeld Tätige von hohen Belastungsfaktoren betroffen.

Lützenkirchen nannte als arbeitsbedingte Stressoren ökonomisierte Arbeitsabläufe, hohe Fallzahlen und Zeitdruck (Lützenkirchen, 2017, S. 249-250). Zudem stellt die Arbeit mit den Klienten, wie der Beziehungsaufbau und die schwer messbaren Erfolge, eine weitere Belastung für Sozialarbeitende dar (Pines et al., 2009, S. 60-64).

Arbeitsbedingter Stress in der Sozialen Arbeit wird durch Stressoren hervorgerufen, die in diesem Tätigkeitsfeld besonders häufig auftreten. Zu den bedeutendsten Stressoren gehören die hohen Fallzahlen, der hohe Leistungs- und Termindruck, Personalmangel und Sparpolitik (Poulsen, 2012, S. 49-68).

Diese Stressoren sind für die Sozialarbeitenden schwierig zu beeinflussen, da sie oft mit gesellschaftlichen und politischen Entscheidungen verbunden sind. Schwierigkeiten die eigenen Grenzen und psychische Belastung zu spüren sind Stressoren, die für die

Beantwortung unserer Fragestellung spannend sein könnten. Diese Faktoren können von Sozialarbeitenden direkt beeinflusst werden, indem sie ihre Arbeitsweise reflektieren und ihre Überlastung ernst nehmen. Dies ermöglicht ihnen, frühzeitig Bewältigungsstrategien einzusetzen oder sich überhaupt erst mit dieser Thematik auseinanderzusetzen.

Diese Schlussfolgerung nähert sich der Hauptfrage und somit dem Hauptteil dieser Arbeit an. In den folgenden Kapiteln werden die Grundlagen zur Stressbewältigung dargelegt, auf denen die Copingstrategien für Sozialarbeitende aufbauen.

6. Stressbewältigung

Bevor im Hauptteil auf Strategien der Stressbewältigung eingegangen wird, wird in dieser Einleitung auf die Auswirkungen der Eigenverantwortung aufmerksam gemacht.

Menschen haben die Möglichkeit, eigenverantwortlich zu handeln, indem sie ihre Gefühle, ihr Handeln und ihr Denken reflektieren und somit verändern können. Durch die Selbstwahrnehmung und -reflexion können Individuen auf ihre Gesundheit positiven Einfluss nehmen. Durch ein Verantwortungsgefühl für die eigene Gesundheit wird auch die Überzeugung grösser, selbst wirkungsvolle Massnahmen einsetzen zu können. Am wirkungsvollsten sind Strategien, die zum eigenen Lebensstil passen und darin integriert werden können. Sie sollten den eigenen Bedürfnissen und Ressourcen entsprechen. Menschen können Eigenverantwortung durch die Auseinandersetzung mit sich erlangen, indem sie sich besser kennenlernen und sich besser verstehen. Dadurch können Strategien zur Stressbewältigung eruiert werden, die zur eigenen Person passen und die sinnvoll erscheinen (Wagner-Link, 2010, 221-222).

6.1 Definition von Stressbewältigung

Im Englischen bedeutet „*to cope with something*“, mit etwas umgehen. Das deutsche Wort Bewältigung ist im Gegensatz zu Coping mit dem Erfolg verknüpft, dass etwas geschafft wurde. Dies kann zu Schwierigkeiten führen, denn Bewältigung kann auch als Prozess verstanden werden, der Jahre andauern kann oder nie endet, wie beispielsweise bei schweren Krankheiten (Allwin, 2010, S. 64-65). Wie bereits im Vorgehen erwähnt, werden die Begriffe „*Coping*“ und „*Bewältigung*“ in dieser Arbeit synonym verwendet.

Menschen haben den Drang, Stress und die damit einhergehende Anspannung zu mindern oder gar aufzuheben. Ziel dabei ist es, die Handlungsfähigkeit wieder herzustellen (Eppel, 2007, S. 44).

Zudem sollen bei der Stressbewältigung durch die Nutzung von individuellen Fähigkeiten und Ressourcen, die internen und externen Anforderungen bewältigt und somit Stress abgebaut werden (Wagner-Link, 2010, S. 83).

Coping kann somit als individuelle Reaktion von Menschen auf Stress verstanden werden. Coping wurde von Lazarus im bereits vorgestellten transaktionalen Stressmodell beschrieben.

„Bewältigung besteht sowohl aus verhaltensorientierten als auch interpsychischen Anstrengungen mit umweltbedingten und internen Anforderungen sowie den zwischen ihnen bestehenden Konflikten fertig zu werden (d. h. sie zu meistern, zu tolerieren, zu reduzieren, zu minimieren), die die Fähigkeit einer Person beanspruchen oder übersteigern.“ (Lazarus & Launier, 1981, S. 244 zitiert nach Eppel, 2007, S. 44).

In dieser Arbeit verstehen wir Stressbewältigung als einen Prozess, bei dem durch die Anwendung von Ressourcen, individuellen Fähigkeiten sowie erlernten Strategien, der erlebte Stress abgebaut oder sogar aufgehoben wird (Wagner-Link, 2010, S. 83). Daraus lässt sich schliessen, dass Coping Sozialarbeitenden helfen kann, den zunehmenden Belastungen ihres Berufsfeldes entgegenzuwirken und ihre Gesundheit zu schützen. Dies erfordert die Bereitschaft, sich mit der eigenen Person und der Thematik Stressbewältigung auseinanderzusetzen. Dadurch können Sozialarbeitende herausfinden, welche Strategien und Ressourcen ihnen bei der Stressbewältigung helfen.

Im folgenden Kapitel wird darauf eingegangen, welche Erkenntnisse es in der Copingforschung gibt, die relevant für die Stressbewältigung von Sozialarbeitenden sind.

6.2 Erkenntnisstand der Stressbewältigungsforschung

Das Staatssekretariat für Wirtschaft führte eine Stressstudie bei Schweizer Erwerbstätigen durch, um ihr Stressbewältigungsverhalten zu eruieren. Dabei wurden keine konkreten Strategien befragt, sondern nur die selbsteingeschätzte Stressbewältigungskompetenz. Insgesamt gaben 7% der Befragten an sich sehr häufig, häufig oder manchmal gestresst zu fühlen und sich gleichzeitig nicht im Stande fühlten, ihren Stress zu bewältigen (Grebner, Berlowitz, Alvarado & Cassina, 2010, S. 26ff)

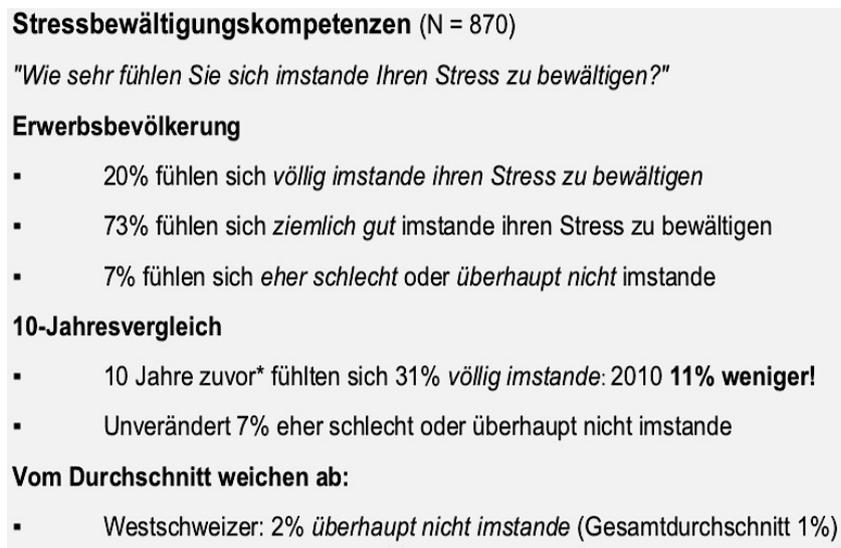


Abbildung 6: Stressbewältigungskompetenzen nach Grebner et al, 2010, S. 28.

Durch die Studie wurde festgestellt, dass Schweizer Erwerbstätige bei hohem Stressempfinden ihre Stressbewältigungskompetenz geringer einschätzen. Weiter konnte festgestellt werden, dass Erwerbstätige, die ihre Stressbewältigungskompetenzen höher einschätzen, gleichzeitig auch angaben, mit ihren Arbeitsbedingungen zufriedener zu sein ($r=.17$) und einen allgemein besseren Gesundheitszustand zu haben ($r=.25$) (Grebner et al., 2010, S. 26ff).

Heckhausen & Schulz (1995) beschreiben die Bedeutung der Kontrollwirksamkeit bei der Stressbewältigung. Ihre Befunde weisen darauf hin, dass Menschen bei Situationsveränderungen versuchen, ihr Kontrollverhalten aufrechtzuerhalten, sodass dieses ihren jeweiligen Bedürfnissen und Wünschen entspricht. Dies wird als primäre Kontrolle bezeichnet. Kann dieser Zustand nicht erreicht werden, muss entweder die Situation oder das Selbstkonzept verändert werden. Dabei erfolgt die primäre Kontrolle funktionell vor der sekundären. Die Abwägungen zwischen beiden Kontrollsystemen erfolgt als Reaktion auf die auftretenden Chancen und Einschränkungen und verändert sich während des Lebens (Heckhausen & Schulz, 1995, S. 284-304).

Bandura bezeichnet die Selbstwirksamkeit als generalisierte Überzeugung einer Person, das Gefühl zu haben, trotz belastender Situationen die anstehenden Anforderungen bewältigen zu können (Bandura, 1982, S. 125-139).

Daher sind Selbstwirksamkeitsüberzeugungen massgebend für die individuelle Einschätzung des Stresserlebens (Jerusalem, 1990, S. 31ff.). Mummendey (2006) konnte durch seine Studie belegen, dass hohe Selbstwirksamkeit eine Ressource im Umgang mit belastenden Situationen ist (Mummendey, 2006, S. 75ff).

Das Konzept der Hardiness (Widerstandskraft) geht auf Kobasa zurück. Dabei ist die Widerstandsfähigkeit nach Kobasa eine Grundhaltung, die dem Gefühl entspricht, für Veränderungen offen zu sein und die Dinge im Griff zu haben (Kobasa, 1979, S. 1-11).

Eppel beschreibt, dass Bewältigung ein umfassendes Spektrum von Bemühungen erfasst und es keine Möglichkeit gibt, Menschen aufgrund ihrer Bewältigungsstrategien in bestimmte Typen einzuordnen. So agieren Menschen flexibel auf Belastungssituationen und verändern, je nach Erfolg, ihre Copingstrategien (Eppel, 2007, S. 59).

Die empirischen Erkenntnisse der Faktorenanalysen von Fragebogen ergaben nach Schwarzer drei Dimensionen von Bewältigungsstrategien, nämlich problemorientiert (instrumentell), emotionsregulierend (palliativ) sowie ausweichend (defensiv) (Schwarzer, 200, S. 36).

Schwarzer beschreibt, dass trotz langfristiger Untersuchungen, keine persönlichkeitspezifischen Bewältigungsstile zu eruieren waren. Dabei verweist Schwarzer auf die Bedeutung des jeweiligen Kontextes der Stressbelastung (Schwarzer, 2000, S. 33).

Lazarus & Folkmann (1985) haben die ausgearbeiteten Copingstrategien empirisch erforscht. In einer Studie wurden Prüfungskandidatinnen und –kandidaten während der Prüfungsphase begleitet. Dabei wurde eruiert, dass in der Vorbereitungsphase aktiv nach einer Lösung der Probleme gesucht wurde (problemorientiertes Coping), während nach der Prüfung vermehrt emotionsorientierte Strategien festgestellt wurden. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass eine Kontrolle des Stressors nach der Prüfung nicht mehr möglich war und Teilnehmende daher emotionsorientiert reagierten (zitiert nach Zeidner, 1995, S. 279-298). Lazarus postulierte (1995), dass zwischen beiden Bewältigungsformen eine gewisse Abhängigkeit und Wechselwirkung gegeben ist (Lazarus, 1995, S. 217). In neueren Arbeiten setzt Lazarus sogar voraus, dass beide Strategien nicht unabhängig voneinander betrachtet werden dürfen (Lazarus, 2006, S. 165ff).

Ausserdem wurde festgestellt, dass Individuen kontextabhängig verschiedene Copingstile anwenden. So wurden bei Belastungen im Arbeitsfeld oder im Arbeitskollegium eher problemorientierte Strategien angewandt, während bei gesundheitlichen Belastungen eher emotionsorientierte Strategien verwendet wurden und bei Situationen, in welchen das Individuum keinen Einfluss auf das Geschehen nehmen kann, wurde eher palliativ gehandelt (Schwarzer, 2000, S. 55).

Eppel weist darauf hin, dass Bewertungen von Bewältigungsbemühungen empirisch kaum zu überprüfen sind, da die Stressbelastung an persönliche und kontextuelle Bedingungen gebunden ist. Dementsprechend ist Coping situationsabhängig und es können keine persönlichkeitspezifischen Copingstile eruiert werden. Dennoch beschreibt Eppel, dass es erfolgreich evaluierte Trainingsprogramme zum Stressmanagement gibt (Eppel, 2007, S. 66).

Bamberg & Busch beschreiben ebenfalls, dass verschiedene Studien, die Wirksamkeit von Stressmanagementtrainings belegen (Bamberg & Busch, 2006, S. 215-226). Dabei haben zwei empirische Studien die Effektivität des Stressmanagement-Manuals von Kaluza überprüft. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass Teilnehmende des Trainingsmanuals neue Bewältigungsformen im Umgang mit Stressbelastungen aufwiesen und mittelfristig eine Abnahme von Beschwerden und eine Erhöhung des Wohlbefindens der Teilnehmenden festgestellt werden konnte (Kaluza, 2002, S. 205-207).

Barta und Güthner weisen darauf hin, dass es zwar viele empirische Studien, Übersichten und Metaanalysen zu Stressprogrammen gibt, jedoch Ergebnisse über die Langzeitwirkung der Programme kaum vorhanden sind (Güthner & Bartha, 2012, S. 185). Interventionen des Stressmanagements, welche primär präventiv vorgehen, setzen nach Murphy und Sauter, sowie Bond und Bunce eher bei Stressoren am Arbeitsplatz an und zielen auf eine Umstrukturierung der Arbeitstätigkeit, die Mitarbeiterunterstützung oder personenbezogenen Schulungen (Murphy & Sauter, 2003, S. 151-15; Bond & Bunce, 2000 S. 156-163). Zudem gibt es sekundär-präventive Ansätze des Stressmanagements. In diesen werden vor allem Instruktionen und Techniken zur Bewältigung von Stressbelastungen, wie kognitive Fertigkeiten, Meditation, Relaxation, Zeitmanagement etc. angeboten (Murphy & Sauter, 2003, S. 151-157; Giga, Cooper & Faragher, 2003, S. 280-296).

Klink, Blonk, Schene & van Dijk untersuchten die Effektivität von 48 Stressmanagements-Trainings und eruierten signifikante Effekte vor allem bei kognitiv-behavioralen Ansätzen, multimodalen sowie bei Entspannungs- und organisationsbasierten Trainings (Klink, Blonk, Schene & van Dijk, 2001, S. 270-276).

Richardson und Rothstein erarbeiteten eine Metaanalyse aus 36 Arbeiten mit rund 55 verschiedenen Stressmanagements-Trainings. Die Analyse ergab einen mittel bis grossen Effekt von kognitiv-behavioralen, entspannenden, organisatorischen, multimodalen oder alternativen Interventionen auf die mittelfristige Stressreduktion (Richardson und Rothstein, 2008, S. 69-93).

Schwappach und Boluarte postulieren in ihrer Metastudie, dass neben individuellen Stressmanagement-Trainings, Einrichtungen im Sozialwesen sowie im Gesundheitsbereich entlastende Strukturen schaffen müssen, um die Belastung der Mitarbeitenden zu reduzieren (Schwappach & Boluarte, 2009, S. 9-15).

Die empirische Wirksamkeit der Stressbewältigungstechniken im Rahmen diverser Stressmanagement-Manuale ist durch unterschiedliche Bedingungen und Vorgehensweisen nur schwierig zu überprüfen. Zusätzlich erschwert die Individualität des Stresserlebens sowie die Erhebung der Messdaten eine fundierte, empirische Grundlagenforschung (Güthner & Bartha, 2012, S. 185-188).

Stressbewältigung ist heutzutage ein zentraler Forschungszweig, der durch die Aktualität im Alltagsleben vieler Menschen zusätzlich an Bedeutung gewinnt.

Studien belegen das erhöhte Stresserleben arbeitstätiger Menschen in Sozialen Tätigkeitsfelder (Poulsen, 2009, S. 14-15; Lützenkirchen, 2017, S. 249-250). Die Effektivität

der Stressbewältigungs-Trainings wird in diversen Studien bestätigt. Jedoch können viele Studien nur mittelfristige Effekte dieser Trainings aufweisen. Dies liegt unter anderem daran, dass die Eruiierung der Messdaten, bei einer komplexen Thematik wie Stress und dessen Bewältigung sehr schwierig ist (Klink, Blonk, Schene & van Dijk, 2001, S. 270-276; Richardson und Rothstein, 2008, S. 69-93, Güthner & Bartha, 2012, S. 185-188; Bamberg & Busch, 2006, S. 215-226). Dennoch vermögen Stressbewältigungstrainings eine Erweiterung der individuellen Bewältigungsstrategien zu erreichen. Insbesondere da neben individuellen Faktoren auch der Kontext sowie das soziale Umfeld berücksichtigt wird (Güthner & Bartha, 2012, S. 185-188).

Stressmanagement-Trainings können somit folglich zur Reduktion von arbeitsbedingten Belastungen beitragen. Durch die Auseinandersetzung mit neuen Bewältigungsmöglichkeiten kann die Perspektive der Teilnehmenden erweitert werden. Professionelle der Sozialen Arbeit können so die vorgestellten Strategien nutzen, um ihre individuellen Strategien zu erweitern und dadurch gelingender mit ihren arbeitsbedingten Stressbelastungen umzugehen.

In Stressmanagement-Trainings werden Copingstrategien je nach theoretischem Hintergrund unterschieden. Im Folgenden werden die verschiedenen theoretischen Bewältigungsstrategien nach Lazarus, Hobfoll sowie Kaluza kurz vorgestellt, um anschliessend daraus spezifische Copingstrategien abzuleiten, welche bei der Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress von Sozialarbeitenden nutzbar gemacht werden können.

6.3 Coping nach den vorgestellten Stressmodellen

Stressmodelle haben eine jeweilige Perspektive zur Entstehung des Stresserlebens. In einigen Stressmodellen wurde zudem herausgearbeitet, wie Stress aufgrund des jeweiligen Erklärungsansatzes bewältigt werden kann. Copingstrategien sind demnach geprägt durch ihren theoretischen Hintergrund. Insbesondere die Unterscheidung zwischen emotionsorientiertem und problemorientiertem Coping ist in vielen Stressmanagements-Trainings etabliert. Diese Unterscheidung basiert auf dem transaktionalen Ansatz nach Lazarus. Im Folgenden werden Copingsstrategien nach Lazarus, Hobfoll und Kaluza kurz vorgestellt.

Kölbach und Zapf definieren Coping als kognitive und behaviorale Versuche eines Menschen, belastende Situationen zu verändern (Kölbach & Zapf 2015). Nach dem transaktionalen Stressmodell nehmen Menschen Stressoren aufgrund individueller Einschätzung wahr und agieren dementsprechend mit verschiedenen

Bewältigungsstrategien. Es wird daher zwischen verschiedenen Strategien unterschieden. Diese werden unterteilt in emotionsorientierte Strategien, welche darauf gerichtet sind Verhaltensweisen so anzupassen damit Belastungen reduziert werden können und in problemorientierte Strategien, welche auf eine grundlegende Lösung des Problems zielen (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S 102).

6.3.1 Problemorientiertes Coping

Problemorientiertes oder instrumentelles Coping bezeichnet alle Strategien zur Bewältigung, welche darauf gerichtet sind, Stress auslösende Ursachen oder Probleme zu verändern (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S 102).

Mögliche problemorientierte Copingstrategien sind nach Schaper:

- Informationssuche beispielsweise durch Beratungsstellen oder das Internet
- soziale Unterstützung in Form von um Hilfe bitten oder Ratschläge einholen (Schaper, 2014, S. 517–540).

6.3.2 Emotionsorientiertes Coping

Emotionsorientierte Strategien zur Bewältigung zielen darauf, die durch Stress ausgelösten, belastenden Symptome zu kontrollieren (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S 102).

Reif, Spiess und Stalder erwähnen dabei folgende Strategien:

- *„Positives Reinterpretieren (Bagatellisierung; sich sagen, dass es anderen noch schlechter geht;)*
- *Innerliche Distanzierung (nicht daran denken, sich ablenken, weitermachen, als ob nichts sei; „Ein Indianer kennt keinen Schmerz“)*
- *Gefühle ausdrücken (sich aussprechen, weinen, Gefühle durch Mimik und Gesten ausdrücken; rumbrüllen, Teller an die Wand schmeißen)*
- *Akzeptieren (lernen, damit zu leben; die Realität so annehmen, wie sie ist; akzeptieren, dass man etwas nicht verändern kann)*
- *Entspannung*
- *Betäubung (z. B. Einnahme von Psychopharmaka, Alkoholkonsum)*
- *Zuflucht in der Religion suchen (beten, Hilfe bei höherer Macht suchen)“ (S. 103).*

6.3.3 Copingstrategien nach Richard Lazarus

Coping ist für Lazarus ein dynamischer Prozess, er beschreibt diesen wie folgt:

„Ein stressreiches Ereignis ist nicht ein augenblicklicher statischer Zustand, auf den die Person mit einer einfachen Reaktion (mit einem Gedanken, einer Handlung oder einer physischen Reaktion) antwortet. Vielmehr ist es ein ständiger Strom von Ereignissen über die Zeit hinweg, manche sind nur von kurzer Dauer (), manche stellen einen langen, mühsamen, komplizierten und sich häufig wiederholenden Prozess dar.“
(Lazarus, 1995, S. 206, zitiert nach Allwinn, 2010, S. 65).

Das Erleben von Stress führt demnach dazu, dass Bewältigungsstrategien genutzt und erweitert werden können. Die Wahl der verschiedenen Copingstrategien unterliegt dabei den individuellen Bewertungen. Lazarus unterscheidet vier Bewältigungsformen, welche jeweils eine problemorientierte und emotionsorientierte Funktionen erfüllen (Lazarus, 1995, S. 218ff.)

- **Informationssuche:** Informationen zur Neubewertung der Situation oder Wahl der Bewältigungsstrategie werden gesucht.
- **Direkte Aktionen:** Sind alle Aktionen zur Bewältigung der belastenden Situation, wie Ausleben von Wut, Flucht, Tabletteneinnahme etc.
- **Aktionshemmung:** Schädliche Handlungsweisen werden unterdrückt und durch andere ersetzt.
- **Intrapsychische Bewältigungsformen:** Bezeichnet alle kognitiven Anstrengungen, welche die Emotionen regulieren und das eigene Kontrollgefühl stärken (S. 218-220).

Hobfoll kritisiert am transaktionalen Stressmodell, dass als bestimmende Instanz, nur subjektive Bewertungen genutzt werden. Dadurch würden Anforderungen aus der Umwelt, die Stress verursachen, nicht berücksichtigt (Hobfoll & Buchwald, 2004, S. 12).

6.3.4 Copingstrategien nach Stevan Hobfoll

Hobfoll kritisiert auch, dass im transaktionalen Stressmodell soziale Prozesse nicht berücksichtigt werden. Coping ist ein sozialer Prozess, der stets in einem kulturell-historischen sowie sozialen Zusammenhang zu verstehen ist (Hobfoll, 1998, S. 32ff).

Aufgrund dieser Kritik entwickelte Hobfoll das multiaxiale Modell des Copings. Er bezeichnet Bewältigungsstrategien als zwei Pole eines Kontinuums. Dabei beschreibt er, dass problemorientiertes Coping einerseits aktive Aspekte wie die Planung und andererseits auch

passive Aspekte wie abwarten, beinhalten kann. Emotionsorientierte Bewältigungsstrategien können dann wiederum dazu dienen, die Motivation zu erhöhen (Hobfoll, 1998, S. 127-129).

Hobfoll hat dazu das multiaxiale Modell des Copings entwickelt (Buchwald, Schwarzer & Hobfoll, 2004, S 18). Er unterscheidet dabei drei Achsen:

Aktives und passives Coping: Auf dieser Achse wird das Ausmass und die Intensität von Bewältigungsstrategien verortet. Dazu wird eruiert, wie eine Person beim Aufbau von Ressourcen oder bei der Bewältigung von belastenden Situationen reagiert. Aktives Coping umfasst demnach alle proaktiven Strategien, wie beispielsweise vorbereitende Massnahmen. Passive Bewältigungsstrategien werden als eher vermeidende Verhaltensweisen eingestuft (Buchwald, Schwarzer & Hobfoll, 2004, S. 18).

Prosoziales versus antisoziales Coping: Auf dieser Achse wird die soziale Interaktion miteinbezogen. Nach Hobfoll erfolgen Copingstrategien oft prozesshaft und beinhalten die soziale Integration. Handlungen welche unabhängig von der sozialen Umgebung erfolgen, werden in der Mitte der Achse verortet. Strategien bei welchen Individuen auf soziale Unterstützung zurückgreifen werden als prosoziale Bewältigungsstrategien definiert. Unter antisozialem Coping werden Bewältigungsaktivitäten verstanden, welche darauf abzielen, andere aus einem Vorteil heraus zu verletzen (S. 19).

Direktes versus indirektes Coping: Die letzte Achse verdeutlicht soziokulturelle Strukturen. Bei indirekten Strategien versuchen Individuen durch ein bestimmtes Vorgehen, Interaktionspartnern implizit zu bestimmten Verhaltensweisen zu bewegen. Bei direkten Copingstrategien werden gewünschte Reaktionen explizit gefordert (S. 20).

Aktives Coping in Kombination mit prosozialem Verhalten kann zur Erhaltung und Expansion der Ressourcen führen. Die Pflege sozialer Netze bedarf jedoch auch Energie und Zeit, kann aber möglichen Ressourcenverlusten vorbeugen, während antisoziale Copingstrategien zu einer Verringerung der Ressourcen führen kann. Somit bedingt Coping nach Hobfoll die stete Achtung der einzusetzenden Ressourcen unter der Berücksichtigung des jeweiligen sozialen Kontextes sowie des zu lösenden Problems (Buchwald, Schwarzer & Hobfoll, 2004, S. 23-24).

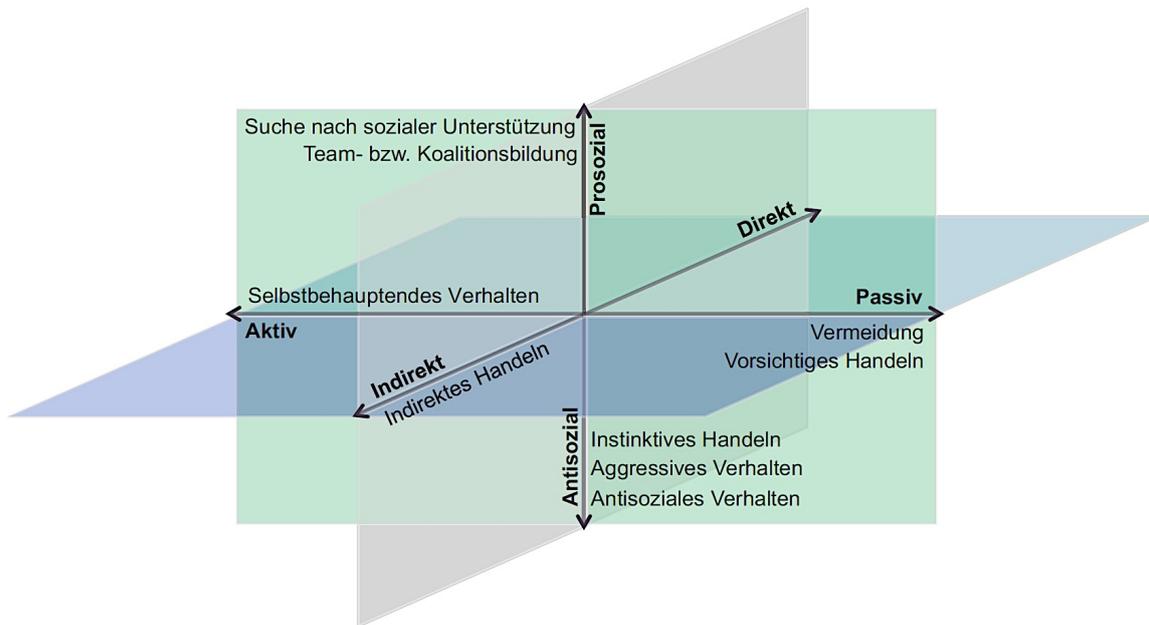


Abbildung 7: Das multiaxiale Copingmodell nach Hobfoll 1998 in: Reif, Spiess & Stalder, 2018, S. 104.

Kaluza definiert wie Hobfoll, dass die persönliche Disposition und somit auch die Ressourcen eines Individuums grundlegend sowohl für die Stressentstehung als auch für die Stressbewältigung sind. Kaluza unterscheidet im Modell des Stresstrias zwischen instrumentellen, mentalen und regenerativen Strategien zur Bewältigung von Stress.

6.3.5 Copingstrategien nach Gert Kaluza

6.3.5.1 Instrumentelle Copingstrategien

Dies sind Strategien zur Bewältigung von Stresssituationen, welche darauf abzielen, Stressoren zu vermeiden oder zu reduzieren. Diese Strategien können sowohl reaktiv, auf aktuelle Stresssituation, oder aber proaktiv auf die Vermeidung von Stress erfolgen (Kaluza, 2018, S. 63). Als mögliche Strategien des instrumentellen Copings beschreibt Kaluza:

- „Information suchen
- *Arbeitsaufgaben delegieren*
- *Persönliche Zeitplanung verändern*
- *Fortbildungsveranstaltungen besuchen*
- *»Nein« sagen*
- *Nach Unterstützung suchen, soziales Netzwerk aufbauen*
- *Klärungsgespräche führen*
- *Arbeitsaufgaben gezielt strukturieren*
- *Persönliche/berufliche Prioritäten definieren“* (Kaluza, 2018, S. 63).

6.3.5.2 Mentale Copingstrategien

Mentale Strategien setzen bei persönlichen Einstellungen und Denkmustern, an. Dabei können Bewältigungsversuche auf bestimmte Situationen und deren Bewertung sowie auf situationsübergreifende Bewertungs- und Denkmuster bezogen werden (Kaluza, 2018, S. 64). Das Ziel der kognitiven Ansätze ist es, Bewertungen zuerst wahrzunehmen, zu akzeptierten und kritisch zu reflektieren. Erst in einem zweiten Schritt sollten Denk- und Einstellungsmuster verändert werden (Kaluza, 2018, S. 64).

Beispiele für mentales Stressmanagement

- *„Perfektionistische Leistungsansprüche kritisch überprüfen und eigene Leistungsgrenzen akzeptieren lernen*
- *Schwierigkeiten nicht als Bedrohung, sondern als Herausforderung sehen*
- *Sich mit alltäglichen Aufgaben weniger persönlich identifizieren, mehr innere Distanz wahren*
- *Sich nicht im alltäglichen Kleinkrieg verlieren, den Blick für das »Wesentliche«, das, was mir wirklich wichtig ist, bewahren*
- *Sich des Positiven, Erfreulichen, Gelungenen bewusst werden und dafür Dankbarkeit empfinden*
- *An unangenehmen Gefühlen von Verletzung oder Ärger nicht festkleben, sondern diese loslassen und vergeben lernen*
- *Weniger feste Vorstellungen und Erwartungen an andere haben, die Realität akzeptieren*
- *Sich selbst weniger wichtig nehmen, falschen Stolz ablegen und »Demut« lernen“*
(Kaluza, 2018, S. 64).

6.3.5.3 Regenerative Copingstrategien

Bei regenerativen Strategien zur Stressbewältigung stehen die Regulierung und die Kontrolle psychischer und physischer Stressreaktionen im Zentrum. Kaluza unterscheidet dabei zwischen reaktionsorientierter und emotionsregulierender Bewältigung. Unter reaktionsorientiertem Coping werden alle Versuche verstanden, welche eine Verringerung des Spannungszustandes von Emotionen, wie Angst, Wut oder Schuld bewirken sollen. Während emotionsregulierende Bewältigungsstrategien auch positive Emotionen, wie Begeisterung und deren Spannung miteinbeziehen. Es wird dabei zwischen kurz- und langfristigen Strategien unterschieden (Kaluza, 2018, S. 64).

kurzfristige palliative Strategien

- *„Einnahme von Psychopharmaka*
- *Ablenkung (z. B. Fernsehen)*
- *Abreagieren durch körperliche Aktivität*
- *Entlastende Gespräche führen, Trost und Ermutigung suchen*
- *Sich kurz entspannen, bewusst ausatmen*
- *Sich selbst etwas Gutes tun“ (Kaluzza, 2018, S. 64).*

langfristige regenerative Strategien

- *„Einem Hobby nachgehen*
- *Freundschaften, soziales Netzwerk pflegen*
- *Regelmässige Durchführung von Entspannungsübungen*
- *Sport treiben“ (Kaluzza, 2018, S. 64).*

Aufgrund der vorgestellten Stressmodelle lassen sich diverse Bewältigungsstrategien ableiten, welche den jeweiligen Erklärungsmodellen zugrunde liegen. Alle vorgestellten Stressmodelle haben entsprechend ihrer Perspektive auf die Stressentstehung verschiedene Stressbewältigungsstrategien entwickelt. Insbesondere die emotions- und problemorientierten Strategien nach Lazarus, haben sich in vielen weiteren Modellen als Grundlage durchgesetzt. Lazarus unterscheidet neben diesen zwei Hauptsachen vier weitere Bewältigungsformen, nämlich die Informationssuche, die direkte Aktion, die Aktionshemmung sowie die interpsychische Bewältigungsform. Diese erfüllen nach Lazarus jeweils eine Funktion des problemorientierten und emotionsorientierten Coping (Lazarus, 1995, S. 218-220; Reif, Spiess & Stalder, 2018, S. 102).

Hobfoll hingegen kritisiert die Haltung von Lazarus zur Stressbewältigung und verweist auf die Relevanz der sozialen und kulturellen Kontexte bei der Bewältigung von Stress. Dazu hat Hobfoll das multiaxiale Copingmodell entwickelt, welches Bewältigungsstrategien als zwei Pole eines Kontinuums versteht. Dabei unterscheidet Hobfoll drei mehrdimensionale Achsen; aktives und passives Coping, prosoziales und antisoziales Coping sowie direkte und indirekte Copingstrategien (Hobfoll, 1998, S. 127-129; Buchwald, Schwarzer & Hobfoll, 2004, S. 18-24).

Kaluzza unterscheidet Coping in drei Ebenen, nämlich instrumentelles, kognitives und regeneratives Coping. Durch instrumentelles Coping werden Stressoren zu vermeiden oder zu reduzieren versucht, während kognitive Strategien bei persönlichen Einstellungen und Denkmustern ansetzen. Regenerative Strategien sind die Regulierung und Kontrolle

psychischer und physischer Stressreaktionen im Vordergrund. Dabei kann instrumentelles Coping dem problemorientierten Coping nach Lazarus zugeordnet werden sowie kognitives und regeneratives dem emotionsorientierten Coping (Kaluza, 2018, S. 63-64).

Für die weiterführende Arbeit werden die verschiedenen, theoretischen Copingstrategien kombiniert. So übernehmen wir die grundsätzliche Unterteilung in problem- und emotionsorientierte Bewältigungsstrategien, verbinden diese jedoch mit den von Kaluza beschriebenen Strategien. Ausserdem erscheint es uns relevant, dass die Strategien nach Hobfoll und Antonovsky ebenfalls stets mitgedacht werden, um den zirkulären Prozess der Stressentstehung und Bewältigung im jeweiligen sozialen und kulturellen Kontext sowie den individuellen Haltungen (Kohärenzgefühl) mitzudenken.

Die folgende Grafik fasst die wichtigsten theoretischen Erkenntnisse von Coping zusammen und ordnet sie in den zirkulären Prozess der Stressbewältigung ein.

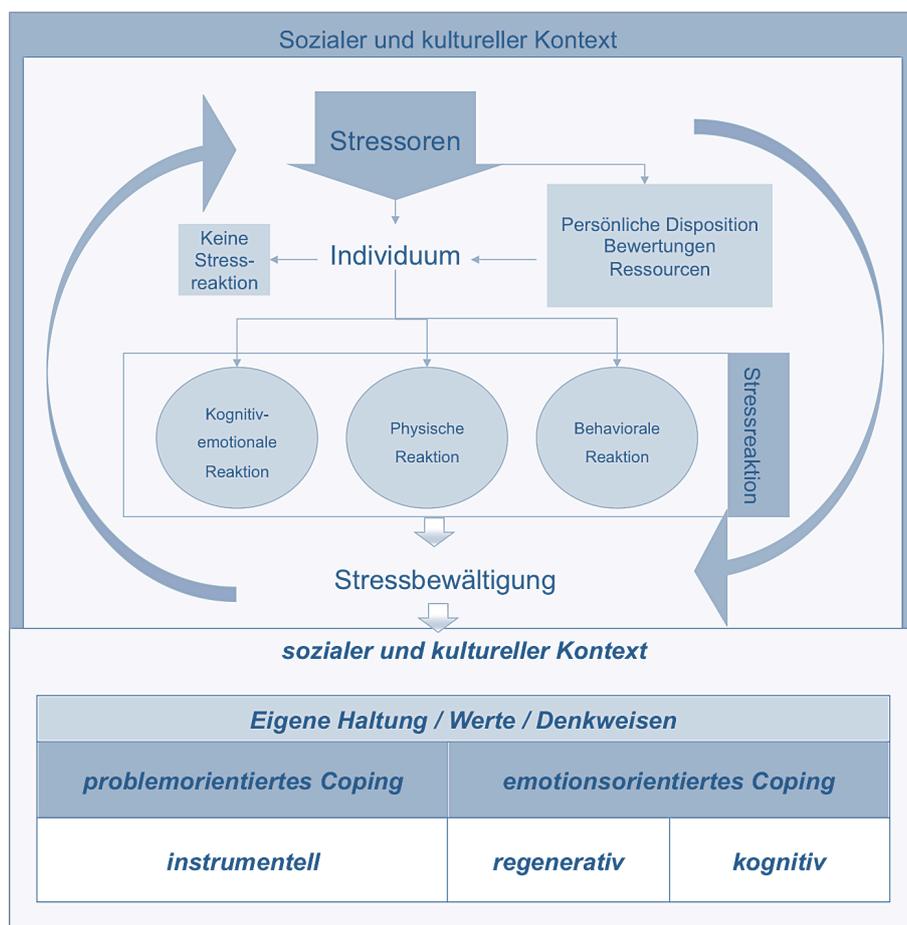


Abbildung 8: Arbeitsmodell zu den vorgestellten, theoretischen Copingstrategien

Nachfolgenden werden verschiedene Copingstrategien vorgestellt, welche Sozialarbeitende befähigen sollen, effektiv mit arbeitsbedingtem Stress umgehen zu können.

7. Strategien für die Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress

In diesem Kapitel werden konkrete Copingstrategien für Sozialarbeitende anhand der bereits vorgestellten Theorien zu Coping dargelegt. Einleitend wird auf eine Umfrage von Poulsens eingegangen, die aufzeigt was Sozialarbeitende sich zur Entlastung am Arbeitsplatz wünschen.

Poulsen wollte von Sozialarbeitenden in der bereits erwähnten Umfrage wissen, welche Erwartungen und konkrete Vorschläge sie an ihren Arbeitgeber zur psychischen Gesundheitsförderung haben. In dieser Umfrage stand als erster Stelle, dass sich die Sozialarbeitenden die Vermittlung von Stressbewältigungsstrategien sowie Entspannungsübungen wünschen. Unter anderem wünschten sie sich auch mehr persönliche Gespräche mit den Kolleginnen und Kollegen sowie den Vorgesetzten. Eine weitere Forderung war, dass Belastung und Beachtung von Überlastung offen thematisiert werden kann. Zudem wünschen sich viele tiefere Fallzahlen und mehr Zeit mit den Klienten. Sie wünschten sich auch bessere Infrastrukturen und bezahlte Supervisionen (Poulsen, 2012, S. 84-85).

Einige dieser Wünsche wie beispielsweise tiefere Fallzahlen können Sozialarbeitende nicht direkt beeinflussen. Copingstrategien, wie beispielsweise Entspannungsübungen, können Sozialarbeitende erlernen und in der Praxis einsetzen. Im folgenden Kapitel werden konkrete Copingstrategien dargelegt, die Sozialarbeitende am Arbeitsplatz einsetzen können, um Stress zu bewältigen.

Wir haben versucht, die dargelegten Copingstrategien grafisch darzustellen. Eine erste grobe Unterteilung basiert auf dem transaktionalen Ansatz nach Lazarus, welcher zwischen emotionsorientierten sowie problemorientierten Strategien unterschied. Da sich insbesondere emotionsorientierte Strategien noch weiter unterteilen lassen, wird der Ansatz von Lazarus mit demjenigen von Kaluza verbunden. Dementsprechend können Copingstrategien in problemorientierte respektive instrumentelle Strategien sowie in emotionsorientierte, das heisst in kognitive und regenerative Strategien unterteilt werden. Grundsätzlich gehen wir nach dem Modell von Hobfoll auch davon aus, dass Handlungen und somit auch Bewältigungsstrategien in einem sozialen Kontext zu betrachten sind und den jeweiligen Ressourcen angepasst sind. Neben den individuellen Ressourcen ist auch das Kohärenzgefühl nach Antonovsky grundlegend für die Wahl der geeigneten

Copingstrategie. Das Kohärenzgefühl wird in der folgenden Darstellung durch die individuellen Haltungen, Werte und Denkweisen dargestellt.

Ausserdem erscheint es zentral, dass zwischen Strategien unterschieden wird, welche tendenziell eher kurzfristig eingesetzt werden können, sowie Strategien, welche eher langfristig wirken. Dadurch sollen Sozialarbeitende befähigt werden arbeitsbedingte Stressbelastungen zu bewältigen. Grundsätzlich haben alle vorgestellten Strategien sowohl kurzfristige als auch langfristige Wirkungen. Deshalb haben wir die einzelnen Strategien auf einem Kontinuum verordnet, da gewisse Strategien einerseits sehr abstrakt sind und andererseits unterschiedlich genutzt werden können. Dabei ist stets auch die Zirkularität des gesamten Stressverstehens mitzudenken, welche durch Rückkoppelungseffekte wesentlich zur Stressbewältigung beiträgt.

Folgend werden die wichtigsten Erkenntnisse dieser Arbeit grafisch dargestellt. Die konkreten Bewältigungsstrategien werden in den zirkulären Prozess der Stressbewältigung eingebunden.

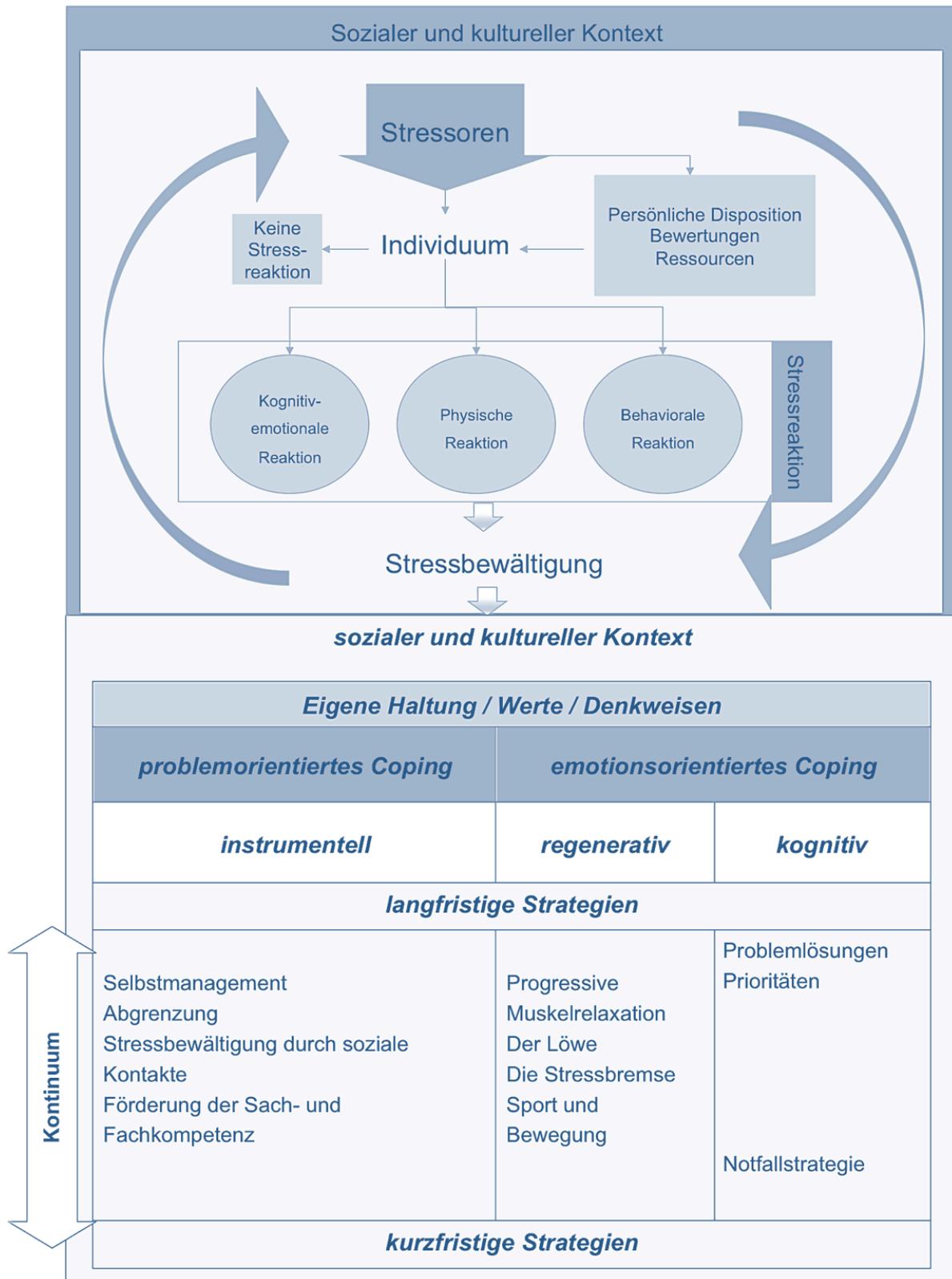


Abbildung 9: Übersicht Copingstrategien zur Reduktion von arbeitsbedingtem Stress von Sozialarbeitenden

Neben dem sozialen und kulturellen Kontext sind die eigenen Werte, Denkweisen sowie die eigene Haltung wesentlich für die Wahl der individuell geeigneten Copingstrategie. Dies schliesst insbesondere das Konzept der Achtsamkeit mit ein. So ist Achtsamkeit eine individuelle innere Haltung, welche die Wahrnehmung von körperlichen, emotional-mentalenen und behavioralen Veränderungen ermöglicht. Ausserdem ist Achtsamkeit auch eine konkrete Vorgehensweise, durch welche das eigene Wohlbefinden aufrechterhalten werden kann. Daher haben wir Achtsamkeit als übergeordnete Denkweise dargelegt. Da Achtsamkeit auch als eigene Strategie verstanden werden kann, haben wir diese in der Grafik zusätzlich bei den regenerativen Strategien verordnet.

7.1 Achtsamkeit

In der Sozialen Arbeit führen Ökonomisierung, Umstrukturierungen und Zeitdruck zu immer höheren Arbeitsanforderungen an die Professionellen (Poulsen, 2009, S. 13ff). Der Umgang mit den Klienten erfordert viel Empathie und Engagement. Gleichzeitig wird eine stete Abgrenzung zu den Problemlagen der Klientele gefordert, um professionell handlungsfähig zu bleiben. Sozialarbeitende sind daher mit ihren Persönlichkeiten wesentlich in diesen Prozess involviert. Dies bedingt eine hohe Selbstsorge, um den vielfältigen Anforderungen gerecht zu werden. Eine mögliche Methode dazu ist Achtsamkeit.

Dazu bedarf es nach Lützenkirchen als Erstes die Bereitschaft zur individuellen Weiterentwicklung. Mögliche Ziele sind dabei Fähigkeiten wie die Selbstregulation, Selbstwahrnehmung oder Selbstwirksamkeit zu stärken und dadurch arbeitsbedingten Stressfolgen vorzubeugen (Lützenkirchen, 2017, S. 249-253).

Wie bereits erwähnt werden an Sozialarbeitende hohe Anforderungen gestellt, welche sie unter ungeeigneten Rahmenbedingungen umsetzen müssen. Deshalb ist es für viele Sozialarbeiten eine Entlastung, wenn sie sich nur auf eine Arbeitsaufgabe einlassen können und ihre volle Konzentration auf diese richten können. Sozialarbeitende zeigen teilweise die Tendenz alles sofort erledigen zu wollen, da sie davon ausgehen, dass neu eingehende Fälle und auftauchende Schwierigkeiten sofort angegangen werden müssen. Diese Auffassung kann zu Stress und Unzufriedenheit über die geleistete Arbeit führen, da Arbeiten nicht vollständig abgeschlossen und nicht zufriedenstellende Lösungswege eingeschlagen werden. Durch Achtsamkeit können einzelne Aufgaben nacheinander erledigt werden, was zu mehr Zufriedenheit und zu weniger arbeitsbedingtem Stress führt (Lützenkirchen, 2004, S. 29-30).

Selbstbeobachtung führt nicht nur zu einem Informationsgewinn beim Erleben von Stress, sondern es entsteht dadurch auch eine innere Distanzierung zum gegenwärtigen Geschehen. Diese innere Distanzierung bildet die Grundlage für die Entwicklung der inneren Achtsamkeit. Diese Haltung ermöglicht die Identifikation mit den jeweiligen Stressreaktionen. Es geht dabei, um das Annehmen der Realität und nicht um eine Bagatellisierung der belastenden Situation. Diese innere Achtsamkeit erweist sich in akuten Stresssituationen als förderlich, indem aufkommende Reaktionen von Stress verhindert oder gemindert werden (Kaluza, 2018, 146).

Kirchner beschreibt Achtsamkeit als wichtiges Instrument des Selbstmanagements von Sozialarbeitenden, um Handlungsmöglichkeiten in schwierigen Arbeitskonstellationen zu ermöglichen. Dabei werden konkrete Handlungsweisen beschrieben wie:

- Achtsamkeit gegenüber sich, indem eigene Bedürfnisse und Gefühle beachtet werden.
- Belastungen im Alltag wahrnehmen und reflektieren, um diese zu bewältigen.
- Neben den beruflichen Anforderungen einen Ausgleich in der Freizeit schaffen (Kirchner, 2008, S. 21-31ff.).

Heidenreich und Michalak beschreiben jedoch, dass Achtsamkeit nicht als generelles Hilfsmittel angesehen werden darf. Beispielsweise können dadurch keine gesellschaftlichen oder sozialen Probleme beeinflusst werden. Zudem müsse beachtet werden, dass die empirische Überprüfbarkeit von Achtsamkeit nur schwer messbar ist (Heidenreich & Michalak, 2004, S. 9ff.). Dennoch lässt sich nach Lützenkirchen feststellen, dass durch Achtsamkeit, auf individueller und institutioneller Ebene, viel zu erreichen ist. Achtsamkeit beeinflusst demnach die Persönlichkeit der Sozialarbeitenden und wirkt auf dessen professionelle Haltung sowie dessen Beziehung zu den Klienten (Lützenkirchen, 2017, S. 254-57).

Eine konkrete Umsetzung des Achtsamkeitskonzepts ist die Mindfulness-based stress reduction (*MBSR*). Mander & Blanck beschreiben Achtsamkeit als spezifische Form, der nicht wertenden, Lenkung der eigenen Aufmerksamkeit auf das Hier und Jetzt. Jon Kabat-Zinn hat passend dazu in den 1980er-Jahren ein Programm für die klinische Psychologie entwickelt, die sogenannte Mindfulness-based stress reduction oder kurz MBSR (Mander & Blanck, 2018, S. 252-253). Das Ziel des MBSR-Programms ist Fähigkeit, eigene Ressourcen zu entdecken, dadurch die eigene Achtsamkeit und das eigene Wohlbefindens zu fördern sowie einen bewussteren Umgang mit Stress zu finden. Dazu werden spezielle MBSR-Kurse angeboten (Freiburghaus, 2018, n.d.).

7.2 Problemorientierte Strategien

7.3 Instrumentelle Strategien

In diesem Abschnitt werden folgende instrumentelle (problemorientierte) Copingstrategien vorgestellt:

- Selbstmanagement
- Abgrenzung gegen die Klientele als Selbstmanagement
- Stressbewältigung durch soziale Kontakte
- Förderung der Sach- und Fachkompetenz

Die Anwendung dieser instrumentellen Copingstrategien soll Sozialarbeitenden den Umgang mit Stress am Arbeitsplatz erleichtern, indem Stressoren reaktiv oder proaktiv angegangen werden (Kaluza, 2018, S. 63).

7.3.1 Selbstmanagement

Eine Möglichkeit, sich vor belastenden Situationen zu schützen, ist die Fähigkeit sich zu behaupten, eigene Grenzen, Interessen und Bedürfnisse zu kennen und diese in Stresssituationen zu wahren. Jeder Mensch hat individuelle Grenzen, die es zu schützen gilt. Daher ist es wichtig, dass Individuen diese eigenen Grenzen kennen und in der Lage sind sich in belastenden Situationen abzugrenzen. Jedoch braucht das Individuum auch die Fähigkeit sich selbst zu behaupten. Damit ist gemeint, dass Menschen ihre eigenen Bedürfnisse, Gefühle und Wünsche verständlich äussern können. So zum Beispiel indem sie „*Nein*“ sagen, also eine Bitte oder Forderung ablehnen. Des Weiteren beinhaltet das Selbstmanagement auch, dass Individuen bei Aufgaben Hilfe holen, um Unterstützung bitten oder allenfalls Aufgaben delegieren können. Bei der Inanspruchnahme von Hilfe oder der Delegation von Aufgaben muss das Individuum damit rechnen, auch einmal enttäuscht zu werden. Hier sollte es möglich sein, seinen Ärger angemessen auszudrücken. Trotzdem sollte es dem Individuum weiterhin möglich sein, anderen zu vertrauen und auf deren Mithilfe zählen zu können. Daher bedarf es des Bewusstseins, dass Fehler sich ereignen und Ansprüche individuell ausfallen (Kaluza, 2018b, S. 111-114).

7.3.2 Abgrenzung als Selbstmanagement

Die Regulation von Nähe und Distanz kann durch unterschiedliche Massnahmen erfolgen. Sozialarbeitende können durch den Wohnort, das Öffnen oder Schliessen der Bürotür und die Strukturierung der Gespräche Nähe und Distanz regulieren. Der Umgang mit den Schicksalen der Klientele ist eine Herausforderung. Letzteres ist eine schwierige Gratwanderung, da zu viel Empathie für Sozialarbeitenden eine grosse Belastung darstellt und die Schaffung von zu viel Distanz die Beziehung zu den Klientelen gefährdet (Fengler, 1991, S. 207-208).

Fengler bat Teilnehmende seines Seminars darum, darüber nachzudenken, wie sie sich von ihren Klientelen abgrenzen und somit vor einer übermässigen Fürsorge schützen können. Daraus entstand eine Liste mit Strategien, aus der wir einige aufzeigen, die uns hilfreich erschienen sind (Fengler, 1991, S. 212-213):

- *„Ich halte mich mehr raus*
- *Therapeutische Interventionen im Team besprechen*
- *Ich zeige meinem Klientel meine eigene Begrenztheit*
- *Bessere Zeit- und Arbeitsplanung*
- *Innere Warnsignale aufmerksam beachten*
- *Gedanken an Klientele nicht mit nach Hause nehmen*
- *Arbeitszeiten und Pausen einhalten*
- *Konstruktive Pause*
- *Nein sagen*
- *Aussprechen was ich empfinde*
- *Einen Teil der Schuldgefühle als Gegenübertragung erkennen*
- *Im Team Entlastung suchen*
- *Kritisch hinterfragen für was ich verantwortlich bin*
- *Pausen zwischen zwei Klienten*
- *Bewusster mit eigenen Grenzen und Wünschen umgehen*
- *Kraftquellen entdecken und nutzen“ (S. 212-213).*

Eine weitere Strategie zur Abgrenzung kann das Schreiben eines Tagesresümeees sein. Dies ist eine Bewältigungsstrategie, die besonders für Sozialarbeitende hilfreich ist, welche Mühe mit Abschalten und Loslassen haben und die Probleme ihrer Klientelen mit nach Hause nehmen. Vor dem Beenden des Arbeitstages werden die Tätigkeiten, Gedankengänge sowie Ereignisse des vergangenen Tages chronologisch festgehalten. Diese Notizen können

Gespräche, Teamsitzungen, Auskünfte erteilen, Nachforschungen, Terminvereinbarungen, Beratungen, Supervisionen, Interventionen usw. beinhalten. Am Ende der Notiz wird mit einem Satz festgehalten, dass der Arbeitstag beendet ist. Beispielsweise: „*Damit soll es nun für heute genug sein!*“ (Fengler, 1991, S. 208).

7.3.3 Stressbewältigung durch soziale Kontakte

Stabile soziale Bindungen sind wesentliche gesundheitliche Schutzfaktoren. So spielen im Leben Unterstützung und soziale Kontakte zu Mitmenschen eine zentrale Rolle und schützen vor den Folgen von chronischem Stress. Die Stressbewältigung durch soziale Netze ist dabei äusserst vielseitig. So können Gespräche dazu führen, dass Probleme gelöst werden und Aufträge abgenommen oder verteilt werden. Zudem können durch die Aussprache mit anderen eigene Belastungen verbalisiert und dadurch Erleichterung geschaffen werden. Gemeinsames Erleben von emotionaler und / oder physischer Nähe hilft bei der Bildung von Akzeptanz und Vertrauen und unterstützt bei belastenden Situationen. So führen nach Kaluza Körperkontakt, Sexualität und Zärtlichkeit zu einer Reduktion der Stresshormone und dies wiederum zu einem Gefühl der tiefen Entspannung und des Wohlbefindens. Der Ursprung dieser Wirkung ist die vermehrte Freisetzung des Bindungshormons Oxytocin. Dies bewirkt ein Absenken des Blutdruckes, der Cortisolkonzentration im Blut sowie der Herzfrequenz, was wiederum stressreduzierend wirkt (Kaluza, 2018b, S. 105-111).

Fengler fasst die Wirkungsbereiche von sozialer Unterstützung zusammen in:

- *„Befriedigung grundlegender sozialer Bedürfnisse*
- *Schutz vor Belastungen*
- *Adäquater Umgang mit Belastungen*
- *Verarbeitung von Belastungen*
- *Vermehrte positive Erfahrungen*
- *Direkte Einwirkung auf physiologische Vorgänge*
- *Einfluss auf gesundheitsrelevantes Verhalten“* (Fengler, 1991, S. 220).

Strategien zur gegenseitigen Unterstützung können nach Fengler Feedbacks und Unterstützungssitzungen im Team sein. Konstruktive Feedbacks von Mitarbeitenden oder auch aus dem Freundeskreis können für Mitarbeitende, die von Stress betroffenen sind, als Warnsignal dienen. Dadurch kann das Umfeld darauf hinweisen, wenn Mitarbeitende überlastet oder gestresst wirken. Durch Unterstützungssitzungen können Teammitglieder herausfinden, wie sie sich gegenseitig helfen können den arbeitsbedingten Stress zu reduzieren oder zu lernen, damit umzugehen. Für viele ist es eine Entlastung zu wissen,

dass ihre Entscheidungen von anderen Sozialarbeitenden mitgetragen werden. Eine Form von sozialer Unterstützung kann auch sein, dass über Gefühle und Werthaltungen gesprochen wird, die in der Institution und Gesellschaft abgelehnt werden, aber trotzdem aufkommen können. Beispielsweise sich über die Klientelen beschweren oder das offene Sprechen über den Tod (Fengler, 1991, S. 221-223).

Damit soziale Unterstützung wirkungsvoll sein kann, muss Zeit und Energie in die Aufrechterhaltung von sozialen Beziehungen gesteckt werden. Voraussetzung dafür ist, dass soziale Kontakte gepflegt und wichtig genommen werden. Dazu gehört auch, dass Menschen Interesse anderen gegenüber zeigen und sich anderen öffnen können. Dies erfordert zum Teil Überwindung, da auch eigene Schwächen eingestanden werden müssen. Auch die Einsicht, dass manchmal Hilfe nötig ist und diese auch angenommen werden soll, erfordert eine gute Selbstreflexionsgabe. Eine weitere wichtige Kompetenz ist „*Nein*“ sagen und sich dadurch auch abgrenzen zu können. Gleichzeitig ist es für eine soziale Beziehung wichtig, sich mit Interessen und Problemen seiner Mitmenschen auseinanderzusetzen und sie gegebenenfalls zu unterstützen (Wagner-Link, 2010, S. 206).

Als Hilfsmittel für Sozialarbeitende kann eine Kontaktliste erstellt werden, um sich bewusst zu werden, wo man soziale Unterstützung erhalten könnte. Dazu helfen die folgenden Punkte:

- Wie wird die Zufriedenheit zur Intensität und Häufigkeit der Kontakte beurteilt?
- Mit welchen Personen soll der Kontakt verbessert werden?
- Wo gibt es die Möglichkeit neue Beziehungen zu knüpfen (S. 206)?

7.3.4 Förderung der Sach- und Fachkompetenz

Heutzutage ist es unumgänglich, sich stets weiterzubilden und über aktuelle Fortschritte und Entwicklungen im Berufsfeld informiert zu sein, da durch die Globalisierung und den technologischen Fortschritt eine alleinige Grundausbildung oftmals nicht mehr ausreicht. Um sich vor zunehmender Überforderung, Konkurrenzdruck oder Verlust von Kompetenzen zu schützen, ist lebenslanges Lernen unumgänglich. Nach Kaluza sollen Informationszuwachs und Weiterbildungen einerseits präventiv auf mögliche Belastungen erfolgen, aber andererseits auch reaktiv bei bereits bestehenden Anforderungen wirken, um diese gelingend bewältigen zu können. Dies kann beispielsweise auch im fragenden Austausch mit Mitarbeitenden oder anderen Institutionen erfolgen. Zu bedenken ist jedoch, dass der Informationsgewinn oder etwaige Weiterbildungen auch Zeit benötigen. Daher ist es

erforderlich, klare Prioritäten und Abgrenzungen zu setzen, da Weiterbildungen oftmals in der Freizeit absolviert werden müssen (Kaluzka, 2018b, S. 103-105).

Um sich der eigenen Situation bezüglich Sach- und Fachkompetenz klar zu werden, helfen folgende Reflexionsfragen:

- *„Was sind die wesentlichen fachlichen Anforderungen, die Sie auf Ihrer jetzigen beruflichen (bzw. auf einer von Ihnen angestrebten) Position erfüllen müssen?“*
- *Wo sehen Sie Ihre gegenwärtigen fachlichen Stärken und Kompetenzen?*
- *Wo besteht Entwicklungsbedarf? Was möchten Sie lernen?“* (Kaluzka, 2018b, S. 104).

7.4 Emotionsorientierte Strategien

Im folgenden Abschnitt werden die emotionsorientierten Copingstrategien aufgeführt. Diese Strategien sollen Sozialarbeitende dazu befähigen, ihr Verhältnis zur Umwelt kognitiv neu zu bewerten (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S 102). Das emotionsorientierte Coping wird in dieser Arbeit in zwei Ebenen unterteilt, nämlich in die kognitive und die regenerative Ebene.

7.5 Kognitive/Mentale Copingstrategien

Mentale Strategien setzen bei persönlichen Einstellungen und Denkmustern an. Dabei können Bewältigungsversuche auf bestimmte Situationen und deren Bewertung sowie auf situationsübergreifende Bewertungs- und Denkmuster bezogen werden (Kaluzka, 2018, S. 64). Das Ziel der kognitiven Ansätze ist Bewertungen zuerst wahrzunehmen, danach zu akzeptieren und sie schlussendlich kritisch zu reflektieren. Erst in einem nächsten Schritt sollten Denk- und Einstellungsmuster verändert werden (Kaluzka, 2018, S. 64).

Die folgenden kognitiven Copingstrategien werden in diesem Abschnitt erläutert:

- Prioritäten setzen
- Problemlösetraining
- Die Quart-A-(4-A-)Strategie für den Akutfall

7.5.1 Prioritäten setzen

Zeitdruck und das Gefühl des Zeitmangels sind Auslöser für das Erleben von Stress. Dabei tragen äussere Faktoren wie ständige Unterbrechungen, mangelnde oder fehlerhafte Informationen, überflüssiger Papierkram und unzuverlässige Klienten oder Mitarbeitende dazu bei. Auch eigene Einstellungen und Verhaltensweisen wie alles gleichzeitig erledigen zu wollen oder nichts delegieren zu können, tragen dazu bei (Kaluza, 2018, S. 271).

Insbesondere das Setzen von Prioritäten kann viel Zeitsouveränität erbringen. Dabei ist zwischen Wichtig- und Dringlichkeit zu unterscheiden. Dies weil Menschen in Stresssituationen oftmals Aufgaben nicht mehr priorisieren können und alles gleich wichtig erscheint. Um dies zu vermeiden, können Aufgaben gezielt priorisiert werden. Kaluza erwähnt dazu insbesondere das Eisenhower-Prinzip (Kaluza, 2018, S. 272).

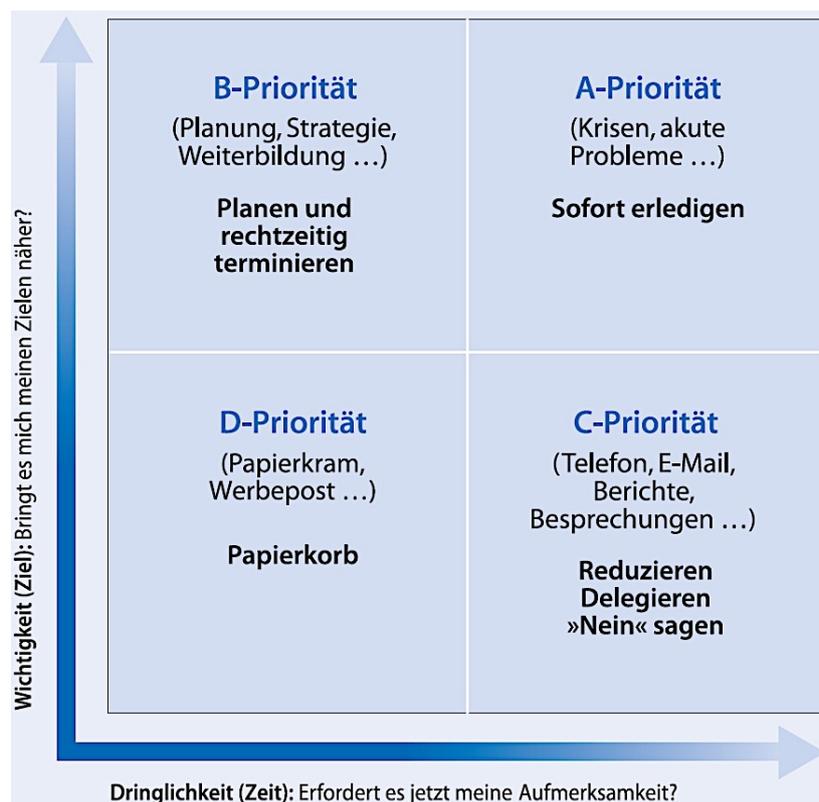


Abbildung 10: Prioritäten setzen (Eisenhower-Prinzip) nach Kaluza, 2018, S. 272.

A-Priorität: Aufgaben welche diesem Bereich zugeordnet werden, müssen umgehend bearbeitet werden, das heisst, dass diese Aufgaben sowohl dringlich als auch wichtig sind. Dies können beispielsweise Krisen oder bevorstehende Abgabetermine sein (S. 272).

B-Priorität: Diese Aufgaben sind zwar wichtig, sie sind jedoch nicht besonders dringlich. Daher können diese B-Prioritäten hinausgeschoben werden. Es ist jedoch wichtig, sich auch für diese Aufgaben regelmässig Zeit zur Bearbeitung einzuplanen (S. 272).

C-Priorität: Unter die Priorität C fallen Aufgaben, welche nicht besonders wichtig sind, jedoch dringlich. So zum Beispiel spontane Anfragen, Anrufe oder Mails. Hier ist entscheidend abzuklären, wie viele Ressourcen beim Individuum übrig sind und ob allenfalls eine Aufgabe abzulehnen oder zu delegieren ist. Dadurch kann sich das Individuum vor zu vielen Aufgaben schützen (S. 272ff).

D-Priorität: Diese Aufträge sind weder wichtig noch dringlich. Daher sollten solche Anfragen in belastenden Situationen abgesagt oder delegiert werden (Kaluza, 2018, S. 273).

Das Setzen von Prioritäten unterstützt die effektive Zeitnutzung und verhilft, die wichtigen Dinge tatsächlich zu erledigen. Zeitplanung soll dabei helfen, begrenzte Zeit für zu erledigende Dinge zu gebrauchen und gleichzeitig Freiräume zur Regeneration zu schaffen (Kaluza, 2018b, S. 125).

Eine vernünftige Zeitplanung bringt viele Vorteile:

- *„Planen bringt mehr Zeit und erspart doppelte Arbeit*
- *Planen erlaubt »bei der Sache« zu sein und entlastet das Gehirn*
- *Planen erlaubt Abschalten nach getaner Arbeit und verhilft zu Gelassenheit*
- *Planen erlaubt Erfolgskontrolle*
- *Planen ermöglicht Freiheit und ist die Voraussetzung für Flexibilität (statt Chaos)“* (Kaluza, 2018b, S. 125).

Folgende **Praxistipps** sind dabei hilfreich:

- *„Schriftlich und mit System planen*
- *Persönliche Leistungskurve beachten. Jeder Mensch ist zu einem anderen Tageszeitpunkt am leistungsfähigsten. Diese Kenntnis sollte bei der individuellen Planung berücksichtigt werden*
- *Regelmässige Pausen und Pufferzeiten einplanen*
- *Zeitbedarf realistisch einschätzen*
- *Nachkontrolle der erledigten Aufträge (Evaluation)“* (Kaluza, 2018b, S. 125-128).

7.5.2 Problemlösetraining

Beim Problemlösetraining wird eine lösungsorientierte Auseinandersetzung mit den konkreten Belastungen angestrebt. Die belastende Situation soll durch die emotionale Distanzierung erreicht werden. Dieses Training basiert auf der Annahme, dass Probleme und belastende Situationen zum Lebensalltag gehören. Bei der Bewältigung belastender Situationen werden oftmals erfahrungsbasierte Strategien verwendet, welche jedoch nicht immer den gewünschten Effekt erzielen. Um neue Strategien zu verwenden hat Kaluza in Anlehnung an Grawe (1980) und Krämmmerer (1983) eine Problemlösestrategie entwickelt, welche auf sechs Teilschritten basiert. Der erste Schritt entspricht der Beschreibung der belastenden Sachlage. Dadurch soll das Individuum auf bekannte Bewältigungsstrategien sensibilisiert werden, neue kreative Ansätze ausprobieren und in der Lage sein, in belastenden Situationen frühzeitig zu intervenieren (Kaluza, 2018, S. 141 - 143).

- **Schritt 1 „Dem Stress auf die Spur kommen“:** Als Erstes wird die belastende Situation beschrieben, indem Betroffene möglichst distanziert ihre Reaktionen und Verhaltensweisen in diesen Situationen beschreiben und reflektieren.
- **Schritt 2 „Ideen zur Bewältigung sammeln“:** Als nächstes werden mögliche Ideen gesammelt, wie das Problem oder die belastende Situation zu bewältigen sein könnte, ohne dabei eine voreilige Selektion vorzunehmen. Dazu ist es auch sinnvoll im Austausch mit soziale Kontakten zu sein, um auf deren Erfahrungswerte und Bewältigungsstrategien zurückgreifen zu können.
- **Schritt 3 „Den eigenen Weg finden“:** In diesem Schritt werden die explorierten Strategieideen überdacht und passende Strategien ausgewählt.
- **Schritt 4 „Konkrete Schritte planen“:** Die ausgewählten Strategien werden nun im vierten Schritt praktisch angewendet. Hier kann ein konkreter Plan hilfreich sein, um die nächsten Schritte wie gewollt durchzuführen.
- **Schritt 5 „Im Alltag handeln“:** Als nächster Schritt wird die Bewältigungsstrategie nun eventuell mithilfe des Plans im Alltag umgesetzt.
- **Schritt 6 „Bilanz ziehen“:** Nach der Umsetzung erfolgt eine Evaluation der ausgearbeiteten Bewältigungsstrategien oder gegebenenfalls eine Anpassung respektive eine Erneuerung. Selbst bei negativen Evaluationsergebnissen kann ein Informationsgewinn stattgefunden haben, der für die Planung weiterer Schritte hilfreich sein wird (Kaluza, 2018, S. 140-156).

7.5.3 Die Quart-A-(4-A-)Strategie für den Akutfall

Eine mögliche Copingstrategie für den Akutfall, welche auch zu den Problemlösungsstrategien gezählt werden kann, ist die Quart-A-Strategie nach Kaluza. Diese besteht aus den vier As für Annehmen, Abkühlen, Analysieren, Ablenken oder Action (Kaluza, 2018, S. 275-276).

Annehmen: Das Annehmen der Situation bedingt eine frühzeitige Wahrnehmung von Stresssignalen und eine klare Entscheidung für das Annehmen. Dies meint, dass die jeweilige belastende Situation als solche akzeptiert wird (Kaluza, 2018, S. 275-276).

Abkühlen: In einer akuten Stresssituation geht es beim Abkühlen darum, durch eigene Ressourcen einen klaren Kopf zu bewahren. Wichtig ist dabei die bewusste Entscheidung für das Abkühlen, um einen zunehmenden Spannungszustand zu vermeiden. Dies kann durch kurze Übungen, wie bewusstes verlängertes Ausatmen oder durch kurze Entspannungsübungen geschehen (S. 275-276).

Analysieren: Bei diesem Punkt kann sich ein Moment Zeit genommen werden, um zu einer bewussten Einschätzung der eigenen Handlungsmöglichkeiten zu kommen (S. 275-276).

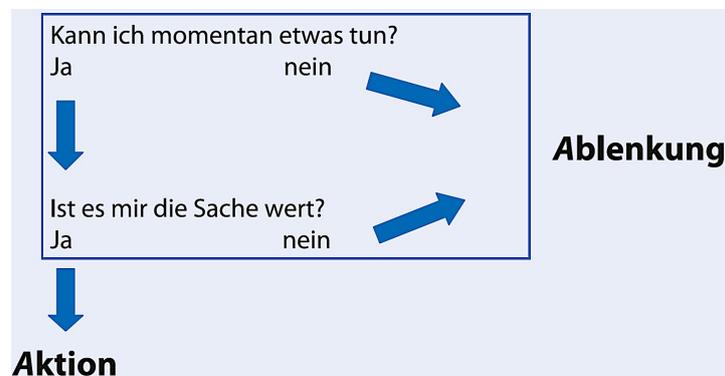


Abbildung 11: Quart-A-Strategie nach Kaluza, 2018, S 276

Ablenkung oder Aktion: Das Resultat der Analyse führt zu den ergreifenden Massnahmen. Dies kann durch die aktive Beeinflussung der momentanen Belastungssituation geschehen (Aktion) oder indem beispielsweise eine Grenze gezogen wird, Aufgaben delegiert werden oder für das eigene Wohlbefinden geschaut wird (Ablenkung). Die Entscheidung zwischen den Optionen Ablenkung und Aktion ist abhängig von den situativen Gegebenheiten (S. 275-276).

7.6 Regenerative Strategien

Regenerative Bewältigungsstrategien sollen Sozialarbeitenden helfen, psychische und physische Stressreaktionen besser regulieren und kontrollieren zu können (Kaluza, 2018, S. 64).

Folgende regenerative Strategien werden in diesem Abschnitt dargelegt:

- progressive Relaxation
- Der Löwe
- Die Stressbremse
- Sport und Bewegung

7.6.1 Progressive Relaxation

Die Methode der progressiven Relaxation wurde 1920 von Edmund Jacobson entwickelt. Die Effektivität der Relaxation wurde bei diversen physischen und psychischen Störungen wie Spannungskopfschmerzen oder Schlafstörungen belegt. Zudem hat sich die Methode als besonders wirksam zur Reduktion von Spannungszuständen in belastenden Situationen erwiesen. Nach Jacobson hat jede psychische Erregung und Spannung Einfluss auf den Muskeltonus. Muskuläre Anspannung reduziert nach Jacobson dementsprechend auch die Tätigkeit im zentralen Nervensystem. Durch die kontrollierte Anspannung jeweiliger Muskelgruppen sollte ein Entspannungszustand entstehen. Die Belege dafür, dass muskuläre Anspannung zu einer generellen Entspannung führen, sind bis heute jedoch nicht eindeutig (Kaluza, 2018, S. 93-94)

Der Grundsatz dieser Methode ist die Wechselwirkung zwischen Anspannung und Entspannung bestimmter Muskelgruppen. Dazu werden Muskeln bewusst kurz (5-7 Sek.) angespannt, ehe sie durch das Ausatmen wieder entspannt werden. In der Anspannungsphase wird normal weitergeatmet. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Anspannung nur auf den jeweiligen Muskelpartien liegt und nicht der ganze Körper angespannt wird. Die Anspannung und Entspannung der Muskeln ist zu wiederholen, bis ein Entspannungsgefühl im jeweiligen Muskelbereich eintritt (Kaluza, 2018, S. 94).

Progressive Relaxation – Langform: Wie Sie die Muskeln anspannen können	
1. Übungsteil: Hände und Arme	
(1) Dominante Hand und Unterarm	Hand zur Faust ballen
(2) Dominanter Oberarm	Ellenbogen anwinkeln (mit geöffneter Hand)
(3) Nichtdominante Hand und Unterarm	Hand zur Faust ballen
(4) Nichtdominanter Oberarm	Ellenbogen anwinkeln (mit geöffneter Hand)
2. Übungsteil: Füße, Beine, Gesäß	
(5) Füße	Zehen einkrallen oder: Zehen spreizen
(6) Unterschenkel	Fersen vom Boden abheben (Achtung: Bei Neigung zu Wadenkrämpfen Fersen nur leicht anheben!)
(7) Oberschenkel	Fersen in den Boden drücken und Zehen vom Boden abheben
(8) Gesäß	Pobacken zusammendrücken
3. Übungsteil: Kopf und Gesicht	
(9) Stirn und Kopfhaut	Augenbrauen hochziehen und dabei die Stirn in horizontale Falten legen oder: Augenbrauen zusammenziehen, sodass auf der Stirn tiefe senkrechte Falten (»Zornesfalten«) entstehen
(10) Augen und obere Wangenpartie	Augen zusammenkneifen und die Nase nach oben ziehen (»rümpfen«)
(11) Untere Wangenpartie, Kiefer, Mund	Zähne aufeinander beißen, Lippen aufeinander pressen, Zunge nach oben gegen den Gaumen drücken
(12) Hals und Nacken	Kopf etwas einziehen und nach hinten drücken oder: Kopf nach vorne auf die Brust ziehen oder: Kopf leicht geneigt nach rechts (bzw. links) drehen, das Kinn zeigt jeweils zur rechten (bzw. linken) Schulter oder: Kopf mit dem Gesicht nach unten zur rechten (bzw. linken) Schulter neigen (»das Ohr auf die Schulter legen«)
4. Übungsteil: Schultern, Rücken, Brust, Bauch	
(13) Schultern und obere Rückenpartie	Schultern hochziehen (»bis zu den Ohren«) oder: Schulterblätter nach hinten unten drücken (»als wollten sich die Schulterblattspitzen berühren«) oder: Schultern nach vorne vor die Brust ziehen
(14) Brust	Tief einatmen und Atem kurz anhalten, dabei Brustmuskulatur anspannen
(15) Untere Rückenpartie	Leichtes Hohlkreuz machen, indem das Becken nach vorne gekippt wird oder: den Rumpf nach vorne überbeugen
(16) Bauch	Bauch hart machen (»als wolle man einen leichten Schlag abfangen«) oder: Bauchdecke einziehen oder: Bauchdecke nach außen wölben

Abbildung 12: progressive Relaxation nach Kaluza, 2018, S. 223

Weitere Entspannungsübungen, die am Arbeitsplatz durchgeführt werden können sind beispielsweise die Yogaübung der Löwe und die Stressbremse.

7.6.2 Der Löwe

Beim Löwen werden die Hände auf die Knie gelegt. Anschliessend wird der Oberkörper klein gemacht und richtet sich danach auf. Gleichzeitig werden die Finger auf den Knien ausgestreckt und die Augen sowie Mund werden aufgerissen. Die Augen schauen nach oben, die Zunge wird rausgestreckt und laut ausgeatmet. Beim Ausatmen wird das Brüllen eines Löwen nachgeahmt. Am besten wird die Übung drei Mal wiederholt. Die Übung kann entspannend wirken, da sie bei der Ausführung Lachen hervorrufen kann (Drexler, 2012, S. 155).

7.6.3 Die Stressbremse

Die Stressbremse ist eine Entspannungstechnik, die sich auf Ruhe im Körper, die Atmung und Meditation konzentriert. Sie soll schnell und wirkungsvoll zu Entspannung führen. Bei der Durchführung dieser Übung sollte darauf geachtet werden, dass störende Aussenreize vermieden werden. Zudem nimmt die Effektivität der Übung mit regelmässiger Durchführung zu (Reschke & Schröder, 2010, S. 144).

In einem ersten Schritt wird ein Ruhefokus bewusst gewählt:

1. Einnehmen einer entspannten Sitzhaltung, die Augen werden geschlossen. Die Aufmerksamkeit wird auf die Körperwahrnehmung gelenkt, kreisende Alltagsgedanken sollten unterbrochen werden, um den Kopf freizubekommen. Tauchen hinderliche Gedanken auf, wird ihnen passiv begegnet, der Hauptfokus wird auf den Körper und die Atmung gelegt.
2. Die Hände werden auf den Bauch gelegt.
3. Das Ein- und Ausatmen wird gespürt und beobachtet.

In einem zweiten Schritt wird zusätzlich ein mentaler Fokus gewählt, der mindestens zehn Minuten aufrechterhalten werden soll.

4. Wählen eines Entspannungswortes, wie beispielsweise „*Ruhe*“, „*mhh*“, „*uhh*“ usw.
5. Ruhige und natürliche Atmung, bei jeder Ausatmung wird das Entspannungswort wiederholt.
6. Dabei wird eine passive Haltung eingenommen, die sich nicht darum kümmert, ob die Übung gut durchgeführt wird. Die Gedanken liegen alleine auf der Atmung und dem gewählten Entspannungswort.
7. Als Nächstes wird darauf geachtet, wie die Anspannung bei Fokussierung auf die Ausatmung nachlässt.

8. Die Übung wird zehn bis zwanzig Minuten weitergeführt und der Zustand der Entspannung aufrechterhalten.
9. Am effektivsten ist die Übung, wenn sie ein bis zweimal im Tag durchgeführt wird. Dazu kann Entspannungsmusik gehört werden, die idealerweise so lange wie die Übung andauert (S. 144).

7.6.4 Stressbewältigung durch Sport und Bewegung im Alltag

Der menschliche Körper setzt als Reaktion auf Stress Energie in Form von Blutzucker und – fett frei. Diese Energie soll dem Menschen bei der Flucht oder beim Kampf gegen eine Gefahr helfen. Durch den gesellschaftlichen Wandel, wie Büroarbeit und zu wenig Bewegung, kann diese zusätzliche Energie bei Stress nicht abgebaut werden. Dies unterstreicht die Wichtigkeit von körperlichen Aktivitäten zur Stressbewältigung (Drexler, 2012, S. 147).

Zudem fördert Sport das seelische Wohlbefinden und hilft gleichzeitig Abstand zu gewinnen. Durch Sport wird das Selbstbewusstsein gefördert und ermöglicht, den Kopf wieder freizubekommen. Bereits alltägliche Aktivitäten wie Fahrrad fahren, Treppensteigen oder zügiges Gehen können zu besserem Wohlbefinden beitragen, sofern die Aktivität zumindest zu einer Beschleunigung der Atmung während 10 Minuten führt. Dabei können gezielt Aktivitäten im Alltag verwendet werden wie beispielsweise mit dem Fahrrad zur Arbeit zu fahren. Die Art der sportlichen Aktivität ist dabei nebensächlich. Die Dauer und Intensität der körperlichen Tätigkeit sollte in regelmässigen Intervallen mit genügend Bewegungspausen erfolgen. Durch häufiges Training sollten positive Veränderungen zu erkennen sein. Bereits unmittelbar nach dem Training tritt nach Kaluza ein Gefühl der Entspantheit auf (Kaluza, 2018, S. 177).

Das Trainieren von Atemtechniken und anspruchsvollen Körperhaltungen ist wichtig für die Stressbewältigung, da es die Wahrnehmung des Körpers positiv verändert. Hilfreiche Techniken und Übungen können sehr unterschiedlich sein. Dazu gehören verschiedene Atemtechniken, Körperübungen wie Yoga, rhythmische Übungen oder Techniken mit Stimme und Mimik, wie beispielsweise Gesang oder Schauspiel (Drexler, 2012, S. 148).

Als grundlegende Copingstrategien erachten wir, wie bereits eingeführt, die Achtsamkeit. Der achtsame Umgang sowohl mit sich selbst als auch mit seinen Mitmenschen führt dazu, dass Stressbelastungen frühzeitig wahrgenommen werden und aktiv beeinflusst werden können. Dabei wirkt Achtsamkeit einerseits als innere Haltung gegenüber den eigenen psychischen und physischen Ressourcen, andererseits auch als konkrete Strategie, indem beispielsweise Entspannungsübungen durchgeführt werden oder anderweitig etwas für das eigene Wohlbefinden getan wird. Der achtsame Umgang mit eigenen Bedürfnisse und Gefühlen kann für Sozialarbeitende stressreduzierend wirken, indem Individuen durch Reflexion feststellen können, was für sie als belastend oder entlastend wahrgenommen wird. Dadurch können entsprechende Copingstrategien genutzt werden.

Die akzeptierende und achtsame Haltung gegenüber der eigenen Persönlichkeit kann in Stresssituationen unterstützend wirken, indem sich das Individuum emotional distanzieren kann (Lützenkirchen, 2017, S. 249-253). Insbesondere bei belastenden Situationen können Professionelle der Sozialen Arbeit durch diese Haltung Sicherheit gewinnen, indem sie die Situation als belastend wahrnehmen und Emotionen benennen können. Gleichzeitig wird es dadurch möglich, dass Sozialarbeitende eine reflektierte Haltung einnehmen können und nicht durch die Problemlage in ihrem Handeln eingeschränkt werden. Achtsamkeit kann als grundlegende Haltung gegenüber sich selbst verstanden werden. Insbesondere unter dem Gesichtspunkt, dass Sozialarbeitende als ganze Individuen im Beratungsprozess beteiligt sind.

Für einen erfolgreichen Umgang mit Stress ist es für Sozialarbeitende wichtig, die eigenen Leistungsgrenzen zu kennen und diese offen zu kommunizieren. Die individuellen Leistungsgrenzen von Sozialarbeitenden müssen soweit bekannt sein, dass nötigenfalls eine Abgrenzung vorgenommen werden kann. Es ist unter anderem ein Zeichen von Professionalität, dass eigene Bedürfnisse anerkannt und geäußert werden können. Insbesondere für Sozialarbeitende ist es wichtig, dass im Zweifelsfall Bitten oder Forderungen auch einmal abgelehnt werden dürfen, um die eigenen Ressourcen zu schonen und das eigene Pensum einzuhalten. Dies kann unter anderem durch das Selbstmanagement erreicht werden.

Zum Selbstmanagement zählt auch die Fähigkeit sich gegenüber der Klientele, anderen Mitarbeitenden sowie Vorgesetzten abgrenzen zu können. Dies beinhaltet zum Beispiel auch nach Entlastungsmöglichkeiten zu suchen, Pausen einzulegen, „Nein“ sagen zu können sowie den bewussten Umgang mit den eigenen Grenzen und Ressourcen (Fengler, 1991, S. 207-213; Kaluza, 2018b, S. 111-114). Eigene Grenzen zu erkennen und diese offen zu formulieren kann in Konflikt mit der eigenen Haltung stehen. Insbesondere Bitten oder

Forderung anderer Sozialarbeitende können durch Sozialarbeitende so verstanden werden, dass auch sie bereits an ihrer eigenen Leistungsgrenze sind und Unterstützung benötigen. Diesen Zustand abzuwägen kann eine grosse Herausforderung sein.

Zentral dabei ist, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit sowohl während als auch nach ihrer Arbeitstätigkeit auf soziale Kontakte verlassen können. So können beispielsweise soziale Kontakte Sozialarbeitenden bei der Verarbeitung und Vorbeugung von belastenden Situationen unterstützen. Insbesondere Personen, welche in der gleichen Institution tätig sind, können wesentlich dazu beitragen, Stress zu reduzieren. So beispielsweise indem offen über Belastendes gesprochen wird oder die Personen sich gegenseitig unterstützen können. Das Erzählen kann ausserdem dazu führen, dass Situationen neu interpretiert werden und dadurch Belastendes abgebaut werden kann (Fengler, 1991, S. 221-223; Kaluza, 2018b, S. 105-111; Wagner-Link, 2010, S. 206).

Zudem ist es auch wichtig, dass Sozialarbeitende neben den beruflichen sozialen Kontakten auch ein soziales Netz ausserhalb der Arbeitswelt haben, um mit Belastungen umgehen zu können. Arbeitsbedingte Stressbelastungen durch soziale Kontakte abzubauen kann jedoch auch zu Schwierigkeiten führen. So braucht es zunächst eine grundlegende Vertrauensbasis, um sich überhaupt dem Gegenüber zu öffnen. Zudem erfordern soziale Kontakte und Beziehungen Zeit und Pflege, was insbesondere in Bezug auf Zeitmangel und -druck zu Herausforderungen führen kann. Der erzählende Austausch kann sowohl in einer spontanen Begegnung als auch in einem professionell angeleiteten Gefäss, wie einer Supervision, erfolgen.

Das soziale Netz kann auch durch einen fachlichen Austausch gestärkt werden. Weiterbildungen und Lernbereitschaft tragen daher wesentlich zur Stressverminderung bei (Kaluza, 2018b, S. 103-105). Indem beispielsweise sozialarbeiterisches Fachwissen schnell abrufbar ist, kann dies zu einer effizienten Problembearbeitung beitragen. Zusätzlich kann der Austausch mit Arbeitskolleginnen und -kollegen ebenfalls dazu dienen, neues Wissen zu erschliessen und gleichzeitig die sozialen Kontakte zu vertiefen. Problematisch scheint dabei wiederum der Zeit- und Kostenfaktor, welcher durch Aus- und Weiterbildung generiert wird. Dennoch können gerade durch den Informationsaustausch soziale Kontakte gestärkt und neues Wissen generiert werden. Die Aneignung von neuem Wissen bedingt eine gute Zeitplanung und eine Priorisierung von Tätigkeiten, da ein Grossteil des Wissenserwerbs ausserhalb der Arbeitszeit stattfindet.

Bei arbeitsbedingtem Stress kann es für Sozialarbeitende deshalb hilfreich sein, Prioritäten zu setzen (Kaluza, 2018b, S. 125-128; Kaluza, 2018, S. 271-273). Insbesondere in

Arbeitsfeldern in denen Zeitdruck und Personalmangel zum Alltag gehören ist es zentral, Arbeiten zu priorisieren. Durch die Einteilung in Wichtig- und Dringlichkeit wird ersichtlich, was zuerst erfolgen muss. Dadurch können irrelevante Tätigkeiten abgesagt oder delegiert werden. Dies ermöglicht, dass mehr Zeit für sich selbst bleibt und alles Wichtige tatsächlich erledigt wird. Prioritäten setzen bedeutet auch, dass gewisse Dinge auf der Strecke bleiben und vernachlässigt werden müssen. Nebst der Unterscheidung in Wichtig- und Dringlichkeit müssen Sozialarbeitende lernen, dass nicht alles theoretisch Mögliche auch umgesetzt werden kann. So kann es möglicherweise sein, dass Dringendes und Wichtiges aufgrund des Zeit- und Personalmangels nicht oder nur bedingt ausgeführt werden kann. Hier bedarf es einer gewissen Akzeptanz, dass trotz aller Anstrengung nicht alles erreicht werden kann, ohne die eigenen Ressourcen aufs Spiel zu setzen. Dennoch lassen sich nicht alle belastenden Situationen durch eine Priorisierung der Aufgaben auflösen. Hierfür bedarf es längerfristige Strategien, welche nach den Ursachen des Stressors sowie den möglichen Bewältigungsstrategien suchen.

Problemlösestrategien basieren auf der Annahme, dass Probleme und Stressbelastung zum Leben dazugehören. Jedoch laufen nicht alle Stressoren und Bewältigungsstrategien bewusst ab. Dazu bedarf es der Reflexion der Geschehnisse. In belastenden Situationen kann es hilfreich sein, einen Schritt zurückzutreten und die vorliegende Sachlage zu analysieren. Kaluza hat dazu sechs Schritte eruiert. Nämlich dem Stress auf die Spur kommen, mögliche Ideen zu dessen Bewältigung sammeln, eigene Strategien auszuwählen, diese konkret zu planen und umzusetzen sowie schlussendlich zu evaluieren. Dadurch können Stressoren eruiert und behoben werden. Weiter werden dadurch Strategien ausprobiert, welche einen neuen Zugang vermitteln und die belastende Situation massgeblich verändern könnten. Problemlösestrategien sind tendenziell sehr zeitaufwendig und bedürfen einer intensiven Auseinandersetzung mit den eigenen Stressoren sowie den eigenen Bewältigungsstrategien (Kaluzza, 2018, S. 140-156). Dies verdeutlicht, wie zentral die Reflexionsfähigkeit für Sozialarbeitende ist. Einerseits um ihr professionelles Handeln zu evaluieren, andererseits aber auch um die eigenen Fähigkeiten und Ressourcen besser kennenzulernen und in belastenden Situationen gekonnter einzusetzen. Hier besteht die Gefahr, dass trotz Reflexion weiterhin ähnliche Strategien genutzt werden, welche die Sachlage nur vorläufig verändern.

Für den Akutfall eignet sich unter anderem die Quart-A-(4-A-)Strategie, welche ebenfalls zu den Problemlösestrategien zählt. Die Quart-A-(4-A-)Strategie bietet jedoch den Vorteil, dass diese Strategie umgehend eingesetzt werden kann. Die Strategie besteht aus vier abzuarbeitenden Punkten: Annehmen, Abkühlen, Analysieren und Ablenkung oder Aktion.

Dadurch können in kurzer Zeit verschiedene Ebenen befragt werden und eine treffende, kurzfristige Entscheidung gefällt werden. Durch das Annehmen der Situation sowie der Abkühlung durch entsprechende Entspannungsübungen, kann ein erster Spannungszustand abgebaut werden, um im nächsten Schritt entspannter analysieren zu können, wie die nachfolgende Handlung ausgestaltet werden soll (Kaluza, 2018, S. 275-276).

Dies ist eine Möglichkeit, wie Sozialarbeitende kurzfristig während arbeitsbedingten Belastungen die Situation erfassen und bearbeiten können. Die Quart-A-Strategie scheint auf den ersten Blick viel zu ermöglichen. Dennoch lässt sich durch diese Strategie lang anhaltender, arbeitsbedingter Stress nur kurzfristig reduzieren. Erst durch die längerfristige, reflexive Auseinandersetzung mit der belastenden Situation können Strategien generiert werden, um künftigen Stress zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren.

Eine weitere Möglichkeit, körperlichen Stress abzubauen ist die Methode der progressiven Relaxation. Dies ist eine Strategie, die kurzfristig helfen kann mit schwierigen Situationen umzugehen (Kaluza, 2018, S. 93-94). Bezogen auf die Soziale Arbeit ist es möglich, dass durch progressive Relaxation körperliche Spannungen abgebaut werden können. Beispielsweise indem Sozialarbeitende vor einem belastenden Gespräch kurz innehalten, um ihre aufgebauten Spannungen zu reduzieren.

Daneben existieren noch weitere Entspannungsübungen wie die Yogaübung „Der Löwe“ oder „Die Stressbremse“. Diese konkreten Strategien ermöglichen eine bewusste Entspannung. Beide Strategien können gezielt in den Alltag von Professionellen der Sozialen Arbeit eingebaut werden, um deren Stressbelastungen abzubauen.

Die Ausübung des Löwen löst Lachen bei der ausübenden Person aus. Dadurch wird nach Drexler ein Zustand der Entspannung erreicht (Drexler, 2012, S. 155). Die Stressbremse hingegen soll nach Reschke & Schröder durch Ruhe im Körper, Atemübungen und Meditation zu einer tiefen Entspannung führen (Reschke & Schröder, 2010, S. 144). Durch Bewegung und Sport können körperliche und psychische Spannungszustände abgebaut werden (Kaluza, 2018, S. 177). Viele Sozialarbeitende üben vor allem eine sitzende Tätigkeit aus, daher kann es von Bedeutung sein, dass Bewegung im Alltag als Ausgleich genutzt werden kann. Durch die physische Tätigkeit werden angestaute Hormone im Körper abgebaut, wodurch im Körper das Gefühl der Entspannung eintreten kann (Drexler, 2012, S. 148). Zudem ermöglicht Bewegung, dass das Individuum sich auf den eigenen Körper fokussiert und dabei belastende Gedanken vergisst. Sport und Bewegung setzen eine gewisse körperliche Gesundheit voraus (Kaluza, 2018, S. 177ff). Bewegung und Sport bedingen insbesondere in der Anfangsphase die Aufbringung von Motivation, um aus alten

Mustern auszubrechen und mehr Bewegung in den Alltag zu integrieren.

Grundsätzlich können die aufgeführten Strategien in nahezu allen Arbeitsfeldern eingesetzt werden und ermöglichen, mit der entsprechenden Bereitschaft, die Minderung von arbeitsbedingtem Stress. Die einzelnen Strategien eignen sich jedoch auch für die Herausforderungen und Belastungen in der Sozialen Arbeit und können Sozialarbeitenden als Grundlage dienen, ihre Strategien zu überdenken oder diese zu erweitern. Es ist jedoch anzumerken, dass die dargelegten Strategien zu den Präferenzen des betroffenen Individuums passen sollten, um Wirkung zu zeigen. Bezogen auf unsere Arbeitsmodelle zeigt sich, dass das Stressgeschehen nur unter der Berücksichtigung sozialer und kultureller Aspekte verstanden werden kann. Ausserdem ist zu beachten, dass Stress stets zirkulär zu verstehen ist. Diese Erkenntnisse lassen sich auch auf die vorgestellten Copingstrategien anwenden. Wir haben dazu folgende Grafik entwickelt:

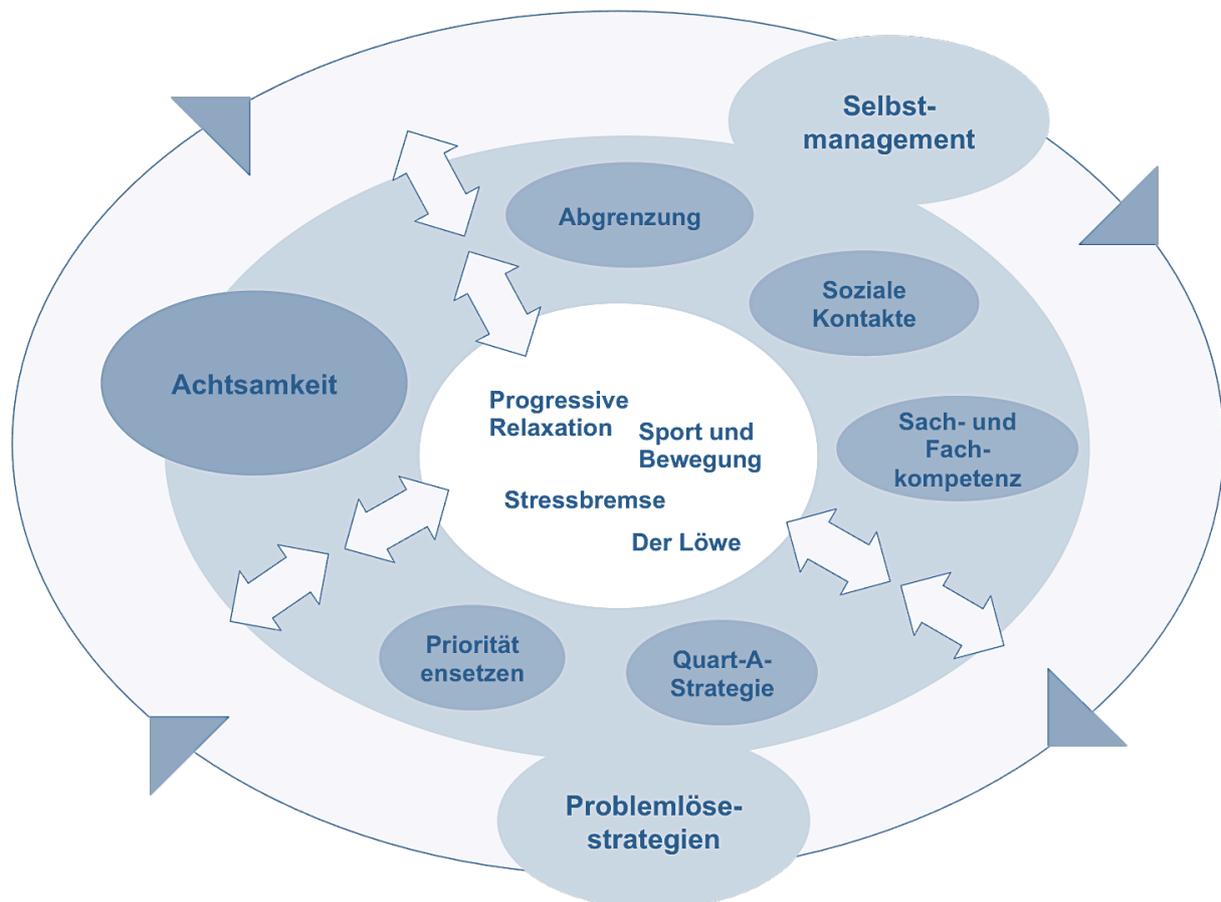


Abbildung 13: Wechselseitiges Verhältnis aller vorgestellten Copingstrategien

Darin zeigt sich, dass analog zur Erklärung von Stress auch die gewählten Strategien zur Bewältigung von Stress zirkulär betrachtet werden müssen. Daher haben wir als grundlegende Strategien das Selbstmanagement, die Achtsamkeit, welche auch als Teil des Selbstmanagements verstanden werden könnte, sowie die Problemlösestrategien definiert.

Achtsamkeit wurde separat aufgeführt, weil dies einerseits eine innere Haltung eines Individuums ist und andererseits selbst eine Copingstrategie darstellt. Zusätzlich kann Achtsamkeit als Grundlage aller Strategien verstanden werden, da jede Intervention zunächst eine Wahrnehmung des eigenen Wohlbefindens respektive Stresserlebens bedingt.

In der Grafik wird ausserdem die Diskrepanz zwischen abstrakten und konkreten Strategien deutlich. Die abstraktesten Strategien wurden dabei aussen platziert, diese weisen ein breites Spektrum an Interventionsmöglichkeiten und –ansätzen auf. Zur Mitte hin werden die Strategien in der Grafik immer konkreter. So kann die konkrete Strategie Sport und Bewegung als Abgrenzung dienen, Teil des Setzens von Prioritäten sein oder die sozialen Kontakte stärken, indem möglicherweise gemeinsam Fahrrad gefahren wird.

Die genannten konkreten Strategien wiederum können sowohl den abstrakteren Bereichen Achtsamkeit, Selbstmanagement und gegebenenfalls den Problemlösungsstrategien zugeordnet werden. Dabei ist zu beachten, dass ausgeführte Strategien andere Bewältigungsstrategien beeinflussen und dadurch Rückkoppelungseffekte entstehen können, welche die Zirkularität des Stresserlebens sowie der Bewältigung bilden.

Dies verdeutlicht, wie individuell die gewählten Bewältigungsstrategien ausfallen können, um wirkungsvoll eingesetzt zu werden. Dabei ist jedoch stets der Unterschied zwischen Wissen, der individuellen Adaption und der tatsächlichen Handlung zu unterscheiden, welche letztlich für ein Gelingen der gewählten Bewältigungsstrategie ausschlaggebend ist.

Die vorgestellten Strategien vermögen Sozialarbeitende bei der Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress auf verschiedenen Ebenen zu unterstützen. Dennoch ergeben sich dadurch auch Herausforderungen, welche zu meistern sind. Im nachfolgenden Kapitel werden daher die Erkenntnisse zu Stress und Coping sowie den daraus folgenden Herausforderungen dargelegt.

8. Herausforderungen für die Soziale Arbeit

Die Erkenntnisse der empirischen Forschung belegen die hohe Arbeitsbelastung von Sozialarbeitenden. So zählen Zeitdruck, Personalmangel, eigene Vorstellungen und Erwartungen, mangelnde Wertschätzung, Arbeitsverdichtung sowie zunehmend komplexe Fälle zu den häufigsten genannten arbeitsbedingten Stressoren von Professionellen der Sozialen Arbeit (Poulsen, 2012, S. 49-68). Dabei sind diese Stressoren einerseits durch die individuelle Haltung und andererseits durch politische sowie institutionelle Entscheide geprägt. Dies lässt zunächst vermuten, dass Ursachen von arbeitsbedingtem Stress in der Sozialen Arbeit primär auf organisatorische und politische Entscheidungen zurückzuführen sind. Jedoch können Veränderungen auf politischer und institutioneller Ebene nur bedingt von Sozialarbeitenden beeinflusst werden und brauchen viel Zeit zur Umsetzung. Dadurch kann keine unmittelbare Entlastung der betroffenen Sozialarbeitenden auf diesen Ebenen erfolgen. Kenntnisse zur eigenen Stressbewältigung können die hohen Arbeitsanforderungen und schwierigen Rahmenbedingungen nicht direkt verändern. Sozialarbeitende haben aber die Möglichkeit durch ihr Bewusstsein ihre Haltung gegenüber Stress zu ändern und aktiv darauf zu reagieren.

Eine weitere Herausforderung bei Copingstrategien stellt das Arbeitsfeld und insbesondere die Arbeit mit den Klienten an sich dar. Notfälle und Unvorhergesehenes fordern Sozialarbeitende fachlich heraus und bringen ihre Zeitpläne durcheinander. Obwohl Sozialarbeitende diese Situationen nicht selbst steuern, müssen sie Fristen einhalten und zeitnah Fälle bearbeiten. Dazu kommt, dass es Sozialarbeitenden schwerfallen kann, sich eigene Bedürfnisse einzugestehen, wenn Klienten auf ihre Unterstützung zählen.

Dennoch vermag insbesondere das Individuum durch die eigene Reflexionsfähigkeit und die Kenntnis gewisser Bewältigungsstrategien viel bewirken. Dies belegen die aktuellen Forschungsergebnisse zu den Stressbewältigungs-Trainings (Güthner & Bartha, 2012, S. 185-188). Dies verdeutlicht, wie wichtig Kenntnisse zur eigenen Stressbewältigung sind.

Die vorgestellten Strategien bieten ein breites Spektrum an möglichen Bewältigungsansätzen. Dennoch muss jedes Individuum, trotz der angebotenen Möglichkeiten, selbst entscheiden, welche Strategien als sinnvoll und effizient eingeschätzt werden. Daher bieten Stressmanagement-Trainings sowie die daraus vorgestellten Copingstrategien keine allgemeingültigen Lösungsansätze, sondern nur mögliche Interventionen und Vorschläge. Diese können dem Individuum als Inspiration dienen und dieses ermutigen, eigene Strategien zu überdenken und zu erweitern. Die Fähigkeit eigene

Ressourcen zu kennen, diese zu benennen und zu erweitern, ist eine grundlegende Voraussetzung für eine gelingende Stressbewältigung. Dazu zählen auch eigene Bedürfnisse und Wünsche zu nennen und für diese einzustehen, da insbesondere Sozialarbeitende als ganze Individuen in Beratungsprozessen involviert sind und die eigene Persönlichkeit als Arbeitsinstrument nutzen.

Dies bedingt einerseits das Wissen um mögliche Bewältigungsstrategien sowie die Kenntnisse, dass diese individualisiert werden müssen. Andererseits darf dabei die eigentliche Umsetzung der Strategien nicht ausser Acht gelassen werden, zumal die Strategien als sich ergänzend zu verstehen sind und die daraus entstehenden Rückkoppelungseffekte nutzbar gemacht werden sollten. Grundlegend dafür ist die reflexive Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung, den Denkweisen und Werten, die eingehalten werden sollen. Dabei gilt es abzuschätzen, ob gewisse Belastungen ausgehalten werden müssen und inwiefern für die eigenen Rechte und Haltungen eingestanden werden soll. Weiter gilt zu beachten, welche möglichen Konsequenzen die Ausübung der Bewältigungsstrategie mit sich bringen würde, insbesondere wenn dadurch organisatorisch-strukturelle Veränderungen erreicht werden sollten.

Weiter ist dabei zu beachten, dass die Indizierung von Veränderungen der Stressbelastung am Arbeitsplatz unter anderem von politischen, gesellschaftlichen und institutionellen Faktoren abhängig sind. Dies ist bei der Auswahl der individuell bevorzugten Bewältigungsstrategien stets zu berücksichtigen. Daher haben wir im Nachfolgenden versucht, anhand von drei Fallbeispielen die mögliche Nutzung der vorgestellten Copingstrategien darzulegen. Dabei gehen wir auch auf Herausforderungen ein, welche sich durch die gewählten Strategien sowie die Gegebenheiten in den Fällen ergeben.

9. Fallbeschreibungen

Die folgenden Fälle sind in Anlehnung an echte Praxisfälle entstanden, die wir in ähnlicher Weise im Praxisfeld der Sozialen Arbeit erlebt haben. Die Namen wurden in allen drei Fällen maskiert.

10. Fallbeschreibung Sozialpädagogik

Frau Merz ist Sozialarbeitende in einer Institution für Menschen mit psychischen und kognitiven Beeinträchtigungen. Die Institution ist ländlich gelegen und bietet Platz für 15 Bewohnende. Das Team ist sehr heterogen zusammengestellt. Aus finanziellen Gründen gibt es nur zwei ausgebildete Sozialpädagogen sowie drei Fachleute Betreuung, die restlichen Teammitglieder haben einen anderen beruflichen Hintergrund.

Frau Merz ist Gruppenleiterin und arbeitet 80% in der Institution. Neben der Betreuungs- und Pflegearbeit ist sie als Gruppenleiterin für alle administrativen Tätigkeiten verantwortlich. Die Gruppenleiterin will ihr Team möglichst gut unterstützen und übernimmt daher auch viele Aufgaben ausserhalb ihres Pflichtenheftes.

Seit kurzer Zeit leben zwei neue Bewohnende in der Institution, Herr Fischer und Herr Berger. Beide zeigen starke fremd- und autoaggressive Verhaltensweisen. Herr Berger hat zudem die Tendenz wegzulaufen.

Alle Teammitglieder haben die Aggressionen der beiden schon am eigenen Leib erfahren und fühlten sich mit der Situation überfordert, da sie bislang kaum Erfahrung damit haben. Viele Teammitglieder melden sich daraufhin immer wieder krank. Aus Personalmangel übernimmt die Gruppenleiterin zusätzliche Schichten, was dazu führt, dass sie beinahe die gesamte Woche in der Institution ist.

Nachdem die Gruppenleiterin während ihrer Schicht bei einem medizinischen Notfall war, ist Herr Berger wieder einmal verschwunden. Erst nach Stunden wird er wieder gefunden und hat in dieser Zeit einige Einbrüche begangen und einen grossen Sachschaden angerichtet. Herr Berger ist sehr aufgebracht und zeigt wiederum fremdaggressives Verhalten. Die Gruppenleiterin wird beim Versuch der Deeskalation von Herrn Berger mehrfach gebissen. Frau Merz bleibt jedoch noch über Nacht und lässt sich erst am nächsten Tag ärztlich versorgen.

Nach ihrem Befinden wird die Sozialarbeitende nie befragt. Teammitglieder merken jedoch an, dass sich die Gruppenleiterin immer mehr zurückzieht, nicht mehr von ihrem Privatleben berichten kann, unkonzentriert ist und oftmals in Tränen ausbricht.

Am nächsten Tag wird die Gruppenleiterin vom Institutionsleiter ermahnt, dass ein solches Ereignis nie wieder passieren dürfe, da sich die umliegenden Nachbarn zusehends vor den Klienten der Institution fürchten und schon mehrfach Beschwerden eingegangen seien. Frau Merz möchte daraufhin am liebsten kündigen oder zumindest unbezahlte Ferien nehmen.

Die Gruppenleiterin traut sich jedoch nicht, ihr Bedürfnis kundzutun, da sie davon ausgeht, dass ohne ihre Mitarbeit ihr Team wieder chronisch unterbesetzt sein wird und die Klienten darunter leiden könnten.

10.1 Arbeitsbedingte Stressoren von Sozialarbeitenden

Im Fall der Gruppenleiterin sind diverse Elemente des arbeitsbedingten Stresses von Sozialarbeitenden zu eruieren. Frau Merz ist in einem Arbeitsfeld tätig, in welchem Spardruck herrscht. Da in diesem Bereich praktisch nur Lohnkosten eingespart werden können, ist folglich die Konsequenz daraus, dass weniger Personal eingestellt wird. Dies führt dazu, dass es in der täglichen Arbeit mit den Klienten zu Überlastungen der Mitarbeitenden kommt. Frau Merz übernimmt daher viele zusätzliche Schichten und Aufgabenbereiche, welche ihr gar nicht zugeschrieben werden. Sie sorgt sich um ihre Mitarbeitenden sowie die Gewährleistung einer umfassenden Betreuung und Pflege der Bewohnenden. Eigene Grenzen werden zwar wahrgenommen, doch aus Rücksicht auf ihre Mitmenschen ausser Acht gelassen (Auszeit / Kündigung).

Die Klienten der Institution weisen Mehrfachproblematiken mit teilweise tragischen Schicksalen auf, was zu komplexeren Fällen führt, welche die Gruppenleiterin zu koordinieren hat. Dazu kommen medizinische Notfälle wie epileptische Anfälle oder Krisen, welche teilweise in Fremd- und Autoaggression enden. Durch die Bisse des Klienten erfährt die Gruppenleiterin die physische und psychische Belastung am eigenen Leib. Durch den grossen Sachschaden, welcher dieser Klient angerichtet hat, wird die Gruppenleiterin durch ihren Vorgesetzten sowie die umliegende Nachbarschaft zusätzlich unter Druck gesetzt, anstatt sie in dieser belasten Situation zu unterstützen.

Es können daher folgende Stressoren des arbeitsbedingten Stresses nach Poulsen (2012) ausgemacht werden (S. 49-68):

- „Spardruck
- *Personalmangel*
- *Mehrfachproblematiken bei komplexen Fällen*
- *Fehlende Kooperationsbereitschaft*
- *Notfälle und Krisen*
- *Nicht genügend Wertschätzung, wenig Lob und gesellschaftliche Anerkennung*
- *Konflikte mit Vorgesetzten und im Team*
- *Fehlende Rückendeckung durch Vorgesetzte*
- *Überlastung der Kollegen und Kolleginnen*
- *Schwierigkeiten, die eigenen Grenzen zu spüren*
- *Eigene psychische Belastung spüren*
- *Einblick in menschliche Tragödien*
- *Führungskräfte sorgen sich um ihre Mitarbeitenden*
- *Hohe Verantwortung“ (Poulsen, 2012, S. 49-68).*

Die erwähnten arbeitsbedingten Stressoren führen zu bestimmten Stressreaktionen, welche im Nachfolgenden gemäss unserem erarbeiteten Arbeitsmodell (angelehnt an Kaluza, Hobfoll und Lazarus) definiert werden.

10.2 Stressreaktion

Stressreaktionen umfassen nach Kaluza alle körperlichen, kognitiv-emotionalen und behavioralen Auswirkungen eines Stressors auf ein Individuum (Kaluza, 2018, S. 16). Die Mitarbeitenden beschreiben die Gruppenleiterin in ihrem Verhalten als eher unkonzentriert, oft den Tränen nahe, dass sie sich immer mehr zurückziehe und kaum mehr aus ihrem Privatleben berichte.

10.2.1 Physische Reaktion

Die Stressreaktionen sind bei Frau Merz auf der körperlichen Ebene vor allem daran zu erkennen, dass sie öfters in Tränen ausbricht.

Kaluza beschreibt körperliche Symptome, welche in belastenden Situationen auftreten können. Wahrscheinlich empfindet Frau Merz in belastenden Situationen, wie der Intervention bei den Klienten mit selbst- und autoaggressivem Verhalten oder den Bissen durch den Klienten, Symptome wie schnellerer Herzschlag, erhöhte Muskelanspannung oder eine Atembeschleunigung (Kaluza, 2018, S. 16-17).

10.2.2 Kognitiv-emotionale Reaktion

Die Stressreaktionen auf der kognitiv-emotionalen Ebene beschreibt Kaluza als intrapsychische Vorgänge, wie Gefühle der Nervosität, Angst zu versagen, Hilflosigkeit oder Konzentrationsschwierigkeiten (Kaluza, 2018, S. 17).

So agiert die Gruppenleiterin oft rational, indem sie mehr Schichten übernimmt und das Wohl des Teams und der Bewohnenden über ihr Eigenes stellt. Es wird auch beschrieben, dass die Gruppenleiterin während ihrer Tätigkeit oft unkonzentriert sei und sich zusehends zurückzieht. Möglich ist auch, dass Frau Merz sich in diesen Situationen überlastet oder überfordert fühlt. Sie lässt sich dies jedoch, gemäss den Fallschilderungen, nicht direkt anmerken.

10.2.3 Behaviorale Reaktion

Auf dieser Ebene zeigt die Gruppenleiterin zunehmend ein unkonzentriertes Verhalten. Indem sie sich immer mehr zurückzieht und es kaum mehr zu privatem Austausch kommt. Frau Merz übernimmt zudem immer mehr Aufgaben und vertraut ihrem Team immer weniger an. Trotz ihres Bedürfnisses nach einer Auszeit oder sogar nach einer sofortigen Kündigung entscheidet sie sich gegen diese Möglichkeiten, um für das Team und die Bewohnenden verfügbar zu bleiben. Insbesondere nach den Bissen bleibt die Gruppenleiterin vor Ort, ehe sie sich ärztlich versorgen lässt.

Kaluza beschreibt auf behavioraler Ebene insbesondere Arbeitsverhalten, wie vermehrt Arbeit ausserhalb des Pflichtenheftes zu übernehmen oder mehrere Dinge zugleich erledigen zu wollen. Diese Verhaltensweisen sind auch bei Frau Merz zu finden (Kaluza, 2018, S. 17).

10.2.4 Persönliche Dispositionen, Bewertungen, Ressourcen

Ein persönlicher Stressverstärker könnte in diesem Fall die Einstellung von Frau Merz gegenüber ihren Mitarbeitenden und auch sich selbst gegenüber sein. Sie geht davon aus, dass ohne ihre engagierte Mitarbeit keine ausreichende Betreuung für die Bewohnenden gewährleistet ist. Obwohl sie das Bedürfnis nach einer Auszeit hat, gewichtet sie das Wohl ihrer Mitarbeitenden sowie den Bewohnenden höher. Frau Merz scheint jedoch Ressourcen zu haben, die ihr das Arbeiten trotz hoher Belastungen ermöglichen.

10.3 Mögliche Copingstrategien

Das Fallbeispiel Sozialpädagogik weist zahlreiche mögliche Ansatzpunkte zum Erlernen neuer Bewältigungsstrategien auf. Durch die dramatische Zuspitzung der Ereignisse in diesem Fall können in einem ersten Schritt kurzfristige Bewältigungsstrategien eingesetzt werden. Grundsätzlich können jedoch alle zuvor vorgestellten Copingstrategien verwendet werden, um die Situation für die Gruppenleiterin zu verbessern. Dabei ist es wichtig zu beachten, dass stets die individuellen Präferenzen mitbeachtet werden. Deshalb bieten die nachfolgend vorgestellten Strategien nur eine Auswahlmöglichkeit für das betroffene Individuum und keine allgemeingültigen Lösungsansätze.

Frau Merz hatte die Intention sich eine Auszeit zu nehmen oder gar zu kündigen, entschied sich aber aufgrund ihrer Haltung gegen diesen Entscheid. Dies könnte zu einer weiteren Verschärfung der Arbeitsbelastung führen.

Eine erste mögliche, kurzfristige Strategie, welche Frau Merz in dieser Situation nutzen könnte, wäre die Quart-A-Strategie. Diese Strategie beinhaltet nach Kaluza die vier Punkte: Annehmen, Abkühlen, Analysieren, Ablenken oder Action (Kaluza, 2018, S. 275-276).

In der Phase des *Annehmens* gilt es, frühzeitig Stresssignale und –reaktionen wahrzunehmen (S. 275-276). Im Falle von Frau Merz wären dies beispielsweise der Personal- und Zeitmangel, die gewünschte Auszeit, die Tränenausbrüche, die vermehrte Arbeitszeit sowie der soziale Rückzug. Frau Merz beschreibt selbst, dass sie gerne eine Auszeit nehmen würde oder ihre Stelle kündigen möchte, da ihr die gesamte Situation zu viel wird. Dies spricht dafür, dass die Gruppenleiterin erkannt hat, dass etwas an der belastenden Situation zu ändern wäre. In der *Abkühlungsphase* werden eigene Ressourcen genutzt, um den drohenden Spannungszustand zu vermindern (S. 275-276).

Hier könnte Frau Merz beispielsweise eine Entspannungsübung, wie die progressive Relaxation oder Atemübungen anwenden. Dadurch sollte ermöglicht werden, dass die Situationen distanzierter betrachtet und eigene Handlungsmöglichkeiten bewusster analysiert werden können. Das Resultat der *Analyse* führt dann zu der eigentlichen Handlung. Diese variieren zwischen *Aktion*, also der aktiven Beeinflussung der Situation, sowie der Ablenkung in welcher das eigene Wohlbefinden in den Fokus gerückt wird (S. 275-276).

So könnte sich Frau Merz nach diesem Entscheid und der Nutzung der Quart-A-Strategie, für eine Auszeit entscheiden, um ihr Wohlbefinden zu steigern oder aktiv nach Lösungen zu suchen, um die belastende Situation zu verändern.

Es scheint sinnvoll, in diesem Beispiel eine weitere Strategie hinzuzuziehen, nämlich das Selbstmanagement. Dies vor allem aufgrund dessen, dass die Gruppenleiterin zwar die Intention hatte zu ihren Ressourcen und ihrem Wohlbefinden zu schauen, dies jedoch schlussendlich wieder zerworfen hat.

Selbstmanagement basiert wesentlich auf der Fähigkeit eigene Grenzen, Interessen und Bedürfnisse zu kennen und diese in belastenden Situationen wahren zu können. Dazu zählen unter anderem die Fähigkeit Nein zu sagen, zu delegieren, Bitten und Forderungen abzulehnen oder sich Unterstützung zu holen. Dies bedingt eine Vertrauensbasis zu den Mitmenschen sowie das Wissen, dass Fehler passieren und Ansprüche unterschiedlich ausfallen können (Fengler, 1991, S. 207-213; Kaluza, 2018b, S. 111-114). Insbesondere die Fähigkeit zur Regulation von Nähe und Distanz ist für Sozialarbeitende wie Frau Merz unumgänglich, um sich vor zu grosser Belastung zu schützen.

Es ist anzumerken, dass Frau Merz Arbeiten übernimmt, welche nicht ihrem Pflichtenheft entsprechen, sowie in Notfällen (Bissen) nicht zuerst zu sich schaut, sondern die Haltung aufweist, dass ihre Klienten sowie ihre Mitarbeitenden wichtiger sind. Daher wäre zentral, dass Frau Merz ein Bewusstsein dafür entwickeln könnte, dass sie als ganze Person in diesem Prozess involviert ist und ihr Wohlbefinden wesentlich für die Zusammenarbeit mit den Bewohnenden ist. Dies bedingt auch das Wissen, dass Unterstützung und die Delegation von Aufgaben keine Zeichen von Schwäche sind, sondern wesentlich zu einer gelingenden Zusammenarbeit beitragen.

Eine weitere Strategie zur Abgrenzung könnte das Schreiben eines Tagesresümees sein, in welchem die Tätigkeiten, Gedanken und Ereignisse des Tages chronologisch festgehalten werden (Fengler, 1991, S. 207-213).

Diese Resümees können dann in Teamsitzungen oder Supervisionen besprochen werden, um gemeinsam mit ihren Arbeitskolleginnen und –kollegen eine geeignete Lösung zu finden, um die arbeitsbedingten Stressbelastungen zu reduzieren.

Zudem wäre die Erweiterung der Fachkompetenz für die Gruppenleiterin eine weitere mögliche Bewältigungsstrategie. Indem Frau Merz und ihr Team sich Fachwissen zum Thema Deeskalation aneignen würden, könnten bereits viele körperliche Übergriffe vermieden und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden erhöht werden. Zudem könnte ein sicherer Umgang mit den Klienten erreicht werden und eine Entspannung im Team stattfinden.

Kaluza beschreibt, dass neues Fachwissen sowohl präventiv als auch reaktiv eingesetzt werden kann (Kaluza, 2018b, S. 103-105). Daher wäre es möglich, dass sich die Gruppenleiterin durch das nötige Fachwissen, beispielsweise durch ein

Deeskalationstraining, vor künftigen physischen Attacken schützen kann. Ausserdem könnten durch das vermittelte Wissen Strategien entwickelt werden, wie das ganze Team vor solchen Angriffen zu schützen wäre und was das richtige Verhalten gegenüber den Klientelen sein würde.

Durch bestimmte Fragen kann nach Kaluza die momentane Situation reflektiert werden.

- *„Was sind die wesentlichen fachlichen Anforderungen, die Sie auf Ihrer jetzigen beruflichen (bzw. auf einer von Ihnen angestrebten) Position erfüllen müssen?“*
- *„Wo sehen Sie Ihre gegenwärtigen fachlichen Stärken und Kompetenzen?“*
- *„Wo besteht Entwicklungsbedarf? Was möchten Sie lernen?“ (S. 104).*

Durch diese Fragen wird die Reflexion der eigenen Fähigkeiten initiiert und die Gruppenleiterin könnte gezielt versuchen, ihre bestehenden Wissenslücken zu füllen. Dies würde ihr einerseits Sicherheit im Umgang mit den fremd- und autoaggressiven Bewohnenden vermitteln und andererseits könnten durch den Einbezug des Teams auch die sozialen Kontakte und das Vertrauen im Team gestärkt werden.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass alle zuvor vorgestellten Copingstrategien in diesem Fallbeispiel möglich gewesen wären. Wir haben uns für die Quart-A-Strategie entschieden, weil diese Frau Merz eine kurzfristige Linderung verschaffen könnte. Es schien ausserdem wichtig, dass Frau Merz sowie ihr Team ein grundlegendes Fachwissen zum Thema Deeskalation erhält. Dies könnte zudem dazu führen, dass Frau Merz ihre sozialen Kontakte im Team erweitern könne. Die Quart-A Strategie könnte Frau Merz aber auch längerfristig bei der Stressbewältigung unterstützen. Diese Strategie kann ein guter Einstieg in den Prozess von Coping sein, indem sich die Gruppenleiterin mit sich selbst und ihrer Arbeitssituation auseinandersetzen muss. Dadurch erlernt sie Selbstverantwortung und die Kompetenz geeignete Stressbewältigungsstrategien anzuwenden.

Weiter gehen wir davon aus, dass in diesem Fall das Selbstmanagement in Form von Abgrenzung ebenfalls sehr passend wäre, da Frau Merz zwar ein Bewusstsein für ihre missliche Lage hat, jedoch noch nicht für ihre Bedürfnisse eingestanden ist. Ausserdem ist anzufügen, dass das Wissen um belastende Situationen und deren mögliche Bewältigung erst die Grundlage für den eigentlichen Schritt zur Bewältigung ist, nämlich dem eigentlichen Handeln.

10.4 Herausforderungen und Lösungsansätze

Die vorgestellten Copingstrategien bilden nur einen kleinen Ausschnitt möglicher Strategien. Ausserdem werden subjektive Präferenzen nicht berücksichtigt. So kann beispielsweise die Quart-A-Strategie einer Person nicht entsprechen, da möglicherweise zuerst eine Entspannung eintreten muss, bevor eine belastende Situation akzeptiert und in weiteren Schritten analysiert sowie agiert werden kann. Zudem braucht die Nutzung dieser Strategie bereits gute Kenntnisse der eigenen Ressourcen sowie Erfahrungen zur eigenen Entspannung. Dennoch kann durch die Quart-A-Strategie, insbesondere während akuter Belastung, schnell ein Überblick geschaffen werden und bestenfalls eine Entspannung der Situation eintreten. Dafür bedarf es einerseits der Reflexion der eigenen Bedürfnisse und Grenzen und andererseits Kenntnisse über die Anwendung und den Verlauf dieser Strategie.

Die Strategie des Selbstmanagements bedingt ausserdem ein grundlegendes Vertrauen, um Aufgaben zu delegieren und sich abgrenzen zu können. Zudem ist es nicht einfach eigene Leistungsgrenzen anzuerkennen und diese transparent im Team darzulegen. So scheint es, dass Frau Merz zuerst eine Vertrauensbasis zu ihrem Team sowie zu ihren Fähigkeiten aufbauen muss, um sich mithilfe sozialer Kontakte abgrenzen zu können. Weiter benötigt es auch bei dieser Strategie die Reflexionsfähigkeit des Individuums, um die belastende Situation zu erfassen und die eigenen Grenzen anzuerkennen.

Zu beachten ist, dass durch eine Weiterbildung zusätzliche Kosten anfallen und fixe Zeitfenster reserviert werden müssen. Dies könnte für Frau Merz zu einer weiteren Verschärfung der arbeitsbedingten Stressbelastung führen. Diese Problemlage könnte beispielsweise dadurch gemeistert werden, dass die Institution aufgrund der neuen Klientelen eine Weiterbildung zu Deeskalation während der Arbeitszeit anbieten oder vergüten würde.

Hier gilt auch anzumerken, dass viele Stressauslöser in diesem Fallbeispiel von der Gruppenleiterin nicht direkt beeinflusst werden können, was zu einem höheren Stresserleben führen kann. So hat Frau Merz kaum Einfluss auf den Personal- und Zeitmangel sowie auf die verändernde Klientele. Trotzdem können bereits individuelle Bewältigungsstrategien wesentlich zur Verbesserung der belastenden Situation beitragen.

Weiter wäre es wichtig, dass Frau Merz die gesamte Belastungssituation ihren Vorgesetzten, sprich dem Institutionsleiter, und gegebenenfalls dem Verwaltungsrat transparent mitteilt. Nötigenfalls würde dies mit juristischer Unterstützung geschehen, indem sie auf die

Missstände in der Institution aufmerksam macht und die Verantwortung dafür an die Institutionsleistung delegiert, um sich selbst abzugrenzen.

Ausserdem ist fraglich, ob die Institution für die neuen Klientelen, aufgrund der gegebenen Voraussetzungen sowie den Vorfällen, der richtige Lebensort ist. Möglich wäre insbesondere im Falle von Herrn Berger eine fürsorgliche Unterbringung in einer Psychiatrie, da durch seine Verhaltensweisen nicht nur die Mitarbeitenden, sondern auch die Bewohnenden der Institution sowie die Nachbarn gefährdet sind. Auch wenn die Lösung mit einer psychiatrischen Unterbringung wahrscheinlich in Diskrepanz mit der Haltung von Frau Merz steht, ist zu beachten, dass nicht immer die beste Lösung gefunden werden kann. Dies scheint dennoch in der vorliegenden Situation eine mögliche Vorgehensweise zu sein, da das Verhalten von Herrn Berger für die Institution mit zunehmender Aufenthaltsdauer wahrscheinlich nicht mehr tragbar sein wird.

Dieser Lösungsansatz setzt voraus, dass Frau Merz einerseits die Problematik erkennt und andererseits die nötige Durchsetzungskraft hat auf die Situation aufmerksam zu machen und die nötigen Prozesse in die Wege zu leiten. Dies bedeutet jedoch auch für Frau Merz ein gewisses Risiko ihren Arbeitsplatz zu verlieren und durch jemand anderes ersetzt zu werden.

11. Fallbeschreibung Sozialarbeit

Herr Sommer hat vor einem Jahr sein Studium in Sozialer Arbeit abgeschlossen. Er arbeitet seit dieser Zeit auf einem polyvalenten Sozialdienst in einer Agglomerationsgemeinde. Herr Sommer ist 100% angestellt und betreut in dieser Zeit 100 Dossiers. Er schafft es nur knapp, alle Fälle zu bearbeiten. Zwischen den Klientengesprächen bleibt ihm, durch den straffen Zeitplan der Sozialdienstleitung, meist keine Zeit für eine Pause. Zudem hat er die direkte Anweisung, keine Gespräche zu überziehen. Schon mehrfach musste er ein Gespräch an einem wichtigen Punkt abbrechen, um den vorgegebenen Zeitplan einzuhalten. Herr Sommer ärgert sich über diesen Zustand. Jedoch ist er mit dieser Meinung im Team in der Minderheit. Er nimmt sein Team als abgestumpft wahr und hat den Eindruck, dass die Mitarbeitenden ihn für sein Anfängerengagement belächeln.

Diese Woche ist eine Arbeitskollegin ferienabwesend und Herr Sommer übernimmt einen Teil ihrer Dossiers. Dabei hat er die Anweisung, dass er nur im Notfall bei den Mandaten seiner Arbeitskollegin agieren muss. Dennoch erfährt er am nächsten Tag, dass eine wichtige Frist morgen ablaufen wird und er handeln muss, ansonsten erhält der Klient seiner Arbeitskollegin keine Sozialleistungen ausbezahlt. Daher ist Herr Sommer mit seinem Pensum deutlich im Verzug. Er hat noch viele administrative Aufgaben zu erledigen und sollte sich bereits für das nächste Gespräch vorbereiten. Deshalb lässt er schon das dritte Mal diese Woche seine Mittagspause ausfallen.

Der zusätzliche Fall der Arbeitskollegin ist für Herrn Sommer eine weitere Belastung. Die Zusammenarbeit mit diesem Klienten ist schwierig. Der Klient ist sehr fordernd, laut, unzuverlässig und zeigt sich kaum einsichtig. Durch die vielen fehlenden Dokumente des Klienten sieht sich Herr Sommer gezwungen, Massnahmen einzuleiten. Der Klient wirft Herrn Sommer nach dieser Massnahme vor, willkürlich zu handeln und gegen ihn zu sein und droht damit mit seinem Fall an die Öffentlichkeit zu gehen. Herr Sommer ist mit dieser Drohung überfordert und versucht erfolglos, den Klienten zu beruhigen. Nach dem Vorfall wendet sich Herr Sommer an die Leitung des Sozialdienstes, diese geht jedoch kaum auf seine Befürchtungen ein. Herr Sommer beschäftigt sich noch bis tief in die Nacht mit diesem Vorfall und hat Mühe einzuschlafen. Es belastet ihn, dass er nicht genügend Zeit hatte, um sich in den Fall einzulesen und sein Team ihn dabei nicht unterstützt hat. Er fühlt sich machtlos gegenüber dieser Situation, da er gesetzliche Rahmenbedingungen einhalten muss. Ausserdem fürchtet sich Herr Sommer vor dem nächsten Gespräch mit diesem Klienten. Schon der Gedanke daran löst ihn in Schweißausbrüche und Herzrasen aus.

11.1 Arbeitsbedingte Stressoren von Sozialarbeitenden

Herr Sommer ist an seinem Arbeitsplatz von vielen arbeitsbedingten Stressoren betroffen. So sind diese Stressoren bereits in der grundlegenden Alltagstätigkeit zu finden. Er betreut gleichzeitig 100 Dossiers und muss einen strikt vorgegebenen Zeitplan einhalten. Der Sozialarbeiter versucht erfolglos diese Zeitvorgaben zu ändern, da sein Team durch die langjährige Erfahrung möglicherweise bereits davon ausgeht, dass sich die Situation nicht verändern lässt. Nebenbei übernimmt er, wahrscheinlich aus Personalmangel, einen Teil der Ferienvertretung einer Arbeitskollegin. Dadurch erhöht sich sein Zeit- und Termindruck und er lässt einige Mittagspausen ausfallen. Aus Zeitmangel geht Herr Sommer unvorbereitet in ein Beratungsgespräch. Er fühlt sich durch die Androhung der Klientel überfordert und sucht vergebens bei seinen Vorgesetzten nach Unterstützung. Der Vorfall beschäftigt Herrn Sommer bis tief in die Nacht. Er hat Mühe einzuschlafen. Zudem belasten ihn die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die seinen Handlungsspielraum stark einschränken. Bereits der Gedanke an ein weiteres Gespräch mit dieser Klientel löst in Herrn Sommer typische Stresssymptome wie Herzrasen und Schweissausbrüche aus.

In diesem Fall „Sozialarbeit“ können folgende arbeitsbedingte Stressoren nach Poulsen (2012) ausgemacht werden:

- *„Grosser Zeit- und Termindruck, hohe Fallzahlen*
- *Umständliche und lebensfremde Bürokratie*
- *Personalmangel*
- *Arbeitsverdichtung, Mehrfachproblematiken bei komplexen Fällen*
- *Fehlende Kooperationsbereitschaft*
- *Rollenkonflikte und Druck durch Garantenhaftung*
- *Notfälle und Krisen*
- *Nicht genügend Wertschätzung, wenig Lob und gesellschaftliche Anerkennung*
- *Konflikte mit Vorgesetzten und im Team*
- *Fehlende Rückendeckung durch Vorgesetzte*
- *Überlastung der Kollegen und Kolleginnen*
- *Schwierigkeiten, die eigenen Grenzen zu spüren*
- *Eigene psychische Belastung spüren*
- *Schlechter Ruf des Sozialdienstes*
- *Einblick in menschliche Tragödien*
- *Hohe Verantwortung*
- *Desinteresse der Politik“ (Poulsen, 2012, S. 49-68).*

11.2 Stressreaktion

Die aufgelisteten arbeitsbedingten Stressoren des Sozialarbeiters führen zu Stressreaktionen, welche im nachfolgenden Teil dargelegt werden.

11.2.1 Physische Reaktion

Herr Sommer erlebt Stress auf der körperlichen Ebene, indem beim Gedanken an ein weiteres Gespräch mit der Klientel Herzrasen und Schweissausbrüche auftreten. Durch den Vorfall hat Herr Sommer zudem Mühe einzuschlafen.

Weitere mögliche Symptome könnten nach Kaluza beispielsweise erhöhte Muskelanspannung, Atembeschleunigung oder Veränderungen in der Verdauungstätigkeit sein (Kaluza, 2018, S. 19).

11.2.2 Kognitiv-emotionale Reaktion

Herr Sommer fühlt sich auf der kognitiv-emotionalen Ebene bezüglich der Zeitvorgaben unter Druck gesetzt und frustriert, da seine Veränderungsvorschläge keinen Anklang finden. Die zusätzliche Ferienvertretung führt zu einer zeitlichen Überlastung. Die ungenügende Vorbereitung verunsichert ihn. Durch den krisenhaften Verlauf des Gesprächs entstehen in Herrn Sommer wahrscheinlich Gefühle der Angst und Überforderung, die jedoch von der Leitung und vom Team wenig beachtet werden.

Herr Sommer gelingt es nicht, den Vorfall zuhause loszulassen. Er fühlt sich durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen eingeschränkt und hat wenig Ermessensspielraum. Zudem fürchtet sich Herr Sommer vor einem erneuten Gespräch mit dieser Klientel.

Kaluza beschreibt insbesondere Gedanken der Hilflosigkeit, Selbstvorwürfe und Unzufriedenheit, die Auswirkungen auf der kognitiv-emotionalen Ebene haben (Kaluza, 2018, S. 17).

11.2.3 Behaviorale Reaktion

Herr Sommer nimmt die Situation mit den fixen Gesprächszeiten als Belastung wahr und möchte eine Veränderung initiieren, welche jedoch durch das Team nicht getragen wird. Durch den bereits hohen Fall- und Termindruck lässt Herr Sommer bei der Übernahme der Ferienvertretung einige seiner Mittagspausen ausfallen.

Der Zeitdruck führt auch dazu, dass Herr Sommer unvorbereitet in ein Beratungsgespräch seiner Arbeitskollegin geht. Seine erfolglose Intervention gegenüber der Klientel veranlasst ihn, zur Sozialdienstleitung zu gehen. Zudem beschäftigt sich Herr Sommer auch in seiner Freizeit mit dem Vorfall, er kann dadurch nicht mehr einschlafen und fürchtet sich vor dem nächsten Gespräch mit dieser Klientel.

Herr Sommer könnte nach Kaluza insbesondere ungeduldiges Verhalten sowie unkoordinierte Arbeitsweisen aufzeigen, indem er Pausen ganz ausfallen lässt und durch den hohen Druck keine Zeit hat für eine genügende Vorbereitung des Gespräches (Kaluza, 2018, S. 17).

11.2.4 Persönliche Dispositionen, Bewertungen, Ressourcen

Persönliche Stressverstärker könnten beispielsweise die engagierte und idealistische Einstellung von Herrn Sommer sein. Er will unter anderem keinen Schaden anrichten, sowohl auf dem Sozialdienst als auch bei der Klientel. So setzt Herr Sommer seine eigenen Bedürfnisse zum Wohle der Klientele zurück. Zudem hadert er mit den gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen, welche seine Entscheidungen stark normieren und wahrscheinlich eher im Gegensatz zu seinen Idealen stehen.

11.3 Mögliche Copingstrategien

Herr Sommer beschäftigt das vergangene, unvorbereitete Beratungsgespräch. Er fürchtet sich vor einem erneuten Treffen mit dieser Klientel. Eine mögliche Bewältigungsstrategie könnte in diesem Fall die progressive Relaxation sein. Insbesondere unmittelbar vor dem nächsten Gespräch mit der Klientel könnte die körperliche Anspannung von Herrn Sommer durch diese regenerative Strategie kurzfristig gelöst werden.

Durch die bewusste kurzfristige Anspannung bestimmter Muskeln, wie beispielsweise bei Armen und Händen, kann bei mehrfacher Wiederholung ein Entspannungsgefühl eintreten (Kaluza, 2018, S. 93-94). Dadurch wäre es Herrn Sommer möglich, entspannter in das bevorstehende Beratungsgespräch zu gehen. Ausserdem bietet die progressive Relaxation die Möglichkeit sowohl als kurzfristige als auch als langfristige Methode eingesetzt zu werden. So könnte er beispielsweise auch bei Schlafschwierigkeiten diese Strategie anwenden, um ein Gefühl der Entspannung zu generieren.

Weitere Strategien die Herr Sommer am Arbeitsplatz und vor Gesprächen einsetzen könnte wären die Entspannungsübungen „die Stressbremse“ sowie „der Löwe“. Diese Techniken können den Sozialarbeitenden entspannen indem er sich auf seinen Atem und Körper

konzentriert und dabei in einen meditationsähnlichen Zustand kommt (Drexler, 2012, S. 155; Reschke & Schröder, 2010, S. 144). Eine weitere mögliche Strategie, insbesondere bei körperlichen Symptomen, wären Sport und Bewegung im Alltag zu integrieren.

So fördert Sport und Bewegung das Wohlbefinden und führt dazu, dass Abstand zu belastenden Situationen gewonnen werden kann. Ausserdem setzt der Körper bei Stress durch Hormonausschüttungen Energie frei, die es wieder abzubauen gilt (Kaluza, 2018, S. 177; Drexler, 2012, S. 148).

Dabei reichen bereits alltägliche Aktivitäten, welche zu einer Beschleunigung der Atmung führen. So könnte Herr Sommer beispielsweise nach einem belastenden Arbeitstag einen schnellen Spaziergang machen oder mit dem Fahrrad oder zu Fuss nach Hause gehen. Dadurch könnte die durch Hormone freigesetzte Energie im Körper abgebaut werden und ein Entspannungszustand eintreten. Dies könnte ausserdem dazu führen, dass die Schlafprobleme sowie die restlichen körperlichen Symptome vermindert würden.

Das momentane Stresserleben von Herrn Sommer könnte wesentlich durch das richtige Setzen von Prioritäten verändert werden. So sind Zeitdruck verbunden mit der engagierten Einstellung von Herrn Sommer sowie den gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen, welche sein Handeln wesentlich normieren, die Auslöser für das unvorbereitete Gespräch. Bei der Strategie „*Prioritäten setzen*“ ist die Unterscheidung zwischen Dringlichkeit und Wichtigkeit grundlegend.

Kaluza hat dazu einige Praxistipps formuliert wie Aufgaben schriftlich zu planen, eigene Leistungsfähigkeiten und Bedürfnisse zu berücksichtigen, regelmässige Pausen und Pufferzeiten einzuplanen sowie den Zeitbedarf einzuschätzen (Kaluza, 2018b, S. 125-128; Kaluza, 2018, S. 271-273).

Dazu können Aufgaben gemäss dem Eisenhower-Prinzip in verschiedene Prioritäten unterteilt werden:

- **A-Priorität:** Dies sind die dringlichen und wichtigen Aufgaben. So sind dies bei Herrn Sommer beispielsweise die abgemachten Gespräche sowie dringende Abgabefristen. Hier wäre das unvorbereitete Beratungsgespräch einzuordnen, da am nächsten Tag eine wichtige Frist ablaufen würde und dies negative Konsequenzen für den Klienten hätte.
- **B-Priorität:** Aufgaben, welche einer B-Priorität zugeteilt werden sind zwar wichtig, können jedoch auch aufgeschoben werden. Hier ist beispielsweise fraglich, ob eine andere, weniger dringende Aufgabe hätte, verschoben werden können, damit Herr

Sommer genügend Zeit gehabt hätte sich auf das kommende Gespräch vorbereiten zu können. Dies hätte für Herrn Sommer zu einer wesentlichen Reduktion seines arbeitsbedingten Stresses führen können.

- **C-Priorität:** Aufgaben, welche nicht besonders wichtig, jedoch dringlich sind, werden als C-Priorität eingestuft. Hier hätte es für Herrn Sommer zu klären gegolten, ob er über genügend Ressourcen verfügt, um dieses Gespräch zusätzlich zu führen oder allenfalls an jemanden anderes zu delegieren, da das Gespräch sehr dringend notwendig war.
- **D-Priorität:** Aufgaben der Kategorie D sind weder dringlich noch wichtig und sollten abgesagt oder delegiert werden (Kaluzka, 2018b, S. 125-128; Kaluzka, 2018, S. 271-273).

Herr Sommer hat Mühe sich selbst vor den Klienten abzugrenzen und ist mit der Situation überfordert. Um diese bewältigen zu können ist Abgrenzung zentral. Die folgenden Aspekte können Herrn Sommer dabei zentral erscheinen (Fengler, 1991, S. 212-213):

- **Ich zeige der Klientel meine eigene Begrenztheit:** In diesem Fall könnte der Sozialarbeitende der Klientel wohlwollend darlegen, dass auch seine Mittel begrenzt sind und er dies bedauert.
- **Innere Warnsignale aufmerksam beachten:** Die Angst vor Beratungsgesprächen und die körperlichen Symptome sollte der Sozialarbeitende ernst nehmen. Er sollte diese als Indikator für Stress erkennen können und erste Schritte zur Stressbewältigung einleiten. Achtsamkeit ist hier eine wichtige Strategie, die ihm dabei helfen könnte.
- **Gedanken an Klientele nicht mit nach Hause nehmen:** Damit ihm dies gelingt, könnten ihm Sport oder auch das Pflegen von sozialen Kontakten helfen.
- **Arbeitszeiten und Pausen einhalten:** Die Mittagspausen sollte Herr Sommer unbedingt einhalten, um sich erholen zu können.
- **Aussprechen was ich empfinde:** Sich selbst gegenüber aber auch seinem Vorgesetzten und dem Team, sollte der Sozialarbeitende seine Überlastung und Überforderung thematisieren.
- **Im Team Entlastung suchen:** Auch wenn sein Vorgesetzter beim ersten Anlauf nicht auf ihn eingegangen ist, sollte Herr Sommer beharrlich bleiben und Unterstützung fordern. Vielleicht können Mitarbeitende ihn in irgendeiner Form unterstützen. Diese Hilfe kann auch eine kollegiale Beratung oder Intervention sein.

- ***Pausen zwischen zwei Klientelen:*** Diese könnten Herrn Sommer helfen, sich auf das nächste Gespräch vorzubereiten und sich zu entspannen. Dabei können die bereits erwähnten Entspannungsübungen helfen.
- ***Kraftquellen entdecken und nutzen:*** Im Prozess der Stressbewältigung muss der Sozialarbeitende herausfinden, welche Strategien für ihn geeignet sind und ihn stärken können (S. 212-213).

11.4 Herausforderungen und Lösungsansätze

Die vorgestellten Copingstrategien bilden nur eine mögliche Auswahl an Bewältigungsansätzen. Auch hier gilt wiederum, dass alle vorgestellten Strategien denkbar gewesen wären und die Strategien miteinander verbunden werden können. Dadurch können Synergien genutzt werden. Da jedoch die Analyse aufgrund reiner Deutungen durch uns erfolgte, bilden die gewählten Strategien keine umfassende Auswahl, sondern nur erste Ansatzpunkte für Herrn Sommer. Dabei ist zu beachten, dass die gewählten Strategien insbesondere Herrn Sommer entsprechen müssten, um ihren Nutzen zur Bewältigung auszuschöpfen. Daher bilden die vorgestellten Strategien eine Auswahlmöglichkeit, die Herrn Sommer ermuntern könnte, eigene Strategien zu reflektieren und gegebenenfalls zu erweitern.

Das Verfahren der progressiven Relaxation bedingt einiger Übung und sollte durch ein spezielles Training erlernt werden, da durch die falsche Anwendung, insbesondere die falsche Ausatmung, der Spannungszustand auf den ganzen Körper ausgedehnt werden kann. Zudem bedarf es eine Affinität für diese Strategie sowie die Überzeugung, dass durch die Relaxation ein Entspannungszustand eintreten kann, da die wissenschaftlichen Belege für den Erfolg dieser Methoden teilweise sehr widersprüchlich ausfallen. Herr Sommer könnte beispielsweise in einem Kurs die nötigen Grundlagen der progressiven Relaxation erlernen, um diese vor belastenden Situationen anzuwenden. Körperbetonte Bewältigungsstrategien schaffen sowohl lang- als auch kurzfristige Entspannung. Hierzu zählen auch die erwähnte „Stressbremse“ oder „Der Löwe“. Weiter könnten auch Strategien wie Sport und Bewegung für Herrn Sommer hilfreich sein. Zwar benötigt ein regelmässiges Training fixe Zeitfenster und kann bei Zeitmangel belastend wirken, jedoch ermöglicht gerade Bewegung und Sport, dass zu belastenden Themen Abstand gewonnen werden kann und sich nach dem Training eine körperliche Entspannung einstellt. Problematisch könnte beispielsweise die Auswahl der geeigneten Sportart sein, da die sportliche Betätigung grösstenteils in der Freizeit stattfindet und keine zusätzliche Belastung darstellen sollte. Jedoch kann bereits im Alltag ohne zusätzlichen Aufwand viel Bewegung eingebaut werden.

Eine Herausforderung bei Priorisierung von zu erledigenden Aufgaben ist sicherlich, dass die Verläufe der Mandate in der Sozialen Arbeit nicht immer erkennbar sind. Daher ist die Dringlichkeit und Wichtigkeit oft nicht im Voraus zu planen. Selbst wenn dies machbar wäre, können sich Situationen ergeben, welche nicht planbar sind und ein rasches Agieren bedingen. Zudem können auch Situation entstehen in denen, trotz hoher Dringlichkeit und Wichtigkeit, nicht alles in der gesetzten Frist erreicht werden kann. Dieses Dilemma auszuhalten und gleichzeitig Grenzen zu setzen, was in der vorgegebenen Zeit erledigt werden kann, um die eigenen Ressourcen nicht zu gefährden, kann sehr herausfordernd sein. Dennoch ist es durch die Strategie des Priorisierens möglich, bereits bekannte Fristen und Termine sowie zu Erledigendes nach Dringlichkeit und Wichtigkeit zu koordinieren. Dadurch können nötige Freiräume geschaffen und geplante Zeitfenster eingehalten werden. Ausserdem kann dadurch besser eruiert werden, wie viel Kapazität noch frei ist für Unvorhergesehenes und wo nötigenfalls Unterstützung einzufordern wäre.

Eine weitere Option wäre es für Herrn Sommer die belastenden Situationen an die Sozialdienstleitung zu delegieren, insbesondere die Dossierlast, die zusätzliche Ferienvertretung sowie die Situation mit Pausensituation nach den Gesprächen.

Grundsätzlich sind auch in diesem Fall viele Stressoren nicht direkt durch Herrn Sommer veränderbar. So beispielsweise die zunehmende Ökonomisierung der Sozialen Arbeit oder politische Massnahmen in der Sozialhilfe. Diese führen bei Herrn Sommer zu einer Diskrepanz zwischen seiner eigenen Haltung sowie den gesetzlichen Rahmenbedingungen. Dazu wäre eigene weitere mögliche Strategie politisch tätig zu werden, um die zunehmende Ökonomisierung zu verändern.

12. Fallbeschreibung Soziokulturelle Animation

Die Jugendarbeiterin Frau Kunz arbeitet in zwei verschiedenen Jugendtreffs in einer Gemeinde des Kantons Bern. Seit einiger Zeit besucht die Jugendliche Selma den Treff in ihrem Dorf. Selma ist mit ihrer Familie aus ihrem Herkunftsland geflohen und lebt seit fünf Jahren in der Schweiz. Momentan besucht sie die 7. Klasse in einem ländlichen Dorf, wo sie mit ihren Eltern lebt. Die Familie erhält Sozialhilfe und lebt in einer kleinen Dreizimmerwohnung. Selma spricht sehr gut Deutsch und gibt in der Schule ihr Bestes. Der Jugendarbeiterin fällt auf, dass Selma nicht viel Kontakt zu Gleichaltrigen hat und nach eigenen Angaben besser mit Erwachsenen auskommt. Zudem scheint Selma oft in sich gekehrt und traurig. Selma sucht den Kontakt zur Jugendarbeiterin und findet Vertrauen bei ihr. Sie beginnt vermehrt der Jugendarbeiterin aus ihrem Familienleben zu erzählen. Sie berichtet, dass sich die Eltern oft streiten und der Vater hohe Schulden habe. Durch den unverantwortlichen Umgang mit Geld bleibe der Familie daher oft nur wenig Geld für den Grundbedarf, wie Lebensmittel. Der Vater ist selten zu Hause und Selma wurde schon öfters mit Gläubigern konfrontiert, die bei ihnen zu Hause ihr Geld zurückforderten. Da ihre Mutter kaum Deutsch spricht begleitet Selma sie immer auf den Sozialdienst oder auch zum Arzt, um zu übersetzen. Sie berichtet Frau Kunz, dass sie kaum mehr schlafen könne und es zu Hause nicht mehr aushalte.

Die Jugendarbeiterin nimmt die Aussagen von Selma ernst und bietet ihr regelmässige Gespräche im Jugendtreff an. Sie möchte der Jugendlichen helfen und gibt ihr ihre private Handynummer für Notfälle. Frau Kunz sieht von einer sofortigen KESB Meldung ab, da sie das Vertrauen von Selma nicht verlieren möchte. Der Fall beschäftigt die Jugendarbeiterin sehr und sie denkt auch in ihrer Freizeit oft an die schwierige Situation von Selma.

Die beiden sehen sich regelmässig im Jugendtreff und besprechen die Situation. Für die Jugendarbeiterin ist diese Koordination schwierig, da sie in zwei Treffs in unterschiedlichen Dörfern arbeitet und aktuell viele Projekte betreut. Die finanziellen Mittel in der offenen Jugendarbeit sind knapp, da die Gemeinde dort Geld sparen will. Frau Kunz will mithilfe von Fundraising Geld für die Projekte beschaffen, was viel Zeit in Anspruch nimmt. Diese zusätzliche administrative Arbeit hat zur Folge, dass sie weniger Zeit für die Jugendlichen hat. Sie führt deshalb die administrativen Arbeiten nicht vollständig in der Arbeitszeiterfassung auf. Sie fühlt sich oft müde und ausgelaugt, wenn sie nach Hause geht.

Die Jugendliche ritzt sich mittlerweile und sieht abgemagert aus. Frau Kunz macht sich grosse Sorgen um Selma, die aussagt, dass sie sich oft alleine fühle und nicht wisse wie sie

so weiterleben soll. Selma schreibt der Jugendarbeiterin zum Teil alarmierende Nachrichten per WhatsApp, die Frau Kunz beunruhigen.

Frau Kunz belastet die Situation zunehmend, da sie sich für Selma verantwortlich fühlt. Sie hat den Eindruck, dass sich weder der Sozialdienst noch die Schule für Selma einsetzt. Vor dem Einschlafen denkt sie manchmal über mögliche Interventionsmassnahmen nach und kann danach kaum mehr einschlafen. Sie hat auch oft starke Kopfschmerzen und kann nur mit Schmerzmitteln einschlafen.

Die Situation spitzt sich zu und Selma ruft die Jugendarbeiterin vermehrt am Abend an, wenn sich die Eltern streiten. Frau Kunz beschliesst am nächsten Tag eine Gefährdungsmeldung bei der KESB einzureichen. Sie trifft sich mit Selma, um ihr Vorhaben mit ihr zu besprechen. Selma hat grosse Angst vor diesem Schritt und bittet die Jugendarbeiterin keine Meldung zu machen. Frau Kunz steht nun vor einem Dilemma und weiss nicht, wie sie weiter vorgehen soll. Als sie nach Hause kommt, hat sie starke Kopfschmerzen und legt sich ins Bett.

12.1 Arbeitsbedingte Stressoren von Sozialarbeitenden

Im Fall der Jugendarbeiterin Frau Kunz gibt es unterschiedliche Stressoren, die zu arbeitsbedingtem Stress führen. Die schwierige Situation der Jugendlichen beschäftigt sie, da diese auch durch Notfälle und Krisen geprägt ist. Der zunehmend schlechter werdende Gesundheitszustand von Selma führt bei der Jugendarbeiterin zu einem hohen Verantwortungsbewusstsein, bei der sie an ihre eigenen Grenzen zu stossen scheint. Das Herausgeben ihrer privaten Handynummer erschwert ihr die Abgrenzung und ist ein weiterer Stressor, da Selma sie oft anruft. Sie scheint dabei nicht auf ihre eigenen Bedürfnisse und Grenzen einzugehen. Als sie sich entscheidet eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu machen, welche sie entlasten könnte, steht sie vor einem Dilemma und einem Rollenkonflikt. Einerseits möchte sie ihrer professionellen Rolle als Jugendarbeiterin gerecht werden, indem sie das Kindeswohl durch eine Meldung bewahren könnte. Andererseits möchte sie die Beziehung zu Selma nicht schädigen, da sie befürchtet, dass diese sich noch stärker sozial isolieren würde.

Ein weiterer Stressor ist der politische Spardruck, der in der offenen Jugendarbeit eine Problematik darstellt. Die Jugendarbeiterin kommt durch Fundraising zu einer zusätzlichen Belastung. Für sie stellt dies ein Stressor dar, da dadurch weniger Zeit in die direkte Arbeit mit den Jugendlichen investiert werden kann. Aus diesem Grund erledigt sie diese administrative Arbeit zum Teil in ihrer Freizeit, was zu einer noch höheren Arbeitsbelastung führt.

Die folgenden Stressoren des arbeitsbedingten Stresses nach Poulsen sind in diesem Fallbeispiel erkennbar:

- *„Politische Entscheide*
- *Umständliche und lebensfremde Bürokratie*
- *Personalmangel*
- *Arbeitsverdichtung, Mehrfachproblematiken bei komplexen Fällen*
- *Kostendruck, Sparpolitik*
- *Rollenkonflikte*
- *Notfälle und Krisen*
- *Nicht genügend Wertschätzung, wenig Lob und gesellschaftliche Anerkennung*
- *Schwierigkeiten, die eigenen Grenzen zu spüren*
- *Eigene psychische Belastung spüren*
- *Einblick in menschliche Tragödien*
- *Hohe Verantwortung“* (Poulsen, 2012, S. 49-68).

12.2 Stressreaktion

Im nächsten Schritt werden die Stressreaktionen auf die oben vorgestellten Stressoren erläutert.

12.2.1 Physische Reaktion

Auf der körperlichen Ebene zeigt sich eine Stressreaktion darin, dass die Jugendarbeiterin zum Teil nicht mehr einschlafen kann, weil der Fall sie so belastet. Zudem fühlt sie sich ausgelaugt und müde. Auch die starken Kopfschmerzen deuten auf eine körperliche Stressreaktion des Körpers hin.

Kaluza beschreibt, dass Auswirkungen der körperlichen Aktivierung über längere Zeit zu Erschöpfungszuständen und negativen Folgen für die Gesundheit führen (Kaluza, 2018, S. 16-17).

12.2.2 Kognitiv-emotionale Reaktion

Die Jugendarbeiterin zeigt gegenüber der Jugendlichen ein hohes Verantwortungsbewusstsein. Sie macht sich Sorgen um sie und hat den Eindruck mit der Situation alleine zu sein, da keine andere Institution bisher eingegriffen hat. Auf kognitiv-emotionaler Ebene zeigt sich als Stressreaktion, dass Frau Kunz in ihrer Freizeit an mögliche

Interventionsmassnahmen denkt. Weiter zeigt sie ein Ohnmachtsgefühl, da sie mit der Dilemmasituation überfordert ist.

Die Jugendarbeiterin könnte weitere kognitiv-emotionale Reaktionen auf Stress nach Kaluza aufweisen, wie das Gefühl der Leere im Kopf, kreisende Gedanken, Gefühl zu versagen sowie Gefühle der Hilflosigkeit (Kaluza, 2018, S. 17).

12.2.3 Behaviorale Reaktion

Um weniger Arbeitszeit mit administrativen Arbeiten zu verbringen erledigt Frau Kunz einen Teil davon unentgeltlich in ihrer Freizeit. Dies kann als Stressreaktion auf der behavioralen Ebene gedeutet werden. Auch das Herausgeben ihrer privaten Telefonnummer und das Unterlassen einer KESB Meldung kann als Stressreaktion auf dieser Ebene gesehen werden. Die Jugendarbeiterin klagt zudem oft über Kopfschmerzen und Schlafprobleme, sie nimmt Schmerzmittel, um weiterhin handlungsfähig zu bleiben.

Dies könnte nach Kaluza auf ein leichtes Betäubungsverhalten hinweisen, sowie durch die Arbeit zu Hause ein eher unkoordiniertes Arbeitsverhalten aufweisen (Kaluza, 2018, S. 17).

12.2.4 Persönliche Dispositionen, Bewertungen, Ressourcen

Frau Kunz zeigt ein hohes Engagement in ihrem Berufsfeld, was sich auch in der Arbeit mit der Jugendlichen zeigt. Sie möchte Selma helfen und zeigt ihr gegenüber viel Empathie. Sie scheint anderen Institutionen eher negativ eingestellt zu sein.

12.3 Mögliche Copingstrategien

Die Analyse der Stressreaktion zeigt deutlich, dass Frau Kunz mit der Situation überfordert ist und an ihre Grenzen kommt. In der Fallbeschreibung zeigt sich, dass sich Frau Kunz um Selma sorgt, sich aber keine Gedanken zur eigenen Gesundheit macht. Aus diesem Grund könnte Achtsamkeit eine geeignete Copingstrategie sein.

Durch Selbstreflexion kann Frau Kunz den Ursachen ihres erlebten Stresses und ihrem eigenen Verhalten nachgehen. Dies ist die Grundlage für die innere Achtsamkeit. Dabei soll Frau Kunz akzeptieren, dass die belastende Situation bei ihr Stress auslöst und ihr schadet. Diese Erkenntnis könnte Frau Kunz helfen, die Ernsthaftigkeit der Situation zu erkennen und entsprechend zu handeln (Kaluza, 2018, S. 146).

Kirchner definiert folgende Punkte als handlungsleitend für die Achtsamkeit und das Selbstmanagement für Sozialarbeitende:

- *„Achtsamkeit gegenüber sich, indem eigene Bedürfnisse und Gefühle beachtet werden*
- *Belastungen im Alltag wahrgenommen und reflektieren werden, um diese zu Bewältigen*
- *Neben den beruflichen Anforderungen einen Ausgleich in der Freizeit schaffen“*
(Kirchner, 2008, S. 21-31ff.)

Für Frau Kunz würde dies bedeuten, dass sie ihren Bedürfnissen nach Erholung und Abgrenzung nachkommt. Beispielsweise indem sie eine KESB-Meldung macht und so weitere Fachpersonen von Selmas schwierigen Situation Kenntnis haben und intervenieren können. Dadurch könnte Frau Kunz bereits erheblich entlastet werden, da sie sich nicht mehr alleine für Selma verantwortlich fühlen würde. Ein weiterer wichtiger Schritt zur Achtsamkeit bei der Jugendarbeiterin ist, dass sie Belastungen im Alltag wahrnimmt und reflektiert. Beispielsweise sollte ihr in einer kritischen Reflexion bewusst werden, dass sie die Anrufe von Selma in ihrer Freizeit belasten und sie überfordern. Auch die Fundraising-Arbeit, die sie in ihrer Freizeit tätigt, erhöht ihre Arbeitsbelastung. Als Folge hat sie oft körperliche Symptome wie Kopfschmerzen und Müdigkeit. Folglich sollte sie alle Arbeiten, die sie für die Jugendarbeit tätigt, als Arbeitszeit erfassen. Das Herausgeben ihrer privaten Telefonnummer kann sie nicht mehr rückgängig machen, aber sie kann sich dabei Hilfe im Team oder bei der KESB holen. Würde Selma durch eine Meldung bei der KESB in einem betreuten Wohnen untergebracht werden, hätte Selma zusätzliche Unterstützung und würde Frau Kunz nicht mehr in ihrer Freizeit anrufen müssen.

Zur Achtsamkeit gehört auch, dass Frau Kunz sich bewusst einen Ausgleich zur Arbeit sucht und so Ressourcen zur Stressbewältigung schafft. Hier kann Achtsamkeit in weitere Copingstrategien integriert werden. Beispielsweise Stressbewältigung durch Sport und Bewegung sowie das Pflegen von sozialen Kontakten. So könnte die Jugendarbeiterin nach der Arbeit nicht direkt nach Hause gehen, wo sie meist direkt ins Bett geht, sondern könnte regelmässig Sport treiben oder einem Hobby nachgehen. Dadurch würde sich ihr Wohlbefinden steigern und sie könnte sich besser von der belastenden Situation von Selma distanzieren (Kaluza, 2018, S. 177 / Drexler, 2012, S. 148).

Soziale Kontakte können für Frau Kunz eine weitere Copingstrategie sein, da diese Stress entgegenwirken können. Beispielsweise könnten Gespräche mit Mitarbeitenden oder Freunden durch das Aussprechen und Verbalisieren der Belastung entlasten (Kaluza, 2018b,

S. 105-111). Zudem kann das Team von Frau Kunz ihr dadurch Feedbacks geben und sie bei der Bewältigung dieser Situation unterstützen (Fengler, 1991, S. 221-223). Dies bedeutet aber auch, dass die Jugendarbeiterin sich ihrem Team öffnen und sich ihre Überlastung eingestehen muss (Wagner-Link, 2010, S. 206).

Eine weitere mögliche Copingstrategie ist das Problemlösetraining, welches mit einer lösungsorientierten Auseinandersetzung eine emotionale Distanzierung zur Situation hervorbringen soll (Kaluza, 2018, S. 244).

Diese Strategie bietet sich in dieser Situation an, da sie Frau Kunz konkrete Rahmenbedingungen und Anleitung zur Umsetzung von Stressbewältigung geben. Zudem lassen sich die bereits erwähnten Copingstrategien in das Problemlösetraining integrieren und es bietet Hilfestellung bei der Umsetzung der einzelnen Strategien in die Praxis.

Schritt 1: „Dem Stress auf die Spur kommen“: Im ersten Schritt geht es darum, dass Frau Kunz die Situation beschreibt und ihre Verhaltensweisen reflektiert. Dadurch soll sie die Ursachen des Stresses herausfinden und Stressoren benennen können (Kaluza, 2018, S. 244). Bei der Jugendarbeiterin sind die folgenden Stressoren in der bisherigen Analyse am stärksten aufgefallen. Diese Stressoren lassen sich auch direkt von ihr beeinflussen.

- Schwierigkeiten, die eigenen Grenzen zu spüren
- Eigene psychische Belastung spüren
- Einblick in menschliche Tragödien
- Hohe Verantwortung
- Kostendruck, Sparpolitik
- Rollenkonflikte
- Notfälle und Krisen

In diesen Schritt gehören auch die Ergebnisse der bereits erwähnten Stressreaktion von Frau Kunz. Dazu gehören beispielsweise zu der behavioralen Reaktion, dass sie ihre private Telefonnummer herausgibt und unbezahlte Überstunden macht.

Schritt 2: „Ideen zur Bewältigung sammeln“: In diesem Schritt sucht die Jugendarbeiterin nach möglichen Bewältigungsstrategien, ohne dass sie sich bereits über die Eignung der Strategien Gedanken macht (Kaluza, 2018, S. 141 - 143).

Die bereits erwähnten Copingstrategien in diesem Fall sind Achtsamkeit, Sport und Bewegung sowie soziale Kontakte. An dieser Stelle können weitere Copingstrategien aufgeführt werden, die Frau Kunz bei der Stressbewältigung helfen könnten. Beispielsweise

die „Stressbremse“, progressive Relaxation, Selbstmanagement oder Abgrenzung gegenüber der Klientele. Diese Aufzählung ist keines Falls abschliessend und kann noch individuell ergänzt werden.

Schritt 3: „Den eigenen Weg finden“: Hier wird geprüft, welche Strategien Frau Kunz entsprechen und für die Situation geeignet sind (Kaluza, 2018, S. 141 - 143).

Im Fall von Frau Kunz wurde Achtsamkeit bereits als geeignet erachtet. Als Ergänzung dazu könnten Selbstmanagement und Abgrenzung hilfreich für die Bewältigung sein.

Schritt 4: „Konkrete Schritte planen“: Dabei kann das Erstellen eines konkreten Plans hilfreich sein (Kaluza, 2018, S. 141 - 143). Die Jugendarbeiterin könnte zum Beispiel jeden Donnerstagabend in ihrer Agenda festhalten, dass sie zu dieser Zeit ins Yoga geht.

Schritt 5: „Im Alltag handeln“: Die Strategien werden im nächsten Schritt in die Praxis umgesetzt. Dies bedingt, dass sie den erstellten Plan nach Möglichkeit einhält (Kaluza, 2018, S. 141 - 143).

Schritt 6: „Bilanz ziehen“: Nach Beginn der Umsetzung kann die Jugendarbeiterin durch eine Evaluation feststellen, wo noch Schwachstellen sind und entsprechend handeln. Vielleicht stellt sie fest, dass sie alleine nicht ins Yoga geht. Deshalb könnte sie mit einer Freundin hingehen (Kaluza, 2018, S. 140-156).

Auch im Fall von Frau Kunz muss erwähnt werden, dass die Auswahl an denkbaren Bewältigungsstrategien nicht abschliessend ist.

12.4 Herausforderungen und Lösungsansätze

Eine Schwierigkeit bei den ausgeführten Strategien könnte die Meldung bei der KESB sein. Wir haben in der Praxis selbst festgestellt, dass viele Sozialarbeitende die Hoffnung haben, dass die KESB sie sofort entlasten kann. Bei den meisten gemeldeten Fällen handelt es sich um schwierige Entscheidungen, die oft lange und gut überprüft werden müssen. Dadurch kommt es für Sozialarbeitende oft nicht sofort zu einer Entlastung. Im Fall von Selma ist denkbar, dass die KESB sie nach einer Meldung nicht umgehend fremdplatzieren würde. Allerdings könnte die KESB andere, mildere Mittel ergreifen wie Elternberatung oder sozialpädagogische Familienbegleitung, die der Familie und auch der Jugendarbeiterin helfen könnten. Kommt es zu einer Verschärfung der Situation, kann die Jugendarbeiterin eine zweite Meldung einreichen, die bereits mehr bewirken könnte.

Eine weitere Herausforderung bei der Anwendung der Copingstrategien ist die Umsetzung von der Theorie in die Praxis an sich. So könnte Frau Kunz zwar erkennen, dass sie unter

dem zunehmenden Stress leidet und Ideen zur Bewältigung haben, aber die Umsetzung davon scheitert. Dies kann verschiedene Gründe haben, beispielsweise fühlt sich die Jugendarbeiterin am Abend zu ausgelaugt, um Sport zu treiben, obwohl sie sich danach besser fühlen würde. Dadurch gelingt es ihr nicht den Teufelskreis zu durchbrechen. Oft scheint die Umsetzung von der Theorie in die Praxis einfacher als es in der Realität ist. Deshalb sollten Sozialarbeitende sich dessen bewusst sein und den Mut haben, sich in den Prozess der Stressbewältigung einzugeben. In diesem zirkulären Prozess müssen sie in der Lage sein sich selbst zu reflektieren und die angewendeten Strategien daran anzupassen. Dazu gehört auch, dass Strategien ausprobiert werden sollen und auf ihre Eignung geprüft werden. Die angewendeten Copingstrategien sollten Sozialarbeitende von ihrer positiven Wirkung überzeugen und ihnen entsprechen. Dieser Prozess kann in keinem unserer Fallbeispiele umfassend dargestellt werden.

13. Erkenntnis aus dem Theorie-Praxis-Transfer

Grundsätzlich muss festgehalten werden, dass die Analyse der drei Fälle auf stellvertretenden Deutungen erfolgte und einzig auf unserer Begründung fundiert. Dadurch kann keine individuelle Adaption der Strategien in unseren Fällen vorgenommen werden, die begründeten Strategien sind lediglich erste Lösungsansätze.

In allen drei Fällen ist besonders aufgefallen, dass die Sozialarbeitenden ihre eigenen Bedürfnisse und Forderungen hinter die ihrer Klienten stellen. Zudem haben sie die schwierigen Situationen hingenommen ohne kritisch zu hinterfragen, ob sie dieser Aufgabe unter den gegebenen Bedingungen gewachsen sind. Keiner der drei Sozialarbeitenden hat in Betracht gezogen, jemals „*Nein*“ zu sagen, das Gegenteil war eher der Fall. Sie haben auch inoffizielle Aufgaben, wie das Übernehmen von zusätzlichen Arbeitseinsätzen oder Erreichbarkeit bei Notfällen, ungefragt übernommen und als ihre Pflicht als Sozialarbeitende betrachtet. Sie haben dabei ihre eigene Gesundheit und ihr Wohlbefinden gefährdet, ohne sich dessen ausreichend bewusst zu sein. Aufgefallen ist auch, dass sich nur Herr Sommer Hilfe bei Vorgesetzten gesucht hat. Dieser ist jedoch kaum auf Herrn Sommer eingegangen und hat ihn nicht unterstützt. Daraufhin hat Herr Sommer keine Forderungen oder Bitten an seinen Vorgesetzten mehr gestellt, sondern hat die Situation so hingenommen.

Bei den Stressreaktionen hat sich gezeigt, dass die Sozialarbeitenden unterschiedliche Reaktionen auf den arbeitsbedingten Stress zeigten, da alle andere Voraussetzungen und Ressourcen mitbringen. Die Diversität der Stressreaktionen kann dazu führen, dass sie nicht immer als solche erkannt und kein kausaler Zusammenhang mit Stress verstanden wird. Umso wichtiger ist die Sensibilisierung dieser Thematik, damit Sozialarbeitende ihre eigenen Stressreaktionen richtig einordnen können. Dadurch können Sozialarbeitende Warnsignale früher wahrnehmen und intervenieren, was gesundheitsschädigende Folgen verhindern kann.

In den Fallbeispielen ist ausserdem aufgefallen, dass das Umfeld der Sozialarbeitenden nicht auf die Stressreaktionen der Betroffenen reagiert hat und es auch keine Warnsignale von aussen gegeben hat. Durch die Sensibilisierung von Stress und deren Bewältigung in der Sozialen Arbeit, könnte auch das Umfeld besser als Ressource eingesetzt werden. So könnten Mitarbeitende und besonders Vorgesetzte mit den betroffenen Sozialarbeitenden über diese Thematik sprechen und sie nach Möglichkeit auch bei der Bewältigung unterstützen. Letzteres ist in der Praxis oft nicht möglich, da Vorgesetzte und Mitarbeitende selbst unter Druck stehen. Dennoch können sie durch das Thematisieren den Betroffenen

einen wichtigen Impuls geben, damit diese achtsam mit ihrer Gesundheit umgehen und gegebenenfalls nötige Massnahmen ergreifen können.

Bei den vorgeschlagenen Copingstrategien hat sich gezeigt, dass die meisten die Sozialarbeitenden zu mehr Eigenverantwortung und Selbstschutz befähigen sollen. Das Ziel der Stressbewältigung in den Praxisbeispielen war es, die eigene Gesundheit zu schützen, die eigene Handlungsfähigkeit aufrechtzuerhalten und einen kompetenten Umgang mit Stress zu erlangen. Mit welchen Strategien diese Ziele erreicht werden ist den betroffenen Sozialarbeitenden selbst überlassen. Die Praxisbeispiele haben gezeigt, dass unterschiedliche Strategien zum Ziel führen können. Natürlich handelt es sich bei den angewendeten Strategien um eine theoretische Herleitung eines Lösungsansatzes bei dem individuelle Präferenzen der beteiligten Sozialarbeitenden nicht berücksichtigt werden konnten. Dabei spielen individuelle Präferenzen bei der Eignung und Effektivität von Copingstrategien eine grosse Rolle. Die Strategien müssen in die Lebenswelt der Sozialarbeitenden passen und sie müssen von ihrer positiven Wirkung überzeugt sein. Dies erleichtert die Umsetzung von theoretischen Strategien in der Praxis.

Eine weitere Erkenntnis aus den Praxisbeispielen ist, dass sich viele Copingstrategien miteinander kombinieren lassen und somit integrativ sind. So ergänzen weniger konkrete Strategien wie Achtsamkeit und Selbstmanagement, konkrete Strategien wie progressive Muskelrelaxion und „Nein“ sagen. Einige Strategien wie beispielsweise die Quart-A-Strategie und das Problemlösetraining sind Strategien, welche Sozialarbeitende im Prozess der zirkulären Bewältigung anleiten und zusätzliche Copingstrategien zulassen.

Als grosse Herausforderung in den Fallbeispielen können die schwierigen Rahmenbedingungen wie belastende Schicksale, Effizienzdruck und Sparmassnahmen in der Sozialen Arbeit bezeichnet werden. Diese Faktoren erschweren den Prozess der Stressbewältigung, indem bei eigener Überlastung meist nicht an andere Mitarbeitenden zusätzliche Arbeiten delegiert werden können, da diese selber überlastet sind. Zudem wird von den Sozialarbeitenden eine Flexibilität erwartet, da sich die Situationen der Klientele schnell ändern können. Dies erschwert eine Planung und Priorisierung der Arbeit, um Stress zu reduzieren. Diese Rahmenbedingungen können von den Sozialarbeitenden nicht direkt beeinflusst werden und fordern sie am Arbeitsplatz heraus. Sozialarbeitende haben dennoch das Recht, sich Hilfe bei Vorgesetzten einzuholen und Forderungen zu stellen. Schliesslich sind es die Vorgesetzten, welche für die Gesundheit und Handlungen ihrer Mitarbeitenden mitverantwortlich sind. In den Fällen der Gruppenleiterin in der Institution für Menschen mit einer psychischen und kognitiven Beeinträchtigung und bei Herrn Sommer sollten die Sozialarbeitenden mehr Forderungen an ihre Vorgesetzten stellen und auf diesen beharren.

Werden die Forderungen und Hilferufe der Mitarbeitenden nicht ernst genommen und darauf eingegangen, könnten die Sozialarbeitenden eine Kündigung in Betracht ziehen.

Eine weitere Herausforderung, die nicht vergessen werden darf, ist die Umsetzung der Theorie in die Praxis an sich. Es ist denkbar, dass Sozialarbeitende den arbeitsbedingten Stress wahrnehmen und konkrete Ideen zur Stressbewältigung haben, aber ihnen die Kraft oder Motivation zur Umsetzung der ersten Handlungsschritte fehlt.

Die vorgestellten Copingstrategien zeigen auf, dass Sozialarbeitende trotz der erschwerenden und kaum veränderbaren Rahmenbedingungen Strategien zur erfolgreichen Stressbewältigung einsetzen können. Dabei müssen Sozialarbeitende sich selbst in den Prozess der Stressbewältigung eingeben, um herauszufinden, welche Copingstrategien ihnen helfen.

14. Fazit

Der Begriff Stress umfasst Situationen, in denen ein Individuum nicht in der Lage ist, diese Situation aus eigenen Kräften zu bewältigen (Schaper 2014, S. 519). Der dadurch entstehende Spannungszustand sowie die einhergehenden psychischen Belastungen sind langfristig gesundheitsschädlich (Joiko et al. 2010, S. 10). Dieser belastende Zustand erfordert eine individuelle Anpassungsleistung, sprich Copingstrategien, um wieder zu einem entspannten Zustand zu gelangen (Wagner-Link, 2010, S. 83). Die Auseinandersetzung mit der Bedeutung und Entstehung von Stress sind der Ausgangspunkt für eine gelingende Stressbewältigung. Grundlegend dafür ist die reflexive Beschäftigung mit dem eigenen Stresserleben. Es existieren zahlreiche Erklärungsmodelle, welche verschiedene Perspektiven zur Stresserklärung einnehmen und dementsprechend von anderen Auslösern für die Stressentstehung ausgehen.

Die ersten Stresserklärungsmodelle gehen auf biologische Abläufe im Organismus zurück. Seyle geht davon aus, dass in jedem Organismus ein Zustand der Homöostase inhärent ist, welcher bei Stress aus dem Gleichgewicht gerät (Busse et al., 2006, S. 67ff). Daraus lässt sich folgern, dass hormonell bedingte Stressreaktionen durch körperliche Betätigung abgebaut werden sollten. Dies bedingt einen achtsamen Umgang mit dem eigenen Körper, um Symptome frühzeitig wahrzunehmen und darauf reagieren zu können.

Die psychologische Perspektive auf Stress wurde durch den transaktionalen Ansatz nach Lazarus und Folkman geprägt. Ein Stressor wird demnach erst zu einer Stressreaktion, wenn dieser als bedrohend, herausfordernd oder Verlust erbringend bewertet wird. Daraufhin reagiert das Individuum mit emotionalen sowie problemlösenden Strategien, um die Situation zu bewältigen (Allwinn, 2010, S. 62 – 63; Lützenkirchen, 2017, S. 25).

Der Ansatz impliziert, dass Individuen eigene Einstellungen und Denkmuster bearbeiten können, um arbeitsbedingten Stress wahrzunehmen und zu verändern. Diese Erkenntnis kann im Prozess der Stressbewältigung genutzt werden, indem Sozialarbeitende durch erarbeitete Copingstrategien eine herausfordernde Situation bewältigen können. Im Modell werden jedoch soziale oder institutionelle Einflüsse kaum beachtet. Dies könnte vermeintlich daraufhin deuten, dass das Individuum alleine für die Stressbewältigung verantwortlich wäre, während soziale und kulturelle Aspekte in den Hintergrund treten.

Nach Antonovsky ist das Gefühl der Kohärenz, also das Gefühl und die Sicherheit eines Individuums die Anforderungen des Lebens bewältigen zu können, massgebend für eine gelingende Stressbewältigung (Bengel & Strittmatter, 2001, S. 7; Bengel & Strittmatter, 2001,

S. 141-142). Folglich ist daraus zu schliessen, dass Professionelle der Sozialen Arbeit ihre persönlichen Ressourcen und Fachkenntnisse kennen und gezielt einsetzen können, um arbeitsbedingten Stress durch die individuelle Stärkung des Kohärenzgefühls zu reduzieren.

Stress entsteht nach Hobfoll als Reaktion auf einen möglichen Ressourcenverlust. Bewältigungsstrategien müssen für eine gelingende Stressbewältigung dem Individuum sowie dem sozialen und kulturellen Umfeld angepasst sein (Buchwald, Schwarzer, Hobfoll, 2004, S. 13-27). In der Sozialen Arbeit zeigt der Ansatz nach Hobfoll die Relevanz der Auseinandersetzung mit den eigenen Ressourcen sowie deren Stärkung. Daher dürfen neben diesen individuellen Faktoren gesellschaftliche und soziale Rahmenbedingungen, welche wesentlich für den arbeitsbedingten Stress verantwortlich sind, nicht ausser Acht gelassen werden.

Kaluza unterscheidet bei der Stressentstehung drei Ebenen. Die persönlichen Stressverstärker sind die jeweiligen Denkmuster, Einstellungen und Werte eines Individuums. Daneben sind Stressoren die konkreten Auslösern von Stress und die Stressreaktionen die daraus folgenden Veränderungen des Individuums auf die Stressbelastung (Kaluza, 2018b, S. 6-15). Sozialarbeitende können insbesondere durch die reflexive Auseinandersetzung ihres Handelns, eigene Bewältigungsstrategien benennen, erweitern und gegebenenfalls erneuern.

Die Entstehung von Stress muss daher mehrdimensional verstanden werden. Sozialarbeitende reagieren dabei jeweils auf verschiedene Stressoren wie beispielsweise Personalmangel, Haltungsdifferenzen oder Zeitdruck. Dadurch entstehen Symptome von Stress, die sich in emotional-kognitiven, physischen oder behavioralen Stressreaktionen zeigen. Die individuelle Disposition, die eigenen Ressourcen, Denkmuster, Einstellungen und Werte sowie der soziale und kulturelle Hintergrund eines Individuums beeinflussen massgebend die Wahrnehmung, Bewertung und den Umgang mit belastenden Situationen.

Aus den dargelegten Stresserklärungsmodellen wurde ein Arbeitsmodell entwickelt, welches insbesondere an das Modell von Kaluza angelehnt ist. Es beinhaltet jedoch auch die Gedankengänge des transaktionalen Stressmodells, des Kohärenzgefühls sowie der Theorie der Ressourcenerhaltung. Dadurch wurde ersichtlich, dass das gesamte Stressgeschehen zirkulär und in einer jeweiligen sozialen und kulturellen Rahmung zu verstehen ist. So ist im Arbeitsmodell das Individuum im Zentrum des Stressgeschehens verordnet und vermag den zirkulären Prozess des Stressgeschehens aktiv mitzugestalten. Dabei wird davon ausgegangen, dass Stressoren auf Sozialarbeitende einwirken und diese aufgrund der jeweiligen persönlichen Dispositionen, Bewertungen und Ressourcen in den Betroffenen

spezifische Reaktionen auslösen. Diese können zu Wechselwirkungen mit weiteren Faktoren, wie neuen Umweltreizen oder eigenen Verhaltensweisen führen, was zur Zirkularität des Stressgeschehens führt. Weiter wurden im Arbeitsmodell die Stressreaktionen in kognitiv-emotional, psychisch sowie behavioral unterteilt. Dabei wird davon ausgegangen, dass jeder Mensch eine individuelle innere Haltung und Denkweisen hat, welche diesen Prozess beeinflussen. Die innere Haltung und die Denkweisen von Betroffenen zu schulen und zu reflektieren, ob bereits vorhandene Ressourcen und Strategien ausreichen oder erweitert werden müssen, bilden die Grundlage für die eigentliche Stressbewältigung.

Aktuelle Forschungsergebnisse zeigen, dass Sozialarbeitende überdurchschnittlich von arbeitsbedingtem Stress betroffen sind. Mögliche Ursachen für den erlebten Stress von Professionellen der Sozialen Arbeit könnten unter anderem die hohen Kompetenzen und Anforderungen im Arbeitsalltag sein (Poulsen, 2012, S. 49-68; Lützenkirchen, 2017 S. 249-250).

Dies zeigt die Aktualität der Thematik. Es ist zentral, dass Professionelle der Sozialen Arbeit einerseits ein fundiertes Fachwissen aufweisen und andererseits ihre persönlichen Bewältigungsressourcen kennen, um arbeitsbedingten Stress zu reduzieren oder gar zu vermeiden. Dies bedingt auch, dass eigene Strategien kritisch reflektiert werden und gegebenenfalls erweitert werden, um die Folgen von arbeitsbedingtem Stress zu vermeiden.

Die beschriebenen Stressoren, wie Zeit- und Spardruck, Anpassungsdruck und zunehmende Ökonomisierung, sind für Professionelle der Sozialen Arbeit nicht einfach zu beeinflussen, da diese meist politisch und gesellschaftlich verankert sind. Daher ist es zentral, dass Professionelle der Sozialen Arbeit ihre persönlichen Bewältigungsressourcen kennen und gezielt einsetzen. Dazu zählt auch die Fähigkeit eigene Leistungsgrenzen zu erkennen, um sich vor arbeitsbedingten Stressbelastungen zu schützen. Diese Fähigkeiten können nämlich durch das Individuum massgeblich beeinflusst werden und wirken auf die eigene Haltung sowie den Umgang mit arbeitsbedingten Stressbelastungen.

Stressbewältigung ist ein Prozess, bei welchem die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten so eingesetzt werden, dass Strategien erlernt oder erweitert werden, um den erlebten Stress zu reduzieren oder aufzuheben. Vorausgesetzt wird die Bereitschaft, sich mit der eigenen Person sowie dem Thema Stressbewältigung zu beschäftigen (Wagner-Link, 2010, S. 83).

Studien belegen die mittelfristige Effektivität von Stressbewältigungs-Trainings, jedoch sind fundierte Messdaten bei einer heterogenen und individuellen Thematik wie Stress und dessen Bewältigung schwierig zu eruieren (Klink, Blonk, Schene & van Dijk, 2001, S. 270-

276). Stressbewältigungs-Trainings fordern grundsätzlich eine Erweiterung der individuellen Bewältigungsstrategien, weil neben individuellen Faktoren oft auch das soziale Umfeld berücksichtigt wird. Dadurch können neue Strategien kennengelernt und gegebenenfalls erweitert werden, um gelingender mit arbeitsbedingten Stressbelastungen umzugehen.

Als Grundlage zahlreicher Modelle hat sich die Unterteilung von Lazarus in emotions- und problemorientierte Strategien durchgesetzt (Reif, Spiess & Stalder, 2018, S. 102). Hobfoll kritisiert jedoch den Ansatz und verweist auf die Relevanz von sozialen und gesellschaftlichen Komponenten bei der Stressbewältigung. Diese Kritik hat Hobfoll dazu gebracht, das multiaxiale Copingmodell zu entwickeln, welches Bewältigungsstrategien als zwei Pole eines Kontinuums versteht, welche sich auf verschiedenen Achsen befinden (Hobfoll, 1998, S. 127-129; Buchwald, Schwarzer & Hobfoll, 2004, S. 18-24). Kaluza hingegen unterscheidet Coping in drei Ebenen: instrumentelles, kognitives und regeneratives Coping (Kaluza, 2018, S. 63-64).

Die vorgestellten Bewältigungsstrategien basieren auf den jeweiligen Erklärungsmodellen und begründen die Stressentstehung demnach unterschiedlich. Daher wurden in dieser Arbeit die verschiedenen theoretischen Strategien miteinander kombiniert, um aufgrund dieser Aufteilung verschiedene Copingstrategien vorzustellen. Die grundsätzliche Unterteilung in problem- und emotionsorientierte Bewältigungsstrategien wurde dabei übernommen, jedoch mit den drei Ebenen nach Kaluza ergänzt. Ausserdem sollten bei allen Strategien die Erkenntnisse bezüglich der Relevanz von individuellen Ressourcen mitgedacht werden. Dabei wird die Stressentstehung als zirkulärer Prozess verstanden, bei dem der jeweilige soziale und kulturelle Kontext sowie die eigenen Ressourcen mitgedacht werden müssen. Dementsprechend wurden aufgrund der theoretischen Grundlagen zum Coping spezifische Strategien ausgewählt, welche insbesondere für die Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress von Sozialarbeitenden genutzt werden können.

Als Grundlage wurden dabei Achtsamkeit, Selbstmanagement und Problemlösestrategien gewählt. Dies sind eher abstrakte Bewältigungsstrategien, die jedoch miteinander verbunden sind und sich wechselseitig beeinflussen. Weitere vorgestellte Strategien lassen sich jeweils zu einem dieser Hauptpunkte zuordnen. Auch diese Strategien sind wechselseitig miteinander verbunden und werden zur Mitte der Grafik stets konkreter. Achtsamkeit wurde unter anderem gewählt, weil dadurch Stressbelastungen frühzeitig wahrgenommen werden können und gleichzeitig eine innere Haltung impliziert wird. So kann der achtsame Umgang mit Belastungen, Bedürfnissen und Gefühlen für Sozialarbeitende stressreduzierend wirken, indem durch Reflexion sowohl die belastende Situation als auch die physischen und psychischen Veränderungen im Körper wahrgenommen und dementsprechend beeinflusst

werden können. Selbstmanagement hingegen kann für Sozialarbeitende insofern wichtig sein, als dass eigene Leistungsgrenzen erkannt und gegebenenfalls Grenzen gezogen werden können.

Dies beinhaltet nach Fengler und Kaluza auch, dass Pausen eingelegt werden, Entlastungsmöglichkeiten gesucht werden und gezielt „*Nein*“ gesagt werden kann (Fengler, 1991, S. 207-213; Kaluza, 2018b, S. 111-114). Eigene Leistungsgrenzen zu akzeptieren und diese transparent am Arbeitsplatz mitzuteilen, kann zu Inkongruenzen mit der eigenen Haltung führen. Dennoch ist es ein Zeichen von Professionalität, dass Leistungsgrenzen transparent dargelegt werden. Zumal dadurch das eigene Wohlbefinden erhöht werden kann und die Persönlichkeit, als wesentliches Arbeitsinstrument in der Sozialen Arbeit, geschützt werden kann. Um diese Transparenz im Team herzustellen, ist es grundlegend, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit auf soziale Kontakte verlassen können. Dies bedingt einerseits ein gegenseitiges grundlegendes Vertrauen, bietet aber andererseits auch die Möglichkeit, Belastendes zu diskutieren oder um Unterstützung zu bitten.

Durch das Erzählen des Erlebten kann die belastende Situation zudem neu interpretiert werden und gegebenenfalls neue Ansatzpunkte zu deren Bewältigung gefunden werden (Fengler, 1991, S. 221-223; Kaluza, 2018b, S. 105-111; Wagner-Link, 2010, S. 206). Dennoch brauchen soziale Kontakte viel Zeit und Pflege, was wiederum in Konflikt mit Zeitdruck stehen kann. Durch den sozialen Austausch mit Fachkolleginnen und –kollegen kann zusätzliches Wissen generiert werden. Gleichzeitig werden dadurch auch die sozialen Kontakte gestärkt.

Stete Weiterbildung ist nach Kaluza ein wesentliches Mittel um Individuen vor zunehmender Überforderung, Konkurrenzdruck oder Verlust von Kompetenzen zu schützen. Dabei kann die Erweiterung von Fach- und Sachwissen zum einen präventiv durch den Informationszuwachs wirken und zum andern reaktiv auf bereits bestehende Anforderungen (Kaluza, 2018b, S. 103-105). Diese Aneignung von Wissen bedingt eine konkrete Planung, damit genügend Zeit zur Erholung bleibt, da nicht alle Aus- und Weiterbildungen während der Arbeitszeit durchgeführt werden können. Deshalb kann es für Sozialarbeitende nützlich sein, Prioritäten konkret zu planen.

Kaluza verweist dazu auf das Eisenhower-Modell. Dieses ist wesentlich durch die Einteilung von Aufgaben in deren Wichtigkeit und Dringlichkeit geprägt (Kaluza, 2018b, S. 125-128; Kaluza, 2018, S. 271-273). Dadurch wird es für Professionelle der Sozialen Arbeit ersichtlich welche Aufgaben als Erstes erledigt werden müssen, da sie eine hohe Dringlich- und Wichtigkeit aufweisen und welche Aufgaben später erledigt oder sogar delegiert werden

können. Daneben ist es unumgänglich, eine gewisse Akzeptanz gegenüber der Tatsache zu entwickeln, dass trotz aller Anstrengung nicht immer alles erreicht werden kann, ohne die eigenen Ressourcen zu gefährden.

Die letzte der drei erwähnten abstrakteren Strategien ist die Problemlösestrategie. Die Grundannahme dieses Bewältigungszuganges ist, dass Probleme und Stress zum Leben dazu gehören (Kaluza, 2018, S. 140-156). Kaluza beschreibt, dass nicht alle Bewältigungsstrategien und Stressoren den Individuen bewusst sind. Deshalb sollen die Geschehnisse reflektiert und vergangene Situation rekonstruiert werden, um Bewältigungsstrategien und Stressoren bewusst nennen zu können (Kaluza, 2018, S. 140-156). Dies verdeutlicht die Relevanz der Selbstreflexion für Sozialarbeitende auf. So haben Professionelle der Sozialen Arbeit dadurch die Möglichkeit ihr Agieren zu evaluieren und dadurch eigene Ressourcen, Haltungen und Fähigkeiten besser kennenzulernen und die daraus generierten Bewältigungsstrategien in belastenden Situationen einzusetzen. Die Problemlösestrategie ist eher zeitaufwendig und vermag insbesondere in akuten Belastungssituationen nur eine punktuelle Unterstützung sein, falls zuvor noch keine reflexive Auseinandersetzung mit der belastenden Situation erfolgte.

Daher beschreibt Kaluza die Quart-A-Strategie als Problemlösestrategie für den Notfall. Die Strategie besteht aus den Punkten: Annehmen, Abkühlen, Analysieren und Ablenkung oder Aktion und soll dazu führen, dass Individuen in einem ersten Schritt die Situation akzeptieren und sich entspannen können (Kaluza, 2018, S. 275-276). Die Quart-A-Strategie ermöglicht Sozialarbeitenden, beispielsweise in unvorhergesehenen Belastungssituationen, eine grobe Handlungsanleitung zu haben, um handlungsfähig zu bleiben. Dennoch lässt sich durch diese Strategie lang anhaltender, arbeitsbedingter Stress nur kurzfristig reduzieren. Arbeitsbedingte Stressbelastungen zu reduzieren oder zu vermeiden bedingt die reflexive Auseinandersetzung mit den eigenen Fähigkeiten, Ressourcen, Strategien sowie der Situation, um dadurch individuell angepasste Bewältigungsstrategien zu generieren.

Neben den bereits erwähnten Strategien existieren zahlreiche regenerative Strategien, welche wir als eher konkret eingestuft haben. Auch diese Strategien sind mit den bereits vorgestellten Bewältigungsmöglichkeiten verbunden und beeinflussen sich gegenseitig. So ist eine mögliche Methode die progressive Relaxation.

Durch die bewusste An- und Entspannung gewisser Muskelgruppen soll, bei gleichbleibender Atmung, ein Entspannungszustand eintreten (Kaluza, 2018, S. 93-94). Eine weitere mögliche regenerative Strategie ist „*der Löwe*“. Diese Yogaübung löst bei vielen Anwendenden ein Lachen aus, welches als Mittel zur Lockerung genutzt wird. Dadurch soll

nach Drexler ein Zustand der Entspannung eintreten (Drexler, 2012, S. 155). Reschke & Schröder beschreiben ausserdem die „*Stressbremse*“, welche durch Ruhe im Körper, Atemübungen und Meditation eine konkrete Handlungsanleitung vermittelt, welche zu einer tiefen Entspannung führen soll (Reschke & Schröder, 2010, S. 144). Diese Übungen ermöglichen Sozialarbeitenden eine konkrete Handlungsmöglichkeit, um beispielsweise vor belastenden Gesprächen kurz innezuhalten und die aufgebaute Anspannung zu reduzieren.

Zu den regenerativen Strategien zählt insbesondere auch Sport und Bewegung. Durch die körperliche Tätigkeit werden durch Stress indizierte Hormone abgebaut. Dies ermöglicht wiederum, dass ein Gefühl der Entspannung im Körper auftritt (Drexler, 2012, S. 148). Da Sozialarbeitende oftmals eine sitzende Tätigkeit ausüben und dadurch relativ wenig Bewegung während des Arbeitstages haben, ist es umso wichtiger, dass im Alltag Bewegung eingebaut wird.

Grundsätzlich ermöglichen alle vorgestellten Bewältigungsstrategien arbeitsbedingte Stressbelastungen zu reduzieren. So eignen sich die Bewältigungsstrategien, um Herausforderungen und Belastungen in den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit zu bewältigen. Dabei ist anzumerken, dass die gewählten Strategien jeweils den Präferenzen des Individuums entsprechen müssen, um den gewünschten Nutzen zu erzielen. Ausserdem bieten die vorgestellten Strategien meist nur Handlungshinweise und sollen eher als Inspiration dienen, um die eigene Haltung, Ressourcen sowie die belastende Situation reflektieren zu können und daraus individuelle Strategien zur Bewältigung zu generieren.

Dabei ist auch zu beachten, dass das Stressgeschehen zirkulär abläuft und dieses Wissen auch auf die anzuwendenden Bewältigungsstrategien zu übertragen ist. Zudem ist auch der jeweilige soziale und kulturelle Hintergrund eines Individuums zu beachten, welcher wesentlich zur Stressbewältigung beitragen. Dadurch wird deutlich, dass Bewältigungsstrategien individuell adaptiert werden müssen, um Wirkung zu zeigen. Jedoch muss dabei stets der Unterschied zwischen Wissen, der individuellen Adaption sowie der tatsächlichen Handlung unterschieden werden. Diese ist letztlich ausschlaggebend für das Gelingen der genutzten Bewältigungsstrategie.

Durch die empirisch belegten hohen Anforderungen von Sozialarbeitenden entstehen zunehmend mehr arbeitsbedingte Belastungen, welche durch die Professionellen der Sozialen Arbeit bewältigt werden müssen. Das Stresserleben von Sozialarbeitenden ist dabei wesentlich durch politische und institutionelle Entscheide geprägt, diese Faktoren können jedoch nur bedingt durch Sozialarbeitende beeinflusst werden und führen zu keiner

unmittelbaren Entlastung. Dennoch sind auch Veränderungen auf dieser Ebene grundlegend, um die arbeitsbedingten Belastungen in der Sozialen Arbeit zu verändern.

Für die unmittelbare Entlastung des Individuums eignen sich hingegen die vorgestellten Copingstrategien. Diese vermögen die individuelle Herangehensweise so zu beeinflussen, dass eine Entlastung des Individuums erfolgt. Zwar können dadurch die hohen Arbeitsanforderungen und Rahmenbedingungen nicht direkt verändert werden, jedoch kann durch die Reflexion der eigenen Stressbewältigung die Haltung gegenüber Stress verändert und aktiv in belastenden Situationen reagiert werden. Als Grundlage für eine gelingende Stressbewältigung, gilt es folglich, die eigenen Ressourcen, Fähigkeiten und Strategien zu kennen, diese zu benennen und zu erweitern. Dies impliziert auch für die eigenen Bedürfnisse und Wünsche einzustehen, um die Persönlichkeit von Sozialarbeitenden langfristig zu schützen. Dabei ist zu beachten, dass neben dem eigentlichen Wissen um potenzielle Bewältigungsstrategien, diese auch in der Realität umgesetzt werden müssen. Hier gilt auch abzuschätzen, weshalb und wie lange arbeitsbedingte Belastungen ausgehalten werden können und inwiefern auf die eigene Haltung sowie Rechte gepocht werden soll. Zumal das Beharren auf Rechten und Haltungen auch negative Konsequenzen mit sich bringen kann, insbesondere wenn dadurch strukturell-organisatorische Veränderungen indiziert werden wollen.

Die angewendeten Copingstrategien in den Praxisbeispielen verdeutlichen, dass Sozialarbeitende aktiv gegen Stress vorgehen können, indem sie Bewältigungsstrategien einsetzen. Da die gesetzlichen, politischen und ökonomischen Rahmenbedingungen nicht direkt beeinflusst werden können, müssen die Sozialarbeitenden bei sich selbst beginnen und lernen, sich selbst besser zu schützen. Dies gelingt besser, wenn mit der eigenen Gesundheit achtsam umgegangen wird und die eigenen Bedürfnisse ernst genommen werden. Selbstreflexion und Selbstregulation sind wichtige Voraussetzungen für die erfolgreiche Bewältigung von Stress. So haben die Sozialarbeitenden in den Fallbeispielen unterschiedliche Stressreaktionen gezeigt, die durch Stressoren hervorgerufen wurden. Durch Selbstreflexion können Sozialarbeitende den eigenen Stress wahrnehmen und auf bestimmte Stressoren zurückführen. Dadurch können sie sich aktiv in den Prozess der Stressbewältigung eingeben und individuelle Strategien zur Stressregulation erarbeiten.

Für viele Sozialarbeitende bedeutet dies ein Umdenken, da in der Arbeitsbeziehung die Klientelen im Zentrum stehen. In dieser Bachelor-Thesis hat sich klar gezeigt, dass die Gesundheit von Sozialarbeitenden einem hohen Risiko von arbeitsbedingtem Stress ausgesetzt ist und deshalb ein Bewusstsein zur Gesundheitsförderung in diesem Berufsfeld gefördert werden sollte. Dabei sollte neben der Klientele auch die eigene Gesundheit im

Zentrum der Professionellen der Sozialen Arbeit stehen. So können gesundheitsschädigende Folgen von Stress wie ein Burnout verhindert werden. Zudem können gesunde und motivierte Sozialarbeitende bessere Arbeit leisten, was sich auch positiv auf die Klienten auswirkt. Daraus lässt sich auch folgern, dass gesunde und motivierte Sozialarbeitende nebst der qualitativen Verbesserung auch effizienter arbeiten. Umso wichtiger erscheint es uns, dass Sozialarbeitende sich für ihre Gesundheit und Bedürfnisse einsetzen. Dies sollte auch auf politischer und institutioneller Ebene erfolgen. Poulsen sagt dazu Folgendes:

„Die Vermittlung von Stressbewältigung und das Erlernen von Entspannungsmethoden in Seminaren und die Optimierung durch Zeitmanagement reichen eben nicht aus, sondern es muss grundsätzlich die Notwendigkeit gesehen und die Bereitschaft vorhanden sein, Strukturen und Rahmenbedingungen in Einrichtungen zu verändern und mit den Führungskräften an einem Strang zu ziehen. Strukturen wie zuerst die Einstellung von mehr Personalkräften: Dies richtet sich deutlich an die Verantwortung in der Sozialpolitik!“ (Poulsen, 2012, S. 100).

Dementsprechend müssen Massnahmen zum gesundheitlichen Schutz von Sozialarbeitenden auf verschiedenen Ebenen, wie auf der Ebene des Individuums, der Institution, der Politik und Gesellschaft sowie in der Ausbildung thematisiert werden. Bereits während der Ausbildung sollte die Relevanz und Begründung der Reflexionsfähigkeit im Zusammenhang mit der Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress vermittelt werden. Sozialarbeitende sollten ausserdem nicht nur auf theoretische Erkenntnisse hingewiesen werden, wie beispielsweise auf die Herausforderungen durch das Tripelmandat, sondern befähigt werden individuelle Handlungsstrategien zu erarbeiten und umzusetzen.

Professionelle der Sozialen Arbeit können dadurch ein Bewusstsein für die mehrschichtige und zirkuläre Entstehung des Stressgeschehens entwickeln und frühzeitig auf Veränderungen reagieren.

15. Literaturverzeichnis

- Acker, Gila. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40(1), S. 66–73.
- Allwinn, Sabine. (2010). *Stressbewältigung. Eine multiperspektivische Einführung für die Soziale Arbeit und andere psycho-soziale Professionen*. Freiburg: FEL.
- Antonovsky, Aaron. (1993). Gesundheitsforschung versus Krankheitsforschung. In Alexa Franke & Michael Borda (Hrsg.), *Psychosomatische Gesundheit. Versuch einer Abkehr vom Pathogenese-Konzept*. Tübingen: DGVT.
- Antonovsky, Aaron. (1997). *Salutogenese: Zur Entmystifizierung der Gesundheit*. Tübingen: DGVT.
- Baier-Hartmann, Marianne. (2009). Gesundheitswissenschaften: Das Salutogenese-Modell, Gesundheitsförderung und Prävention in der Kindheit. In Klaus Fröhlich-Gildhoff, Marianne Baier-Hartmann & Isolde Geissler-Frank (Hrsg.), *Lebensphasen. Entwicklung aus interdisziplinärer Sicht*. Freiburg: FEL.
- Bamberg, Eva. & Busch, Christine. (2006). Stressbezogene Interventionen in der Arbeitswelt. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50 (4). S. 215–226.
- Bandura, Albert. (1982). Self-efficacy: mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, S. 125-139.
- Bengel, Jürg & Strittmatter, Regine. (2001). Aaron Antonovsky: Modell der Salutogenese. In Jürg Bengel, Regine Strittmatter & Hildegard Wilmann (Hrsg.), *Was erhält Menschen gesund? Antonovsky Modell der Salutogenese – Diskussionsstand und Stellenwert*. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung beruflicher Deformation.
- Bond, Frank & Bunce, David. (2000). Mediators of change in emotion-focused and problem-focused worksite stress management interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, S. 156–163.
- Busse, Anja. Plaumann, Martina & Walter, Ulla. (2006). Stresstheoretische Modelle. In Kaufmännische Krankenkasse (Hrsg.), *Stress? Ursachen, Erklärungsmodelle und präventive Ansätze*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Coffey, Maragret. Dugdill, Lindsey & Tattersall, Andy. (2009). Working in the Public Sector: A Case Study of Social Services. *Journal of Social Work*, (9), S. 420–442.
- Cooper, Cary L. (2014). Introduction to Wellbeing: A Complete Reference Guide. In Peter Y. Chen (Hrsg.), *Work and wellbeing*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Drexler, Diana. (2012). *Das Integrierte Stressbewältigungsprogramm IPS: Manual und Materialien für Therapie und Beratung* (3. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Europäische Kommission (2000). *Stress am Arbeitsplatz – ein Leitfaden*. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften. Abgerufen von:

<https://menschenrechtsverfahren.files.wordpress.com>

- Eppel, Heidi. (2007). *Stress als Risiko und Chance Grundlagen von Belastung, Bewältigung und Ressourcen*. Stuttgart: Kohlhammer-Verlag.
- Fengler, Jörg. (2001). *Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation*. München: Pfeifer.
- Folkman, Susan & Lazarus, Richard. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, S. 150–170.
- Freiburghaus, Christine. (2018). *Mindfulness-Based Stress Reduction*. Abgerufen von: <http://www.mbsr-achtsamkeit-bern.ch>
- Gerbner, Simone. Berlowitz, Ilana. Alvarado, Vanessa & Cassina, Manuel. (2010). *Stressstudie 2010. Stress bei Schweizer Erwerbstätigen, Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Befinden und Gesundheit*. Bern: Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco).
- Gerrig, Richard. J. & Zimbardo, Philip. G. (2015). *Psychologie* (20. akt. Aufl.). München: Pearson Studium.
- Giga, Sabir. Cooper, Cary & Faragher, Brian. (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management*, 10(4), S. 280-296.
- Güthner, Arthur & Batra, Anil. (2012). Stressmanagement als Burn-out-Prophylaxe. *Zeitschrift Bundesgesundheitsblatt. Gesundheitsforschung, Gesundheitsschutz*. Das Burn-Out-Syndrom, (2)12, S. 183 – 189.
- Heckhausen, Jutta & Schulz, Reiner. (1995). A Life-Span Theory of Control. *Psychological Review*, 102, S. 284-304.
- Heidenreich, Thomas & Michalak, Johannes. (2004). *Achtsamkeit und Akzeptanz in der Psychotherapie. Ein Handbuch*. Tübingen: DGVT Verlag.
- Heisig, Sandra. Dalbert, Claudia & Schweikart, Rudolf. (2009). Berufliches Belastungserleben in der Sozialarbeit. *Diskurs Kindheits- und Jugendforschung*, (2)09, S. 279-295.
- Hobfoll, Stevan & Buchwald, Petra. (2004). Die Theorie der Ressourcenerhaltung und das multiaxiale Copingmodell – eine innovative Stresstheorie. In Petra Buchwald, Christine Schwarzer & Stevan Hobfoll (Hrsg), *Stress gemeinsam bewältigen – Ressourcenmanagement und multiaxiales coping*. Göttingen: Hofgreffe.
- Hobfoll, Stevan & Buchwald, Petra. (2013). Die Theorie der Ressourcenerhaltung: Implikationen für den Zusammenhang von Stress und Kultur. In Petia Genkova, Tobias Ringeisen & Frederick Leong (Hrsg.), *Handbuch Stress und Kultur*. Wiesbaden: Springer-Verlag.
- Hobfoll, Stevan. (1988). *The ecology of stress*. New York: Plenum Hemisphere.
- Hobfoll, Stevan. (1998). *Stress, culture, and community. The psychology and philosophy of Stress*. New York: Plenum Press.

- Jerusalem, Matthias. (1990). *Persönliche Ressourcen Vulnerabilität und Stresserleben*. Göttingen: Hogrefe.
- Joiko, Karin, Schmauder, Marin & Wolff, Gertrud. (2010). *Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben. Erkennen – Gestalten* (5. Aufl.). Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Abgerufen von <http://www.baua.de>
- Kaluza, Gert. (2002). Stressbewältigung. In Ralf Schwarzer, Matthias Jerusalem & Hannelore Weber (Hrsg.), *Gesundheitspsychologie von A-Z*. Göttingen: Hofgreffe.
- Kaluza, Gert. (2018). *Stressbewältigung Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Berlin und Heidelberg: Springer-Verlag.
- Kaluza, Gert. (2018b). *Gelassen und sicher im Stress. Das Stresskompetenz-Buch: Stress erkennen, verstehen, bewältigen*. (7., korr. Aufl.). Berlin: Springer.
- Kirchner, Katrin. (2008). *Burnout lass nach. Burnout-Prävention in helfenden Berufen*. Marburg: Tectum.
- Klink, Jac van der, Blonk, Robert, Schene, Aarth & van Dijk, Frank. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91, S. 270–276.
- Kobasa, Suzanne. (1979). Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, S. 1-11.
- Kölbach, Margrit & Zapf, Dieter. (2015). *Psychische Belastungen in der Arbeitswelt – von Stress, Mobbing, Angst bis Burnout*. Mainz: TBS gGmbH Rheinland-Pfalz. Abgerufen von http://www.tbs-rheinlandpfalz.de/publikation/downloads/psychische_belastungen_in_der_arbeitswelt.pdf
- Lazarus, Richard & Launier, Raymond. (1981). Stressbezogene Transaktion zwischen Person und Umwelt. In Jürgen Nitsch (Hrsg.), *Stress - Theorien, Untersuchungen, Massnahmen*. Bern: Huber.
- Lazarus, Richard. (1995). Stress und Stressbewältigung – ein Paradigma. In Filipp Sigrun (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse* (3. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Lazarus, Richard. (2006). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. (2nd edition). New York: Springer.
- Leonhardt, Jennifer. (2016). *Stressmanagement – Mit weniger Druck mehr erreichen*. Beltz Verlag: Weinheim.
- Lloyd, Chris, King, Robert & Chenoweth, Lesley. (2002). Social work, stress, and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, (11), S. 255–266.
- Lützenkirchen, Anne. (2004). Bedeutung und Nutzen von Achtsamkeit in der Sozialen Arbeit. *Gruppendynamik und Organisationsberatung: Zeitschrift für angewandte Sozialpsychologie*, (1), S. 27-36.
- Lützenkirchen, Anne. (2017). *Soziale Arbeit und Stress. Stressbewältigung als Ziel und Interventionsansatz in Theorie und Praxis*. Lage: Jacobs-Verlag.

- Mander, Johannes & Blanck, Paul. (2018). Achtsamkeit in der Psychotherapie Anwendungen in Forschung und Praxis. *Psychotherapeut*, (63), S. 251–264
- Mihalkovits, Julia. (2012). *Abgrenzung und Psychohygiene im Berufsfeld Sozialarbeit. Methoden und Wege zur Abgrenzung*. Saarbrücken: Akademikerverlag.
- Mummendey, Hans Dieter. (2006). *Psychologie des Selbst. Theorien, Methoden und Ergebnisse der Selbstkonzeptforschung*. Göttingen: Hogrefe.
- Murphy, Lawrence & Sauter, Steven. (2003). The USA perspective: current issues and trends in the management of work stress. *Australian Psychologist*, 38, S. 151–157.
- Pines, Ayala. Aronson, Elliot, & Kafry, Ditsa. (2009). *Ausgebrannt. Vom Überdruß zur Selbstentfaltung*. (9. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Poulsen, Irmhild. (2009). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Poulsen, Irmhild. (2012). *Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe*. Ein Beitrag zur Burnoutprävention. Wiesbaden: Springer.
- Poulsen, Irmhild. (2012b). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Reif, Julia. Spiess, Erika & Stalder, Peter. (2018). Effektiver Umgang mit Stress Gesundheitsmanagement im Beruf. In Felix Brodbeck, Erich Kirchler & Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie*. Berlin: Springer-Verlag.
- Reschke, Konrad & Schröder, Harry. (2010). *Optimistisch den Stress meistern: Ein Programm für Gesundheitsförderung - Therapie und Rehabilitation* (2. Aufl.). Tübingen: dgvt Verlag.
- Richardson, Katherine & Rothstein, Hannah. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, S. 69–93.
- Romas, John & Sharma, Manoj. (2004). *Practical Stress Management. A Comprehensive Workbook for Managing Change and Promoting Health*. San Francisco: Pearson Education, Inc.
- Schaper, Niclas. (2014). Wirkungen der Arbeit. In Friedemann Nerdinger, Gerhard Blickle, & Niclas Schaper (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (3. Aufl.). Berlin: Springer.
- Schwappach, David & Boluarte, Till. (2009). The emotional impact of medical error involvement on physicians: a call for leadership and organisational accountability. *Swiss Med Wkly*, 139, S. 9–15.
- Schwarzer, Ralf. (2000). *Stress, Angst und Handlungsresignation* (4. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer-Verlag.
- Seithe, Mechthild. (2012). *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften Springer Fachmedien.
- Selye, Hans (1974). *Stress. Bewältigung und Lebensgewinn*. München, Zürich: Piper Verlag.

- Siegrist, Johannes. (2002). Gesundheitliche Folgen von Stress: Was wissen wir und was können wir dagegen tun? In Heinz Kowalski (Hrsg.), *Stress- Symposium. Aktuelle Ursachenforschung Moderner Methoden der Stressbewältigung*. Essen: Verlag CW Haarfeld GmbH.
- Staub-Bernasconi, Silvia. (2007). Soziale Arbeit: Dienstleistung oder Menschenrechtsprofession zum Selbstverständnis sozialer Arbeit in Deutschland mit dem Seitenblick auf die internationale Diskussionslandschaft. In Andreas Lob-Hüdepohl & Walter Lesch (Hrsg.), *Ethik sozialer Arbeit. Ein Handbuch*. Paderborn: UTB.
- Sonntag, Karlheinz. Frieling, Ekkehart & Stegmaier, Ralf. (2012). *Lehrbuch Arbeitspsychologie* (3. Aufl.). Bern: Huber.
- Von Rosenstiel, Lutz. Molt, Walter & Rüttinger, Bruno. (2005). *Organisationspsychologie*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Wagner-Link, Angelika. (2010). *Verhaltenstraining zur Stressbewältigung: Arbeitsbuch für Therapeuten und Trainer*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Weiss, Joachim. (2002). *Leben nach Krebs: Belastungen und Krankheitsverarbeitung im Laufe einer Krebserkrankung*. Bern: Hans Huber.
- Wieclaw, Joanna. Agerbo, Esben. Mortensen, Preben Bo & Bonde, Jens Peter. (2006). Risk of affective and stress related disorders among employees in human service professions. *Occupational and environmental medicine*, (63), S. 314–319.
- Wissenschaftliches Institut der AOK. (2011, 19. April). *Burnout auf dem Vormarsch*. [Pressemitteilung Nr. 265] Statistisches Bundesamt Deutschland. Abgerufen von https://www.wido.de/fileadmin/wido/downloads/pdf_pressemitteilungen/wido_pra_pm_krstd_0411.pdf
- Wright, Thomas & Cropanzano, Russell. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), S. 486-493.
- Zapf, Dieter & Semmer, Norbert. (2004). Stress und Gesundheit in Organisationen. In Heinz Schuler, Niels Bierbaumer, Julius Kuhl, Wolfgang Schneider & Dieter Frey (Hrsg.), *Organisationspsychologie: Grundlagen und Personalpsychologie*. Göttingen: Verlag Für Psychologie Hogrefe.
- Zarbock, Gerhard. Amman, Axel & Ringer, Silka. (2012). *Achtsamkeit für Psychotherapeuten und Berater*. Weinheim: Beltz.
- Zeidner, Moshe. (1995). Coping with examination stress: Resources, strategies, out- comes. *Anxiety, Stress, and Coping*, (8), S. 279–298.

16. Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1:** Wissenschaftliches Institut der AOK. (2011, 19. April). *Soziale Berufe stärker von Burnout betroffen*. (S. 3). In *Burnout auf dem Vormarsch*. [Pressemitteilung Nr. 265] Statistisches Bundesamt Deutschland. Abgerufen von https://www.wido.de/fileadmin/wido/downloads/pdf_pressemitteilungen/wido_pra_pm_krstd_0411.pdf
- Abbildung 2:** Reif, Julia. Spiess, Erika & Stalder, Peter. (2018). *Das transaktionale Stressmodell nach Lazarus & Folkmann (1984)*. (S. 45). In *Effektiver Umgang mit Stress Gesundheitsmanagement im Beruf*. In Felix Brodbeck, Erich Kirchler & Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie*. Berlin: Springer-Verlag.
- Abbildung 3:** Kaluza, Gert. (2018b). *Modell der Stresstrias - Das Stressgeschehen auf drei* (S. 7-8). In *Gelassen und sicher im Stress. Das Stresskompetenz-Buch: Stress erkennen, verstehen, bewältigen* (7., korr. Aufl.). Berlin: Springer.
- Abbildung 4:** *Zusammenstellung der vorgestellten Stressmodelle*
- Abbildung 5:** Poulsen, Irmhild. (2012). *Stressoren, Belastungen und häufigste Schwierigkeiten im Berufsalltag*. (S. 51). In *Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnoutprävention*. Wiesbaden: Springer.
- Abbildung 6:** Gerbner, Simone, Berlowitz, Ilana, Alvarado Vanessa & Cassina Manuel. (2010). *Stressbewältigungskompetenzen* (S. 28). In *Stressstudie 2010. Stress bei Schweizer Erwerbstätigen, Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Befinden und Gesundheit*. Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco).
- Abbildung 7:** Reif, Julia. Spiess, Erika & Stalder, Peter. (2018). *Das multiaxiale Copingmodell nach Hobfoll 1998*. (S. 104). In *Effektiver Umgang mit Stress Gesundheitsmanagement im Beruf*. In Felix Brodbeck, Erich Kirchler & Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie*. Berlin: Springer-Verlag.
- Abbildung 8:** *Arbeitsmodell zu den vorgestellten, theoretischen Copingstrategien*
- Abbildung 9:** *Übersicht Copingstrategien zur Reduktion von arbeitsbedingtem Stress von Sozialarbeitenden*
- Abbildung 10:** Kaluza, Gert. (2018). *Prioritäten setzen (Eisenhower-Prinzip)*. (S. 272) In *Stressbewältigung Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Berlin und Heidelberg: Springer-Verlag.
- Abbildung 11:** Kaluza, Gert. (2018). *Quart-A-Strategie* (S. 276). In *Stressbewältigung Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Berlin und Heidelberg: Springer-Verlag.
- Abbildung 12:** Kaluza, Gert. (2018). *progressive Relaxation*. (S. 223). In *Stressbewältigung Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Berlin und Heidelberg: Springer-Verlag.
- Abbildung 13:** *Wechselseitiges Verhältnis aller vorgestellten Copingstrategien*