



Resilienzförderung und Burnout-Prävention

Eine qualitative Untersuchung über Wahrnehmung und
Entwicklungspotenziale im Arbeitsalltag von
Sozialarbeitenden

Bachelorarbeit
Künzli Stephanie

Begleitperson
Dr. Carl Oliva

Bachelorstudiengang
Zürich,
Frühlingssemester 2023

Abstract

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Wahrnehmung der Thematiken Resilienz und Burnout bei Sozialarbeitenden. Durch die Verknüpfung bestehender Literatur mit der Grounded Theory in Triangulation mit der qualitativen Inhaltsanalyse wurde der Frage nachgegangen, was mögliche Handlungsempfehlungen hinsichtlich Resilienzförderung und Burnout-Prävention im Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden sein könnten. Damit wurde das Ziel verfolgt, Entwicklungspotenziale aufzuzeigen und die Relevanz potenziell zu entwickelnder Präventionsprogramme zu untermauern. Zudem soll ein Beitrag zur Enttabuisierung von Burnout und zur Sensibilisierung der psychischen Gesundheit geleistet werden.

Es wurden Expert:inneninterviews mit sechs Sozialarbeitenden durchgeführt. Ziel dieser Interviews war, Erfahrungen bezüglich Wahrnehmung und Konfrontation mit Burnout, Herausforderungen des Arbeitsalltags bzw. Folgen davon, Resilienzfaktoren in unterschiedlichen Kontexten sowie mögliche Verbesserungsvorschläge hinsichtlich Burnout-Prävention abzufragen. Die Ergebnisse wurden zuerst kategorienbasiert dargestellt, woraus sich durch weitere offene Codierung und Verdichtung die Phänomene «Gratwanderung», «Verständnis» und «Engagement» abbilden liessen. Diese wurden daraufhin axial codiert, um tiefere Erkenntnisse zu erlangen.

Die Ergebnisse legen Entwicklungspotenziale hinsichtlich der Wahrnehmung und dem Umgang mit der Burnout-Thematik auf institutioneller, gesellschaftlicher und politischer Ebene dar. Es wurde deutlich, dass Konzepte der Resilienzförderung in der sozialarbeiterischen Praxis kaum Anwendung finden. Auch besteht in der Gesellschaft ein negatives Bild über das Berufsfeld der Sozialen Arbeit sowie über Professionelle, die in diesem Berufsfeld tätig sind.

Basierend auf diesen Ergebnissen ist die Soziale Arbeit dazu angehalten, Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit in dieser Hinsicht zu leisten. Ferner bilden sich diverse Anknüpfungspunkte für weiterführende Forschungsarbeit ab, welche die politische Ebene in den Fokus nehmen könnten. Auch soziologische Perspektiven hinsichtlich gesellschaftlicher Gegebenheiten sollen hierzu miteinbezogen werden.

Vorwort

Gerne danke ich an dieser Stelle allen Interviewteilnehmer:innen dieser Arbeit. Durch eure transparenten Ausführungen habt ihr mir fundierte Einblicke über die Wahrnehmung der Burnout- und Resilienzthematik gegeben. Dies ermöglichte mir eine spannende Weiterverarbeitung des Datenmaterials, woraus wichtige Erkenntnisse resultiert sind.

Bei meiner Begleitperson Dr. Carl Oliva möchte ich mich ebenfalls in aller Form bedanken. Deine Anmerkungen und Vorschläge habe ich während des gesamten Arbeitsprozesses als sehr wertvoll und zielführend empfunden. Deine motivierende und wertschätzende Art hat mich sehr gestärkt und dazu veranlasst, unbekanntes Terrain zu betreten.

Nicht zuletzt geht mein Dank an meine Freunde und meine Familie. Ihr seid mir jederzeit unterstützend zur Seite gestanden. Danke für den ermutigenden Zuspruch, für die grosse Inspiration und für den ermöglichten Ausgleich. Euer Rückhalt war sicherlich ein Resilienzfaktor während dieser anspruchsvollen Zeit :-).

Inhaltsverzeichnis

Abstract	2
Vorwort	3
Abbildungsverzeichnis	6
Tabellenverzeichnis	6
1. Einleitung	7
1.1 Ausgangslage	7
1.2 Fragestellungen	8
1.3 Zielsetzung und Erkenntnisinteresse	8
1.4 Ein- und Abgrenzung der Thematik	9
1.5 Aufbau der Arbeit	10
2. Theoretische Grundlagen	11
2.1 Der Begriff Resilienz	11
2.1.1 Überblick zur Resilienzforschung	12
2.1.2 Entwicklungsaufgaben im Erwachsenenalter	12
2.1.3 An- und Herausforderungen der (sozialarbeiterischen) Arbeitswelt	14
2.1.4 Charakteristiken der Resilienz	15
2.1.5 Schutz- und Resilienzfaktoren	16
2.2 Der Begriff Burnout	20
2.2.1 Forschung und Prävalenz von Burnout	21
2.2.2 Symptomatiken des Burnouts	22
2.2.3 Entstehung des Burnouts	25
2.2.4 Verlauf des Burnouts	27
2.2.5 Folgen des Burnouts	29
2.2.6 Burnout und Soziale Arbeit	30
2.3 Resilienzförderung zur Burnout-Prävention	30
3. Methodisches Vorgehen	33
3.1 Datenerhebung	33
3.1.1 Sampling	33
3.1.2 Feldzugang und Rahmenbedingungen	34
3.1.3 Erhebungsmethode: Leitfaden-Interviews	35
3.1.4 Formale Charakteristika des Materials	36

3.2	Datenauswertung	36
3.2.1	Triangulationsmethode: Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz	37
3.2.2	Leitmethode: Grounded Theory	39
4.	Darstellung der Ergebnisse	41
4.1	Analyse der Kategorien mittels qualitativer Inhaltsanalyse	41
4.1.1	Burnout Im Arbeitsalltag	42
4.1.2	Herausforderungen im Arbeitsalltag	43
4.1.3	Auswirkungen der Herausforderungen	43
4.1.4	Resilienzfaktoren Individuum	44
4.1.5	Resilienzfaktoren privates Umfeld	45
4.1.6	Resilienzfaktoren Organisation	45
4.1.7	Verbesserungsvorschläge betreffend Burnout-Prävention	46
4.2	Codierung mittels Grounded Theory	47
4.2.1	Verdichtung der Kernaussagen bezüglich der Schwerpunkte	48
4.2.2	Benennung und Analyse von Phänomenen	49
4.2.3	Erstes Phänomen: Gratwanderung	54
4.2.4	Zweites Phänomen: Verständnis	55
4.2.5	Drittes Phänomen: Engagement	55
5.	Schlussfolgerungen und Reflexion	57
5.1	Diskussion der Ergebnisse mit Bezug zu den Forschungsfragen	57
5.2	Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit	60
5.3	Kritische Würdigung	61
	Literaturverzeichnis	63
	Anhangsverzeichnis	66
	Anhang 1: Interview-Leitfaden	66
	Anhang 2: Transkript B1	69
	Anhang 3: Transkript B2	75
	Anhang 4: Transkript B3	84
	Anhang 5: Transkript B4	90
	Anhang 6: Transkript B5	96
	Anhang 7: Transkript B6	103
	Anhang 8: Verdichtung aller Interviews	110
	Anhang 9: Analyse der Phänomene	124
	Anhang 10: Persönliche Erklärung Einzelarbeit	127

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> Stress- und Bewältigungsmodell _____	26
<i>Abbildung 2.</i> Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse _____	38
<i>Abbildung 3.</i> Finales Kategoriensystem der qualitativen Inhaltsanalyse _____	41
<i>Abbildung 4.</i> Kodierparadigma der Grounded Theory _____	54

Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1.</i> Überblick über Entwicklungsaufgaben im Erwachsenenalter _____	13
<i>Tabelle 2.</i> Übersicht ausgewählter Resilienzfaktoren _____	16
<i>Tabelle 3.</i> Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Burnout und Depression _____	24
<i>Tabelle 4.</i> Burnout-Zyklus im 12-Phasenmodell _____	27
<i>Tabelle 5.</i> Übersicht Sampling _____	34
<i>Tabelle 6.</i> Ähnlichkeiten und Gemeinsamkeiten der Kernaussagen _____	48

1. Einleitung

Zu Beginn wird in diesem Kapitel die Ausgangslage erklärt, auf deren Basis die Fragestellungen dieser Arbeit beruhen. Danach wird das zugrundeliegende Erkenntnisinteresse erläutert sowie die Ein- und Abgrenzung der Thematik und der Aufbau der Arbeit dargelegt.

1.1 Ausgangslage

Der Begriff «Burnout» ist in der heutigen Gesellschaft omnipräsent. Man begegnet der Thematik in Alltagsgesprächen mit Bekannten oder Arbeitskolleg:innen, in den Medien oder im Internet. Besonders für Professionelle der Sozialen Arbeit ist es wichtig zu lernen mit den eigenen Ressourcen, hinsichtlich Burnout-Prävention, gesundheitsbewusst umzugehen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 1-2). Sie sind gegenüber Professionellen anderer Berufsgruppen einem erhöhten Risiko ausgesetzt, ein Burnout zu entwickeln. Dies resultiert mitunter daraus, dass von ihnen ein hohes Mass von emotionaler Zuwendung gefordert wird (Elsässer & Sauer, 2013, S. 5-6). Durch die ganzheitliche Betrachtung der Adressat:innen sowie dem Ziel, für deren individuellen Problemlagen Hilfen zur Prävention, Minderung oder Bewältigung zu finden, werden hohe Anforderungen an Sozialarbeitende gestellt. Das Berufsfeld der Sozialen Arbeit bringt viel Verantwortung mit sich. Die Wahrung eines professionellen Nähe-Distanz-Verhältnisses ist wichtig, da tiefe Einblicke in persönliche Lebensverhältnisse und Schicksalsschläge gewährt werden (Poulsen, 2009, S. 13-14). Neben den hohen emotionalen Anforderungen der Sozialarbeitenden sind sie, wie die meisten Arbeitnehmenden, mit weiteren Herausforderungen konfrontiert. Der Arbeitsalltag hat sich intensiviert und die Erwerbsbevölkerung altert. Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben stellt zudem eine Belastung für die Erwerbstätigen dar (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 10). Elsässer und Sauer (2013, S. 29-30) nennen die Pluralisierung der Lebensentwürfe durch die Individualisierung der heutigen Gesellschaft als eine Ursache für die Entstehung von einem Burnout. Es gibt zahlreiche weitere Umstände, die als Risikofaktor diesbezüglich betrachtet werden können.

Die Dunkelziffer zu Burnout-Erkrankungen ist hoch, da diese oft gar nicht oder fälschlicherweise als Depression behandelt werden (Elsässer & Sauer, 2013, S. 23). Dennoch kann davon ausgegangen werden, dass die Prävalenz aufgrund diverser Einflussfaktoren gesamtgesellschaftlich kontinuierlich ansteigt. Aktuelle Studien lassen darauf schliessen, dass Professionelle aus sozialen Berufen überdurchschnittlich häufig davon betroffen sind (Kitze, 2022, S. 15-23). Seit der Covid-19 Pandemie hat sich die Arbeitsbelastung sowie die Burnout-Prävalenz weiter erhöht, wie eine Studie der

Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) aufzeigt (Bühler, Hess & Sommerfeld 2021, S. 2-33).

Der Entstehung eines Burnouts kann entgegengewirkt werden. Nicht jeder Mensch, der mit Belastungen konfrontiert ist, entwickelt ein Burnout. In der Burnout-Prävention können persönliche, arbeitsplatzspezifische und phasentypische Variablen aktiv angegangen werden (Poulsen, 2009, S. 16-17). Gewisse Faktoren stellen eine schützende Wirkung hinsichtlich der Entstehung von psychischen Krisen dar. Diese öffnen Handlungsspielräume, durch die der Umgang mit Krisensituationen und die Problemlösung ermöglicht oder vereinfacht werden. Die Schutzfaktoren können als Resilienz einer Person erfasst werden (Lang, 2019, S. 15-16). Fröhlich-Gildhoff und Rönnau-Böse (2015, S. 125-135) halten fest, dass die Resilienz im Erwachsenenalter gefördert werden und so die Widerstandsfähigkeit gegen Belastungen steigen kann. Konzepte der Resilienzförderung können somit einen Beitrag zur Burnout-Prävention leisten.

1.2 Fragestellungen

Auf Basis der geschilderten Ausgangslage soll in dieser Arbeit folgender Fragestellung nachgegangen werden:

Was sind mögliche Handlungsempfehlungen hinsichtlich Resilienzförderung und Burnout-Prävention im Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden?

Die Beantwortung dieser Hauptfragestellung setzt die Auseinandersetzung mit folgenden Teilfragen voraus:

- Wie ist die Wahrnehmung bezüglich Burnouts in der Gesellschaft und bei ausgewählten Sozialarbeitenden?
- Was sind mögliche Herausforderungen im sozialarbeiterischen Arbeitsalltag und wie begegnen ausgewählte Sozialarbeitende diesen?
- Welche Ansätze zur Resilienzförderung und Burnout-Prävention gibt es und wie wird die Umsetzung diesbezüglich von ausgewählten Sozialarbeitenden interpretiert?

1.3 Zielsetzung und Erkenntnisinteresse

Im Rahmen dieser Arbeit wird das Ziel verfolgt, mögliche Resilienzfaktoren hinsichtlich Burnout-Prävention von Sozialarbeitenden aufzuzeigen und die Wahrnehmung derer im

Arbeitsalltag zu erkunden. Dadurch sollen Entwicklungspotenziale erkannt und Handlungsempfehlungen formuliert werden können. Die erkenntnistheoretischen Ziele zur Bearbeitung der sozialarbeiterischen Forschungsfragen gründen auf einem beschreibenden und verstehenden Zugang. Das Phänomen Burnout wird somit zunächst beschrieben und unter Beziehung des Resilienz-Konstrukts wird die Thematik näher erklärt, wozu Kausalitäten gesucht werden (Flick, 2009, S. 15). Um ein praxisnahes Abbild davon zu erhalten, werden die Erkenntnisse der Theorie in die empirische Untersuchung eingebunden und anschliessend reflektiert.

Diese Arbeit soll ferner sowohl zur Sensibilisierung als auch zur Enttabuisierung von Burnout beitragen.

1.4 Ein- und Abgrenzung der Thematik

Innerhalb des Berufsfelds der Sozialen Arbeit existieren Differenzen zwischen den einzelnen Disziplinen der Sozialpädagogik, Soziokultur und Sozialarbeit. Die Bezeichnung «Soziale Arbeit» fungiert als Konvergenzbegriff der Disziplinen (Lambers, 2018, S. 252-264). In der Literatur zu Burnout und Resilienz in diesem Berufsfeld bildete sich ab, dass sich der Begriff nicht eindeutig abgrenzen lässt. Infolgedessen schliesst der Theorieteil das gesamte Berufsfeld der Sozialen Arbeit mit ein, setzt den Fokus jedoch auf die Sozialarbeit. Die empirische Untersuchung konzentriert sich deshalb auf die Sozialarbeit. Dementsprechend wurden gezielt Sozialarbeiter:innen befragt. Im Diskussionsteil werden die Erkenntnisse in einen grösseren Kontext gestellt, um Rückschlüsse und Handlungsempfehlungen für das gesamte Berufsfeld der Sozialen Arbeit benennen zu können.

Bezüglich Existenz und Umsetzung von Konzepten zur Resilienzförderung und Burnout-Prävention gibt es Unterschiede zwischen den Ländern. Im Theorieteil werden gängige Konzepte der deutschsprachigen Region erläutert, jedoch auch Parallelen zu den USA gezogen (Fröhlich-Gildhoff & Morciszek, 2021, S. 207). Der empirische Teil dieser Arbeit untersucht explizit die Wahrnehmung von Sozialarbeitenden, welche in der Schweiz tätig sind. Die Diskussion der Erkenntnisse erfolgt jedoch in einem Gesamtkontext.

Zudem wird darauf verwiesen, dass zwischen den Begriffen Burnout und Depression Überschneidungen sowie Resonanzen bestehen und die Abgrenzung nicht immer möglich ist (vgl. Kap. 2.1).

1.5 Aufbau der Arbeit

Diese Arbeit ist in einen theoretischen und einen empirischen Teil gegliedert und schliesst mit der Verknüpfung zwischen Theorie und Empirie ab. Das erste Kapitel dient als Einleitung und soll einen Überblick über die behandelten Themen geben.

Im zweiten Kapitel wird in theoretische Hintergründe zu Resilienzforschung, Entwicklungsaufgaben, An- und Herausforderungen der Arbeitswelt, Charakteristiken der Resilienz sowie Resilienzfaktoren eingeführt. Zudem wird ein Überblick über die Forschung und Prävalenz zu Burnout sowie dessen Symptomatiken, Entstehung, Verlauf und Folgen gegeben. Ferner wird die Thematik aus der Perspektive der Sozialen Arbeit beleuchtet und Konzepte zur Resilienzförderung und Burnout-Prävention werden vorgestellt.

Das dritte Kapitel befasst sich mit der empirischen Untersuchung zu den Fragestellungen, welche mit Hilfe von Leitfadeninterviews beantwortet werden sollen. Das verwendete Sampling, der Feldzugang und die Rahmenbedingungen zur Datenerhebung sowie die formalen Charakteristiken des Materials werden in diesem Kapitel dargelegt. Anhand der Leitmethode der Grounded Theory (GTM) in Triangulation mit der qualitativen Inhaltsanalyse (QIA) nach Kuchartz werden die Ergebnisse anschliessend dargestellt und ausgewertet, wozu vorgängig die Methoden beschrieben werden.

Das vierte Kapitel widmet sich der Auswertung und Darstellung der Daten, welche zuerst mittels QIA und im Anschluss mittels GTM stattfindet.

Abschliessend werden im fünften Kapitel die Ergebnisse hinsichtlich der Fragestellungen wiedergegeben und mögliche Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit formuliert. Die Arbeit schliesst mit einer kritischen Würdigung der Ergebnisse ab und gibt einen Ausblick auf weiterführende Fragestellungen.

2. Theoretische Grundlagen

Dieses Kapitel führt an das Konstrukt der Resilienz heran und behandelt die Burnout-Thematik.

Zuerst wird der Begriff Resilienz erklärt und anschliessend ein Überblick zur Resilienzforschung gegeben. Weiter werden Entwicklungsaufgaben im Erwachsenenalter erläutert und Anforderungen bzw. Herausforderungen der (sozialarbeiterischen) Arbeitswelt erläutert sowie Charakteristiken und Faktoren der Resilienz vorgestellt.

Bezüglich der Burnout-Thematik findet eingangs eine Begriffsdefinition statt und es wird ein Abriss über Burnout-Forschung sowie Prävalenz dargestellt. An Symptomen des Burnouts sowie dessen Entstehung, Verlauf und Folgen wird im weiteren Verlauf dieses Kapitels herangeführt.

Zum Schluss dieses Kapitels wird die Thematik aus der Perspektive der Sozialen Arbeit beleuchtet und Konzepte zur Resilienzförderung werden hinsichtlich Burnout-Prävention präsentiert.

2.1 Der Begriff Resilienz

Das Wort «Resilienz» lässt sich aus dem lateinischen «resilire» ableiten, was der Bedeutung von «zurückspringen» oder «abprallen» entspricht. Ursprünglich wurde der Begriff in der Werkstoffkunde zur Beschreibung von Materialien verwendet, welche nach Verformung durch Fremdeinwirkung wieder in ihre alte Form zurückkehren. Somit wird darunter die Toleranz eines Systems gegenüber internen oder externen Störungen beschrieben, wobei ein resilientes System Irritationen ausgleichen oder ertragen sowie gleichzeitig die eigene Integrität bewahren kann. Als Synonyme für «Resilienz» werden Begriffe wie «Widerstandsfähigkeit», «Belastbarkeit» oder «Flexibilität» benutzt (Willensiek, 2011, S. 18).

Adaptiert auf die psychologische Perspektive zu menschlichen Verhaltensmustern wird darunter die Anpassungsfähigkeit in sich stetig verändernden Situationen verstanden. Damit sind insbesondere Konfrontationen mit Traumata, Krisen, Unglück, Misserfolg und anderen Risikobedingungen gemeint. Erfahrungen mit solchen Situationen können Lernprozesse anstossen, welche die Resilienz einer Person steigern kann (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 3-4). Wustmann beschreibt Resilienz in diesem Zusammenhang als «psychische Widerstandsfähigkeit gegenüber biologischen, psychologischen und psychosozialen Entwicklungsrisiken» (2004, S. 18).

2.1.1 Überblick zur Resilienzforschung

In den Anfängen der Resilienzforschung untersuchten die Wissenschaftler Werner und Smith im Jahr 1992 Resilienz- und Schutzfaktoren (vgl. Kap. 2.1.4), welche den Menschen helfen, sich trotz schwierigen Verhältnissen positiv zu entwickeln. Darauf aufbauend wurde später die Frage untersucht, wie Resilienz funktioniert und wie diese entsteht. Anschliessend begann die Resilienzforschung, nach Möglichkeiten zur Resilienzförderung zu suchen. Diese Forschung dauert bis heute an und brachte zahlreiche Förderprogramme, Präventionsstrategien sowie resilienzfördernde Interventionen hervor. Aktuell spielt in der Resilienzforschung die Interdisziplinarität eine grosse Rolle. Der Fokus liegt in der Entwicklung eines Mehrebenenmodells, welches neben psychosozialen Merkmalen auch physiologische und neurobiologische Prozesse sowie die Interaktion zwischen Individuum und Umwelt berücksichtigt (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 5). Im Fokus der Resilienzforschung standen vordergründig Kinder und Jugendliche. Die in dieser Lebensphase entwickelten Schutz- und Resilienzfaktoren (vgl. Kap. 2.1.4) bilden die Basis für die Resilienzentwicklung im Erwachsenenalter. Die Forschung bei Erwachsenen beschäftigt sich hauptsächlich mit der Bewältigung von nicht-normativen Entwicklungsaufgaben (vgl. Kap. 2.1.2) wie beispielsweise Trennung und Scheidung, Arbeitslosigkeit, Arbeitsbelastung sowie Verlust und Trauer (Fröhlich-Gildhoff & Rönnauböse, 2021, S. 15).

2.1.2 Entwicklungsaufgaben im Erwachsenenalter

Gemäss Erik Eriksons Theorie der Persönlichkeitsentwicklung durchläuft ein Mensch während seines Lebens fünf Entwicklungsstufen. Dazu zählen die Kindheit und Jugend sowie drei Entwicklungsstufen im Erwachsenenalter. In jeder Entwicklungsstufe stehen spezifische Entwicklungsaufgaben an, welche es zu bewältigen gilt. Die Bewältigung ist dabei abhängig von persönlichen Ressourcen. Die Theorie der Entwicklungspsychologie von Robert J. Havighurst besagt, dass auch Erwachsene Entwicklungsaufgaben im Zusammenhang mit normativen Erwartungen zu erfüllen haben (Wicki, 2015, S. 133).

Nachfolgend wird in der Tabelle 1 ein Überblick über die Entwicklungsaufgaben des frühen und mittleren Erwachsenenalters gegeben. Es wird darauf verwiesen, dass es keine klare zeitliche Abgrenzung zu den Definitionen «frühes» bzw. «mittleres» Erwachsenenalter gibt. Je nach Autor umfasst Ersteres das Alter zwischen 18-29 Jahren oder 18-39 Jahren und Letzteres das Alter zwischen 30-65 Jahren bzw. 40-65 Jahren. Das späte Erwachsenenalter bezieht sich auf das Alter ab 65 Jahren, worauf in dieser Arbeit aber keinen Bezug genommen wird (Fröhlich-Gildhoff & Rönnauböse, 2015, S. 115).

Tabelle 1. Überblick über Entwicklungsaufgaben im Erwachsenenalter

Frühes Erwachsenenalter (18-29/39 J.)	Mittleres Erwachsenenalter (30/40-65 J.)
Eintritt in die Berufswelt	Berufliche Entwicklung
Partnerschaft und Familiengründung	Familiäre und soziale Entwicklung
Geschlechtsunterschiede	Gesundheitliche Entwicklung

Quelle: Eigene Darstellung (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 115-125)

Mit dem Eintritt in die Berufswelt im frühen Erwachsenenalter wird deutlich, wie unterschiedlich die Biografien der Menschen verlaufen können und wie diese von verschiedenen Einflussfaktoren abhängig sind. Es wird eine stetige Flexibilität und Weiterentwicklung von den jungen Erwachsenen gefordert, was mitunter die Eigenständigkeit sowie Selbstverantwortung begünstigen (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 116-117). Daneben stellen die Ablösung aus der Herkunftsfamilie und das Eingehen von stabileren Partnerschaften sowie die Gründung einer Familie weitere Entwicklungsaufgaben dar, die wiederum mit unterschiedlichen Herausforderungen einhergehen (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 117-120). Dabei werden Geschlechtsunterschiede hinsichtlich Rollenverteilungen deutlich, was ebenso die Auseinandersetzung mit diesen bedingt. Insgesamt entstehen für junge Erwachsene immer neue Konflikte in der Erreichung ihrer beruflichen und privaten Ziele (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 117-120). Wicki beschreibt den Kinderwunsch und den Übergang zur Elternschaft sowie die allfällige Geburt weiterer Kinder als Entwicklungsaufgabe des Erwachsenenalters. Er nennt die Ehescheidung als weitere mögliche, jedoch nicht-normative Entwicklungsaufgabe (2015, S. 134-140). Die berufliche Entwicklung von Erwachsenen hängt von diversen Faktoren ab, infolgedessen die Berufsbiografien sehr heterogen verlaufen (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 122-123). Hinsichtlich arbeitsbezogener Entwicklungsaufgaben sind Arbeitslosigkeit als nicht-normative sowie letztlich der Übergang in den Ruhestand als normative Entwicklungsaufgabe zu erwähnen (Wicki, 2015, S. 141-144). Der Wandel der Generationenbeziehungen und Rollenerwartungen prägen die familiäre und soziale Entwicklung der Erwachsenen, welche sich oft im Spannungsfeld zwischen der Bedürfnisbefriedigung ihrer Kinder und gleichzeitig ihrer Eltern befinden (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 123-124). Obwohl das mittlere Erwachsenenalter grundsätzlich nicht mit erhöhten gesundheitlichen Risiken verbunden ist, steigt die Sensibilität diesbezüglich in diesem Altersabschnitt. Dennoch ist die Bereitschaft hinsichtlich gesundheitlicher Früherkennungsuntersuchungen gering (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 124-125).

2.1.3 An- und Herausforderungen der (sozialarbeiterischen) Arbeitswelt

Die gestiegenen arbeitsweltbezogenen Anforderungen und Herausforderungen lassen sich ebenfalls als Entwicklungsaufgaben im Erwachsenenalter verstehen. Nachfolgend werden diese in fünf Bereichen von beruflichen Belastungen zugeordnet. Diese beziehen sich hauptsächlich auf Professionelle aus therapeutischen Gesundheitsberufen, wozu die Soziale Arbeit im weiteren Sinne zählt.

- Neue Formen von Arbeitsverträgen und Arbeitsplatzunsicherheit
- Intensivierung der Arbeit mit langen Arbeitszeiten
- Alternde Erwerbsbevölkerung
- Emotional herausfordernde Arbeit
- Ungenügende Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 10)

Das Tätigkeitsgebiet der Sozialen Arbeit bringt neben vielseitigen Tätigkeiten auch nachfolgend genannte komplexe Problemstellungen sowie Spannungsfelder mit sich. Von Professionellen der Sozialen Arbeit wird Empathiefähigkeit, Engagement, wissenschaftliche Neugier und eine ganzheitliche Sicht auf die Entwicklungen, Lebenssituationen und Eigenarten ihrer Adressat:innen erwartet. Die Würde sowie die Einzigartigkeit der Individuen sollen geachtet und massgeschneiderte Hilfestellungen zur Prävention, Minderung und Bewältigung von sozialen Problemen geleistet werden. Die Hilfestellungen umfassen indes gesundheitliche, ökonomische, psychische, erzieherische, kulturelle und rechtliche Dienstleistungen. Dabei muss zwingend auf die Durchsetzung der Grundrechte für ein menschenwürdiges Leben und die Selbstbestimmung der Adressat:innen eingewirkt werden (Poulsen, 2009, S.13-14). Menschen, die in sozialen Berufen tätig sind, werden mit überdurchschnittlich vielen Anforderungen an ihre Arbeit konfrontiert und müssen häufig verschiedenartige Tätigkeiten gleichzeitig ausüben. Zudem ist die Arbeitsdurchführung oft detailliert vorgeschrieben, wodurch wenig Entscheidungs- und Handlungsspielräume gegeben sind (Kitze, 2022, S. 24).

An die Soziale Arbeit als Profession werden Mandate seitens drei Akteuren gestellt: vom Staat, von den Adressat:innen und von der Profession selbst. Diese lassen sich wie folgt beschreiben (Staub-Bernasconi, 2019, S. 83-89):

Erstes Mandat: Hilfe und Kontrolle seitens des Staats und der Gesellschaft

Sozialarbeitende sind dazu angehalten, Dienstleistungen für ihre Adressat:innen im Interesse der Gesamtgesellschaft zu erbringen. Die Ausführung des staatlichen Hilfs- und

Kontrollauftrags innerhalb der politisch-strukturellen Rahmenbedingungen können im Widerspruch zum professionsethischen Handeln stehen. Diskriminierungen, Entwürdigungen und Schädigungen der Adressat:innen sind somit nicht auszuschließen (Staub-Bernasconi, 2019, S. 91-92).

Zweites Mandat: Arbeits- und Hilfsbeziehungen mit Adressat:innen

Das Berufsverständnis von Sozialarbeitenden fordert, dass Perspektiven der Adressat:innen bezüglich ihrer individuellen Situationen, Not, Unrechtserfahrungen und bisherige Problemlösebemühungen in die Arbeit miteinfließen sollen. Gemeinsam sollen Erklärungen und Begründungen gesucht werden, auf denen Veränderungen angestrebt werden können. Dies setzt eine Kooperationsbereitschaft voraus, die nicht immer gegeben ist (Staub-Bernasconi, 2019, S. 90-91).

Drittes Mandat: Wissenschaftliches und ethisches Handeln innerhalb der Profession

Sozialarbeiterisches Handeln muss möglichst auf theoretisch begründete und wissenschaftlich überprüfbaren Aussagen bzw. Hypothesen basieren. Eigene Intuitionen, Alltagstheorien und Überzeugungen dürfen berücksichtigt, müssen jedoch zugleich hinterfragt und ggf. angepasst werden. Zudem sind Professionelle der Sozialen Arbeit verpflichtet, sich an nationale und internationale Ethikkodices zu halten sowie die menschenrechtliche Wertebasis zu wahren (Staub-Bernasconi, 2019, S. 88-89).

Daraus resultiert, dass sich Sozialarbeitende im Arbeitsalltag in einem mehrdimensionalen Spannungsfeld befinden, in welchem unterschiedliche Ansprüche, Interessen, Perspektiven und Argumentationen divergieren (Staub-Bernasconi, 2019, S. 92-93).

2.1.4 Charakteristiken der Resilienz

Für die Resilienz lassen sich drei Charakteristiken ausmachen: Dynamische Anpassung und Entwicklung, Variabilität und Situationsspezifität (Degenkolb-Weyers, 2016, S.6-7).

Dynamische Anpassung und Entwicklung

Es handelt sich bei der Resilienz um einen dynamischen Anpassungsprozess und nicht um ein angeborenes Persönlichkeitsmerkmal. Die Kompetenz dazu entwickelt sich im Verlauf des Lebens (Peters, 2007, S. 470). Es ist subjektiv unterschiedlich, wie der Mensch herausfordernde Situationen wahrnimmt, interpretiert und letztlich damit umgeht (Schmidthermes, 2009, S. 17).

Variabilität

Die Resilienz ist nicht stabil. Vielmehr sind Entwicklungen sowie Veränderungen in jedem Lebensanschnitt möglich (Wustmann, 2004, S. 28).

Situationsspezifität

Die Fähigkeit, mit belastenden Lebenssituationen umzugehen, kann sich in den verschiedenen Lebensbereichen situativ unterscheiden (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2021, S. 3).

2.1.5 Schutz- und Resilienzfaktoren

Gewisse Faktoren wirken sich stärkend auf die Resilienz eines Menschen aus. Diese werden Schutz- oder Resilienzfaktoren genannt. Dem gegenüber stehen die Risikofaktoren, welche resilienzschwächend sein können. Die meisten Faktoren stehen im Zusammenhang mit inneren Haltungen, Einstellungen, Werten und Deutungsmustern hinsichtlich des Fühlens, Denkens und Handelns (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 9).

In der Tabelle 2 ist eine Auswahl von Resilienzfaktoren aufgeführt, welche jeweils dem Kontext Individuum, privates Umfeld oder Organisation zugeordnet wurden. Dabei wurden auch Faktoren der Burnout-Prävention miteinbezogen (vgl. Kap. 2.2). Die einzelnen Begriffe werden im Anschluss genauer erläutert. Im empirischen Teil (vgl. Kap. 3 & 4) dieser Arbeit wird auf die aufgeführten Resilienzfaktoren Bezug genommen.

Tabelle 2. Übersicht ausgewählter Resilienzfaktoren

Kontext Individuum	Kontext privates Umfeld	Kontext Organisation
Selbst-Achtsamkeit	Familie	Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit
Eigene Grenzen kennen und Nein sagen können	Freunde	Mitarbeiterbefragungen zu psychosozialen Check-Ups
Unterstützung anfragen und annehmen können	Partnerschaft	Kollegiale Unterstützung im Team
Emotionsregulierung	Organisierte soziale Netzwerke	Flexible Arbeitsgestaltung
Problemlösefähigkeit	Hobbys	Möglichkeiten zur Weiterbildung
Interne Selbstwirksamkeits- und Kontrollüberzeugung	Sport, Bewegung	Coaching & Beratung / Supervision

Soziale Kompetenz		
Gelassenheit & Optimismus		
Flexibilität		
Humor		

Quelle: Eigene Darstellung (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 10-17, Elsässer & Sauer, 2013, S. 58-63, Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2015, S. 17-19, Fröhlich-Gildhoff & Morciszek, 2021, S. 206-207, Poulsen, 2009, S.127, S. 58-63).

Kontext Individuum

Aktive Bewältigungskompetenz / Umgang mit Stress

Bedeutend im Umgang mit Stress ist das aktive und angemessene Einsetzen von Bewältigungsstrategien. Dazu müssen Situationen eingeschätzt, bewertet und reflektiert werden, um Ressourcen aktivieren zu können (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2021, S. 6).

Selbst-Achtsamkeit

Besonders hinsichtlich Burnout-Prävention ist die Selbst-Achtsamkeit wichtig. Körperliche Befindlichkeiten sollen bewusst wahrgenommen und beispielsweise mittels Stresstagebuch beobachtet werden. Gezielt eingesetztes Entspannungstraining kann dabei helfen, bei Stress zur Ruhe zu kommen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 60-61).

Eigene Grenzen kennen und Nein sagen können

Das Erkennen und Kommunizieren der eigenen Grenzen kann dazu beitragen, die Resilienz zu fördern (Poulsen, 2009, S. 127).

Unterstützung anfragen und annehmen zu können

Die Fähigkeit, um Hilfestellung bitten zu können, ist hilfreich hinsichtlich Burnout-Prävention (Poulsen, 2009, S. 127).

Emotionsregulierung

Positive Emotionen wirken sich auf den Berufserfolg, soziale Beziehungen sowie die psychische und körperliche Gesundheit aus. Sie tragen zu einem hohen Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen bei. Die Fähigkeit zur Emotionsregulierung ist somit ein wichtiger Resilienzfaktor (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 13). Strategien zur Selbstberuhigung sowie das Wissen um Handlungsalternativen sind ebenfalls hilfreich (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2021, S. 6).

Problemlösefähigkeit

Die zielorientierte Verfolgung von Plänen und die Erarbeitung von Strategien zur Lösung von Problemen ist eine Fähigkeit, welche die Resilienz fördern kann. Eine hohe Problemlösefähigkeit trägt dazu bei, eigene Ressourcen realistischer einzuschätzen und somit Herausforderungen besser zu meistern und effektivere Strategien entwickeln zu können (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2021, S. 6).

Interne Selbstwirksamkeits- und Kontrollüberzeugung

Menschen mit einer hohen Selbstwirksamkeitsüberzeugung schreiben sich tendenziell mehr Erfolgserfahrungen zu, was wiederum die Einschätzung ihrer eigenen Kompetenz erhöht. Auch die subjektive Einschätzung darüber, dass eine Situation sich beeinflussen lässt, trägt dazu bei (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 14-15).

Soziale Kompetenz

Die Einhaltung von sozialen Verhaltensregeln sowie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten tragen zur Resilienz bei. Menschen mit einer hohen Sozialkompetenz haben ein Unterstützungsnetzwerk, welches in Belastungssituationen aktiviert und genutzt werden kann (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2021, S. 6).

Gelassenheit und Optimismus

Eine optimistische Lebenseinstellung hat eine schützende Wirkung in der Konfrontation mit Belastungen. Die gelassene Sichtweise ermöglicht es den optimistisch eingestellten Menschen, Probleme aktiv anzugehen und zu lösen (Degenkolb-Weyers, 2016, S.11). Poulsen hält fest, dass Gelassenheit und Optimismus zentral sind in der Burnout-Prävention (2009, S. 127).

Flexibilität

Die Fähigkeit zur flexiblen Zielanpassung wirkt unterstützend hinsichtlich Burnout-Prävention (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2015, S.130).

Humor

Spass und Freude empfinden zu können sowie humorvoll zu sein, kann als Resilienzfaktor wirken (Poulsen, 2009, S. 127).

Kontext privates Umfeld

Soziale Netzwerke

Das familiäre Netz, Freunde, Partnerschaften sowie die Mitgliedschaft in organisierten sozialen Netzwerken (z.B. Vereine) kann unterstützend wirken (Poulsen, 2009, S. 127). Soziale Unterstützung wirkt sich auf emotionaler, kognitiver und körperlicher Ebene positiv auf die Stressverarbeitung aus. Auch Beziehungen und Netzwerke am Arbeitsplatz können einen entlastenden Effekt haben (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 17).

Hobbys, Ausgleich, Sport, Bewegung

Sportliche Betätigung, regelmässige Bewegung und die Ausübung von Hobbys sind Bestandteile der Burnout-Prävention (Poulsen, 2009, S. 127). Um ausgeglichen zu sein, ist die Vereinbarkeit von Familie, Privatleben und Beruf hilfreich. Im Idealfall soll eine ausgeglichene Work-Life-Balance bestehen, bei der individuelle Einstellungen und Ziele sowie betriebliche und gesellschaftliche Bedingungen miteinbezogen werden (Elsässer & Sauer, 2013, S. 61).

Kontext Organisation

Mitarbeiterbefragungen und psychosoziale Check-Ups

Das Interesse der Organisation am Gesundheitszustand seiner Mitarbeiter:innen kann sich positiv auf die Arbeitsatmosphäre auswirken, besonders wenn bei den Befragungen die Thematiken Stress und Burnout berücksichtigt werden. Dadurch wird Wertschätzung vermittelt, ein Beitrag zur Enttabuisierung geleistet und Raum für Diskussion sowie Veränderung geschaffen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 62).

Kollegiale Unterstützung

Im Sinne von kollegialer Beratung soll Rückhalt gegeben werden, wobei Fallsituationen aus dem Berufsalltag besprochen sowie Lösungen entwickelt werden können (Elsässer & Sauer, 2013, S. 61).

Flexible Arbeitsgestaltung

Die Verfügbarkeit von angemessenen Arbeitsräumen, Beleuchtungen, Belüftungen etc. kann zur Burnout-Prävention beitragen. Ebenfalls sollen Arbeits- und Pausenzeiten, Überstundenschreiben und Rollenkonflikte auf Führungsebene diskutiert werden (Elsässer & Sauer, 2013, S. 62).

Coaching und Beratung / Supervision

Professionelle ohne direkten Bezug zur Organisation können im Berufsalltag miteinbezogen werden, um Problemfälle objektiv zu besprechen und zu bewerten. Auch Supervision kann hilfreich sein, um Diskussionen anzuregen und die Reflexion der eigenen Handlungen anzustossen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 62).

Möglichkeiten zur Weiterbildung

Aufgrund der stetigen Veränderungen und Neuerungen ist es seitens Organisation wichtig, Weiterbildungsmöglichkeiten anzubieten. Die Teilnahme an Kommunikations- und Konfliktbewältigungstraining kann einen Beitrag leisten, Überforderungen und Ängsten entgegenzuwirken (Elsässer & Sauer, 2013, S. 62).

2.2 Der Begriff Burnout

Die wörtliche Übersetzung des englischen Begriffs «Burnout» lautet «ausbrennen». Vordergründig handelt sich dabei um einen Alltagsbegriff, welcher im Arbeitskontext verwendet wird. Die meisten Menschen ordnen den Begriff intuitiv als negativen Zustand ein, welcher mit Unwohlsein, Unzufriedenheit und Defiziten konnotiert ist. Auch wird «Burnout» von Laien fälschlicherweise oft als Synonym für Müdigkeit nach Anstrengung, Ärger im Verhältnis mit Arbeitskolleg:innen oder depressive Verstimmungen verwendet (Kitze, 2022, S. 29-30). Hillert, Koch und Lehr verweisen in diesem Kontext darauf, dass für Burnout weder eindeutige Symptomatiken noch spezifische Erklärungsansätze gegeben sind. Die Tatsache, dass der Begriff Burnout so verbreitet ist, sehen sie in der Bildsprache des Begriffs selbst (2018, S. 15).

Unter dem Code «QD85» wurde Burnout in die 11. Revision der International Classification of Diseases (ICD-11) aufgenommen, welches am 01. Januar 2022 in Kraft getreten ist. Das «QD» («qualifying diagnosis») verweist jedoch darauf, dass diese nicht als eigenständige Diagnose zu betrachten ist, sondern als Hinweis auf Kausalität sowie zur weiteren Spezifizierung von Differenzialdiagnosen fungieren soll. Im ICD-11 wird Burnout von der World Health Organization (WHO) wie folgt definiert:

Burnout is a syndrome conceptualized as resulting from chronic workplace stress that has not been successfully managed. It is characterised by three dimensions: 1) feelings of energy depletion or exhaustion; 2) increased mental distance from one's job, or feelings of negativism or cynicism related to one's job; and 3) a sense of ineffectiveness and lack of accomplishment. Burnout refers specifically to

phenomena in the occupational context and should not be applied to describe experiences in other areas of life.

Demgemäss bezieht sich der Begriff Burnout spezifisch auf den beruflichen Kontext.

2.2.1 Forschung und Prävalenz von Burnout

Wie die sozialpsychologische Forschung bestätigt, sind Menschen im Erwachsenenalter zunehmend mit Leistungsdruck und emotionalen Druck konfrontiert und erleben zudem hohe Belastungen durch Stress, Mobbing, Erwartungen sowie Überforderungen (vgl. Kap. 2.1.2 und 2.1.3) (Kitze, 2022, S. 14).

Es gibt derzeit keine konkreten Fallzahlen zu Burnout-Erkrankungen, da diese oft unter der Diagnose Depression behandelt werden und die Dunkelziffern hoch sind. Schätzungen zufolge sollen ungefähr 25% aller Erwerbstätigen im Verlauf ihrer Karriere von einem Burnout betroffen sein (Elsässer & Sauer, 2013, S. 23). Gemäss Kitze (2022, S. 23) wird seit Anbeginn der Burnout-Forschung auf pädagogische, soziale und therapeutische Berufe ein Augenmerk gelegt. Aktuelle Studien wie der Fehlzeitenreport des Wissenschaftlichen Instituts der AOK belegen, dass Professionelle in sozialen Berufen heutzutage häufig von Burnout betroffen sind. Am stärksten ist dies bei Führungskräften der Sozialarbeit sowie pädagogischer und heilender Einrichtungen ersichtlich. Aus dem Stressreport Deutschland der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin bildet sich ab, dass sich im Jahr 2018 ungefähr 30% aller Erwerbstätigen subjektiv von Burnout betroffen fühlten und von emotionaler Erschöpfung in ihrem Beruf berichteten. Auch Studien von gesetzlichen Krankenversicherungen bestätigen das. Gemäss Stressstudie der Techniker Krankenkasse fühlten sich im Jahr 2016 43% der Arbeitnehmer «abgearbeitet und verbraucht». Eine Studie zur Gesundheit Erwachsener in Deutschland (DEGS) stellte dabei fest, dass 4,2% der Befragten (n=7'987) die «Diagnose» Burnout erhielten. Frauen waren dabei häufiger betroffen als Männer und die meisten Betroffenen waren zwischen 30-50 Jahre alt. Die Krankschreibungen infolge eines Burnouts stiegen in Deutschland gemäss BKK-Gesundheitsreports insgesamt um das Fünffache (von 0.5 auf 2.5 Arbeitsunfähigkeitsfälle pro 1000 Versicherte) an (Kitze, 2022, S. 15-17). Gemäss Hillert, Koch und Lehr (2018, S. 16) steigt die Selbstidentifikation von Burnout und die Selbstidentifikation des subjektiven Gefühls von «Ausgebranntsein» weiter an. Die Covid-19 Pandemie erhöhte durch diverse Umstellungen im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit die Arbeitsbelastung. Eine Studie der FHNW Soziale Arbeit zeigt auf, dass über 60% der befragten Sozialarbeitenden (n=3'502) ihre berufliche Situation als belastend bis sehr belastend einstufen. Zudem schätzen 17.04% der befragten Sozialarbeitenden (n=3'444)

ihre Stressbewältigungskompetenz als eher schlecht oder überhaupt nicht vorhanden ein. Von emotionaler Erschöpfung sind 52.8% (Männer) bzw. 60.7% (Frauen) der Studienteilnehmenden (n=3'478) stark oder teilweise betroffen (Bühler, Hess & Sommerfeld, 2021, S. 17-20).

2.2.2 Symptomatiken des Burnouts

In der Literatur finden sich über 100 Merkmale, welche als Burnout-Symptome angesehen werden könnten. Eine Auswahl von möglichen Burnout-Symptomen stellen Hillert, Koch und Lehr vor:

- Erschöpfung
- Energiemangel
- Schlafstörungen
- Konzentrations- und Gedächtnisprobleme
- Insuffizienzgefühle
- Entscheidungsunfähigkeit
- Verringerte Initiative
- Fantasielosigkeit
- Gleichgültigkeit
- Langeweile
- Desillusionierung
- Weinerlichkeit
- Schwächegefühl
- Ruhelosigkeit
- Verzweiflung
- Grössere Distanz zu Kund:innen und Adressat:innen
- Betonung von Fachjargon
- Vorwürfe gegen Mitmenschen
- Verlust von Empathie
- Zynismus
- Verlust von Idealismus
- Verbitterung
- Partnerschaftsprobleme
- Familienprobleme
- Gefühl mangelnder Anstrengung

- Körperliche Symptome wie Engegefühl in der Brust, Atembeschwerden, Rückenschmerzen, Übelkeit etc.

Viele dieser Symptome sind unspezifisch und eine für Burnout charakteristische Symptomatik existiert nicht. Die Psychologin Christina Maslach entwickelte unabhängig davon einen Burnout-Fragebogen, der heutzutage weltweit verbreitet ist und zur Diagnostik verwendet wird. Darin wird das Burnout-Syndrom in folgende drei zentrale Merkmale gegliedert: Emotionale Erschöpfung, reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit und Depersonalisation (2018, S. 10-12).

Emotionale Erschöpfung

Unter emotionaler Erschöpfung wird eine Überlastung auf der Gefühlsebene verstanden. Betroffene erleben keine Geborgenheit mehr im sozialen Kontext ihrer Arbeit sondern fühlen sich in der Zusammenarbeit mit Adressat:innen und Kolleg:innen überfordert. Emotionen können entweder kaum noch zugelassen werden, was in Teilnahmslosigkeit oder Kältherzigkeit resultiert. Oder negative Gefühle wie Ärger, Frustration und Unglückseligkeit dominieren, was zu weitreichenden Ängsten sowie Hilf- und Hoffnungslosigkeit führen kann. Während der emotionalen Erschöpfung können Ressourcen ungenügend mobilisiert werden, um den Anforderungen des Arbeitsalltags zu entsprechen (Kitze, 2022, S. 38-39). Dieses Merkmal gilt weithin als Kernsymptom eines Burnouts (Hillert, Koch & Lehr, 2018, S. 11).

Reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit

Der Eindruck der Ineffektivität und Unzulänglichkeit der eigens geleisteten Arbeit kann die emotionale Erschöpfung begleiten. Betroffene denken, sie können kaum noch Lohnendes oder Sinnvolles bei ihrer Arbeit erreichen (Hillert, Koch & Lehr, 2018, S. 12). Das Gefühl der reduzierten Leistungsfähigkeit geht mit der Empfindung der eigenen beruflichen Inkompetenz einher, was zu einer negativen Selbstbewertung führt. Infolgedessen werden nur noch negative Gegebenheiten, wie beispielsweise verursachte Fehler, wahrgenommen und überbewertet. Letzteres führt dazu, dass Betroffene quantitativ und/oder qualitativ tatsächlich weniger leisten. Das Gefühl der eigenen beruflichen Inkompetenz kann auch ursächlich für ein Burnout sein (Kitze, 2022, S. 41-42).

Depersonalisation/Dehumanisierung

Depersonalisation beschreibt den Zustand von Betroffenen, welche emotional verhärten, gleichgültig, zynisch und/oder feindselig gegenüber anderen Personen werden (Hillert, Koch & Lehr, 2018, S. 12). Negative Einstellungen gegenüber dem Beruf oder Kund:innen,

Adressat:innen sowie Kolleg:innen erschweren oder verunmöglichen eine herzliche Beziehungsgestaltung. Gespräche verlaufen distanziert und unpersönlich. Dies gründet aus dem Bedürfnis nach Schutz vor emotionaler Überlastung (Kitze, 2022, S. 39-41).

Ein Burnout geht über den Zustand blosser Unzufriedenheit, Frustration, Ärger oder Stress hinaus. Die mit einem Burnout einhergehende Ermüdung der Betroffenen stellt einen aktiven Verteidigungsmechanismus des Körpers dar, welche sich nicht durch kleinere Massnahmen aufheben lässt. Sie betrifft meist alle Ebenen des Erlebens und Verhaltens: kognitiv, körperlich, emotional und motivational. Im Rahmen der Diagnostik eines Burnouts sollen mögliche Differenzialdiagnosen in Betracht gezogen werden. Drei davon sind die Neurasthenie (Störung der körperlichen Belastung), das chronische Erschöpfungssyndrom und die Depression (Kitze, 2022, S. 43-49). Da Burnout oft fälschlicherweise als Depression behandelt wird, werden in Tabelle 3 die zentralsten Gemeinsamkeiten und Unterschiede aufgeführt. Anzumerken ist hierbei, dass Burnout unbehandelt in eine Depression führen kann.

Tabelle 3. Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Burnout und Depression

Gemeinsamkeiten	Burnoutstypisch	Depressionstypisch
Emotionale Erschöpfung mit Gefühlsleere oder negativen Gefühlen	Im Arbeitskontext	Unabhängig vom Lebensbereich mit konsistent depressiver, gedrückter Stimmung
Verminderte Aufmerksamkeit und Konzentration	Gefühl reduzierter Leistungsfähigkeit und Inkompetenz im Arbeitskontext	Generelles Gefühl von Inkompetenz, Schuldgefühle, niedriges Selbstwertgefühl, Rückzug aus dem sozialen Umfeld
Distanzierung und Demotivation	Depersonalisierung im Arbeitskontext zum Schutz vor emotionaler Erschöpfung	Allgemeiner Interessensverlust mit Rückgang des Aktivitätsniveaus, keine emotionalen Bewältigungsmöglichkeiten

Quelle: Eigene Darstellung (Kitze, 2022, S. 48)

Emotionale Erschöpfung mit Gefühlsleere und negativen Gefühlen tritt sowohl bei Burnout als auch bei Depression auf, beschränkt sich bei Ersterem jedoch auf den Arbeitskontext.

Die verminderte Aufmerksamkeit und Konzentration sind Gemeinsamkeiten von Burnout und Depression, diese ist bei Letzteren jedoch weiter gefasst. Dasselbe trifft auf die Distanzierung und Demotivation zu.

2.2.3 Entstehung des Burnouts

Für die Entstehung eines Burnouts stehen hauptsächlich zwei Erklärungsansätze im Zentrum: Der persönlichkeitszentrierte Ansatz von Freudenberg und der sozial-, arbeits- und organisationspsychologische Ansatz von Maslach und Jackson. Beide Ansätze stehen im unmittelbaren Zusammenhang mit sich beeinflussenden gesellschaftlichen Faktoren (Poulsen, 2009, S.17). Um die Ursachen für Burnout zu eruieren, gilt es, beide Ansätze zu verbinden. Die ungünstige Kombination von personenexternen Einflüssen (äussere Umstände) und personeninternen Faktoren (Wünsche, Ziele, Ängste) führen in eine Überlastung, welche schliesslich den schleichenden Prozess des Burnouts anstossen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 22).

Persönlichkeitszentrierter Ansatz

Bei diesem Ansatz steht die Persönlichkeit des Helfenden im Vordergrund, welcher im Spannungsfeld zwischen eigener Helferideologie und real vorgefundener Wirklichkeit steht. Es wird eine Balance zwischen Helferperspektive und Realität angestrebt (Poulsen, 2009, S.17). Die Persönlichkeitsstrukturen und Wünsche, Wertvorstellungen sowie Ängste einzelner Menschen sind sehr verschieden, was ebenso individuelle Belastungsgrenzen begründet. Besonders Menschen mit hohen Leistungsansprüchen, ausgeprägtem Perfektionismus und Ehrgeiz sind häufig mit Versagensängsten konfrontiert. Die Diskrepanz zwischen eigenen Idealen und real erreichbaren Möglichkeiten begünstigt die Entstehung eines Burnouts (Elsässer & Sauer, 2013, S. 21-22).

Sozial-, arbeits- und organisationspsychologischer Ansatz

Dieser Ansatz nimmt die Organisationen und Arbeitsbedingungen in den Fokus, insbesondere der emotional beanspruchende und erschöpfende Umgang mit Menschen. Dabei werden hinderliche arbeitsorganisatorische Faktoren wie z.B. hohe Falllast, Zeitdruck und Rollenkonflikte betrachtet. Auch hier ist das Ziel, eine Balance zwischen Helferperspektive und Realität herzustellen (Poulsen, 2009, S.17). Wenig Wertschätzung, ungenügende Teamarbeit und Kommunikation, mangelnde Unterstützung und Ressourcen, Überforderung oder Unterforderung, geringer Verdienst, mangelnde Strukturen und Rahmenbedingungen sowie drohender Arbeitsplatzverlust sind bei diesem Ansatz als Burnout-Risiken aufzuführen (Elsässer & Sauer, 2013, S. 20-21).

Neben der persönlichen Disposition beschreibt Kitze (2022, S. 69-72) weitere Einflussfaktoren, welche die Entstehung eines Burnouts begünstigen. Demografische Merkmale wie das Alter, das biologische Geschlecht, Familienverhältnisse und der Bildungsgrad können einen Einfluss diesbezüglich haben. So sind jüngere bzw. berufsunerfahrenere Personen, Frauen, Alleinstehende und Menschen mit hohem sozioökonomischem Status anfälliger dafür, ein Burnout zu entwickeln.

Hinsichtlich der Entstehung eines Burnouts kommt der Stressbewältigungskompetenz eine zentrale Rolle zu (Kitze, 2022, S. 76). Die Bewältigung von Stress ist von diversen Faktoren abhängig, die in Wechselwirkung miteinander stehen. Fröhlich-Gildhoff und Rönna-Böse stellen diesbezüglich ein Stress- und Bewältigungsmodell vor, welches in Abbildung 1 dargestellt ist. Daraus ist zu entnehmen, dass biografische Erfahrungen sowohl auf die wahrgenommenen Belastungsfaktoren (kurz Stressoren) als auch auf die wahrgenommenen Bewältigungsmöglichkeiten einen Einfluss haben. Als Stressoren werden hierbei eine hohe Arbeitsbelastung, ein geringer Entscheidungsspielraum, schlechte Organisationskultur sowie wenige Möglichkeiten zur Realisierung eigener Fähigkeiten genannt. Dem gegenüber stehen als Bewältigungsmöglichkeiten die eigenen Kompetenzen, soziale Unterstützung und Resilienz. Überwiegen die Stressoren, entsteht eine körperliche und seelische Belastung, die auf Dauer in eine Erschöpfungsspirale und letztlich zu Burnout oder Depression führt (Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2015, S. 21).

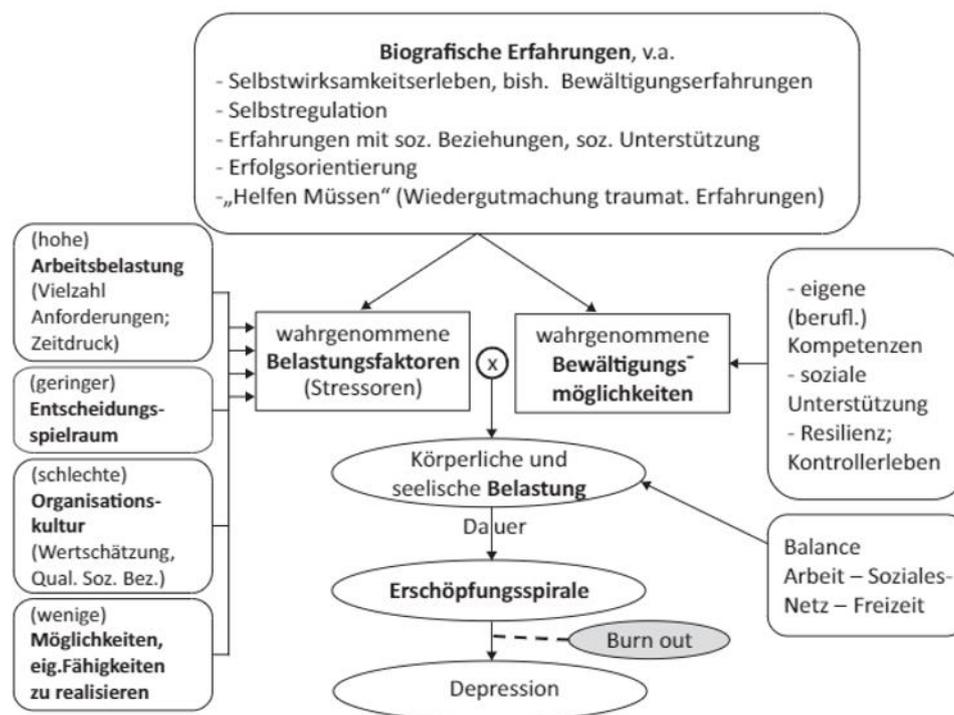


Abbildung 1. Stress- und Bewältigungsmodell

Quelle: Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2015, S. 21

2.2.4 Verlauf des Burnouts

Ein Burnout entsteht in einem schleichenden Prozess, welcher langsam und stetig fortschreitet (Poulsen, 2009, S. 19). Für den Verlauf eines Burnouts wurden mehrere Verlaufsmodell entwickelt, welche sich jedoch im Kern ähnlich sind. Es gibt keine klar definierte Reihenfolge, die immer gleich abläuft. Der Beginn eines Burnouts kann in unterschiedlichen Phasen sein und ebenso können Phasen ausbleiben oder mehrfach durchlaufen werden. Nachfolgend wird das 12-Phasenmodell von Freudenberg und North vorgestellt (Elsässer & Sauer, 2013, S. 14-19).

Tabelle 4. Burnout-Zyklus im 12-Phasenmodell

Verlauf	Bezeichnung	Erläuterung
Phase 1	<i>Zwang sich selbst zu beweisen</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Übersteigter Ehrgeiz - Beginnende Verbissenheit
Phase 2	<i>Verstärkter Einsatz</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Versuch der Selbstoptimierung - Perfektionismus - Delegation fällt schwer
Phase 3	<i>Vernachlässigung der eigenen Bedürfnisse</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Soziale Bedürfnisse werden sekundär - Kleinere Pflichten werden zurückgefahren - Lebensstil wird ungesünder - Erste kleinere Fehler in Arbeitsleistung
Phase 4	<i>Verdrängen von Konflikten und Bedürfnissen</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Konflikte werden nicht wahrgenommen - Körperliche Symptome werden ignoriert - Anspannung wird überspielt - Fehlleistungen mehren sich
Phase 5	<i>Umdeutung von Werten</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Wahrnehmung ändert sich - Abstumpfung und Feinseligkeiten treten auf - Nur noch die Gegenwart scheint bedeutend - Früher Wichtiges wird der Arbeit untergeordnet
Phase 6	<i>Verleugnung der Probleme</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Verleugnung als eine Art Schutzmechanismus - Zynismus und Verbitterung tritt ein - Abkapslung beginnt - Ungeduld, Intoleranz, Aggressivität im Umgangston

		<ul style="list-style-type: none"> - Körperliche Beschwerden und Leistungseinbussen werdend deutlich
Phase 7	<i>Rückzug aus der Umwelt</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Das Umfeld wird als belastend und/oder feindlich wahrgenommen - Kritikunfähigkeit steigt - Gefühl der Orientierungs- und Hilflosigkeit dominiert - Ersatzbefriedigungen kommen auf - Dienst nach Vorschrift, kein Interesse mehr an der Arbeit
Phase 8	<i>Verhaltensänderung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Zunehmende Gleichgültigkeit, Apathie - Gefühl der Wertlosigkeit verstärkt sich - Jede Arbeitsanforderung wird als Belastung empfunden - Zurückgreifen auf Ausflüchte
Phase 9	<i>Depersonalisation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kein Gefühl mehr für eigene Persönlichkeit - «Maschinen, die funktionieren müssen» - Das Leben wird als sinnlos empfunden - Die Gesundheit wird vernachlässigt
Phase 10	<i>Innere Leere</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Gefühle der Nutzlosigkeit, Leere, Angst, Panik - Versuche, die Leere mit einem «Kick» zu überbrücken - Auftanken gelingt nicht mehr - Phobien und Panikattacken sind möglich
Phase 11	<i>Depression</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Erste depressive Symptome treten auf - Tiefe Verzweiflung, Selbsthass, Erschöpfung, Suizidgedanken etc.
Phase 12	<i>Völlige Erschöpfung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Körperlicher, psychischer und emotionaler Zusammenbruch - Absoluter Notfall

Quelle: Eigene Darstellung (Elsässer & Sauer, 2013, S. 16-20, Kitze, 2022, S. 50-51)

Ein Burnout verfolgt gemäss dem 12-Phasenmodell demnach die Phasen des Zwangs des Selbstbeweises, des verstärkten Einsatzes, der Vernachlässigung der eigenen Bedürfnisse und der Verdrängung derer sowie der Umdeutung und Verleugnung von

Problemen. Ferner kann es zu einem Rückzug aus der Umwelt, zu Verhaltensänderung, Depersonalisation, innerer Leere und Depression bis hin zur völligen Erschöpfung kommen.

2.2.5 Folgen des Burnouts

Ein Burnout hat Auswirkungen auf mehreren Ebenen. Es zieht Folgen für die Betroffenen selbst, für die Arbeitsorganisationen und für die Gesellschaft nach sich (Kitze, 2022, S. 52-56).

Folgen auf Ebene der Betroffenen

Eine Studie von Westman zeigt deutlich, dass ein Burnout bei der Arbeit auch auf andere Lebensbereiche der Betroffenen übergeht. Die Belastungen bei der Arbeit wirken sich negativ auf das Privat- und Familienleben aus und senken die allgemeine Lebenszufriedenheit. Bei Personen mit einer genetischen Veranlagung kann das Burnout der Auslöser für psychische Erkrankungen sein. In diversen Forschungsstudien und klinischen Berichten wurden Kausalitäten zwischen Burnout und Depressionen, Angsterkrankungen, Substanzmissbrauch und Abhängigkeitserkrankungen festgehalten. Ebenso wird ein Zusammenhang in der Entstehung von körperlichen Erkrankungen nachgewiesen. So wurde das vermehrte Auftreten von Herz-Kreislaufkrankungen, Muskel-Skeletterkrankungen, Allergien und Infektionserkrankungen festgestellt (Kitze, 2022, S. 52-54).

Folgen für Arbeitsorganisationen

Durch ein Burnout ist die Arbeitsleistung sowie die Arbeitsqualität der Betroffenen verringert. Zudem sind längerfristige Absenzen bei der Arbeit und häufige Fluktuation aus dem Arbeitsfeld mit dem Burnout assoziiert. Für die übrigen Kolleg:innen stellt dies eine zusätzlich Arbeitsbelastung dar, infolgedessen diese ebenfalls einem erhöhten Burnout-Risiko ausgesetzt sind. Es gibt Hinweise darauf, dass ein Burnout bei nah zusammenarbeitenden Kolleg:innen auf andere überspringt (kollegiales Burnout-Crossover) (Kitze, 2022, S. 53).

Folgen für die Gesellschaft

Hinsichtlich Auswirkungen eines Burnouts auf die Gesellschaft hält Kitze (2022) fest:

Wenn ausgebrannte Personen Einschränkungen in der Arbeitsfähigkeit aufweisen, vielleicht langfristig krankgeschrieben oder gar aus dem Beruf ausgestiegen sind, dann können sie der Solidargemeinschaft nicht mehr dienen. Gerade eine demokratische Gesellschaft lebt jedoch von einem ausgeglichenen Geben und

Nehmen. Für das Wohl aller ist daher die Erhaltung jeder einzelnen Arbeitskraft wichtig. (S. 55-56)

Für den Staat stellen Lohnfortzahlungen, Krankentaggelder, Behandlungs- und Therapiekosten sowie Kosten zur Reintegration eine finanzielle Belastung dar (Brendt & Sollmann, 2011, S. 8).

2.2.6 Burnout und Soziale Arbeit

Professionelle der Sozialen Arbeit treffen die Thematik des Burnouts sowohl direkt als auch indirekt im Berufsalltag an. Einerseits haben sie mit von Burnout betroffenen Menschen als Adressat:innen zu tun und andererseits sind häufig auch die Helfenden selbst von einem Burnout gefährdet oder betroffen (Kitze, 2022, S. 22-23). Kitze weist darauf hin, dass Sozialarbeitende oft eine starke emotionale Eingebundenheit in die Probleme der Adressat:innen aufweisen. Ihre Arbeit wird oftmals als eigene Berufung wahrgenommen (Kitze, 2022, S. 90). Tiefe Einblicke in schwierige Lebensumstände und Schicksalsschläge setzen die Fähigkeit zur Abgrenzung und ein gesundes Mass an Nähe und Distanz voraus. Selbstfürsorge ist in diesem Kontext sowohl bei den Adressat:innen zu fördern, als auch bei Professionellen der Sozialen Arbeit nicht zu vernachlässigen (Poulsen, 2009, S. 14-15). Das Berufsfeld leistet einen Beitrag zur Erhaltung der demokratischen Gesellschaft. Die erhaltene Wertschätzung und Anerkennung innerhalb der Gesellschaft stehen jedoch in keinem Verhältnis dazu. Aussagen wie: «Was tun Sozialarbeitende überhaupt?» spiegeln das öffentlich wahrgenommene Berufsbild wider. Aus diesem Grund ist die Soziale Arbeit in der Pflicht, die Profession eigenständig durch Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit zu stärken (Kitze, 2022, S. 92-93).

Auf politischer Ebene wird die Thematik des Burnouts zwar nach medialen Fallberichten gelegentlich aufgegriffen, jedoch ungenügend angegangen (Kitze, 2022, S. 56). Berufliche Überlastung in Form von Burnout ist ein soziales Problem, das die Soziale Arbeit zum Handeln verpflichtet (Kitze, 2022, S. 21).

2.3 Resilienzförderung zur Burnout-Prävention

Massnahmen zur Resilienzförderung sind in Europa noch nicht verbreitet, die USA ist diesbezüglich jedoch schon seit 15 Jahren aktiv tätig. In den letzten Jahren wurden dort verschiedene Interventionen zur Thematik durchgeführt, darunter massenmediale Aufklärungsarbeit zur Sensibilisierung, universelle und selektive Präventionsprogramme sowie Mehrebenenprogramme (Fröhlich-Gildhoff & Morciszek, 2021, S. 207).

Hierzulande gibt es folgende Programme zur Resilienzförderung im Erwachsenenalter:

- Populärwissenschaftliche Ratgeber
- Präventionsprogramme hinsichtlich Paar- und Eheproblemen
- Programme zur Vorbereitung auf die Elternschaft
- Programme zur Resilienzförderung am Arbeitsplatz (Fröhlich-Gildhoff & Morciszek, 2021, S. 208)

Ausgehend von den Schutz- und Resilienzfaktoren (vgl. Kap. 2.1.5) wurden einige Konzepte entwickelt. Beispiele hierfür sind das Konzept der Selbstwirksamkeit nach Bandura, das Coping-Konzept, das Konzept Hardiness von Kabosa sowie das Konzept der Salutogenese von Antonovsky. Alle Konzepte verfolgen das Ziel, die Resilienz von Menschen zu fördern (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 18).

Konzept der Selbstwirksamkeit

Bei diesem Ansatz soll das Vertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit gestärkt werden. Ziel ist es, in herausfordernden Situationen die Überzeugung der Handlungsfähigkeit zu bewahren.

Coping-Konzept

Der Begriff «Coping» (Stressbewältigung) fasst vielfältige Strategien und Verhaltensweise in der Auseinandersetzung mit Stressoren und Belastungen zusammen. Das Transaktionale Stressmodell von Lazarus ist das Bekannteste. Es wird zwischen problemorientiertem, emotionsorientiertem und bewertungsorientiertem Coping unterschieden.

Konzept Hardiness

Wie der Name «Hardiness» (Widerstandsfähigkeit) besagt, befasst sich dieses Konzept mit der Widerstandsfähigkeit der Menschen gegen Stress. Folgende Thematiken werden dabei behandelt:

- Engagement und Verantwortungsgefühl
- Das Gefühl der Kontrolle
- Die Haltung, Änderungen im Leben als Anregung zur persönlichen Entwicklung zu sehen

Konzept der Salutogenese

Im Konzept der Salutogenese wird die Erklärung gesundheitserhaltender Faktoren verfolgt. Es geht von einer Ressourcenorientierung aus und enthält das Kohärenzgefühl als zentrales Element. Das Kohärenzgefühl setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- Die Verstehbarkeit
- Der subjektive Handlungsspielraum
- Die Sinnhaftigkeit des eigenen Lebens

Die körperliche und psychische Gesundheit ist besser, je höher das Kohärenzgefühl ist (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 18).

Eine weitere Möglichkeit der Resilienzförderung beschreibt das Konzept der «community resilience», welches die Resilienz in der Gemeinschaft fördern möchte. Dazu gibt es psychologische, psychosoziale, institutionszentrierte, sozioökonomische und gesamtgesellschaftliche Modelle, die alle unterschiedliche Perspektiven aufweisen und miteinander verknüpft sind (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 156-157).

Degenkolb-Weyers entwickelte als Präventionsmassnahme eigens ein Konzept der Resilienzförderung für gesundheitstherapeutische Fachpersonen. Sie bietet ein Seminar an, in dem gelernt werden soll, positive Erfahrungen auszuwerten sowie förderliche Haltungen, Fähigkeiten und Ressourcen bewusst wahrzunehmen. Dabei werden Probleme nicht vermieden, sondern Potentiale entwickelt und entfaltet. Es wird dazu angeregt, neue Arten des Denkens, Fühlens und Handelns zu erproben, um durch Selbstreflexion Adaptionfähigkeit zu erlernen (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 45).

3. Methodisches Vorgehen

Zur Beantwortung der Fragestellungen dieser Arbeit wird mitunter auf Methoden der qualitativen Sozialforschung zurückgegriffen. Es wird ein deskriptiver und interpretativer Zugang gewählt, wobei Eigenschaften von Burnout und Resilienz benannt und subjektive Bedeutungen von Sozialarbeitenden in diesem Kontext erfasst werden. Das Forschungsinteresse liegt hierbei auf dem Eruiere von individuellen Erlebnissen und Erfahrungen. Es soll keine statistische Repräsentativität erreicht, sondern vielmehr theoretische Ergiebigkeit aufgezeigt werden.

Forschungsethische Grundsätze der Sozialforschung wurden eingehalten, namentlich sind das folgende:

- Freiwillige Teilnahme und informiertes Einverständnis
- Schutz der Teilnehmer:innen vor Beeinträchtigung und Schädigung
- Anonymität und Vertraulichkeit (Döring & Bortz, 2016, S. 123-128)

Sämtliche Arbeitsschritte der Datenerhebung und Datenauswertung erfolgten ausschliesslich durch die Autorin dieser Arbeit.

Dieses Kapitel zeigt die Methodik der Datenerhebung und Datenauswertung auf.

Hierzu wird zuerst ein Überblick über die Datenerhebung gewährt, wozu das Sampling, der Feldzugang und die Rahmenbedingungen sowie die gewählte Erhebungsmethode der Leitfadeninterviews und die formalen Charakteristiken des Datenmaterials vorgestellt werden.

Anschliessend wird die Vorgehensweise der Datenauswertung mittels gewählter Auswertungsmethode der Grounded Theory (GTM) in Triangulation mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (QIA) erläutert.

3.1 Datenerhebung

Zur Datenerhebung wurden Einzelbefragungen mit einer Auswahl von Sozialarbeitenden durchgeführt. Die Befragungen sind als Expert:inneninterviews zu betrachten, da die Befragten Personen über spezifisches Fachwissen verfügen. Sie fanden einmalig statt.

3.1.1 Sampling

Die Zielgruppe der Forschungsfragen dieser Arbeit bilden Sozialarbeitende. Um eine möglichst grosse interne Heterogenität innerhalb der Stichprobe zu erreichen, wurde im

Sampling eine vorgängige Auswahl der Interviewpartner:innen getroffen. Es handelt sich somit um ein gezieltes Sampling (Döring & Bortz, 2016, S. 304).

Befragt wurden 6 Sozialarbeitende unterschiedlichen Alters und Geschlechts, welche zu verschiedenen Pensen und Funktionen in teilweise divergenten Arbeitsbereichen arbeiten. Das Sampling setzt sich gemäss Darstellung in Tabelle 5 zusammen. Die Altersspanne der befragten Personen variiert zwischen 30-60 Jahre und diese arbeiteten zum Interviewzeitpunkt als Fachmitarbeiterinnen, Selbstständige oder Fachverantwortlicher in den Bereichen Sozialberatung, Berufsbeistandschaft, Spitalsozialarbeit, Arbeitsintegration oder Arbeitslosenhilfe.

Tabelle 5. Übersicht Sampling

Person	Alter	Geschlecht	Bereich	Funktion	Pensum
B1	45-50 Jahre	Weiblich	Sozialberatung	Fachmitarbeiterin	80%
B2	55-60 Jahre	Weiblich	Berufsbeistandschaft	Selbstständige Springerin	60 - 100+ %
B3	35-40 Jahre	Weiblich	Berufsbeistandschaft	Fachmitarbeiterin	80%
B4	30-35 Jahre	Weiblich	Spitalsozialarbeit	Fachmitarbeiterin	90%
B5	50-55 Jahre	Weiblich	Arbeitsintegration	Fachmitarbeiterin	80%
B6	40-45 Jahre	Männlich	Arbeitslosenhilfe	Fachverantwortlicher	100%

Quelle: Eigene Darstellung und Daten

3.1.2 Feldzugang und Rahmenbedingungen

Die befragten Personen wurden anhand gezielter Überlegungen hinsichtlich Diversität rekrutiert. Es sind Personen, mit denen die Autorin dieser Arbeit während ihrer bisherigen Laufbahn in verschiedenen Organisationen der Sozialen Arbeit sowie in unterschiedlichen Kontexten und Intensität in Kontakt gekommen ist. Die Kontaktaufnahme erfolgte persönlich, per E-Mail oder über WhatsApp. Bereits bei der Kontaktaufnahme wurde auf die Einhaltung forschungsethischer Prinzipien hingewiesen (vgl. Kap. 3). Die Interviews wurden am Arbeitsplatz der Sozialarbeitenden oder am Arbeitsplatz der Autorin durchgeführt.

3.1.3 Erhebungsmethode: Leitfaden-Interviews

Der Zweck von qualitativen Interviews ist gemäss Dresing und Pehl divers. Qualitative Interviews sollen Informationen generieren, vielfältige Facetten und Bedeutungen beleuchten und Konsistenz innerhalb der Gesprächsführung bieten (2015, S. 5-8).

Wissenschaftliche Leitfaden-Interviews sind als teilstrukturierte, teilstandardisierte Interviews mit offenem Fragestil klassifiziert. Der Interview-Leitfaden gibt die Reihenfolge der offenen Fragen vor, erlaubt jedoch situative Anpassungen, Überspringungen und Vertiefungen dieser. Der Gesprächsfluss soll am Laufen gehalten werden und die Interviewteilnehmer:innen sollen sich möglichst frei und in eigenen Worten äussern (Döring & Bortz, 2016, S. 358-359). Die Fragen lassen sich in Hauptfragen und Detaillierungsfragen einteilen und können wörtlich oder stichwortartig im Leitfaden abgebildet sein (Döring & Bortz, 2016, S. 372). Vorgängig zu den qualitativen Interviews werden inhaltliche und organisatorische Vorbereitungen getroffen. Die Interviews sind folgendermassen gegliedert:

- Begrüssung und Gesprächsbeginn
- Durchführung und Aufzeichnung der Interviews
- Gesprächsende und Verabschiedung (Döring & Bortz, 2016, S. 366-367)

Für die Durchführung der Befragung wurde ein Interview-Leitfaden erstellt, welcher nach Thema, Hauptfrage sowie weiterführenden, konkretisierenden Unterfragen gegliedert ist (vgl. Anhang 1). Mit einer Einleitung wurden die Befragten an das Thema herangeführt. Der mittlere Teil beinhaltete die wichtigsten Fragen und im Rahmen des Abschlusses wurden unter anderem die Angaben für das Sampling überprüft. Zusätzlich haben alle Befragten die Einverständniserklärung zur Verwendung der Daten unter Einhaltung der ethischen Prinzipien unterzeichnet. Während der Interviews wurde auf eine offene Gesprächsführung innerhalb der festgelegten Fragestellungen geachtet, wobei sowohl Verständnisfragen als auch Konkretisierungsfragen Raum gegeben wurde. Die Interviews fanden im Zeitraum zwischen dem 09. - 15. März 2023 statt.

Die aus den Interviews erhobenen Daten wurden als Tonaufnahme mit Hilfe der Software Microsoft Word dokumentiert. Vorgängig zu den relevanten Interviews fand ein Testlauf mit einer unbeteiligten Drittperson statt. Basierend auf den Rückmeldungen wurde der Fragekatalog hinsichtlich folgender Aspekte geändert:

- Umformulierung einiger Fragen zugunsten der Verständlichkeit

- Weglassen bzw. Zusammenfassen einiger Fragen, um Wiederholungen zu vermeiden
- Generierung einiger Konkretisierungsfragen, um eine Vergleichbarkeit der Daten zu erreichen

3.1.4 Formale Charakteristika des Materials

Die Herausforderung beim Transkribieren besteht darin, mündliche Diskurse möglichst situationsnah und repräsentativ zu verschriftlichen und dabei nonverbale Kommunikation miteinzubeziehen (Dresing & Pehl, 2015, S. 17). Um die Einheitlichkeit der Transkripte zu erreichen, wurden Transkriptionsregeln und Hinweise zur Schreibweise festgelegt. Nachfolgend sind diese stichwortartig aufgelistet:

- Wörtliche Transkription, nicht lautsprachlich oder zusammenfassend
- Wortverschleifungen werden ans Schriftdeutsch angenähert
- Satz- und Wortabbrüche sowie Stottern werden geglättet
- Interpunktion zugunsten der Lesbarkeit
- Pausen werden als «(...)» markiert
- Besonders betonte Äusserungen werden mit Grossschreibung gekennzeichnet
- Zwischen den Sprecherbeiträgen sind Absätze zu setzen
- Emotionale nonverbale Äusserungen werden in Klammern notiert
- Unverständliche Wörter werden mit «(unv.)» wiedergegeben
- «I» steht für «Interviewerin» und «B» für «befragte Person» (Dresing & Pehl, 2015, S. 21-23)

Folgende Regeln hat die Autorin dieser Arbeit hinzugefügt:

- Nennungen von Namen, Orten etc. sind mit *zensiert* gekennzeichnet
- Gedankensprünge während des Gesprächs werden mit «-» versehen

Die Audiodateien der Interviews wurden mit Microsoft Word in Textformat transkribiert. Sämtliche transkribierten Interviews umfassen insgesamt 41 Seiten und befinden sich im Anhang 2-7.

3.2 Datenauswertung

Zur Auswertung der Interviewdaten ist die Methode der GTM (vgl. Kap. 3.2.2) geeignet. Diese strebt eine fundierte Theoriebildung durch Erreichen der theoretischen Sättigung an, welche entsteht, wenn keine neuen Daten zur Theorieentwicklung gefunden werden

können. Gegebenenfalls müssen neue Daten generiert werden, um eine Theorie entwickeln zu können. Infolgedessen ist zu Beginn der Forschung nicht abschätzbar, wie lange der Prozess andauert (Glaser & Strauss, 2010, S. 77-89). Aufgrund beschränkter zeitlicher Ressourcen der Autorin wurde von der Auswertung mittels GTM im klassischen Sinne abgesehen.

Stattdessen wurde auf die Auswertungsmethode der inhaltlich strukturierenden QIA nach Kuckartz zurückgegriffen, um die Ergebnisse kategorienbasiert darzustellen. Gemäss Flick (2011, S. 41-42) können verschiedene qualitative Methoden miteinander verbunden werden, um Ergebnisse zu erweitern oder wechselseitig zu überprüfen. Dies wird Methoden-Triangulation genannt. Kühlemeyer, Muckel und Breuer (2020, S. 19-20) beschreiben die Verbindung von QIA und GTM als eine Art Hybridverfahren. Eine Kombination der verschiedenen Methoden ist sowohl während der Datenerhebung als auch während der Datenauswertung realisierbar.

Diese Arbeit setzt auf die Leitmethodik der GTM, verwendet jedoch während des Codierungsprozesses Bausteine der QIA. Entsprechend werden die Kategorien induktiv (materialgeleitet) und deduktiv (theoriegeleitet) gemäss QIA nach Kuckartz gebildet (vgl. Kap. 3.2.1). Durch das offene Codieren findet eine Vertiefung der Kategorien statt. Basierend darauf werden durch offenes und axiales Codieren nach GTM Schwerpunkte, Kernaussagen und Phänomene abgeleitet und betrachtet (vgl. Kap. 3.2.2). Es wird explizit darauf hingewiesen, dass im Rahmen dieser Arbeit keine theoretische Sättigung angestrebt wird, weshalb die Phänomene nur ansatzweise analysiert und keine Hypothesen generiert oder verknüpft werden. Dahingehend werden nur ausgewählte Elemente des axialen Codierens angewendet und auf das selektive Codieren (vgl. Kap. 3.2.2) gemäss GTM gänzlich verzichtet.

3.2.1 Triangulationsmethode: Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz

Die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse ist ein Verfahren, welches sich in Forschungsprojekten bewährt hat und sich auf verschiedene Datenarten anwenden lässt. Bei dieser Auswertungsmethode werden Kategorien gebildet, die weder vollständig deduktiv noch vollständig induktiv vertreten sind. Vielmehr findet eine Verknüpfung ebendieser Arten der Kategorienbildung statt, welche sich in einem mehrstufigen und zirkulären Prozess fortlaufend abbildet (Kuckartz, 2016, S. 97-98).

Das Spektrum dessen, was unter Kategorie verstanden werden kann, ist sehr weit. Kuckartz unterscheidet folgende Hauptformen von Kategorienarten:

- Fakten-Kategorien (z.B. Orte)
- Thematische Kategorien (z.B. Konsumverhalten)
- Evaluative Kategorien (z.B. Helfersyndrom mit ordinalen Skalenniveaus)
- Analytische/theoretische Kategorien (z.B. Kosten-Nutzen-Kalkül) (Kuckartz, 2016, S. 34)

Innerhalb dieser Arbeit wurden hauptsächlich thematische, jedoch auch evaluative und analytische Kategorien gebildet.

Die computergestützte Auswertung hält zunehmend Einzug in die sozialwissenschaftliche Forschung. Es existieren verschiedene Transkriptionssoftware und QDA-Software zur Auswertung von qualitativen Daten (Kuckartz, 2016, S. 163). Die Codierung der Interviewdaten dieser Arbeit erfolgte computerunterstützt mit der Software f4analyse.

Die Abbildung 2 zeigt das Ablaufschema der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse, welches sich über sieben Arbeitsschritte erstreckt.

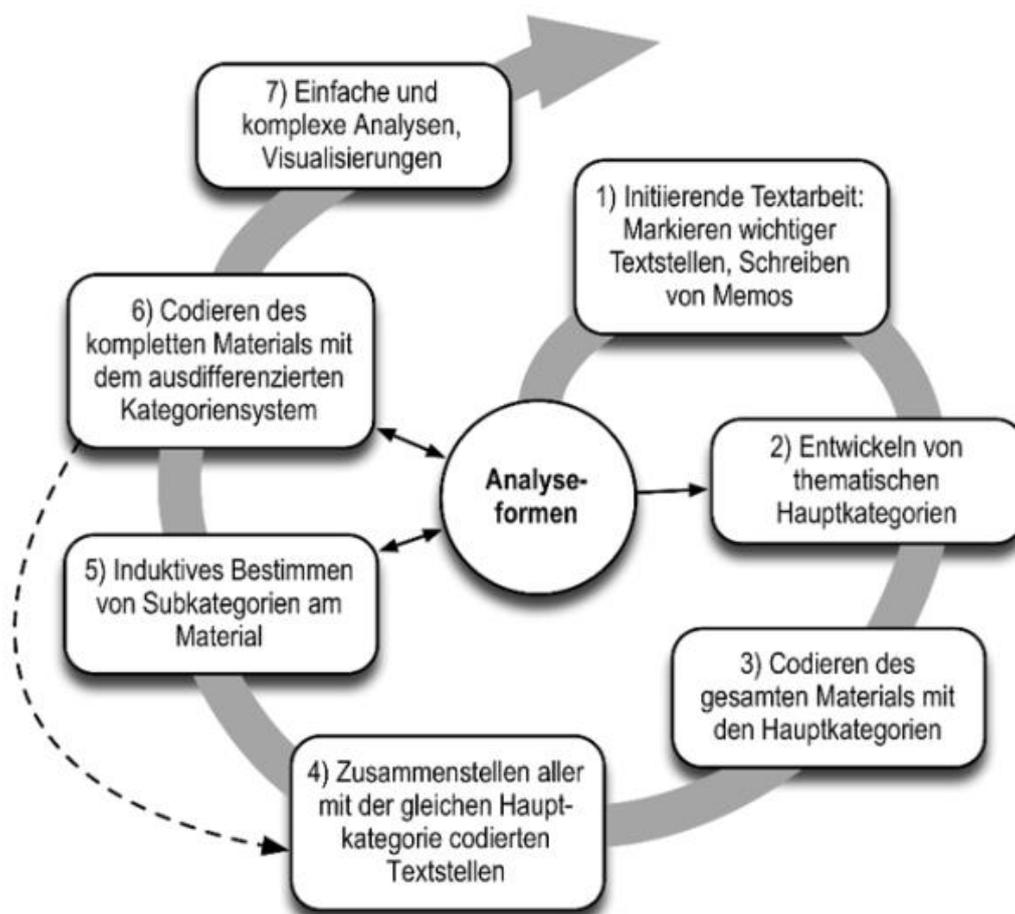


Abbildung 2. Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse

Quelle: Kuckartz, 2016, S. 100

Analog dem dargestellten Ablauf wurden die Textdaten vorgängig intensiv gelesen, wobei Auffälliges markiert und Gedanken sowie Erkenntnisse festgehalten wurde. In einem zweiten Schritt erfolgte die Entwicklung der deduktiven Hauptkategorien. Diesbezüglich wurden die Forschungsfragen, die Theorie und der Interview-Leitfaden beigezogen. Kuckartz betont bei diesen vorgängig («a-priori») entwickelten Kategorien die Wichtigkeit, spezifische Kategoriendefinitionen festzuhalten. Andernfalls ist die eindeutige Zuordnung des Materials zu einzelnen Kategorien nicht gewährleistet (2016, S. 66). Während der Bearbeitung des Materials wurden die Hauptkategorien durch die induktive Kategorienbildung erweitert (Kuckartz, 2016, S. 72-73). Sämtliche Textdaten wurden anschliessend entlang der Hauptkategorien codiert. Das erneute Bearbeiten der Textdaten erlaubte weiterführend eine Differenzierung und damit das induktive Bestimmen zusätzlicher Subkategorien. Um die Verständlichkeit und Prägnanz zu wahren, wurde der Abstraktionsgrad der Kategorien tief gehalten. Abschliessend wurde das gesamte Material entlang des erweiterten Kategoriensystems codiert. In Abbildung 3 (vgl. Kap. 4.1) ist das finale Kategoriensystem dargestellt.

Nach der Kategorienbildung folgt die Auswertung der gebildeten Kategorien (vgl. Kap. 4), welche verschiedentlich gestaltet sein kann. Es können mitunter kategorienbasierte Auswertungen, Analysen von Zusammenhängen, Kreuztabellen und Visualisierungen erstellt werden (Kuckartz, 2016, S. 118-121).

3.2.2 Leitmethode: Grounded Theory

Glaser und Strauss wandten sich mit der Entwicklung des Ansatzes der GTM bewusst gegen bestehende deduktive Verfahren der quantitativen Forschung. Die Anwendung soll möglichst nah an den Daten vonstattengehen und keine abstrakte Gedankengebilde beinhalten (Echterhoff, Hussy & Schreier, 2013, S. 200-201).

Die GTM ist daher eher dazu konzipiert, eine Theorie zu entwickeln, statt sie zu überprüfen. Dabei wird strikt wissenschaftlich und methodisch vorgegangen, indem Verzerrungen und Vorannahmen durchbrochen und gleichzeitig der Forschungsgegenstand verdichtet, sensibilisiert und integriert wird. Dies führt zur Generierung einer Theorie, welche sich an die repräsentierte Realität weitmöglichst annähert. Die Daten werden entlang folgender Codierschritte mehrmals analysieren: offenes Codieren, axiales Codieren und selektives Codieren (Strauss, 1998, S. 39-40).

Offenes Codieren

Beim offenen Codieren wird das Ziel verfolgt, die Daten zu kategorisieren und Konzepte zu bilden. Dazu werden diese aufgebrochen, analysiert und miteinander verglichen, wodurch Ähnlichkeiten erkannt und einheitlich benannt werden können. Auf diese Weise können Phänomene abgeleitet werden, welche wiederum einander gegenüberstellt und zu einem Kategoriensystem zusammengefasst werden können (Strauss & Corbin, 1996, S. 43-49).

Axiales Codieren

Indem die Verbindungen zwischen den entstandenen Kategorien und Subkategorien betrachtet werden, können diese in einem weiteren Schritt abstrahiert werden. Durch die Untersuchung von Ursachen, Umstände und Konsequenzen sollen Bedeutungszusammenhänge erklärt werden, was an die Theorieentwicklung heranführt. Die Frageschemata können in einem «Kodierparadigma» dargestellt werden (Strübing, 2018, S. 45-46).

Selektives Codieren

Während des Schritts des selektiven Codierens wird auf die Entwicklung eines kohärenten Theorieentwurf hingearbeitet. Die bisherigen Codierungen sowie die Beziehungen dazwischen werden erneut analysiert und ggf. neujustiert, wozu Kernkategorien gebildet werden. Es wird eine einheitliche Analyseperspektive hinsichtlich der Bearbeitung der Forschungsfrage angestrebt (Strübing, 2018, S. 46-47). Die Theorieentwicklung ist abgeschlossen, sobald die theoretische Sättigung erreicht wird (Strauss & Corbin, 1996, S. 106).

Der Codierungsprozess folgt keinem linearen Muster, sondern findet vielmehr in einem zirkulären Verfahren statt. Um die Theoriegenerierung zu unterstützen, sind Notizen («stop and memo») während des gesamten Prozesses der Datenerhebung und der Datenauswertung von grosser Bedeutung, (Echterhoff, Hussy & Schreier, 2013, S. 202).

4. Darstellung der Ergebnisse

Die innerhalb der Datenauswertung gewonnenen Ergebnisse werden in diesem Kapitel vorgestellt. Dazu findet erst eine Analyse der Kategorien nach QIA statt, welche mithilfe ausgewählter Zitate symbolisch dargestellt wird.

In einem weiteren Schritt werden Schwerpunkte, Kernaussagen und Phänomene gemäss GTM festgelegt und benannt. Die Phänomene werden anschliessend unter Bezug einzelner Elemente des Kodierparadigmas weiter analysiert.

Abschliessend werden die Ergebnisse in Relation zu den theoretischen Grundlagen (vgl. Kap. 2) gesetzt und diskutiert.

4.1 Analyse der Kategorien mittels qualitativer Inhaltsanalyse

Während der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse entstanden induktive und deduktive Haupt- und Subkategorien (vgl. Kap. 3.2.1), denen das gesamte Datenmaterial zugewiesen werden konnte. In der Abbildung 3 ist das finale Kategoriensystem ersichtlich, welches mittels der Software f4analyse entwickelt wurde.

Burnout im Arbeitsalltag	Resilienzfaktoren privates Umfeld
Wahrnehmung im Alltag	Familiäres Umfeld
Explizite Konfrontation im Alltag	Freundschaften
Bewusstsein über Burnout-Prävalenz	Sportliche Aktivitäten
Herausforderungen im Arbeitsalltag	Ruhige Aktivitäten
Umgang mit Nähe/Distanz	Sonstige Hobbies
Komplexe Aufgabenstellungen	Resilienzfaktoren Organisation
Hohe Falllast	Kompetente Vorgesetzte
Herausfordernde Adressat:innen	Kollegiale Unterstützung
Gesetzliche Rahmenbedingungen	Wertschätzung und Wohlbefinden
Auswirkungen der Herausforderungen	Weiterbildungsmöglichkeiten
Körperliche Symptome	Flexible Mitgestaltungsmöglichkeiten
Psychische Befindlichkeit	Intervision, Supervision und Coaching
Resilienzfaktoren Individuum	Verbesserungsvorschläge betreffend Burnout-Prävention
Einschätzung Bewältigungsstrategien	Gesellschaftliche Wahrnehmung
Einschätzung individuelle Resilienzfaktoren (e)	Politische Rahmenbedingungen
Individuelle Bewältigungsstrategien	Institutionlle Rahmenbedingungen

Abbildung 3. Finales Kategoriensystem der qualitativen Inhaltsanalyse

Quelle: Eigene Daten (f4analyse, Version 3.4.3)

Innerhalb der nachfolgenden kategorienbasierten Auswertung (vgl. Kap. 4.1.1 – 4.1.7) werden Aussagen innerhalb der festgelegten Kategorien zusammenfassend wiedergegeben sowie Auffälligkeiten und Besonderheiten beschrieben. Zur Veranschaulichung der Ergebnisse werden passende Zitate aus den Befragungen verwendet.

4.1.1 Burnout Im Arbeitsalltag

Aus den Befragungen der ausgewählten Sozialarbeitenden wurde ersichtlich, dass alle bereits mit der Thematik konfrontiert wurden und sich der hohen Prävalenz innerhalb des Berufsfelds bewusst sind. Die Intensität sowie der Kontext waren dabei unterschiedlich. Einige haben Burnouts von Arbeitskolleg:innen oder Bekannten miterlebt sowie im weiteren Sinne davon mitbekommen. Auch bei sich selbst wurden bereits Warnzeichen eines Burnouts wahrgenommen. Genannt wurde zudem eine hohe Fluktuation innerhalb von sozialen Betrieben, welche durch die hohe Arbeitsbelastung bedingt sei. Ein Zitat der befragten Person B2 veranschaulicht das folgendermassen:

Also ich bin jetzt seit 5 Jahren selbstständig als Springerin. Und ich habe ja x Springer-Einsätze schon gemacht, wo Personen wirklich zusammengebrochen sind. Ich habe das auch am Zustand der Dossiers gesehen. Da waren Handnotizen, wo ich die pure Verzweiflung raus lesen konnte, also so Storys wie auf einem A4 Blatt: «Was ist mein Auftrag?» und dann ist einfach nichts mehr gekommen und hinten dran 5-mal das gleiche Budget... Wo ich das Gefühl hatte, ja, der hat nur noch gedreht in diesem Ding. Ja, es begegnet mir viel. Ich habe auch ehemalige Kollegen, die ein Burnout - wenn man so sagen kann - zusammengebrochen sind und nicht mehr arbeiten konnten. Jemand kommt mir in den Sinn: 3 Arbeitsversuche, nichts mehr gegangen, heute IV. Ja, aber es ist mir eigentlich bestens bekannt. (B2_Interview_09.03.23, Absatz 15)

Unter den befragten Sozialarbeitenden besteht der Eindruck, dass die Thematik nach wie vor tabuisiert und mit Scham behaftet ist. Das Problem werde zu wenig ernst genommen und ausschliesslich auf individueller statt auf institutioneller oder struktureller Ebene betrachtet. Die Vermutung liegt nahe, dass zu wenig Aufklärung und Sensibilisierungsarbeit stattfindet. Einerseits bezüglich der Burnout-Thematik im weiteren Sinne, andererseits auch hinsichtlich des Berufsprofils der Sozialen Arbeit. Für Studienabgänger existieren idealtypische Vorstellungen des Berufs, da innerhalb des Studiums die Herausforderungen der sozialarbeiterischen Arbeitsalltags ungenügend beleuchtet würden.

4.1.2 Herausforderungen im Arbeitsalltag

Die befragten Sozialarbeitenden beschrieben diverse Herausforderungen, denen sie tagtäglich begegnen. Besonders oft wurde die hohe Fallbelastung, die komplexen Aufgabenstellungen, der Umgang mit Nähe und Distanz sowie die Grenzen innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen beschrieben. Durch die hohe Anzahl sowie die Komplexität der Fälle scheint es kaum möglich zu sein, allen Adressat:innen gleichermaßen gerecht zu werden, was wiederum ein Gefühl der Unzufriedenheit und Unzulänglichkeit bei den Sozialarbeitenden auslöse. Die Fähigkeit zur Abgrenzung sei essenziell, da man mit belasteten Lebenslagen und Schicksalsschlägen konfrontiert werde. Die Handlungsmöglichkeiten innerhalb der vorgefundenen Situationen sind durch gesetzliche Vorgaben zusätzlich beschränkt. Dies führt ferner zu Rollenkonflikten, wie ein Zitat der befragten Person B3 hervorhebt:

Das sind mehrheitlich, würde ich sagen, so wirklich extreme Situationen oder extreme Problematiken bei den Klienten, die sie belasten. Geknüpft dann auch mit der Rolle, die man als Beistand hat. Es ist ja ein Zwangskontext. Und diese Kombination kann sehr emotionale Auswirkungen haben. Also vor allem bei den Leuten selbst. Und dann mit diesen Situationen umgehen (...) Man muss irgendwie trotzdem ein Problem lösen, aber es hat dann immer ringsherum noch andere Hürden wie jetzt eben, dass ein Klient sehr emotional ist. Man muss andere Hürden wie zuerst überwinden, um überhaupt dann wirklich konkret das Problem behandeln zu können. (B3_Interview_10.03.23, Absatz 19)

4.1.3 Auswirkungen der Herausforderungen

Die Konfrontation mit dem herausfordernden Arbeitsalltag wirke sich bei den befragten Sozialarbeitenden vordergründig auf psychischer Ebene, jedoch auch auf körperlicher Ebene aus. Gefühle der Frustration und der Dünnhäutigkeit sowie Gedankenkreisen und die Unfähigkeit herunterzufahren wurden beschrieben. Das kann mit Schlafstörungen einhergehen. Ein Zitat der befragten Person B5 betont dies:

Ja klar, dass ich dann oft geträumt habe, auch von diesen Klienten. Am Morgen um drei bin ich aufgewacht und dann dachte ich: «Oh, ich habe was vergessen» und dann kommt mir das wieder in den Sinn und das vielleicht auch noch. Und dann muss ich dann wirklich sagen: «So jetzt, also wenn diese Person in Form von einem Geist quasi neben mir liegt, dann sollen schon die Alarmglocken läuten» (B5_Interview_14.03.23, Absatz 23)

Ebenso wurden Kopfschmerzen und Magen- sowie Darm-Probleme in Anbetracht der Hausforderungen des Arbeitsalltags genannt.

4.1.4 Resilienzfaktoren Individuum

Grundsätzlich schätzen die meisten befragten Sozialarbeitenden ihre Bewältigungsstrategien als genügend bis gut ein. Zwar würden sie wiederholt mit Herausforderungen und auch eigenen Belastbarkeitsgrenzen konfrontiert werden, jedoch sei das Bewusstsein darüber mehrheitlich gegeben. Die Befragten eigneten sich auch individuelle Bewältigungsstrategien an. So zieht eine Person Kraft aus den Erkenntnissen ihrer schwierigen Biografie. Eine andere Person führt sich bewusst den gesetzlichen Auftrag vor Augen, um sich selbst zu schützen. Eine weitere Person betont die Wichtigkeit der Wertschätzung dessen, was man im Leben hat, um sich von der defizitären Perspektive zu entfernen.

Innerhalb der Befragungen wurden die Sozialarbeitenden gebeten, sich bezüglich ausgewählte individuelle Resilienzfaktoren aus der Literatur einzuschätzen. Die Bewertung erfolgte mittels einer Skala von 1-10 (wobei 1 niedrig, 5 mittel und 10 hoch) und zeigte sich im Durchschnitt wie folgt:

- Hohe Sozialkompetenz: 9
- Problemlösefähigkeit: 8.8
- Humor: 8.5
- Flexibilität: 8.4
- Interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen: 8.2
- Gelassenheit und Optimismus: 8.1
- Eigene Grenzen kennen und «Nein» sagen können: 7.8
- Unterstützung anfragen und annehmen können: 7.3
- Emotionsregulierung: 7.3
- Selbstachtsamkeit: 6.5

Ein Grund für den tiefen Durchschnittswert bei der Selbstachtsamkeit könnte gemäss befragter Person B6 Folgender sein:

Selbstachtsamkeit kommt erst danach. Das heisst - die Abwehr ist eigentlich da. Das ist eine gute Frage, weil man kommt ja täglich an die Situation heran. Das könnte mir noch schaden - könnte, muss aber nicht. Man überspringt die Fragestellungen sozusagen und macht dann auch weiter. Wenn du jetzt fragst, ob

es bei mir selbst (...) Ich denke, ich schätze mich auf etwa knapp 5 ein.
(B6_Interview_15.03.23, Absatz 36)

4.1.5 Resilienzfaktoren privates Umfeld

Im privaten Umfeld der befragten Sozialarbeitenden scheinen soziale Kontakte innerhalb der Familie, Partnerschaften und Freundeskreisen unterstützend zu sein. Der Austausch mit nahestehenden Personen helfe dabei, den eigenen Blickwinkel durch Einbezug anderer Sichtweisen zu erweitern und gebe Rückhalt. Das führe auch zu einer Stärkung des Selbstbewusstseins, wie ein Zitat der befragten Person B4 zeigt:

Ich denke sicher mal mein Umfeld, also meine Leute, die mich bestärken und mir auch sagen, dass ich ein sehr sozialer Mensch bin und auch in diesen Beruf gehöre.
(B4_Interview_13.03.23, Absatz 78)

Auch verschiedene Hobbies wurden als hilfreiche Resilienzfaktoren genannt. Dazu zählen einerseits sportliche Aktivitäten wie Spazieren, Nordic Walking, Tanzen, Fussball, intensives Training, Velofahren, Dartspielen und Wandern. Andererseits verschaffen sich die befragten Personen auch Entspannung durch ruhige Aktivitäten wie Lesen, Reisen, Kochen oder Klavierspielen. Die Tätigkeit in verschiedenen Vereinen oder die Zugehörigkeit zu religiösen Gemeinschaften kann ebenfalls nützlich sein.

Ein Zitat der befragten Person B6 misst der Freizeitgestaltung von Sozialarbeitenden folgendes Gewicht bei:

Die Freizeit muss ein Sozialarbeiter gut gestalten können, um qualitativ hochwertige Zeit zu erfahren. Ja, es muss einfach gut planbar sein. Es kann nicht sein, dass ein Sozialarbeiter 14 Stunden arbeitet und dann nach Hause geht, auf das Sofa liegt, den Fernseher einschaltet und dann einschläft und alles andere liegen lässt. Das heisst, das schadet der privaten Situation und auch familiär. Ich denke, der Sozialarbeiter muss wissen, was er braucht in der Freizeit, um wieder Energie zu tanken, um positive Faktoren in den Berufsalltag wieder zurückfliessen lassen zu können. (B6_Interview_15.03.23, Absatz 76)

4.1.6 Resilienzfaktoren Organisation

Hinsichtlich institutioneller Resilienzfaktoren haben sich innerhalb der Befragungen verschiedentliche Möglichkeiten abgebildet. Am bedeutendsten scheint hierbei die Wertschätzung am Arbeitsplatz, Gefässe zum Austausch, zur Achtsamkeit und zur Beratung und das Gefühl des Rückhalts durch das Team und die Vorgesetzten zu sein. Die

erfahrene Wertschätzung im Arbeitsalltag kann sich in Form von Worten oder Taten von Vorgesetzten, vom Team oder von Adressat:innen darstellen und fördern das Wohlbefinden der Sozialarbeitenden. Der Austausch kann als kollegiales Gespräch, Intervention, Supervision oder Coaching stattfinden und sei gleichermassen unterstützend. Die befragte Person B5 hält dazu Folgendes fest:

Also ich denke, wenn das Team und wenn auch die Vorgesetzte ein offenes Ohr hat, ein Verständnis hat, wenn die Zusammenarbeit gut funktioniert, dann kann man sicher ein Burnout vorbeugen. Also das gibt dann gar kein Burnout. Sondern immer bevor überhaupt ein Stress auftritt, kann man das quasi definieren, besprechen und nach Lösungen suchen. (B5_Interview_14.03.23, Absatz 19)

Darüber hinaus trage insbesondere die Möglichkeiten zur flexiblen Arbeitsgestaltung zur Burnout-Prävention bei, wie ein Zitat der befragten Person B6 veranschaulicht:

Bei mir ist es ganz klar: Die hohe Fallzahl werde ich so gut koordinieren, dass ich nie mehr als acht Gespräche pro Tag führe. Also komplexe Gespräche, nebst den anderen Baustellen. Ich denke, das ist für mich selber jetzt die Lösung, um nicht mehr in die Überlastungs-Situation zu kommen. (B6_Interview_15.03.23, Absatz 31)

4.1.7 Verbesserungsvorschläge betreffend Burnout-Prävention

Während den Befragungen haben sich mehrere Verbesserungsvorschläge hinsichtlich Burnout-Prävention herauskristallisiert. Diese lassen sich grob auf institutionelle und politische Rahmenbedingungen sowie gesellschaftliche Wahrnehmung aufteilen, welche im Wechselspiel zueinanderstehen. Auf institutioneller Ebene könnte die Arbeitsgestaltung noch flexibler sein, besonders hinsichtlich der Homeoffice-Möglichkeiten und Arbeitszeiten. Die Angebote zur Supervision und Intervention könnten optimiert und für alle zugänglich gemacht werden. Zudem soll bei der Rekrutierung von neuem Personal, insbesondere im Berufsfeld der Berufsbeistand:innen, sorgfältig auf die entsprechende Qualifikation geachtet werden. Der Arbeitsmarkt sei ausgetrocknet. Letzteres ist durch ungünstige politische und gesellschaftliche Konstellationen mitbedingt, wie ein Zitat der befragten Person B2 verdeutlicht:

Das verstehe ich einfach nicht, weil uns braucht es je länger, je mehr und es braucht gute Leute. Ich meine, die Problematiken, die sozialen Probleme sie werden komplexer, schwieriger ... Das andere ist die politische Seite. Wer sind wir? Wir kosten nur... das wollen sie gar nicht hören. Oder ich mag mich noch erinnern -

kennst du noch den *zensiert*? (...) Ja, das war auch so ein Urgestein von der SVP (...) sagt auch der *zensiert*: «Diese verdammten Sozialarbeiter sollen mal ihre Arbeit recht machen» Ja, also das ist so der Groove, oder? Es wird das Gefühl vermittelt, wir machen nichts. Und das schürt dann auch Unzufriedenheit in der Bevölkerung... (B2_Interview_09.03.23, Absatz 154-158)

In diesem Zusammenhang greift ein Zitat der befragten Person B5 einen weiteren Punkt auf, nämlich unsere Leistungsgesellschaft:

Ich denke - das ist vielleicht in jedem Bereich in der Schweiz so... Ich finde halt immer noch, dass wir sehr ein leistungsorientiertes Land sind. Und ich finde, man könnte schon mal ein bisschen runterfahren. Zum Beispiel mit der Viertagewoche, die einfach auch mehr Work-Life-Balance ermöglichen würde. Und das wäre aber gesamtschweizerisch aber auch bezogen auf unseren Spital. Ich finde nicht, dass es jetzt explizit nur unser Sozi-Team betrifft. (B4_Interview_13.03.23, Absatz 127)

Abschliessend regt die befragte Person B6 zu folgender Überlegung an:

Ich denke, das hat nichts mit den Strukturen zu tun, sondern mit der Menschlichkeit, oder? Ich denke, man darf nicht vergessen, hinter jedem Sozialarbeiter steht ein Mensch und nicht eine Maschine. Und auch ein Sozialarbeiter ist emotional, hat Gefühle, oder? (B6_Interview_15.03.23, Absatz 140)

4.2 Codierung mittels Grounded Theory

Für die Festlegung von thematischen Schwerpunkten nach GTM wurde der strukturelle Aufbau des verwendeten Interview-Leitfadens sowie die Forschungsfragen dieser Arbeit (vgl. Anhang 1) hinzugezogen. Daraus ergaben sich folgende drei Schwerpunkte:

1. Wahrnehmung der Burnout-Thematik
2. Resilient sein im Arbeitsalltag
3. Entwicklungspotenzial bezüglich Burnout-Prävention

Auf Basis der Schwerpunkte erfolgte in einem ersten Schritt eine Verdichtung der Kernaussagen und die Untersuchung von Gemeinsamkeiten, um Codes für die weitere Verdichtung zu erhalten (vgl. Kap. 4.2.1). Diese wurden darauf erneut analysiert, was der Benennung von Phänomenen diene (vgl. Kap. 4.2.2).

4.2.1 Verdichtung der Kernaussagen bezüglich der Schwerpunkte

In einem ersten Schritt wurden die Kernaussagen zu den Hauptfragen sowie den Konkretisierungsfragen paraphrasiert dargelegt, woraus in einem zweiten Schritt Ähnlichkeiten und Gemeinsamkeiten gesucht wurden (vgl. Anhang 8). Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sind in der Tabelle 6 ersichtlich. Diese sind zusammenfassend und paraphrasiert wiedergegeben, was die Vereinfachung des Materials bezweckt.

Tabelle 6. Ähnlichkeiten und Gemeinsamkeiten der Kernaussagen

Wahrnehmung der Burnout-Thematik	Resilient sein im Arbeitsalltag	Entwicklungspotenzial bzgl. Burnout-Prävention
<ul style="list-style-type: none"> • Das Bewusstsein über die Burnout-Prävalenz ist bei allen vorhanden • Es findet zu wenig Aufklärung bezüglich Burnouts statt • Der sozialarbeiterische Arbeitsalltag stellt hohe Anforderungen an die Professionellen • Gesetzliche Rahmenbedingungen, Rollenkonflikte, komplexe Problemstellungen, Nähe-Distanz und hohe Falllast sind häufig genannte Beispiele • Es existieren falsche Vorstellungen vom Berufsfeld • Sozialarbeitenden sehen sich selbst oder Arbeitskolleg:innen oft mit der Thematik konfrontiert • Dies äussert sich in Form von Frustration, Dünnhäutigkeit, Gedankenkreisen, Schlafstörungen und Magenproblemen 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Befragten haben einen Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltags gefunden • Die Sozialkompetenz, Problemlösefähigkeit, der Humor und die Flexibilität wird bei allen hoch eingeschätzt • Ihre Selbstachtsamkeit schätzen die Befragten tief ein • Das soziale Umfeld wirkt unterstützend, insbesondere der Austausch mit Freunden, Partnerschaft und die Mitgliedschaft in Vereinen • Austausch und Rückhalt vom Team und von Vorgesetzten ist wichtig • Flexible Arbeitsgestaltung und Möglichkeiten zur Weiterbildung werden geschätzt • Wertschätzung und Wohlbefinden sind ausgeprägt vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Institutionelle Rahmenbedingungen sollen bewusster gestaltet werden hinsichtlich Flexibilität der Arbeit • Sensibilisierung zur Burnout-Thematik soll stattfinden • Professionalisierung der Sozialen Arbeit soll vorangetrieben werden • Berufsfeld der Sozialen Arbeit soll öffentlich aufgeklärt werden • Die Strukturen der schweizerischen Leistungsgesellschaft sollen aufgebrochen werden

Quelle: Eigene Darstellung und Daten

Für die weitere Verdichtung ergeben sich folgende Codes:

Wahrnehmung der Burnout-Thematik

- Herausforderndes Berufsfeld
- Bewusstsein vorhanden

Resilient sein im Arbeitsalltag

- Selbstkompetenzen
- Rückhalt
- Anerkennung

Entwicklungspotenzial bezüglich Burnout-Prävention

- Aufklärung
- Strukturen

4.2.2 Benennung und Analyse von Phänomenen

Bei der Verdichtung der Kernaussagen sowie der Analyse der Gemeinsamkeiten wird ersichtlich, dass der Beruf des Sozialarbeitenden trotz vielschichtigen Herausforderungen und Bewusstsein über die Burnout-Prävalenz attraktiv ist. Die befragten Sozialarbeitenden sind sich jedoch einig, dass diesbezüglich die Resilienz im Beruf eine zentrale Rolle einnimmt. Selbstkompetenzen, Rückhalt und Anerkennung sind essenziell. Auch hinsichtlich Burnout-Prävention besteht Handlungsbedarf auf mehreren Ebenen, insbesondere in der Aufklärung der Thematik und bezüglich Mitwirkungsmöglichkeiten in Institutionen, Gesellschaft und Politik.

Nachfolgend werden die festgelegten Codes weiter verdichtet, indem sie in Relation zu den Interviewdaten gesetzt werden.

Wahrnehmung der Burnout-Thematik

Es folgen Aussagen aus den Interviews bezüglich des Codes «*Herausforderndes Berufsfeld*»:

B1: (...) an der Arbeitsbelastung teilweise. An gewissen Rahmenbedingungen. Sicherlich auch an verschiedenster Art von Klienten, mit denen wir zu tun haben (...) Es stösst auf Abwehr, Reaktionen, Beschimpfungen, Frustration (...)

B2: (...) und da wirft ein Klient den Stuhl an die Wand hinauf (...) es sind ja Emotionen, es ist ja nicht nur verbale Gewalt oder so. Es sind ja Emotionen, es ist auch Trauer (...)

B3: (...) wirklich extreme Situationen oder extreme Problematiken bei den Klienten, die sie belastet. Geknüpft dann auch mit der Rolle, die man als Beistand hat. Es ist ja ein Zwangskontext. Und diese Kombination kann sehr emotionale Auswirkungen haben (...) ringsherum noch andere Hürden (...)

B4: (...) wenn da Thematik aufgegriffen werden, während man sich nicht gut abgrenzen kann. Oder im Spital ist die Thematik Sterben, Tod, «Wie geht's weiter», Testament aktuell. Ist nicht gerade das einfachste Thema (...) man hat viel mehr Geschichten erlebt, die einem viel näher gegangen sind (...)

B5: (...) an der nicht genügenden Abgrenzung zum Klienten (...) oder auch am Arbeitspensum oder an der Arbeitsquantität... verschiedene Möglichkeiten, (...) und auch Mehrfach-Problematik sich anhören muss und das kann natürlich auch sehr belastend sein

B6: (...) die hohe Fallzahlen-Belastung (...), die Unterschiedlichkeit. Jeder Fall ist individuell (...) unterschiedlichen Anspruchsgruppen (...), weil jeder Tag ist anders. Man kann eigentlich gar keinen Masterplan legen für die Arbeit (...) muss man ultraschnell reagieren oder Entscheidungen treffen, was teilweise nicht einfach ist (...)

Folgende Aussagen aus Interviews beziehen sich auf den Code *«Bewusstsein vorhanden»*:

B1: (...) das ist mir bewusst (...) Umgang mit Klienten und ich stand selbst fast vor einem Burnout (...)

B2: Das ist mir sehr wohl bewusst (...) ich war schon mehrmals an der Grenze zu einem Burnout (...) ich habe ja x Springer-Einsätze schon gemacht, wo Personen wirklich zusammengebrochen sind (...)

B3: (...) ich hab' es auch schon paar Mal gehört und auch gelesen (...) und natürlich sind auch immer wieder so Fragen aufgetaucht, also wenn es mal schwierig wurde, von der Belastung her, das ist einem schon bewusst, dass man vielleicht - dass die Grenze vielleicht dann doch nicht mehr so weit ist (...)

B4: (...) ich hab' schon mal gehört, dass das so ist (...) dort ist jemand erkrankt an einem Burnout (...)

B5: (...) von dem habe ich schon gelesen (...) Ich bin selbst schon dieser Thematik begegnet, bei mir selber (...)

B6: (...) das ist mir bewusst. Ich habe in den letzten paar Jahren einige Leute, einige Sozialarbeitende, kommen und gehen sehen (...)

Aus dieser erneuten Verdichtung hinsichtlich Wahrnehmung der Burnout-Thematik ergibt sich folgendes Phänomen:

- Gratwanderung

Resilient sein im Arbeitsalltag

Folgende aus den Interviews stammende Aussagen beziehen sich auf den Code «*Selbstkompetenzen*»:

B1: (...) ich kann sehr gut damit umgehen (...) wo ich meine Denkweise umgestellt habe, nichts mehr persönlich zu nehmen und abzuschalten und von daher bin ich da ganz gut auf Kurs (...)

B2: (...) Also ich fühle mit bei vielen Themen, die wir im Alltag im Job begegnen. Kann ich das spiegeln und reflektieren - eigentlich mit vielen Sachen aus meiner Kindheit. Da sehe ich bei mir der Kern. Daraus zehre ich das alles (...)

B3: (...) Von 1 - 10 würde ich jetzt mal 8 sagen, so meine Einschätzung. Aber klar es gibt immer wieder Themen, wo ich mich selbst dann frage: „Ja, wie kann ich das jetzt anders machen?“ (...)

B4: (...) Ja, ich denke, ich habe gute Coping-Strategien. Ich merke sehr schnell, wenn es zu viel für mich ist oder wenn es zu nah ist (...)

B5: (...) vielleicht mit Humor, denke ich, kann man sich noch gut lernen abzugrenzen (...) ansonsten mache ich das eigentlich so weit mit der Ruhe und der Entspannung (...)

B6: (...) Ich denke der Sozialarbeiter muss wissen, was er braucht in der Freizeit, um wieder Energie zu tanken, um positive Faktoren in den Berufsalltag wieder zurückfließen lassen zu können (...) ich denke dann mit der Zeit, mit der Erfahrung kennt man sich sehr gut, man weiss was geht und wieviel das geht (...)

Es folgen Aussagen aus Interviews bezüglich des Codes «*Rückhalt*»:

B1: (...) einen ganz tollen Mann zu Hause, der mich unterstützt, immer für mich da ist (...) mal einen Rat haben (...)

B2: (...) wirklich Themen besprechen zu können (...) Mein Mann gibt es da noch (...)

B3: (...) also mein Freund zum Beispiel. Mit dem konnte ich das auch so besprechen (...) so Freunde und Familie finde ich jetzt noch eine Ressource (...)

B4: (...) also meine Leute, die mich bestärken (...) die Treffen mit Freunden, gute Gespräche, den Austausch (...)

B5: (...) sich austauschen mit Kollegen (...) eine sehr starke Mutter und auch einen sehr starken Sohn (...) Ich habe viele Freundinnen, die auch Musliminnen sind, da tauschen wir uns aus (...)

B6: (...) das ist auch die Motivation, die Arbeit gut und hervorragend zu erledigen, weil man hat eine Familie zu ernähren (...)

Diese Aussagen aus den Interviews beziehen sich auf den Code «Anerkennung»:

B1: (...) die Abteilungsleitung dann auch regelmässig ihre Runden dreht und fragt: «Hey, wie geht's?» (...) das fand ich schon sehr lobenswert und ja, hat schon was mit Wertschätzung zu tun finde ich (...) Die äussert sich in Form von Lob, die äussert sich in Form von Feedback allgemein (...)

B2: (...) dass man mal sagt: «Hey, super hast das schon gemacht» (...)

B3: (...) dass sie froh sind, dass ich hier bin. Das erlebe ich natürlich als Wertschätzung (...)

B4: (...) also von der Chefin und auch von der Stv. Aber auch vom ganzen Team bekomme ich viel Wertschätzung. Und auch von den Angehörigen der Patienten, die schätzen schon meine Arbeit, die ich mache und sind dankbar. Und auch die Ärzte (...)

B6: (...) Ich denke, jeder weiss, was jeder leistet (...)

Hinsichtlich des Schwerpunkts «Resilient sein im Arbeitsalltag» ergibt sich folgendes Phänomen:

- Verständnis

Entwicklungspotenzial bezüglich Burnout-Prävention

Nachfolgende Aussagen bezüglich des Codes «Aufklärung» stammen aus den Interviews:

B2: (...) da hat der Präsident davon sich ja was erlaubt: «Ja, er hat sich das überlegt - es braucht keine Sozialarbeiter mehr in den Berufsbeistandschaften» (...) die Studiengänge müssen angeschaut werden. Dort fängt es an (...) die Problematiken, die sozialen Probleme sie werden komplexer, schwieriger ... Das andere ist die politische Seite. Wer sind wir? Wir kosten nur... das wollen sie gar nicht hören (...) Es wird das Gefühl vermitteln, wir machen nichts. Und das schürt dann auch Unzufriedenheit in der Bevölkerung (...) eigentlich überall und ich meine auch mit Menschen wo du eng zusammen bist... die begreifen das nicht (...)

B3: (...) im Bereich dieser Sensibilisierung auf das Thema (...)

B4: (...) Einerseits sagt man, man sollte mehr über solche Themen reden und selber gut zu sich schauen, egal in welcher Branche man tätig ist (...)

B5: (...) ein bisschen mehr Aufklärung stattfinden würde (...)

B6: (...) Ich denke ein Thema, das man ganz lang noch bearbeiten kann und auch ganz viele Einflüsse einbetten kann (...)

Es folgen Aussagen aus den Interviews zum Code «Strukturen»:

B1: (...) auch mal einen Tag Homeoffice machen zu können, dass so vieles aufgearbeitet werden kann (...)

B2: (...) Einführungen, wenn jemand neu kommt (...)

B3: (...) vielleicht in der Früherkennung bei Mitarbeitern, wo man wie das Gefühl hat, die immer am Anschlag sind oder so, dass man wie schon vorher, bevor das Ganze ins Rollen kommt, eingreifen kann (...)

B4: (...) ich finde halt immer noch, dass wir sehr ein leistungsorientiertes Land sind und ich finde, man könnte schon mal ein bisschen runterfahren. Zum Beispiel mit der Viertagewoche, die einfach auch mehr Work-Life-Balance ermöglichen würde (...) Und man hat dann immer das Gefühl von aussen, dass der Druck da ist, einen guten Job zu haben... und eine gute Karriere zu mache (...)

B6: (...) Und die Anerkennung - ob es monetär ist oder im Team oder in der Arbeit selber - muss gewährleistet sein (...)

Daraus lässt sich für den Schwerpunkt «Entwicklungspotenzial bezüglich Burnout-Prävention» folgendes Phänomen bestimmen:

- Engagement

Das erneute Analysieren der Interviewdaten sowie der verdichteten Kernaussagen führte demnach zu folgenden drei Phänomenen:

1. Gratwanderung
2. Verständnis
3. Engagement

Für die weitere Untersuchung soll der Bedeutungszusammenhang der Phänomene erfasst werden, wozu die Verbindungen untereinander betrachtet werden. Corbin und Strauss (1996) binden dazu die Akteure, Situationen und Umweltprozesse der Phänomene mit ein. Konkret sollen Ursachen der Phänomene, der Kontext, intervenierende Bedingungen, Handlungsstrategien und Konsequenzen erfasst werden. Strübing (2018, S. 45-46) skizziert in diesem Zusammenhang ein Kodierparadigma, welches in Abbildung 4 ersichtlich ist.

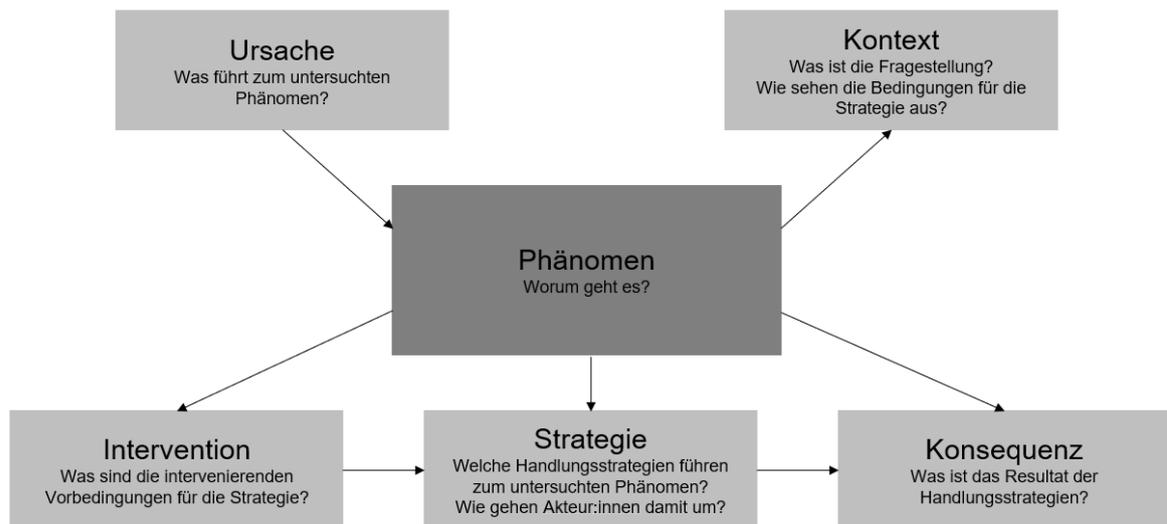


Abbildung 4. Kodierparadigma der Grounded Theory

Quelle: Eigene Darstellung (Strübing, 2018, S. 45-46)

Aufgrund von begrenzten zeitlichen Ressourcen wurden die Phänomene nur teilweise nach dem vorgestellten Kodierparadigma untersucht. Konkret wurden Phänomene rudimentär hinsichtlich Ursachen, Handlungsstrategien und den Konsequenzen derer betrachtet (vgl. Anhang 9). Für eine vollständige Analyse müssten weitere Interviewdaten generiert werden.

Überdies könnte die Untersuchung auf Basis der axialen Codierung in Richtung Theorieentwicklung weitergeführt werden, was dem Codierungsschritt des selektiven Codierens (vgl. Kap. 3.2.2) entsprechen würde. Für die Beantwortung der Fragestellung dieser Arbeit sind die dargestellten Ergebnisse jedoch ausreichend.

4.2.3 Erstes Phänomen: Gratwanderung

Aus der Verdichtung der Interviews hat sich abgebildet, dass sich die befragten Sozialarbeitenden auf einer Gratwanderung befinden.

Ursachen

Ursächlich für diese Gratwanderung sind Konfrontationen mit hoher Arbeitskadenz unter hohem Leistungsdruck, festgefahrenen Rahmenbedingungen und Rollenkonflikte, schwierige und komplexe Thematiken sowie ungenügende emotionale Abgrenzung. Die befragten Sozialarbeitenden sind sich der Gefahr des Burnouts bewusst, da sie verschiedentlich mit der Thematik konfrontiert wurden. Sie haben von Burnout gelesen oder gehört, es bei anderen erlebt und/oder bei sich selbst Symptome von Burnout wahrgenommen.

Strategie

Das Berufsverständnis, Hilfestellungen für andere zu leisten, steht den realen Bedingungen des sozialarbeiterischen Arbeitsalltags inklusive hoher Burnout-Prävalenz gegenüber. Die Sozialarbeitenden sind sich der Gefahren bewusst, gehen aber dennoch an ihre Belastungsgrenzen. Daraus entsteht das Phänomen «Gratwanderung».

Konsequenz

Das Risiko besteht, dass der Wunsch, anderen zu helfen, grösser ist als die Fähigkeit des Selbstschutzes. Daraus kann ein Burnout resultieren.

4.2.4 Zweites Phänomen: Verständnis

Die Auswertung der Interviewdaten hat ergeben, dass die befragten Sozialarbeitenden ein Bedürfnis nach Verständnis haben.

Ursachen

Dies gründet einerseits im Wunsch, ein Verständnis für die eigene Person zu haben. Die Befragten gaben an, dass sie sich selbst reflektieren und sich dadurch selbst besser kennengelernt haben. Dadurch ist es möglich, die eigenen Grenzen rechtzeitig zu erkennen und zu wissen, wie man sich vor Überlastung schützt. Zum anderen wird auch die Unterstützung und Bestärkung im Umfeld durch verständnisvollen Austausch geschätzt. Nicht zuletzt zählt dazu auch der Erhalt von Wertschätzung für die geleistete Arbeit, was mit Interesse und Verständnis seitens Arbeitgeber einhergeht.

Strategie

Dem Phänomen «Verständnis» liegt sowohl die Notwendigkeit einer erfolgreichen Selbstregulation als auch der Wunsch nach Rückhalt zugrunde. Die befragten Sozialarbeitende setzen diesbezüglich mitunter auf Eigeninitiative.

Konsequenz

Falls dieses Bedürfnis unzureichend befriedigt wird, kann dies zu Unzufriedenheit führen, was das Burnout-Risiko erhöhen könnte.

4.2.5 Drittes Phänomen: Engagement

Die Analyse hat ergeben, dass Engagement den befragten Sozialarbeitenden in vielerlei Hinsicht am Herzen liegt.

Ursachen

In der Gesellschaft und der Politik herrschen falsche Vorstellungen vom Berufsfeld der Sozialen Arbeit. Das führt dazu, dass für die verrichtete Arbeit kaum Wertschätzung oder Anerkennung erbracht wird. Die gesellschaftlichen Strukturen sind festgefahren und es herrscht eine hohe Leistungsorientierung. Dies geschieht, während soziale Probleme immer komplexer werden.

Zugleich findet innerhalb der Studiengänge Sozialer Arbeit keine adäquate Vermittlung des realen Berufsalltags statt. Für neue Mitarbeitende kann die Einführung in eine Arbeitsstelle unzureichend sein und Burnout-Präventionskonzepte finden in Institutionen kaum Anwendung.

Strategie

Die befragten Sozialarbeitenden möchten an den Strukturen etwas verändern und im Berufsalltag etwas bewirken. Der Wunsch nach Einflussnahme und Mitwirkung liegt dem Phänomen «Engagement» zugrunde.

Konsequenz

In der Folge soll Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden, um dem Burnout-Risiko entgegenzuwirken und zugleich für die Thematik zu sensibilisieren.

5. Schlussfolgerungen und Reflexion

In diesem letzten Kapitel wird eine Synthese der gewonnenen Erkenntnisse aus der empirischen Untersuchung (vgl. Kap. 3-4) in Relation zu den erläuterten theoretischen Grundlagen (vgl. Kap. 2) gebildet.

Dazu werden die Ergebnisse aus den Befragungen der Literatur gegenübergestellt und mit Blick auf die Teil-Fragestellungen dieser Arbeit diskutiert.

Auf Basis dessen werden Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit formuliert, womit ferner die Hauptfragestellung dieser Arbeit behandelt wird.

Im Rahmen der abschliessenden kritischen Würdigung wird der Erkenntnisprozess reflektiert, Limitationen werden aufgezeigt und weiterführende Fragestellungen formuliert.

5.1 Diskussion der Ergebnisse mit Bezug zu den Forschungsfragen

Wie ist die Wahrnehmung bezüglich Burnouts in der Gesellschaft und bei ausgewählten Sozialarbeitenden?

Niemand der Befragten hat im Verlauf der Interviews nachgefragt, was mit dem Begriff «Burnout» gemeint ist. Alle konnten sich intuitiv etwas darunter vorstellen und erläuterten in diesem Zusammenhang negative Konnotationen im Arbeitskontext. Dies deckt sich mit der Wahrnehmung des Alltagsbegriffs (Kitze, 2022, S. 29-30). Die befragten Sozialarbeitenden treffen die Thematik sowohl direkt wie auch indirekt in ihrem Arbeitsalltag an (Kitze, 2022, S. 22-23). Die Befragten sind verschiedentlich mit Burnout konfrontiert und sind sich des hohen Risikos bewusst. Auch die hohe Fluktuation im sozialarbeiterischen Berufsfeld (Kitze, 2022, S. 53) werden als Ursache und Folge von Burnout genannt. Die ungenügende Thematisierung und Intervention auf politischer Ebene (Kitze, 2022, S. 56) wird von den Befragten ebenfalls angesprochen.

Einige beschreiben bei sich selbst Symptome von Burnout, darunter zählen insbesondere körperliche Erschöpfung, Schlafstörungen, Ruhelosigkeit, Überlastungsgefühle, Ärger, Frustration, Ängste, Verlust von Empathie und Übelkeit (Hillert, Koch & Lehr, 2018, S. 10-12). Das blosse Vorhandensein der Symptomatik bedeutet jedoch nicht, dass die Betroffenen unmittelbar vor einem Burnout stehen (Kitze, 2022, S. 43-49). Vielmehr handelt es sich dabei um eine Gratwanderung.

Was sind mögliche Herausforderungen im sozialarbeiterischen Arbeitsalltag und wie begegnen ausgewählte Sozialarbeitende diesen?

An Professionelle der Sozialen Arbeit werden hohe emotionale und fachliche Anforderungen gestellt, welche in Wechselwirkung zueinander stehen und die Komplexität des Berufsfelds untermauert (Poulsen, 2009, S. 13-14). Auch die befragten Sozialarbeitenden befinden sich allesamt im Spannungsfeld des ersten Mandats (Hilfe und Kontrolle), zweiten Mandats (Arbeits- und Hilfsbeziehungen) und dritten Mandats (professionsethisches Handeln) (Staub-Bernasconi, 2019, S. 88-93).

Den Befragten ist bewusst, dass der Einblick in schwierige Lebensumstände und die Konfrontation mit diversen Herausforderungen des Arbeitsalltags die Fähigkeit zur Abgrenzung voraussetzt (Poulsen, 2009, S. 14-15). Die Diskrepanz zwischen den eigenen Idealen und der real vorgefundenen Wirklichkeit (Elsässer & Sauer, 2013, S. 21-22) wurde auch während den Befragungen als Belastung beschrieben. Arbeitsorganisatorische Faktoren wie hohe Falllast, Zeitdruck, Rollenkonflikte, mangelnde Unterstützung und Ressourcen, Überforderung, unklare Strukturen und festgefahrene Rahmenbedingungen erhöhen das Burnout-Risiko (Elsässer & Sauer, S. 20-21) und wurden allesamt während den Befragungen genannt.

Den wahrgenommenen Belastungsfaktoren stehen die wahrgenommenen Bewältigungsmöglichkeiten gemäss Stress- und Bewältigungsmodell (vgl. Abb. 1) gegenüber. Wenn erstere überwiegen, kann dies in einem Burnout münden (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2015, S. 21).

Welche Ansätze zur Resilienzförderung und Burnout-Prävention gibt es und wie wird die Umsetzung diesbezüglich von ausgewählte Sozialarbeitenden interpretiert?

Die befragten Sozialarbeitenden schätzen ihre Bewältigungskompetenzen im Umgang mit den Herausforderungen grundsätzlich als ausreichend ein. Um entsprechende Ressourcen zu aktivieren, können Situationen von den Befragten gut eingeschätzt, bewertet und reflektiert werden. Besonders hoch wurde die Sozialkompetenz und die Problemlösefähigkeit der Befragten bewertet, was auf hohe Kommunikationsfähigkeit schließen lässt und bei der Erarbeitung von effektiven Strategien nützlich sein kann (Fröhlich-Gildhoff & Rönnau-Böse, 2021, S. 6). Auch die Fähigkeit zur flexiblen Zielanpassung sowie Humor und Gelassenheit und Optimismus im Arbeitsalltag (Poulsen, 2009, S. 127) kommt eine Schlüsselrolle zur Burnout-Prävention zu und wird von den Befragten hoch eingeschätzt. Die Selbstkompetenzen der Sozialarbeitenden sind demnach bedeutend hinsichtlich Burnout-Prävention.

Aus dem Interviewmaterial lässt sich schliessen, dass das soziale Umfeld sowohl privat als auch geschäftlich als grosse Unterstützung fungieren kann. Gemäss Degenkolb-Weyers kann dies auf emotionaler, kognitiver und körperlicher Ebene eine Entlastung darstellen (2016, S. 17). Die Befragten nannten Sport, Hobbies (Poulsen, 2009, S. 127) sowie die Vereinbarkeit von Familie, Privatleben und Beruf als hilfreich zur Stressbewältigung (Elsässer & Sauer, 2013, S.61).

Gefässe zum Austausch wie etwa Coaching und Beratungsangebote oder Supervision sowie kollegiale Unterstützung (Elsässer & Sauer, 2013, S. 61-62) werden von den Befragten geschätzt. Diese geben Rückhalt und regen zur Reflexion an. Der Erhalt von Wertschätzung in unterschiedlicher Form zeichnet sich in allen Interviews als essenziell ab. Dies kann in Form von Mitarbeiterbefragungen, Möglichkeiten zur flexiblen Arbeitsgestaltung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten stattfinden und gegen Überforderung (Elsässer & Sauer, 2013, S. 62) und Unzufriedenheit wirken. Ebenso wird der Ausdruck von Wertschätzung durch Taten und Worte sehr wertgeschätzt.

Das Gefühl von Rückhalt, Anerkennung und im weiteren Sinne des Verständnisses sind folglich essenziell im Zusammenhang mit Resilienzförderung und Burnout-Prävention.

Konzepte zur Resilienzförderung und Burnout-Prävention (vgl. Kap. 2.3) sind hierzulande nicht sehr verbreitet. Obwohl inzwischen Programme zur Resilienzförderung am Arbeitsplatz existieren (Fröhlich-Gildhoff & Morciszek, 2021, S. 207-208), werden diese auch in den Organisationen der befragten Sozialarbeitenden nicht explizit angewendet. Vielmehr scheinen Elemente von beschriebenen Konzepten der Resilienzförderung implizit während des Arbeitsalltags umgesetzt zu werden. So kommt das Selbstwirksamkeitskonzept nach Badura zum Zug, indem das Vertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit in irgendeiner Form gestärkt wird. Im Coping-Konzept werden Bewältigungsstrategien dargelegt, welche ebenso in den Befragungen genannt wurden. Aspekte des Konzepts Hardiness von Kabosa (Verantwortungsgefühl, Engagement, Kontrollgefühl und Lebenseinstellung) scheinen ebenfalls intuitiv Anwendung bei den Befragten zu finden. Auch das Konzept der Salutogenese, besonders die Grundhaltung der Ressourcenorientierung, scheint verankert zu sein, wobei Komponenten des Kohärenzgefühls von den befragten Sozialarbeitenden reflektiert werden (Degenkolb-Weyers, 2016, S. 18).

5.2 Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit

Was sind mögliche Handlungsempfehlungen hinsichtlich Resilienzförderung und Burnout-Prävention im Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden?

Dem Berufsfeld der Sozialen Arbeit wird in der Gesellschaft nicht genügend Wertschätzung und Anerkennung erteilt (Kitze, 2022, S. 92-93), was sich auch in den Befragungen widerspiegelt.

Die befragten Sozialarbeitenden äusserten im Kern folgende Kritikpunkte hinsichtlich Resilienzförderung und Burnout-Prävention im Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden:

- Die Burnout-Thematik ist schambehaftet und wird tabuisiert
- Das Problem wird, wenn überhaupt, als ein individuelles Problem angesehen und nicht als ein institutionelles oder strukturelles Problem
- Sensibilisierungsarbeit findet in ungenügendem Ausmass statt
- Die öffentliche Wahrnehmung der Sozialen Arbeit ist dürftig
- Idealtypische Vorstellung von angehenden Sozialarbeitenden begünstigen die Entstehung von Burnout («Realitätsschock»)
- Festgefahrene institutionelle und politische Rahmenbedingungen erschweren den sozialarbeiterischen Alltag

Daraus lässt sich schlussfolgern, dass sowohl zum Thema Burnout als auch bei der öffentlichen Wahrnehmung der Sozialen Arbeit in diesem Zusammenhang Entwicklungspotenzial besteht. Konkret soll Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit zum Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit sowie Sensibilisierung für die Burnout-Thematik auf institutioneller, politischer und gesellschaftlicher Ebene stattfinden.

Eine Möglichkeit wäre die Erarbeitung eines Burnout-Präventionsprogramms durch eine unbeteiligte Drittstelle, welche das Programm den sozialen Institutionen im Rahmen eines Vortrags präsentiert und welches idealerweise übernommen werden kann. Auch Workshops mit Sozialarbeitenden, etwa eingebettet in Supervisionsveranstaltungen, wären diesbezüglich eine mögliche Handlungsempfehlung. Angehende Sozialarbeitende sollen bereits während des Studiums hinsichtlich der Herausforderungen der Arbeitsalltag sowie des Burnout-Risikos sensibilisiert werden.

Um eine möglichst grosse Masse zu erreichen, kann das Thema Burnout und Resilienz sowie das Berufsfeld der Sozialen Arbeit durch mediale Berichterstattung der Gesellschaft und Politik nähergebracht werden. Zudem müssen politische Vorstösse diesbezüglich direkt von den Sozialarbeitenden initiiert werden.

Idealerweise kann so ein Beitrag zur Enttabuisierung der Burnout-Thematik geleistet und das Verständnis für das Berufsfeld der Sozialen Arbeit gefördert werden. Ferner kann dies die Professionalisierung der Sozialen Arbeit vorantreiben.

Kitze hält indes fest, dass die Soziale Arbeit verpflichtet ist, die eigene Profession zu stärken (2022, S. 92-93) sowie gegen Burnout als soziales Problem vorzugehen (S. 56).

5.3 Kritische Würdigung

Die Zielsetzung dieser Arbeit wurde erreicht. Die Forschungsfragen zur Wahrnehmung des Burnouts, zu den Herausforderungen des sozialarbeiterischen Arbeitsalltags, zu Ansätzen der Resilienzförderung und Burnout-Prävention sowie zu möglichen Handlungsempfehlungen diesbezüglich konnten beantwortet werden. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung konnten hierzu mit den theoretischen Grundlagen gestützt werden.

Bei der ausgewählten Methodik, der GTM in Triangulation mit der QIA, wurden Unzulänglichkeiten ersichtlich. Möglicherweise wäre die alleinige Auswertung mittels GTM geeigneter gewesen, um ausführlichere Ergebnisse zu erhalten. Die vorhandenen zeitlichen Ressourcen der Autorin stellten eine klare Limitation dar. Daher konnte die Auswertung nicht vollumfänglich wahrgenommen werden und die Theoriebildung gemäss GTM somit nicht abgeschlossen werden.

Folgende Gütekriterien können auf qualitative Sozialforschung angewendet werden: Beständigkeit, Verlässlichkeit, Glaubwürdigkeit und Übertragbarkeit (Kuckartz, 2016, S. 201-218). Die Festlegung von Transkriptionsregeln und die Einhaltung des Interview-Leitfadens tragen hierbei zur Beständigkeit der Daten dieser Arbeit bei. Die Intercoder-Reliabilität und damit die Verlässlichkeit ist gegeben, da sämtliche Interviews dieser Arbeit von der Autorin transkribiert und codiert wurde. Durch den Einsatz der Triangulationstechnik konnte zudem die Gütekriterien der Glaubwürdigkeit und Übertragbarkeit dieser Arbeit erhöht werden.

Denkbar wäre das erneute Aufgreifen der Thematik, um die Forschung weiterzuführen. Am Auswertungsprozess der GTM könnte angeknüpft werden, wozu erneute Interviews mit weiterführenden Fragestellungen formuliert werden müssten. Auch die Verknüpfung mit der quantitativen Forschung oder Mixed Methods wäre denkbar. Beispielsweise könnte auf der Basis der Ergebnisse quantitative Verfahren angewendet werden, um die Prävalenz von Burnout bei Sozialarbeitenden zu erfassen. Zudem besteht die Möglichkeit, potenzielle Konzepte der Burnout-Prävention im Rahmen von Projekten zu entwickeln und hinsichtlich Wirksamkeit empirisch zu analysieren. Da die gesellschaftliche Wahrnehmung zur Sozialen Arbeit negativ konnotiert ist, wären soziologische Untersuchungen in diese Richtung anstrengenswert. Gegebenenfalls kann hierbei auch die Perspektive der leistungsorientierten Gesellschaft betrachtet werden. Auch Untersuchungen zu politischen Vorstössen wären hier notwendig. Konkret lassen sich folgende mögliche weiterführende Fragestellungen formulieren:

- Wie hoch ist die Prävalenz von Burnout bei Sozialarbeitenden in der Schweiz?
- Was muss ein Konzept zur Burnout-Prävention beinhalten, um eine positive Wirkung zu erzielen und wie kann dieses in der Praxis Anwendung finden?
- Welche Dynamiken liegen der negativen gesellschaftlichen Wahrnehmung über die Soziale Arbeit zugrunde und wie kann diesen entgegengewirkt werden?
- Weshalb herrscht in der Schweiz eine derart grosse Leistungsorientierung?
- Wie müssen politische Vorstösse gestaltet sein, um Anklang zu finden und positive Veränderungen erzielen zu können?

Literaturverzeichnis

- Bischof, A., Heise, N. & Pentzold, C. (Hrsg.). (2018). *Praxis Grounded Theory. Theoriegenerierendes empirisches Forschen in medienbezogenen Lebenswelten. Ein Lehr- und Arbeitsbuch* [PDF]. Wiesbaden: Springer VS.
- Bortz, J. & Döring, N. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (Perspektiven Sozialer Arbeit in Theorie und Praxis, Bd. 2, 5. Aufl.) [PDF]. Heidelberg: Springer VS.
- Brendt, D. & Sollmann, C. (2011). *Burnout am Arbeitsplatz. Symptombeschreibung, Auslösende Bedingungen, Therapie*. Tübingen: Expert Verlag.
- Breuer, F., Muckel, P. & Kühlemeyer, K. (2020). Qualitative Inhaltsanalysen und Grounded Theory-Methodologie im Vergleich. Varianten und Profile der «Instruktionalität» qualitativer Auswertungsverfahren. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 21(1).
- Bühler, S., Hess, N. & Sommerfeld, P. (2021). *Soziale Arbeit in der Covid-19 Pandemie. Eine empirische Studie zur Arbeitssituation, Belastung und Gesundheit von Fachpersonen der Sozialen Arbeit in der Schweiz* (Forschungsbericht). Olten: FHNW Soziale Arbeit.
- Corbin, J. & Strauss, A. & (1996). *Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.
- Degenkolb-Weyers, S. (2016). *Resilienz in therapeutischen Gesundheitsfachberufen. Entwicklung eines Konzepts zur Resilienzförderung* [PDF]. Wiesbaden: Springer VS.
- Dresing, T. & Pehl, T. (2015). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (6. Aufl.) [PDF]. Marburg: Eigenverlag.
- Echterhoff, G., Hussy, W. & Schreier, M. (2013). *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaft* (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Elsässer, J. & Sauer, K. (2013). *Burnout in sozialen Berufen. Öffentliche Wahrnehmung, persönliche Betroffenheit, professioneller Umgang*. Freiburg: Centaurus Verlag.

- Flick, U. (2009). *Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge*. Hamburg: Rowohlt Verlag.
- Flick, U. (2011). *Triangulation. Eine Einführung* (Qualitative Sozialforschung, Bd. 12, 3. überarbeitete Aufl.) [PDF]. Wiesbaden: Springer VS.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Rönnau-Böse, M. (2015). *Resilienz und Resilienzförderung über die Lebensspanne*. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Rönnau-Böse, M. (Hrsg.). (2021). *Menschen stärken. Resilienzförderung in verschiedenen Lebensbereichen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Rönnau-Böse, M. (2021). Einführung. Das Konzept der Resilienz in verschiedenen Lebensabschnitten. In K. Fröhlich-Gildhoff & M. Rönnau-Böse (Hrsg.), *Menschen stärken. Resilienz und Resilienzförderung über die Lebensspanne* (S. 1-23). Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Morciszek, M. (2021). Resilienz und Resilienzförderung im frühen und mittleren Erwachsenenalter. In K. Fröhlich-Gildhoff & M. Rönnau-Böse (Hrsg.), *Menschen stärken. Resilienz und Resilienzförderung über die Lebensspanne* (S. 201-214). Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Glaser, B. & Strauss, A. (2010). *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung* (3. Aufl.). Bern: Hans Huber Verlag.
- Hillert, A., Koch, S. & Lehr, D. (2018). *Burnout und chronischer beruflicher Stress. Ein Ratgeber für Betroffene und Angehörige* (Fortschritte der Psychotherapie, Bd. 39) [PDF]. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Kitze, K. (2022). *Burnout. Grundlagen und Handlungswissen für soziale Berufe* [PDF]. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (3. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Lambers, H. (2018). *Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich* (4. Aufl.). Opladen: Barbara Budrich Verlag.

- Lang, U. (2019). *Resilienz. Ressourcen stärken, psychischen Wohlbefinden steigern* [PDF]. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Peters, U. (2007). *Lexikon. Psychiatrie, Psychotherapie, Medizinische Psychologie* (6. Aufl.). München: Urban & Fischer Verlag.
- Poulsen, I. (2009). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften* [PDF]. Wiesbaden: Springer VS.
- Schmidthermes, S. (2009). *Resilienzforschung und deren pädagogische Implikationen. Eine Metaanalyse*. Berlin: Rhombos-Verlag.
- Staub-Bernasconi, S. (2019). *Menschenwürde – Menschenrechte – Soziale Arbeit. Die Menschenrechte vom Kopf auf die Füße stellen* (Soziale Arbeit und Menschenrechte, Bd. 1) [PDF]. Opladen: Barbara Budrich Verlag.
- Strauss, A. L. (1998). *Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung* [PDF]. Stuttgart: UTB Verlag.
- Strübing, J. (2018). Methodologische und methodische Grundlagen. In A. Bischof, N. Heise & C. Pentzold (Hrsg.), *Praxis Grounded Theory. Theoriegenerierendes empirisches Forschen in medienbezogenen Lebenswelten. Ein Lehr- und Arbeitsbuch* (S. 27-52) [PDF]. Wiesbaden: Springer VS.
- Willensiek, S.-K. (2011). *Handbuch Resilienz-Training. Widerstandskraft und Flexibilität für Unternehmen und Mitarbeiter* [PDF]. Weinheim: Beltz Verlag.
- Wicki, W. (2015). *Entwicklungspsychologie* (2. Aufl.) [PDF]. Stuttgart: UTB Verlag.
- World Health Organization. (2023). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics. QD85 Burnout*. Zugriff am 30.03.2023. Verfügbar unter: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f129180281>
- Wustmann, C. (2004). *Resilienz. Widerstandsfähigkeit von Kindern in Tageseinrichtungen fördern*. Weinheim: Beltz Juventa.

Anhangsverzeichnis

- Anhang 1:** Interview-Leitfaden
- Anhang 2-7:** Originaltranskripte der Interviews
- Anhang 8:** Verdichtung aller Interviews
- Anhang 9:** Analyse der Phänomene
- Anhang 10:** Persönliche Erklärung Einzelarbeit

Anhang 1: Interview-Leitfaden

Fragebogen für Leitfadeninterviews Bachelorarbeit Resilienz & Burnout-Prävention bei Sozialarbeitenden

Einleitung

- Begrüssung
- Du hast dich gemeldet für das Interview zu Resilienz & Burnout von Sozis für meine BA, vielen Dank nochmals dafür
- Werden gleich starten, habe dir ja die Oberthemen vorgängig geschickt
- Geht vordergründig darum, dass du frei aus dem Bauch heraus antwortest
- bleibt alles unter uns, wie erwähnt ethische Prinzipien werden eingehalten
- transkribiert mittels Word
- das Ganze wäre auf Hochdeutsch einfacher, wenn okay für dich?
- Gut, dann geht's los

1. **Bewusstsein über Burnout-Prävalenz**

Hauptfrage:

1.1: Ist dir bewusst, dass statistisch gesehen für Sozialarbeitende*r ein höheres Burnout-Risiko besteht?

Konkretisierungsfrage:

1.1a: Was denkst du, woran das liegt?

Hauptfrage:

1.2: Wo oder wie bist du der Thematik schon begegnet?

2. **Konfrontation mit Herausforderungen im Arbeitsalltag**

Hauptfrage:

2.1: Was sind Herausforderung in deinem Arbeitsalltag, mit denen du konfrontiert bist?

Konkretisierungsfrage:

2.1a: Wie äussern sich diese auf deine Psyche?
- Erlebst du Stress?

2.1b: Nimmst du auch Auswirkungen auf deinen Körper wahr?

3. **Resilienzfaktoren Kontext Individuum**

Hauptfrage:

- 3.1: Wie schätzt du deine Bewältigungsstrategien diesbezüglich ein?
- Denkst du, du hast einen gesunden Umgang damit gefunden?

Konkretisierungsfrage:

3.1a: Bezogen auf individuelle Resilienzfaktoren aus der Literatur, wie würdest du diese bei dir auf einer Skala von 1-10 (10 sehr stark, 5 mittel, 1 tief) einschätzen?

- gesamthaft aber eher auf Arbeitsalltag bezogen
- Selbst-Achtsamkeit
 - Eigene Grenzen kennen und Nein sagen können
 - Unterstützung anfragen und annehmen können
 - Emotionsregulierung
 - Problemlösefähigkeit
 - interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen
 - hohe soziale Kompetenz
 - Flexibilität
 - Gelassenheit & Optimismus
 - Humor

4. Resilienzfaktoren Kontext privates Umfeld

Hauptfrage:

4.1: Welche Faktoren aus deinem privaten Umfeld erlebst du als unterstützend im Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltags?

Konkretisierungsfrage:

4.1a: (falls nicht erwähnt): empfindest du folgende Resilienzfaktoren aus der Literatur auch als unterstützend?

- Familie
- Freunde
- Partnerschaft
- Organisierte soziale Netzwerke, Vereine etc.
- Hobbys
- Sport, Bewegung

5. Resilienzfaktoren Kontext Organisation

Hauptfrage:

5.1: Welche Faktoren in deiner Organisation sind förderlich im Umgang mit den alltäglichen Herausforderungen?

Konkretisierungsfrage:

5.1a: (falls nicht erwähnt): gibt es in deiner Organisation Folgendes...?

5.1b: falls ja, ist das hilfreich?

- Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit
- Mitarbeiterbefragungen als psychosozialer Checkup
- Kollegiale Unterstützung im Team
- Flexible Arbeitsgestaltung
- Möglichkeiten zur Weiterbildung
- Coaching & Beratung / Supervision

Hauptfrage:

5.2: Erhältst du Wertschätzung am Arbeitsplatz?

Konkretisierungsfrage:

5.2a: falls ja: wie äussert sich diese?

5.2b: falls nein: was denkst du, woran das liegt?

Hauptfrage:

5.3: Fühlst du dich insgesamt wohl hier?

Konkretisierungsfrage:

5.3a: (falls nicht erwähnt): auch hinsichtlich Unterstützung und Rückhalt?

Hauptfrage:

5.4: Hast du eine Idee, wie die Mitarbeitenden seitens Organisation noch besser unterstützt werden könnten? Was wäre hilfreich?

6. Ergänzungen

Hauptfrage:

6.1: Gibt es noch etwas, das du sagen möchtest?

Abschluss

- Jetzt am Ende angelangt
- Vielen Dank fürs Mitmachen
- noch kurz zu deinen Angaben, damit ich das auch richtig angegeben habe im Sampling:
 - Altersgruppe
 - Geschlecht
 - Bereich
 - Funktion
 - Pensum
 - Dienstalter
- Gerne noch Einverständniserklärung unterschreiben
- Weiteres Vorgehen: Transkribieren, auswerten, Verknüpfung mit Theorie, Ergebnisse darstellen
- Du darfst gerne fertige BA dann haben, Interesse?
- Abschied

Einverständniserklärung

Ich habe am Interview zum Thema Resilienz & Burnout-Prävention von Stephanie Künzli (ZHAW Soziale Arbeit, Bachelorthesis) teilgenommen und erkläre mich mit der Verwendung der Daten unter Einhaltung der ethischen Prinzipien einverstanden.

Datum:

Unterschrift Interviewteilnehmer*in:

Anhang 2: Transkript B1

I:

Du arbeitest schon eine Weile als Sozialarbeiterin. Ist dir bewusst, dass statistisch gesehen für Sozialarbeitende ein höheres Burnout-Risiko besteht?

B1:

Das stimmt, das hab' ich gelesen - das ist mir bewusst und das kann ich auch sicher nachvollziehen, ja.

I:

Was denkst du denn, woran das liegt?

B1:

An der Arbeitsbelastung teilweise. An gewissen Rahmenbedingungen. Sicherlich auch an verschiedenster Art von Klienten, mit denen wir zu tun haben. Auch Rahmenbedingungen dahingehend: wir sind ja an gesetzliche Vorgaben (...) wo ich denke, wo auch teilweise sehr unrealistisch sind. Wenn ich zum Beispiel an Wohnungssuche, Auflagen denke, günstigere Wohnungen zu suchen. Gerade jetzt auf dem Wohnungsmarkt ist schwierig. In der Mietzinslimite, wo Gemeinden vorschreiben, Wohnungen zu finden, und das ist dann für mich frustrierend, teilweise, weil ich ganz genau weiss, es ist ja fast unmöglich. Und dann logischerweise auch für die Klienten, die gezwungen sind, sich günstige Wohnung zu suchen, aber nichts finden. Oder auch zum Beispiel aufgrund von Betreibungen dann auch keine Wohnung bekommen oder immer wieder Wohnungsanbieter sagen: „Nein, Sozialhilfe, Empfänger oder Bezüge möchten wir nicht haben.“ Von den Vorurteilen her - ja, das habe ich einiges erlebt. Ich habe aber auch erlebt, dass viele gesagt haben: „Die Sozialhilfe kommt. Das ist für uns eine gesicherte Miete, weil es wird bezahlt“. Und da hat teilweise schon ein Umdenken stattgefunden, aber es ist immer noch teilweise schwierig. Auch von wie gesagt in Höhe der Miete überhaupt solche Wohnungen zu bekommen oder zu finden, ja.

I:

Wo oder wie bist du der Thematik des Burnouts schon mal begegnet?

B1:

Im Umgang mit Klienten und ich stand selbst fast vor einem Burnout bei meiner letzten Tätigkeit ja. Also ich habe privat Erfahrungen und aber auch in der Arbeit mit Klienten.

I:

Was sind denn typische Herausforderungen im Arbeitsalltag, mit denen du konfrontiert bist? Das hast du bereits ein bisschen angetönt.

B1:

Herausforderungen - bei mir ist ja jetzt nun eine spezielle Situation. Ich hab' die Klienten aus den Gemeinden *zensiert* übernommen, wo teilweise andere Vorschriften waren. Wir haben natürlich ein Vorschriften-Katalog, an den ich mich halte und das den Klienten beizubringen oder zu vermitteln, wenn sie es vorher nicht kannten, ist schwierig. Es stösst auf Abwehr, Reaktionen, Beschimpfungen, Frustration, ja.

I:

Wie äussert sich das auf deine Psyche? Erlebst du Stress?

B1:

Stress weniger, weil ich kanns nachvollziehen. Das ist für mich teilweise frustrierend, immer wieder neu die Regeln zu setzen, die Grenzen zu setzen, weil es teilweise bei den Klienten nicht ankommt und sie denken, sie können machen, was sie wollen...

I:

Merkst du auch etwas bei dir selbst? Also du hast ja gesagt, du warst kurz vor einem Burnout bei deiner letzten Stelle?

B1:

Ja, das löst Frust in mir aus teilweise. Sich immer wieder bemühen und immer wieder Erklärungen abgeben müssen, dass ich das Gefühl habe, mich erklären zu müssen, obwohl es gar nicht so ist. Ja, ist schon manchmal frustrierend.

I:

Okay und hast du auch körperliche Symptome?

B1:

Nein, habe ich keine.

I:

Wie schätzt Du denn deine eigenen Bewältigungsstrategien diesbezüglich ein? Denkst du, du kannst gut damit umgehen?

B1:

Also ja, ich kann sehr gut damit umgehen. Ich habe das Coaching absolviert, wo ich meine Denkweise umgestellt habe, nichts mehr persönlich zu nehmen und abzuschalten und von daher bin ich da ganz gut auf Kurs, ja.

I:

Bezogen auf die Resilienzfaktoren aus der Literatur - wie würdest du dich selber auf einer Skala von 1 - 10 (wobei 10 sehr stark 5 Mittel und 1 tief ist) einschätzen? Mal so gesamthaft du als Person aber eher so im Kontext auf den Arbeitsalltag Zum Beispiel...

bei deiner Selbstachtsamkeit?

B1:

8

I:

Deine eigenen Grenzen zu kennen und Nein sagen zu können?

B1:

9

I:

Unterstützung anzufragen und auch annehmen zu können?

B1:

9

I:
Deine Emotionsregulierung?

B1:
8

I:
Deine Problemlösefähigkeit?

B1:
9

I:
Deine interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen?

B1:
9

I:
Deine Flexibilität?

B1:
10

I:
Deine soziale Kompetenz?

B1: 9

I:
Gelassenheit und Optimismus?

B1: 9

I:
Humor?

B1:
10

I:
Sehr schön. Gut, welche Faktoren aus dem privaten Umfeld erlebst du als Unterstützung im Umgang mit der Herausforderung des Arbeitsalltags?

B1:
Ich habe einen ganz tollen Mann zu Hause, der mich unterstützt, immer für mich da ist. Der vielleicht, wenn ich einen eingeschränkten Blickwinkel habe, mir dann auch den Horizont erweitert. Ich hab' noch ein Hund zu Hause, mit dem ich viel laufen gehe und somit mich ablenken kann. Ich gehe sehr, sehr viel wandern. Wir sind sehr viel im Camping unterwegs. Das sind so meine Bewältigungsstrategien. Ich lese sehr viel, auch am Abend beziehungsweise im Bett, um auf andere Gedanken zu kommen. Und natürlich das Coaching, was ich momentan gerade mach, hilft mir dabei zu entspannen und mich in

Stresssituationen wieder in Ruhezustand versetzen. Da gibt es die Variante der „Neurologen Imagination“, und das mache ich gerade und ist ganz toll. Ich mache das privat.

I:

Sehr schön und wie ist es so mit Freunden zum Beispiel?

B1:

Sind zur Seite ja, wo ich mich dann auch mal - ja auf Deutsch auskotzen kann. Und ja, mal einen Rat haben oder manchmal braucht es keinen einfach nur mal, sich das anzuhören und dann ist es auch gut... dann auch schon nur zu reden ist gut, weil oft brauche ich keinen Rat. Ich weiss selbst, was ich machen muss. Aber ja, so manchmal gibt es Situationen, da muss ich - muss ich Dampf ablassen ja (lacht).

I:

Und die sonstige Familie?

B1:

Sonstige Familie... Ich habe keine Eltern mehr, sind beide verstorben, zu meiner Schwester und dem Rest der Familie habe ich wenig Kontakt, weil Sachen vorgefallen sind, wo ich sage: „Es tut mir nicht gut“, also habe ich den Kontakt abgebrochen. Zu meiner Schwiegermutter habe ich einen sehr guten Draht. Das ist manchmal sehr ungewöhnlich, aber wir mögen uns. Sonst Familie ist bei uns eigentlich weniger.

I:

Und organisierte soziale Netzwerke, Vereine zum Beispiel, bist du da aktiv?

B1:

Ich war ich bis dato noch im Tanzkurs.

I:

Du hast noch Hobbys erwähnt: lesen und wandern. Gibt es sonst noch etwas?

B1:

Wandern vor allen Dingen. Camping ja, wir sind viel unterwegs .

I:

Und Sport/Bewegung?

B1:

Kommt darauf an. Wenn ich Lust habe und Musse, dann auch das Nordic Walking. Noch haben wir's ja schön. Joggen ist nicht so meins, ist langweilig.

I:

Welche Faktoren in deiner Organisation erlebst du als förderlich im Umgang mit den Herausforderungen des Alltags?

B1:

Ich hab' ein ganz tolles Team, das mich unterstützt. Wo ich erfahren habe, jetzt grad noch so als Neuling... weil ich hab erst im November angefangen in dem Job. Ich hab' eine tolle Chefin, wo ich mich dran wenden kann, also direkte Vorgesetzte. Wir haben auch wöchentlich Besprechungen. Dann natürlich der Leiter, der dann auch bei Problemen mit

Rat und Tat zur Seite steht. Hab' schon eine sehr angenehme Arbeitsumgebung und eine Sphäre, ja.

I:

Gibt es denn hier auch folgendes und wenn ja, ist das hilfreich...

Mitarbeiter-Befragungen zur allgemeinen Zufriedenheit?

B1:

Das machen wir meistens eben an dem wöchentlichen Gespräch. Oder auch jetzt die Zwischengespräche, die gelaufen sind. Das 8-Wochen-Gespräch, das Probezeit-Gespräch und ansonsten gibt es ja dann auch das Mitarbeiter-Gespräch das jährliche, wo ich dann auch meine Zufriedenheit oder Unzufriedenheit - sollte es dann der Fall sein - äussern kann bzw. äussern darf. Ansonsten kann ich jederzeit, wenn mir irgendwie was quer liegt, zur direkten Vorgesetzten gehen und das mit ihr besprechen. Also da gibt es jetzt kein Muss oder Soll. Es ist ein Kann, also sie hat die Tür auch immer offen. Für persönliches, aber auch um so Fall- Besprechungen durchzuführen.

I:

Sind da auch psychosoziale Checkups? Also wo explizit gefragt wird, wie es einem geht.

B1:

Natürlich, ja genau. Oftmals ist es so, dass die direkte Vorgesetzte morgens ihre Morgenrunde macht, und auch an den Abenden macht. Guckt sich die Leute an. Sie ist sehr sensibel für Mimik, Gestik. Sie merkt ganz genau, wenn es einem nicht gut geht, guckt auf die Körperhaltung und kommt dann auch, wenn ihr irgendwas auffällt. Da ist sie ist schon sehr, sehr sensibel. Auf uns reagiert sie sehr sensibel und fragt dann auch nach: „Gehts dir heute nicht so gut oder was brauchst du?“ oder wie auch immer. Das habe ich so auch noch nie erlebt, da muss ich ganz ehrlich sagen.

I:

Die kollegiale Unterstützung hast du ja schon erwähnt, die ist hier auch gegeben?

B1:

Super, ich kann jederzeit zu jedem gehen. Sicherlich wenn die Kollegen jetzt gerade im Gespräch sind oder wenn sie jetzt wirklich viel zu tun haben, dann schiebe ich das nach hinten.

Aber jetzt zum Beispiel auch meine Begleitperson, die mich noch zusätzlich begleitet, jetzt gerade auch noch. Wir machen dann Termine und dann setzen wir uns zusammen und ich hole Unterstützung, wenn ich sie brauche oder wenn ich Fragen habe

I:

Zur Arbeitsgestaltung, ist die flexibel bzw. erlebst du die als geeignet?

B1:

Bei uns ist es natürlich so, wir haben ja Schalter-Öffnungszeiten. Das heisst immer von 08:30 Uhr bis 11:45 Uhr und dann am Nachmittag noch mal bis 16:30 Uhr. In dem Zeitrahmen müssen die Telefone offen sein. Ansonsten, wann ich am Morgen angefangen, ist mir überlassen und am Abend, wenn ich halt bis 17:30 Uhr bleibe, dann stört es auch niemanden. Dadurch, dass wir die Zeiterfassung selbst machen, ist das für mich völlig in Ordnung. Weil wir Einzelbüros haben, ist Homeoffice nicht angezeigt, zumindest nicht bei

uns in der Sozialberatung. Unsere Sachbearbeiter, die haben die Möglichkeit Homeoffice zu machen, aber die haben halt den Klienten-Kontakt nicht.

I:
Wie ist das mit den Möglichkeiten zur Weiterbildung?

B1:
Sind gegeben, das haben wir auch im Probezeit-Gespräch so vereinbart. Wir haben so Vereinbarungen. Ich habe darum gebeten, dass ich jetzt erstmal die nächsten, 1-2 Jahre keine Weiterbildung machen möchte, ausser jetzt so die internen Sachen, Informationen etc. Aber jetzt nochmal einen CAS kommt für mich erst in den nächsten ja 1-2 Jahren in Frage weil ich das Diplom grad erst bekommen hab' und jetzt erstmal schaffen möchte und Erfahrung sammeln und mich in die Bereiche einschaffen möchte.

I:
Habt ihr auch Coaching, Beratung in Form von Supervision?

B1:
Jo, haben wir. Wir haben Supervision. Wir haben auch Intervision, nochmals ein oder zweimal im Jahr gibt es die. Da kommt dann jemand Externes, müsste ich nochmal nachfragen, wie das läuft so genau bin ich noch nicht drin. Aber Intervision haben wir auf jeden Fall, wo wir dann Fall-Besprechungen machen wo dann auch Fragen gestellt werden können: „Hey, habt ihr das schon erlebt? Das ist der Fall, vielleicht bin ich jetzt zu festgefahren. Wie seht ihr das? Von einem von aussen, was kann ich noch tun?“, also das gibt es schon. Sind auch fixe Termine. Es ist nicht wöchentlich. Also die sind festgelegt, die Intervision-Termine, die sind 3 oder 4 pro Jahr und die Teamsitzung sind einmal im Monat.

I:
Da hat es dann auch Platz, dass man das dort einbringen kann?

B1:
Ja, wenn ich jetzt ein Traktandum setze - wenn es jetzt was wäre - wo wir besprechen bzw. wo ich eine Auskunft brauche oder so, das kann man umsetzen.

I:
Erhältst du denn Wertschätzung am Arbeitsplatz? Wie äussert sich diese?

B1:
Die äussert sich in Form von Lob, die äussert sich in Form von Feedback allgemein. Und vor allen Dingen, was ich wie gesagt schätze, dass die Abteilungsleitung dann auch regelmässig ihre Runden dreht und fragt: „Hey, wie geht's?“ Das Interesse schon allein an den Mitarbeitenden, das finde ich noch sehr, sehr spannend. Und das ist, finde ich, eine Form von Wertschätzung. Es ist kein geheucheltes Interesse, es ist ein ehrlich aufrichtiges Interesse.

I:
Fühlst du dich insgesamt wohl hier?

B1:
Ja sehr.

I:
Auch hinsichtlich Unterstützung und Rückhalt, den du bekommst?

B1:
Der ist jederzeit super.

I:
Hast du denn eine Idee, was seitens Organisation noch gemacht werden könnte, um die Mitarbeitenden noch mehr zu unterstützen?

B1:
Ideen ja, gut. Ich finde es zum Beispiel schön auch mal einen Tag Homeoffice machen zu können, da so vieles aufgearbeitet werden kann. Oder vielleicht angepasste Arbeitszeiten oder Öffnungszeiten (...) Weil ich von vielen Gemeinden weiss, dass die zum Beispiel freitags mittags - oder beim letzten Arbeitgeber war das so - dass freitags mittags dann der Schalter zu war, und dass man dann am Nachmittag alle Pendenzen aufarbeiten konnte ohne dass dann noch Klienten-Termine oder Telefonate reinkamen. Also da hab' ich auch schon das Gefühl, es wird wahrscheinlich nicht so sein, weil wir halt einen ganz anderen Auftrag haben. Aus der Beistandschaft kenne ich das. Freitag 12:00 Uhr war der Schalter zu und man konnte arbeiten. Das funktioniert aber in dem Bereich nicht so gut, was ich sehr schade finde, weil viele Gemeinden machen es auch. Die Sozialdienste haben dann mittags zu am Freitag und ja.

I:
Hast du sonst noch etwas zu sagen, das du noch gerne einbringen möchtest?

B1:
Ja, ich fand es sehr schön, dass man das auf meine Gesundheit-Problematik eingegangen ist. Der Geschäftsstellenleiter hat mir einen Gesundheits-Stuhl bestellt. Ich war gestern zur ärztlichen Untersuchung und lege dann noch das Zeugnis vor, was gefordert ist. Und ja, das fand ich schon sehr lobenswert und ja, hat schon was mit Wertschätzung zu tun finde ich.

I:
Gibt es sonst noch etwas, was du noch sagen möchtest?

B1:
Im Moment ist eigentlich meinerseits alles gesagt.

Anhang 3: Transkript B2

I:
Du arbeitest ja schon eine Weile als Sozialarbeiterin. Ist dir bewusst, dass du statistisch gesehen als Sozialarbeiterin einem erhöhten Burnout-Risiko ausgesetzt bist?

B2:
Das ist mir sehr wohl bewusst. Ich würde behaupten - ich bin jetzt seit 20 Jahren in diesem Bereich - ich würde behaupten, ich war schon mehrmals an der Grenze zu einem Burnout, zu einem Zusammenbruch. Ja, es ist mir immer wieder bewusst. Ich denke, unser Job ist auch so (...) die Gefahr, dass wir trotz dem, dass wir es wissen, gehen wir immer wieder an die Grenzen, weil der Inhalt - das Verständnis von unserem Job - wir arbeiten mit

Menschen und das birgt diese Gefahr, dass du trotzdem immer wieder über die Grenzen gehst.

I:

Was denkst du, woran das liegt?

B2:

Joa, also das ist ein Grund (...) Ich denke aber auch, dass es viele Sozialarbeitende gibt, sagen wir, die neu ab dem Studium kommen, wo eine andere Vorstellung vom Job haben. Ich erinnere mich, ich habe ja das Studium sehr spät gemacht. Mit 38 habe ich begonnen. Da wurde auch vieles im Studium so romantisch vorgestellt. Man hat irgendwie - gerade die gesetzliche Sozialarbeit - hat man es so am Rande behandelt und dann kommst du in die Realität und das erste Mal sitzt du da und da wirft ein Klient den Stuhl an die Wand hinauf (...) das hab' ich erlebt in meinem ersten Job. Weil ich ihnen sagen musste: „Ich kann nicht mehr Geld auszahlen“ und solche Situationen - also das ist kein Thema im Studium gewesen bei mir.

I:

Wie bist du denn der Thematik sonst begegnet - also bei dir selbst hast du gesagt, du warst schon kurz davor - aber auch sonst in irgendeiner Weise?

B2:

Ja, also ich bin jetzt seit 5 Jahren selbstständig als Springerin. Und ich habe ja x Springer-Einsätze schon gemacht, wo Personen wirklich zusammengebrochen sind. Ich habe das auch am Zustand der Dossiers gesehen. Da waren Handnotizen, wo die pure Verzweiflung ich raus lesen konnte, also so Storys wie: auf einem A 4 Blatt: „Was ist mein Auftrag?“ Und dann ist einfach nichts mehr gekommen und hinten dran 5 mal das gleiche Budget... Wo ich das Gefühl hatte ja, der hat nur noch gedreht in diesem Ding. Ja, es begegnet mir viel. Ich habe auch ehemalige Kollegen, die ein Burnout - wenn man so sagen kann - zusammengebrochen sind und nicht mehr arbeiten konnten. Jemand kommt mir in den Sinn: 3 Arbeitsversuche, nichts ist mehr gegangen, heute IV. Ja, aber es ist mir eigentlich bestens bekannt.

I:

Was sind denn die Herausforderungen im Arbeitsalltag? Du hast es schon ein bisschen angeönt, vielleicht kannst du das noch ausführen.

B2:

Ich merke jeweils, wenn ich an den Anschlag komme, dass mich gewisse Sachen nerven, die mich sonst nicht nerven. Dann denk ich mir manchmal, das ist nicht fair gegenüber unseren Klienten, dass du dich wieder so an den Rand gefahren hast, dass du bei einem Telefon sagst: „Jetzt geht's no?“ oder so etwas. Ja, es ist eine Gratwanderung. Ich denke, es sind ja - es sind ja Emotionen, es ist ja nicht nur verbale Gewalt oder so. Es sind ja Emotionen, es ist auch Trauer. Ich mag mich erinnern, die letzte Vertretung, die ich hier in diesem Dienst gemacht habe, habe ich ja eine Klientin gehabt mit deiner totkranken Katze und die hatte nur diese Katzen. Wir haben jeden Tag telefoniert, und ja: „Lebt sie noch? Ich hoffe...“ ich habe Tipps abgegeben. Es gibt einem ganz viel Emotionen, auch Trauer und mitfühlen zusammen... Ohnmacht aushalten mit Klienten. Das sind auch ganz wichtige Punkte, wo an man seine Substanz kommt.

I:

Wie äussert sich das auf deine Psyche? Erlebst du Stress?

B2:

Also bei mir ist der Schwachpunkt der Magen, das kann bis zu Erbrechen gehen. Oder wenn ich mich sehr aufrege bei der Arbeit, das müssen nicht die Klienten sein, das kann auch irgendwie ein Vorgesetzter sein, oder eine Aussenstelle wo wieder Forderungen hat (...) Dann bekomme ich Magenkrämpfe und das kann bis zum Erbrechen gehen ja, das ist so mein Ding, ja.

I:

Wie schätzt du deine Bewältigungsstrategien ein bezüglich dieser Herausforderungen, die du geschildert hast, also denkst du, du hast einen guten Umgang damit gefunden?

B2:

Ja, ja. Generell habe ich einen Umgang damit gefunden, ich denke nicht einen guten, weil wie gesagt, es kommt immer wieder zu Grenzsituationen. Ja, einen guten würde ich nicht sagen, aber ich habe einen Umgang gefunden, ja.

I:

Jetzt bezogen auf die Resilienzfaktoren aus der Literatur: Wie würdest du dich da einschätzen einfach von 1 – 10, wobei 10 sehr gut ist 5 Mittel und 1 tief - jetzt gesamthaft auf dich als Person aber eher so im Kontext Arbeitsalltag...

zum Beispiel bei deiner Selbstachtsamkeit?

B2:

Ja, also da kann ich nicht mehr als 5 geben. Ich weiss, dass ich da zum Teil Raubbau betreibe, ja.

I:

Deine eigenen Grenzen zu kennen und Nein sagen zu können?

B2:

Ist manchmal schwierig, vielleicht 7.

I:

Unterstützung anzufragen und auch annehmen zu können?

B2:

Ja, das ist auch nur bei 5.

I:

Deine Emotionsregulierung?

B2:

Das ist sehr verschieden, aber ich denke, da bin ich schon etwas höher, vielleicht bei 8 oder so, das bring ich jeweils schon hin.

I:

Deine Problemlösefähigkeit?

B2:

Ja, die ist hoch. Ich muss dann wieder den Verstand einschalten und dann kann ich gegen 10 sein oder so. Ja, das bring ich schon hin.

I:
Deine interne Selbstwirksamkeitsüberzeugung?

B2:
Ja, das ist auch 10 natürlich.

I:
Deine soziale Kompetenz?

B2:
Ja, die schätze ich sehr hoch ein. Schreib 10. Ich habe Sozialkompetenz (lacht)

I:
Deine Flexibilität?

B2:
Flexibel bin ich auch sehr geworden, ich war nicht immer so flexibel, so bei 8 oder so.

I:
Gelassenheit und Optimismus?

B2:
Das ist halt ein Unterschied. Es gehört für mich wie so nicht so zusammen. Optimismus, der ist immer da, ich bin mit Leidenschaft dabei, nach so viel Jahren. Gelassenheit, das funktioniert nicht immer.

I:
Du kannst auch einzeln bewerten.

B2:
Der Optimismus ist immer noch sehr hoch, vielleicht bei 8 und Gelassenheit ist somit vielleicht bei 5. Da gibt es immer wieder Aussetzer, wofür ich mich manchmal auch schäme dafür, vor allem so mit Aussenstellen und so Sachen. Wo ich halt dann auch so das Gefühl habe, anwaltschaftlich für meinen Klient und wo ich sagen muss: „das geht einfach gar nicht“ und dann ticke ich etwas aus ja...

I:
Humor?

B2:
Ja, den habe ich (lacht). Vielleicht 7 oder so.

I:
Welche Faktoren aus seinem privaten Umfeld erlebst du als unterstützend im Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltags?

B2:
Das ist eine sehr spannende Frage, ich habe eine ja - eine schwierige, spezielle Biografie und ich denke aus dem... Ich hab' das auch schon angetönt, als wir sonst mal gesprochen haben... deine Biographie da draus ziehst du auch - positives im besten Fall. Und natürlich auch - wir haben mal über meine Kindheit gesprochen - auch schwierige Geschichten oder und ja... meine Biografie, die war sehr holprig, also wir sind - mein Bruder und ich - sind in

sehr, sehr schwierigen Umständen aufgewachsen. Meine Mutter war zum Beispiel medikamentenabhängig. Ich bin sehr früh aus dem Haushalt ausgezogen, ich erzähl das jetzt offen mit 16. Und mein erster Partner dort, der hat dann eine Alkoholabhängigkeit entwickelt. Also ich find das im Nachhinein sehr spannend, auch was das mit sich ziehen kann mit den ganzen Geschichten von Co-Abhängigkeit und so. Ja, und dann so ein paar Geschichten noch weiter gegangen und ich arbeite zum Beispiel mit suchtkranken Klienten arbeite ich gern. Ich verstehe das einfach, dort sehe ich einen Punkt, dass ich aus meiner Biographie für die Arbeit was rausziehe. Ich verstehe diese Situation, ich verstehe auch Angehörige, die abhängig sind und das hat auch Geschichte. Ja, äh, was vielleicht auch noch ein Punkt ist, so die emotionale Verwahrlosung, wo ich heute sagen würde, dass mein Bruder und ich emotional verwahrlost waren das ist dann, wenn ich im Schutz arbeite, wieder ein Thema, was mich sehr anspricht, wo ich versuche dagegen zu wirken, etwas zu bewirken. Also ich fühle mit. Bei vielen Themen, die wir im Alltag im Job begegnen, kann ich das spiegeln und reflektieren - eigentlich mit vielen Sachen aus meiner Kindheit. Da sehe ich bei mir den Kern. Daraus zehre ich das alles.

I:

Und jetzt bezogen auf das Umfeld, gibt es auch Rückhalt?

B2:

Ach so, ja. Mein Mann gibt es da noch. Ja also das ist wie eine Oase, unser kleines Haus auf dem Land. Doch ja, die meisten Kolleginnen und Freundinnen sind auch Sozis. Da hast du wieder deine Dinge so ja natürlich... aber du weisst dann von was du sprichst. Also das tut auch gut, sich mit Kolleginnen zu treffen und wirklich Themen besprechen zu können ja, das gibt mir auch viel. Also es gibt manchmal auch ein Telefon oder dass ich anrufe oder eine Kollegin: „Jetzt hör mal zu, was mir heute passiert ist...“ sie ist auch Beiständin, das gibt es schon.

I:

Organisiert soziale Netzwerke, Vereine... Bist du da auch in einem?

B2:

Ich bin noch im Frauenverein, da geh ich jetzt nicht mehr so viel, da ich so viel arbeite. Aber bei uns auf dem Land ist das so, Frauenverein haben wir. Habe ich noch komisch gefunden, als sie dorthin gezogen sind. Aber da bin ich jetzt schon länger nicht mehr gewesen. Sonst noch in unserem Berufsverband, aber da trifft man sich ja auch nicht mit Leuten, ist aber auch nicht nötig.

I:

Und Hobbys?

B2:

Ich mache eigentlich viel aus unserer Wohnung... dann lese ich sehr viel. Nicht nur Fachliteratur, manchmal einfach so. Vielleicht geht es auch ein bisschen unter Fachliteratur für Frauen-Schicksale. Also wenn ich mag, dann nähe ich auch oder stricke etwas Wunderbares, das gefällt mir schon noch.

I:

Sport?

B2:

Nix mehr, das ist vorbei (lacht)

I:

Welche Faktoren in deiner Organisation sind förderlich im Umgang mit den alltäglichen Herausforderungen? Das ist bei dir ja etwas speziell

B2:

Ja, aber ich denke schon, das kann ich schon beantworten. Ich denke, das Gefühl haben und auch erleben dürfen, dass zum Beispiel die Leitung hinter dir steht und dass du jederzeit zu einem Kollegen zu einem Kollegen gehen kannst, wenn irgendetwas ist, das finde ich sehr wichtig.

I:

Hast du denn auch schon folgendes in Organisationen erlebt...

zum Beispiel Mitarbeiterbefragungen zur allgemeinen Zufriedenheit oder als psychosozialer Check-Up?

B2:

Ja, das hab' ich auch schon gehabt, ja. Das war hilfreich. Joa einmal erinnere ich mich, da war ich noch angestellt, da ist die Mitarbeiterbefragung gar nicht so gut herausgekommen, da hat man das versucht unter den Tisch zu wischen und da haben wir uns sicherlich aufgeregt, weil es bildet ja eigentlich das ab, was in unseren Bereiche sich immer mehr zuspitzt (...) man schaut einfach weg. Also dass vielleicht gar nicht so gefragt wird: „Wie geht es dir?“ Und die Antwort vielleicht gar nicht unbedingt so ernst genommen wird.

I:

Kollegiale Unterstützung im Team empfindest du als sehr hilfreich?

B2:

Sehr, sehr und erlebe ich eigentlich überall. Das ist schön, ja.

I:

Flexible Arbeitsgestaltung, ist das auch hilfreich?

B2:

Aber unbedingt! Also irgendwie, ich denke, wenn du mal Beistand bist, dann bist du der Chef. Ich bin kein Macht-Mensch, aber so dass ich entscheide, ich bin verantwortlich für das und dann brauchst du die Flexibilität: „Wann mach ich das? Wie mach ich das überhaupt?“

I:

Wie ist es mit Möglichkeiten zur Weiterbildung?

B2:

Ja natürlich. Also ich hab vieles selber gemacht, also Weiterbildung. Aber ich denke, es braucht es und es ist auch eine Art Wertschätzung vom Arbeitgeber, dass das zu etwas führt.

I:

Erlebst du auch Coaching und Beratung in Form von Supervision oder Intervision als hilfreich?

B2:

Ich finde das gut, das erlebe ich nicht mehr so viel, seit ich als Springerin arbeite... ich habe eine Stelle, da haben sie mich unbedingt in Vorbesprechung und Intervision dabei haben wollen. Ja, das finde ich ein sehr gutes, wichtiges Gefäss. Es muss aber auch gut gestaltet sein, gut geleitet sein, dass man wirklich an den Themen arbeiten kann. Also ich habe auch schon erlebt, nicht in diesem Dienst hier aber früher, dass jemand ausgelacht wurde wo er wo ein Problem geschildert hat... also es muss wirklich gut gestaltet und seriös geleitet sein, dieses Gefäss.

I:

Erhältst du denn Wertschätzung am Arbeitsplatz?

B2:

Ja, dass man mal sagt: „Hey super hast du das schon gemacht“ und so. Ich versuche so mit den Sachbearbeitern auch umzugehen, wo ich jeweils bin. Das mach ich wirklich.

I:

Fühlst du dich insgesamt wohl hier?

B2:

Ja, in diesem Dienst fühle ich mich sehr wohl.

I:

Sehr schön. Auch hinsichtlich Unterstützung und Rückhalt, den du bekommst, falls du mal etwas brauchst?

B2:

Ja ja, sei es von Kollegen, wo ich etwas frage auch beim Leiter. Da hat es dieses jetzt ein paar Sachen gegeben wegen dem Liegenschaftsverkauf jetzt, wo am laufen ist. Da steht er da und sagt: „Ja mach das“ oder so.

I:

Hast du eine Idee, wie die Mitarbeitenden noch besser unterstützt werden können seitens Unternehmen?

B2:

Ja, oder? Bezieht sich das jetzt grundsätzlich oder sprichst du diesen Dienst jetzt an?

I:

Du kannst grundsätzlich antworten, du kennst ja wirklich viele Betriebe. Hast du irgendeine Idee, was hilft?

B2:

Weisst du - ich beziehe mich auf diesen Bereich Beistandschaft oder auch in KESBs oder so, da gibt es ganz viele Dinge wo gemacht werden müssen... Oder Leute, wo ins kalte Wasser geworfen werden. Schlechte Einführung, zu wenig Support, einfach Leute drehen lassen im Elend bis es zu Heulkrämpfen kommt... also ich denke, das ist schon etwas. Ich glaube, man ist sich nicht bewusst - oder der Markt der Berufsbeistandschaft ist ausgetrocknet... darum hat es mittlerweile auch den Springermarkt ausgetrocknet. Und man stellt Leute ein, die eigentlich wahrscheinlich nicht geeignet sind, nicht die richtige Ausbildung haben. Und ich finde es einfach schlecht... also es ist auf alle Seiten schlecht - für diesen Mitarbeiter, für unsere Klienten. Man weiss genau von Diensten, die völlig am

Ende sind, wo ich manchmal bin, man hat gar keine Zeit, seine Person einzuarbeiten. Man lässt die einfach wursteln bis sie krank wird. Und das - so Einführungen, wenn jemand neu kommt, gewisse Voraussetzungen in unserem Bereich, wo einfach erfüllt sein müssen, eben auch wegen unseren Klienten. Ich denke manchmal, wenn ich schwierige Gespräche habe, denke ich... wenn ich jemand weiss von einem anderen Dienst wo ich bin, wo gar nicht in dem Bereich gearbeitet hat... „wie würde diese Person so etwas meistern“ es ist einfach eine Zumutung, oder? Und ich glaube das ist auch ein wichtiger Punkt. Eben, dass Leute krank werden, Burnout bekommen... sie stellen sich etwas anderes vor. Wie sicher verspricht man immer: „Wir helfen dir schon am Anfang und so“... und dann ist man mit dem konfrontiert oder fürchtet sich vor Klienten... das hab' ich auch schon mitbekommen, Angst vor Klienten zu haben. Es gibt auch Momente, wo ich schon Angst vor einem Klienten gehabt habe so partiell... Bist du in einer schwierige Situation - das kann ich gut händeln. Aber ich denke, bei solchen Personen... wie schaffen die wieder die Brücke mit dieser - mit diesem Klient - zu arbeiten, wenn da mal so Angstgefühle aufkommen? Ich hab' zum Beispiel, da hab ich meine Strategie, wenn es dann wieder etwas verraucht ist beim nächsten Kontakt sag ich: „Sie, ich warte noch auf eine Entschuldigung“ Und also ich versuche das wieder in Gang zu bringen, oder... Wie macht das jemand der einfach keine Ahnung hat wie man das händelt?

I:

Ja, da sprichst du etwas an, denke ich. Du hast bestimmt auch schon wirklich vieles gesehen - aus unterschiedliche Perspektiven auch.

B2:

Ja, das habe ich.

I:

Gibt es denn sonst noch etwas, was du gerne sagen möchtest, was hier jetzt zu kurz gekommen ist? Wir sind schon fast am Ende.

B2:

Okay, ja, eben diese ganze Thematik beschäftigt mich einfach, dass das in unserem Bereich wie ich schon gesagt habe alles ausgetrocknet ist. Man schaut nicht, dass Leute nachkommen, die ausgebildet sind, die bestehen können. Und die angeleitet werden in diesem Bereich und dass da gute Beistände rauskommen. Jetzt hab' ich auch Letztens wieder gehört von einem Zweckverband... da hat der Präsident davon sich ja was erlaubt: „Ja er hat sich das überlegt - es braucht keine Sozialarbeiter mehr in den Berufsbeistandschaften“... oder solche Sachen muss man unterbinden, oder? Ja, das ist etwas, was nicht sehr beschäftigt. Es läuft dann bei mir so wie eigentlich fast zur Kränkung. Oder wenn man das Gefühl hat - sei es die Leitung, die diese Person einstellt, oder diese Person, wo irgendeinen beruflichen Hintergrund hat „Ja ich kann auch Berufsbeiständin sein“... da bin ich manchmal auch sehr gekränkt. Du weißt, ich hab' bis zum Master studiert. Ich habe x Weiterbildungen gemacht. Ich bin immer wieder an Fachtagungen. Ich reflektiere ständig also ich nehme das alles sehr ernst und dann denk ich manchmal: „Geht's noch?“ Und dann kommt jemand und sagt „Ja, kann ich auch“... und damit hab' ich Mühe ja. Und das wird ja gefördert oder, die werden ja eingestellt und laufen da leer, das sind die einen, die dann krank werden ... die Burnout- Geschichten.

I:

Ja, ist alles sehr schwierig und miteinander verworren.

B2:

Ja, das sehe ich ja auch und ich denke, ein Ansatz ist sicher, dass die Studiengänge angeschaut werden müssen. Dort fängt es an.

I:

Ja, also, wir wurden jetzt auch nicht so direkt eingeführt in diese Richtung... vielleicht gestreift maximal. Und das ist ja top aktuell.

B2:

Ja, ja, das kann ich mir ja vorstellen, das ist immer noch so.

I:

Ja, das stimmt.

B2:

Das verstehe ich einfach nicht, weil uns braucht es je länger, je mehr und es braucht gute Leute. Ich meine, die Problematiken, die sozialen Probleme sie werden komplexer, schwieriger ... Das andere ist die politische Seite. Wer sind wir? Wir kosten nur... das wollen sie gar nicht hören. Oder ich mag es noch erinnern kennst du noch den *zensiert*?

I:

Nein, sagt mir gerade nichts.

B2:

Ja, das war ein so auch so ein Urgestein von der SVP. Der ist schon lang, ich weiss nicht, wie alt der ist ... uralte. Und ich war dort ja, da war ich mir Mitte Studium oder so also das sind ja jetzt auch schon bald 20 Jahre - und dann höre ich im Fernsehen, die waren in einer Diskussionsrunde ich weiss nicht, was das war, sagt auch der *zensiert* „Diese verdammten Sozialarbeiter, sollen mal ihre Arbeit recht machen“. Ja, oder also das ist so der Groove oder. Es wird das Gefühl vermitteln, wir machen nichts. Und das schürt dann auch Unzufriedenheit in der Bevölkerung... Genau, genau, ich habe ein Interview gelesen. In unserer Zeitung vom KESB-Präsident vom Bezirk *zensiert*, den kenne ich auch gut. Und er hat im Interview unter anderem gesagt oder habe Mitarbeitende, die nirgends mehr sagen, dass sie in der KESB arbeiten und solche Geschichten, das darf ja nicht wahr sein.

I:

Das kann ich mir gut vorstellen.

B2:

Ja, ja, ich bin nicht der Typ dazu. Ich suche die Konfrontation oder. Aber ich kann mir das gut auch vorstellen. So etwas darf nicht sein.

I:

Ja, da muss Aufklärung stattfinden auch diesbezüglich.

B2:

Genau ja, ganz genau.

I:

Und zwar in der breiten Bevölkerung, politische Ebene, auch Studiengänge natürlich.

B2:

Ja eigentlich überall und ich meine auch mit Menschen, wo du eng zusammen bist... die begreifen das nicht. Mein Schwiegervater - gut, der ist bald 90 - er hat vor ein paar Jahren zu mir gesagt... die hatten ja eine einen so einen Molki-Laden also die Eltern. Und er hat ganz früh am Morgen noch Milch ausgeliefert und so. Und da hat er scheinbar in der Kundschaft eine ältere Dame gehabt. Die hat ziemlich eine schlimme Wohnung gehabt. Und ich sage eben wieviel Jahre bin ich schon in dieser Familie? Erzähle manchmal etwas... fängt er wieder diese alten Geschichten an und sagt zu mir: „Ja, diese Wohnung so etwas hast du noch nie gesehen...“ da muss ich auch sagen: „Hallo, du weisst doch was ich arbeite?“ Nein, das ist nicht bewusst.

I:

Ja, die Vorstellung fehlt einfach, weil die komplett anders arbeiten und den Bezug gar nicht haben, gar nicht wissen, was es genau ist.

B2:

Genau und wissen nicht, was wir machen, genau.

I:

Gibt es sonst noch etwas, was du noch sagen möchtest?

B2:

Nein, das ist gut für mich. Also ich denke, ich habe gesagt, was ich zu sagen habe.

I:

Ja gut, dann wären wir jetzt am Ende.

Anhang 4: Transkript B3

I:

Du arbeitest ja schon eine Weile als Sozialarbeiterin. Ist dir bewusst, dass statistisch gesehen ein höheres Burnout Risiko besteht für Sozialarbeitende?

B3:

Also es ist mir nicht so im Alltag sehr bewusst, aber ich hab' es auch schon paar Mal gehört und auch gelesen. Aber in meinem Arbeitsumfeld speziell kenne ich jetzt niemanden, der das wirklich so dann gehabt hat.

I:

Und was denkst du denn, woran das liegt?

B3:

Vielleicht gibt es verschiedene Faktoren. Zum einen sicher auch, weil das doch irgendwie - also ich habe den Eindruck - es ist dann so wie ein bisschen auch sicher Scham betroffen. Und es wird dann das Problem individualisiert, obwohl es vielleicht eher ein strukturelles Problem dann ist. Was dann auf das Individuum selber abgewälzt wird. Und natürlich gibt man das halt nicht so einfach Preis, vielleicht wegen dem. Meine Vermutung. Oder vielleicht ist halt auch nicht so, man weiss vielleicht auch nicht wie. Also so jetzt im Rahmen des Betriebes: „Wie holt man sich da Hilfe?“ Es gibt kaum ein Konzept zur Burnout-Prävention oder so etwas, dass das irgendwie, ja, einfacher wäre vielleicht.

I:

Wo bist du dieser Thematik denn konkret schon begegnet?

B3:

Begegnet eigentlich nicht so viel. Also mit bei mir selber so... und natürlich sind auch immer wieder so Fragen aufgetaucht, also wenn es mal schwierig wurde, von der Belastung her, das ist einem schon bewusst, dass man vielleicht - dass die Grenze vielleicht dann doch nicht mehr so weit ist.

I:

Was sind denn Herausforderungen in einem Arbeitsalltag, mit denen du täglich konfrontiert bist?

B3:

Also das sind mehrheitlich, würde ich sagen, so wirklich extreme Situationen oder extreme Problematiken bei den Klienten, die sie belastet. Geknüpft dann auch mit der Rolle, die man als Beistand hat. Es ist ja ein Zwangskontext. Und diese Kombination kann sehr emotionale Auswirkungen haben. Also vor allem bei den Leuten selber. Und dann mit diesen Situationen umgehen (...) oder man muss irgendwie trotzdem ein Problem lösen, aber es hat dann immer ringherum noch andere Hürden wie jetzt eben, dass ein Klient sehr emotional ist, man muss andere Hürden wie zuerst überwinden, um überhaupt dann wirklich konkret das Problem behandeln zu können.

I:

Merkst du auch Auswirkungen auf deine Psyche, wenn du mit diesen Herausforderungen konfrontiert bist? Also Stress-Reaktionen?

B3:

Ja, das merke ich schon. Also je nachdem manchmal, wenn ich merke, ich werde so dünnhäutiger. Und ich nerve mich dann. Es gibt dann so gewisse Denkmuster, wenn er anruft, dass man denkt: „Oh nein“ oder so. Auch dann manchmal, wenn man im Gespräch dann ist merkt man, es war ja gar nicht so schlimm, wie man vielleicht vor dem, bevor man das Telefon abgenommen hat, gedacht hat. Was dann so für Gedanken kommen, weil man das halt schon mal vielleicht erfahren hat. Das ja natürlich auch, ist man so angespannt oder eben der Schlaf... Eher auch so Schlafstörungen würde ich sagen, dass man schlechter einschläft, weil einem einfach etwas in den Sinn kommt oder man sich sagt: „Vielleicht habe ich noch etwas vergessen...“. Das ist je nach Fall, also, wenn es wirklich etwas Komplexes ist, und auch schwierig.

I:

Das geht jetzt in Richtung körperliche Auswirkungen. Gibt es sonst noch körperliche Auswirkungen, die du bemerkst?

B3:

Sonst grad nicht speziell. Vielleicht manchmal Kopfschmerzen, aber das würde ich jetzt nicht speziell mit dem verbinden.

I:

Wie schätzt du deine Bewältigungsstrategien ein? Denkst du, du hast einen guten Umgang gefunden im Umgang mit diesen Herausforderungen?

B3:

Ich denke schon. Von 1 - 10 würde ich jetzt mal 8 sagen, so meine Einschätzung. Aber klar es gibt immer wieder Themen, wo ich mich selber dann frage: „Ja, wie kann ich das jetzt anders machen?“ oder ich bespreche es dann auch mit dem Vorgesetzten. Oder lese selber mal ein bisschen nach. Es gibt ja auch jetzt seitens unseres Geschäfts das Coaching von IAP, das man auch in Anspruch nehmen kann, nicht nur bei Burnout oder bei Stress sondern allgemein, wenn irgendwas am Arbeitsplatz ist oder Themen, die vielleicht schwierig sind, dass man das Gespräch suchen kann.

I:

Mit Bezug auf die Resilienzfaktoren aus der Literatur, wie würdest du dich einschätzen auf einer Skala von 1 – 10, wobei 10 sehr stark 5 mittel und 1 tief ist? Mal gesamthaft du als Person, aber eher mit Kontext auf den Arbeitsalltag...

Zum Beispiel, bei der Selbst-Achtsamkeit?

B3:

Da würde ich 6 sagen.

I:

Dass du deine eigenen Grenzen kennst und Nein sagen kannst?

B3:

Das gelingt auch immer besser. Hmm, 7.

I:

Dass du Unterstützung anfragen kannst und auch annehmen kannst?

B3:

Hmm, 10.

I:

Deine Emotionsregulierung?

B3:

Hmm... 8.

I:

Deine Problemlösefähigkeit?

B3:

Würde ich auch 10 sagen.

I:

Deine internen Selbstwirksamkeitsüberzeugungen?

B3:

Etwa 9.

I:

Deine soziale Kompetenz?

B3:
Würde ich auch 9 sagen.

I:
Deine Flexibilität?

B3:
Auch 9.

I:
Gelassenheit und Optimismus?

B3:
Vielleicht auch eher 7.

I:
Humor?

B3:
10 (lacht)

I:
Sehr schön. Welche Faktoren aus dem privaten Umfeld erlebt als Unterstützung im Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltags?

B3:
Genau - also mein Freund zum Beispiel. Mit dem konnte ich das auch so besprechen, so auch bei ihm, so welche Belastungen er hat und wie er damit umgeht so. Hab' mich auch sehr - also föhl ich mich gestützt. Oder ich kann das mit ihm besprechen. Aus dem privaten Umfeld, ja, so Freunde und Familie finde ich jetzt noch eine Ressource, was das betrifft. Ja oder so einfach, dass man auch die Abwechslung hat, finde ich jetzt persönlich noch gut, dass man nicht im privaten Umfeld dann auch noch irgendwie soziale Probleme von anderen oder irgendwie so ähnliche Muster dann hat (...) sondern dass man etwas anderes macht, was einem auch interessiert, was man gerne macht.

I:
Bist du in einem organisierten sozialen Netzwerk? In einem Verein zum Beispiel?

B3:
Ja, als ich bin im Flamenco-Verein, aber der ist jetzt nicht gross aktiv im Verein selber sondern mehr dann, dass ich die Tanzschule dort besuche und auch sonst bei Anlässen dann mithilfe. Aber da ist es dann wieder ganz anders - das meine ich so mit dem Kontrast, weil dort geht es nicht um irgendwelche Schwierigkeiten im Leben oder so.

I:
Hast du noch andere Hobbys?

B3:
Reisen oder auch kochen oder lesen. So etwas Neues ausprobieren und kochen, wenn ich neue Rezepte oder so finde. Das finde ich jetzt auch noch etwas Schönes. Ja und auch Freunde treffen, gerade die, die vielleicht auch länger nicht mehr gesehen habe oder so.

I:

Sonst noch Sport/Bewegung zum Ausgleich? Flamenco hast du ja erwähnt.

B3:

Ja, vielleicht so Übungen machen. Das HIT, das sind so intensive Training, also man macht irgendwie kurze Sequenzen, bei denen man ganz stark sich anstrengt und dann wieder Pause machen kann. Es gibt so eine App, wo man so verschiedene Übungen auch machen kann. Sport ist schon sehr ein guter Stress-Regulator, finde ich. Oder auch etwas Einfacheres, es muss ja nicht immer die Anstrengung sein. Das kann auch etwas Entspannendes sein.

I:

Welche Faktoren in deiner Organisation sind förderlich im Umgang mit den täglichen Herausforderungen?

B3:

Also was ich vor allem sehe: Gut finde ist das Team, dass die Kommunikation untereinander gut ist und dass man sich so akzeptiert wie man ist. Und wir haben es wirklich alle sehr gut so untereinander im Team, machen auch sonst was mal zusammen in der Pause oder im Mittag. Man redet so auch über anderes und ich erlebe mein Team als eine grosse Stütze, auch wenn es eben schwierig wird am Arbeitsplatz. Jeder ist hilfsbereit und kommt entgegen, weil die haben auch Verständnis, weil jeder hat das Gleiche auch schon mal erlebt hat oder kennt es. Und das finde ich sehr toll, ein gutes Team-Klima natürlich dann auch seitens Vorgesetzten, die hinter einem stehen und eher stützen und auch unterstützen wollen.

I:

Gibt es denn hier auch folgendes und wenn ja, ist das hilfreich?

Mitarbeiter Befragungen zur allgemeinen Zufriedenheit?

B3:

Also das habe ich noch nie hier erlebt, dass wir jetzt speziell von Geschäft aus befragt wurden. Es gab mal eine Umfrage vom Berufsverband Berufsbeistandschaften hierzu, einfach allgemein, so wie man den Beruf oder wie man die Arbeitsbelastung und das alles so erlebt. Das war schon länger her, das war ganz am Anfang, wo ich hier angefangen habe, vielleicht vor 5 Jahren. Nachher gab es - also hab' ich nie so etwas gesehen. Ich weiss nicht, aber wäre vielleicht auch nicht schlecht, wenn sowas vom Geschäft aus kommen würde.

I:

Wie nimmst du die Flexibilität in der Arbeitsgestaltung wahr?

B3:

Also ich finde es hilfreich - also wir haben das, würde ich sagen. Man ist nicht so fix an einen Arbeitsbeginn gebunden. Klar gibt es schon so Regeln, auch wegen dem Telefon, aber man kann sich recht frei organisieren, man darf ja auch Homeoffice zum Beispiel machen.

I:

Wie ist es mit Möglichkeiten zur Weiterbildung?

B3:

Genau das finde ich auch sehr gut. Also ich habe jetzt auch schon ein paar Weiterbildungen gemacht, seit ich hier bin. Und die wurden alle auch gestützt, und ich fand das wirklich gut. Also ich finde das auch ein wichtiges Thema, dass man das auch als Arbeitgeber fördert.

I:

Coaching und Beratung hast du vorhin schon angesprochen - meinst du Supervision oder gibt es sonst noch etwas?

B3:

Das ist was anderes, wo man selber dort anrufen kann und Termin abmachen kann und sagen kann man arbeitet bei der *zensiert*. Dann wird das behandelt und man erfährt einfach, dass jemand von der *zensiert* dort war aber nicht wer. Und man darf dann - es gibt so bestimmte Anzahl Sitzungen - wo man dann also kostenlos als Mitarbeiter gehen kann. Man kann das auch online machen, glaube ich. Und ja, diese Möglichkeit finde ich auch gut, dass man weiss, man hat einen Ort, wo man sich hinwenden kann.

I:

Supervision und Intervision habt ihr auch?

B3:

Auch. Genau, wir haben Intervision eigentlich jede Woche, wo man wirklich so Fall-Fragen bespricht. Supervisionen haben wir so alle 2 Monate einmal, glaube im April ist wieder eine.

I:

Erhältst du Wertschätzung am Arbeitsplatz? Und wenn ja, wie äussert sich diese?

B3:

Ja, also seitens des Gesprächs. Wir haben mit unserem Vorgesetzten einmal im Monat oder einmal alle 2 Monate, gibt es ja so wie Linien-Gespräche. Dort wird das auch besprochen. Also er hat das auch schon mal gesagt im letzten Gespräch irgendwie, dass sie froh sind, dass ich hier bin. Das erlebe ich natürlich als Wertschätzung, wenn man das so offen sagt. Ja, und dann natürlich auch, dass man ja das Vertrauen hat. Dass sie Freude an mir haben. Und ich fühle mich jetzt hier nicht kontrolliert, dass ich jetzt alles irgendwie über meinen Vorgesetzten machen muss und alles erfragen muss... und dass man da wie auch einen Freiraum hat, wo die gegenseitige Vertrauensbasis da ist. Und auch diese grosszügigen, zum Beispiel Spesen, die man manchmal dann auch hat. Und auch, dass man zum Beispiel Ausflüge macht miteinander zu zweit auf dieser Ebene, wo es wie ein bisschen auch noch Anderes dazu gibt und nicht nur man geht arbeiten und Tschüss.

I:

Fühlst du dich insgesamt wohl hier?

B3:

Ja doch.

I:

Auf hinsichtlich Unterstützung und Rückhalt, den du bekommst?

B3:

Auf jeden Fall.

I:

Hast du eine Idee, was die Organisation noch besser machen könnte, um die Mitarbeiter noch besser zu unterstützen?

B3:

Ich denke grad so in im Bereich dieser Sensibilisierung auf das Thema, wie ich am Anfang schon gesagt habe. Ich habe es nur so theoretisch mal gehört oder in den Medien so, auch jetzt in Bezug auf Sozialarbeit. Das wurde mir auch schon gesagt von Beiständen: „Das sind die mit dem höchsten Risiko“. Ja, und irgendwie erlebt man es dann doch irgendwie - also man weiss es dann nicht oder, wenn plötzlich jemand ausfällt krankheitsbedingt - und man weiss ja nie genau, was es ist. Das können ja 1000 andere Krankheiten sein und Gründe, wieso jetzt jemand nicht mehr da arbeitet. Ja und manchmal vermutet man: „Ja, vielleicht hat er ein Burnout und so“ und dann gibt's so ein komisches irgendwie so hinter oder untereinander Gerede. Ja, ich finde das so nicht so optimal. Ich fände es gut, wenn es wirklich irgendwie so ein Konzept gäbe oder eine Sensibilisierung in diesem Bereich... Dass das wie auch vielleicht in der Früherkennung bei Mitarbeitern, wo man wie das Gefühl hat, die immer am Anschlag sind oder so, dass man wie schon vorher bevor man das Ganze ins Rollen kommt eingreifen kann. Bevor man krank ist und all diese Absenzen hat, weil dann ist man schon wirklich drin und ist für beide dann eigentlich eine unschöne Situation für den Mitarbeiter, aber auch für das Geschäft. Die sich dann wegen Stv. und alles drumherum dann kümmern müssen. Ja, das würde ich mir wünschen, wenn es wie ein bisschen mehr präsenter ist, das Thema. Ich finde, es ist so noch sehr noch - irgendwie fast schon tabuisiert und eben, das wird dann als individuelles Problem wahrgenommen. Ja so in dem Sinne: „es ist dein Problem wenn du nicht mit dem umgehen kannst“ und so und das finde ich schade, das sollte nicht sein.

I:

Gibt es sonst noch etwas, was du sagen möchtest, was vielleicht zu kurz gekommen ist? Sonst wären wir schon fast am Ende.

B3:

Nein, eigentlich nicht. Für mich ists gut.

Anhang 5: Transkript B4

I:

Du arbeitest ja als Sozialarbeitende. Ist dir bewusst, dass statistisch gesehen für Sozialarbeitende ein höheres Burnout-Risiko besteht?

B4:

Ja, ich hab' schon mal gehört, dass das so ist. Aber ehrlich gesagt, ich weiss jetzt nicht Gegensatz zu anderen Berufen wie es jetzt ist.

I:

Was denkst du, woran das liegt?

B4:

Ja, weil man viel zu wenig über solche Dinge redet. Also allgemein finde ich, redet man, wenn überhaupt ja wenig über Burnout. Oder wie es im Beruf ist. Solange niemand krankgeschrieben ist, wird es ja nicht gross thematisiert oder angeschaut... Ich denke, das hat damit zu tun.

I:
Wo oder wie bist du der Thematik schon begegnet?

B4:
Hm, im Studium und vorher, als ich in der Pflege gearbeitet habe. Dort ist jemand erkrankt an einem Burnout... Und ja mehr ehrlich gesagt nicht.

I:
Was sind Herausforderung in deinem Arbeitsalltag, mit denen du konfrontiert bist?

B4:
Also ich denke - beim aktuellen Ort, dass man wirklich halt - für die einen Personen wird das vermutlich schon schwierig sein, wenn da Thematik aufgegriffen werden, während man sich nicht gut abgrenze kann. Oder im Spital ist die Thematik Sterben, Tod, «wie geht's weiter», Testament aktuell. Ist nicht gerade das einfachste Thema. Aber ich würde jetzt mal sagen, bei mir im Spital habe ich jetzt weniger das Gefühl, dass Burnout ein Thema ist, weil der Job so belastend wäre. Aber jetzt zum Beispiel bei der Sozialhilfe fand ich schon, dass das Risiko viel höher ist. Weil man sehr viele Fälle hatte und auch Adressat:innen, die aus schwierigen Lebenslagen kamen. Da hatte ich das Gefühl, man hat viel mehr Geschichten erlebt, die einem viel näher gegangen sind. Oder vielleicht ist es auch, weil ich mit dem Spitalalltag gut zurechtkomme und das war damals auch neu für mich, als ich bei der Sozialhilfe gearbeitet habe.

I:
Wie äussern sich diese auf deine Psyche? Erlebst du Stress?

B4:
Also wenn ich jetzt wieder zurückdenke, also Situationen, wo ich jetzt etwas gestresster war oder wo zu nah an mich ran gegangen ist... Da war es schon so, dass ich auch paar Tage später noch an die Ereignisse gedacht habe. Oder es mich auch verunsichert hat, ob ich den Job richtig gemacht habe... ob ich es nicht anders hätte machen sollen. Ja, das habe ich jetzt einfach gemerkt.

I:
Hast du auch Auswirkungen auf deinen Körper wahrgenommen?

B4:
Nein, das jetzt weniger.

I:
Wie schätzt du deine Bewältigungsstrategien diesbezüglich ein? Denkst du, du hast einen gesunden Umgang damit gefunden?

B4:
Ja, ich denke, ich habe gute Coping-Strategie. Ich merke sehr schnell, wenn es zu viel für mich ist oder wenn es zu nah ist. Und ich gehe sehr oft Sport treiben oder ich erzähle dann auch die Thematik entweder im Geschäft oder auch zuhause, bei Freunden oder Familie. Und dadurch habe ich das Gefühl, ich bin sehr gut belastbar in solchen Situationen. Eben jetzt im Spitalalltag, mich haut jetzt nicht gerade ein Thema um, auch wenn sehr viel mit dem Tod verbunden ist. Aber ich weiss wie mit dem umgehen und wo meine Grenze ist.

I:

Bezogen auf individuelle Resilienzfaktoren aus der Literatur, wie würdest du diese bei dir auf einer Skala von 1-10, wobei 10 sehr stark, 5 mittel, 1 tief, bei dir einschätzen? Jetzt so gesamthaft du als Person aber eher auf Arbeitsalltag bezogen...

Bei deiner Selbst-Achtsamkeit?

B4:

7

I:

Eigene Grenzen kennen und Nein sagen zu können?

B4:

8

I:

Unterstützung anfragen und annehmen können?

B4:

8

I:

Deine Emotionsregulierung?

B4:

6

I:

Deine Problemlösefähigkeit?

B4:

7

I:

Deine interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen?

B4:

7

I:

Deine Sozialkompetenz?

B4:

8

I:

Deine Flexibilität?

B4:

7

I:

Gelassenheit und Optimismus?

B4:
8

I:
Humor?

B4:
6

I:
Welche Faktoren aus deinem privaten Umfeld erlebst du als unterstützend im Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltags?

B4:
Also ich denke sicher mal mein Umfeld, also meine Leute, die mich bestärken und mir auch sagen, dass ich ein sehr sozialer Mensch bin und auch in diesen Beruf gehöre. Ja, das etwa. Ja, sonst auch so Sport, Bewegung und auch Natur... Also ich finde, wenn ich draussen bin, und Sport machen kann, gibt mir das sehr viel Kraft und Energie und ich glaube auch darum kann ich mit schwierigen Situationen gut umgehen.

I:
Wie ist das mit der Familie? Nimmst du die auch unterstützend wahr?

B4:
Hmmm... Familie schon etwas aber ich denke mein Partner oder Freunde oder Sport oder Natur schon mehr als die Familie.

I:
Bist du auch in einem organisierten Sozialen Netzwerk, ein Verein oder so?

B4:
Ja, ich bin im Fussballverein.

I:
Und sonstige Hobbies, die du auch hilfreich findest im Umgang?

B4:
Nein, wirklich einfach die Treffen mit Freunden... gute Gespräche, den Austausch. Oder auch Klavierspielen, das ist etwas anders als Sport. Beim Sport powere ich mich vor allem aus und die Musik ist eher beruhigend. Auch für mich, dass ich nicht immer so aktiv unterwegs bin.

I:
Welche Faktoren in deiner Organisation sind förderlich im Umgang mit den alltäglichen Herausforderungen?

B4:
Ich denke die Leute sind sehr hilfreich. Also das Team, sind alle sehr erfahrene Sozialarbeiter und Ärzte. Also sagen wir mal so, die Oberärzte und Chefärzte wissen schon, worum es geht... man merkt einfach, die die etwas erfahrener sind, die erleichtern einem das Leben schon im Berufsalltag. Und die Unerfahrenen, die keinen Plan haben, die machen's noch schwieriger, weil man für die auch noch mitdenken muss.

I:

Gibt es in deiner Organisation auf Folgendes und wenn ja, ist das hilfreich?...
Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit oder wie es einem geht?

B4:

Die gibt es ja, ich habe aber noch gar keins gehabt, weil ich ja noch nicht lange dort bin. Aber ich hatte auch jetzt schon so ein Gespräch, einfach wie es mir geht und alles und Ende Probezeit wird es nochmals ein Gespräch geben, bei dem ich alle meine Wünsche anbringen kann. Sogar, ob die Arbeitszeiten so passen für mich, welche Stationen ich wirklich übernehmen will und welche nicht. Also sie gehen sehr auf mich ein.

I:

Hast du denn eine flexible Arbeitsgestaltung?

B4:

Hmm, also es ist schon gegeben, dass man von 8-17 Uhr anwesend ist wegen dem Telefon aber man könnte es anbringen, falls es nicht passt. Ob die Umsetzung dann realistisch ist, sieht man dann. Für mich ist's okay so. Homeoffice könnte ich auch machen, ist momentan aber kein Thema, weil ich ja noch eingearbeitet werde und die Leute alle kennenlernen soll.

I:

Wie siehts mit den Weiterbildungsmöglichkeiten aus?

B4:

Ja, sie sagen, sie unterstützen Weiterbildungen. Wie viel, weiss ich natürlich nicht. Also wie viel Zeit und auch finanziell, was das heisst. Aber ich glaube, ihnen ist schon auch wichtig, dass es den Mitarbeitern gut geht und sie etwas machen können, was sie wollen.

I:

Habt ihr auch Coaching und Beratung in Form von Supervision oder Intervention?

B4:

Da habe ich mich gefragt, ob sie Supervision hätte, weil mir haben gerade so einen schwierigen Patient, den meine Chefin betreut. Das weiss ich nicht, ob man das mal im Team anschaut oder so. Was wir aber haben sind regelmässige Teamsitzungen und Fachaustausch, Intervention. Also ich nehme an, wenn man mal etwas hat, kann man das auch dort einbringen. Aber ich hatte erst 2 Teamsitzungen, deshalb kann ich das noch nicht so genau sagen.

I:

Erhältst du Wertschätzung am Arbeitsplatz?

B4:

Am Arbeitsplatz ja, sehr, also von der Chefin und auch von der Stv. Aber auch vom ganzen Team bekomme ich viel Wertschätzung. Und auch von den Angehörigen der Patienten, die schätzen schon meine Arbeit, die ich mache und sind dankbar. Und auch die Ärzte, ich merke schon, dass wir auch gefragt sind in unserem Beruf. Dadurch bekomme ich schon auch Wertschätzung. Sie bedanken sich für meine Arbeit oder sagen auch, dass ich es gut mache oder wie schnell ich drin bin... oder wie zufrieden sie sind mit mir und meiner Arbeit.

I:

Fühlst du dich insgesamt wohl hier?

B4:

Ja sehr. Ich bin ja noch nicht lange dort aber bisher passt es sehr.

I:

Auch hinsichtlich Unterstützung und Rückhalt?

B4:

Hmm, also Unterstützung sicher und auch Rückhalt vom Team der Sozialarbeiter. Aber ich wüsste jetzt nicht, ob jetzt wirklich die Abteilungsleiterin oder Ärzte auch wirklich hinter mir stehen würden. Für das kenne ich es wie zu wenig. Aber das Team sicher.

I:

Hast du eine Idee, wie die Mitarbeitenden seitens Organisation noch besser unterstützt werden könnten? Was wäre hilfreich?

B4:

Ich denke, das ist vielleicht in jedem Bereich in der Schweiz so... ich finde halt immer noch, dass wir sehr ein leistungsorientiertes Land sind und ich finde, man könnte schon mal ein bisschen runterfahren. Zum Beispiel mit der Viertagewoche, die einfach auch mehr Work-Life-Balance ermöglichen würde. Und das wäre aber gesamt-schweizerisch aber auch bezogen auf unseren Spital. Ich finde nicht, dass es jetzt explizit nur unser Sozi-Team betrifft. Mehr fällt mir gerade nicht ein.

I:

Gibt es noch etwas, das du sagen möchtest, was hier vielleicht zu kurz gekommen ist? Sonst wären wir schon fast am Schluss angelangt.

B4:

Hmm, es ist einfach wieder das gleiche oder. Einerseits sagt man, man sollte mehr über solche Themen reden und selber gut zu sich schauen, egal in welcher Branche man tätig ist. Ich bin schon der Meinung, man soll sich nicht verausgaben für die Arbeit. Dass das Leben noch anderes hat... Man sollte an den Strukturen etwas ändern, gesamtschweizerisch aber. Aber ja, das sind so Traumvorstellungen.

I:

Was würdest du denn ändern, abgesehen von der 4-Tage-Woche? An den Strukturen?

B4:

Ja, ich würde ein bisschen wegkommen von dem, dass man hohe Abschlüsse haben muss, um zu arbeiten. Und man hat dann immer das Gefühl von aussen, dass der Druck da ist, einen guten Job zu haben... und eine gute Karriere zu machen und dabei dieses und jenes noch zu machen. Ich habe eher das Gefühl, man soll einfach mal das schätzen, was man hat und die Leute so leben lassen, wie sie möchten.

I:

Da geht's um Lebenszufriedenheit.

B4:

Ja, genau, ich finde einfach man muss das irgendwie etwas runterbrechen von dem, was der Standard so wünscht, ja. That's it.

I:
Sonst noch etwas?

B4:
Nein, ist gut.

Anhang 6: Transkript B5

I:
Du arbeitest ja schon eine Weile als Sozialarbeiterin, ist dir bewusst, dass statistisch gesehen für Sozialarbeitende ein höheres Burnout-Risiko besteht?

B5:
Von dem habe ich schon gelesen ja, mhm.

I:
Was denkst du, woran liegt das?

B5:
Das liegt vielleicht an der nicht genügenden Abgrenzung zum Klienten (...) Oder auch am Arbeitspensum oder an der Arbeitsquantität... verschiedene Möglichkeiten. Man hat sehr viele Klienten, die man dann in sehr kurzer Zeit bedienen muss und auch Mehrfach-Problematisik sich anhören muss und das kann natürlich auch sehr belastend sein... oder auch einfach zu viel an der Masse, dass es dann gar nicht mehr zu bewältigen ist. Und dann denk ich mal, könnte man da in eine Spirale hineingeraten.

I:
Wie bist du denn dieser Thematik schon begegnet?

B5:
Ich bin selber schon dieser Thematik begegnet, mit mir selber schon. Ich musste mich sehr gut lernen abzugrenzen. Ich habe es jetzt nach knapp zweieinhalb Jahren finde ich sehr gut im Griff. Es gibt noch Tage, wo ich dann denke: „Da könnte ich noch ein bisschen mehr zurücklassen im Büro nach der geschlossenen Tür“. So diese Klassiker quasi, die Tür schliesst sich und dann ist alles vergessen... was ich nicht so einfach finde, das ist leichter gesagt als getan. Ich habe auch anfänglich hier knapp 56 Fälle gehabt alleine und die haben sich dann gesteigert auf circa 83 Fälle. Allein 83 Fälle, das sind 83 Personen mit unterschiedlichen Problematiken oder Wünschen. Denen konnte ich nicht gerecht werden. Das war dann irgendwann mal wie am Laufband eigentlich ist man ständig in der Produktion. Da kommt noch jemand und geht wieder, man schreibt noch rasch etwas etc. Man versucht eigentlich das Nötigste zu machen. Das war keine sehr befriedigende Zeit in diesem halben Jahr haben sich - ehrlich zugegeben - in diesem halben Jahr hier wo ich arbeite. Und dann hat sich das gelöst. Ich habe dann mein Gespräch gesagt mit Vorgesetzten. Das war schon vorab vorgeschrieben, dass ich dann reduzieren kann und dass eine neue Mitarbeiterin dazu kommt. So konnten wir diese 83 Fälle teilen und dann war das pro Kopf 40. Was ich persönlich immer noch genug finde, eher zu viel. Ich habe das gestern gerade überlegt... ich habe einige Fälle, die jetzt verschiedene Sachen benötigen, die einen ein Praktikum, die eine Stelle, die eine direkte Empfehlung. Diese braucht einen neuen Lebenslauf... der braucht ein Foto und Lebenslauf. Das sind verschiedene Sachen, die man immer schnell bedienen muss. Tempo ist da noch gefragt,

muss alles sehr schnell gehen. Man muss mehrspurig fahren eigentlich und das schafft man nicht mit knapp - jetzt habe ich knapp 30 Fälle - das schaffen wir nicht, also das ist dann immer irgendwo. Gibt es dann einen – wie sagt man dem - irgendwo ein bisschen Dilemma.

I:

Jetzt hast du das bereits schon geschildert, das sind Herausforderungen aus dem Arbeitsalltag. Hast du sonst noch etwas, was dir in den Sinn kommt? Welchen Herausforderungen begegnest du täglich im Arbeitsalltag?

B5:

Eigentlich nicht. Also ich denke, wenn das Team und wenn auch die Vorgesetzte ein offenes Ohr hat, ein Verständnis hat, wenn die Zusammenarbeit gut funktioniert, dann kann man sicher ein Burnout vorbeugen. Also das gibt dann gar kein Burnout, sondern immer bevor überhaupt ein Stress auftritt, kann man das quasi definieren, besprechen und nach Lösungen suchen. Das finde ich sehr, sehr wertvolle natürlich, wenn man das hat. Ich denke auch viele haben da nicht die Möglichkeit, da muss einfach das erledigt sein. Die Arbeit ist da und es sind viele Fälle, viele Leute. Es sind Menschen, die Problematiken haben und dann wird es natürlich schwieriger, wenn man dann Druck bekommt, noch von der Leitung oder auch vom Team, also da bin ich eigentlich soweit gut eingebettet und habe Glück gehabt.

I:

Wie äussern sich diese Herausforderungen auf deine Psyche? Erlebst du Stress?

B5:

Ja klar, dass ich dann oft geträumt habe, auch von diesen Klienten. Die waren dann am Morgen – am Morgen um 3 bin ich aufgewacht und dann dachte ich: „Oh ich hab’ was vergessen“... dann kommt das mir wieder in den Sinn und das vielleicht noch. Und dann muss ich dann wirklich sagen: „So jetzt, also wenn diese Person mir quasi in Form von einem Geist quasi neben mir liegt, dann sollen schon die Alarmglocken läuten“... und dann muss man dann Massnahmen treffen und das angehen und sich überlegen, wie man dann am besten sich abgrenzen lernen kann. Weil das ist ein riesiger Prozess, das ist sehr, wie gesagt, auch sehr einfach gesagt. Nicht so einfach finde ich auch emotional gesehen. Ich sag mal Helfer-Syndrom- Geben-Mensch, wenn man das so nennen darf. Sehr schwierig, dann ist es wirklich ein Lernen, wirklich ein wichtiges Lernen. Man kann auch darüber sich austauschen mit Kollegen und fragen: „Wie machst du das?“. Die einen gehen im Wald schreien, die andere erzählt dem Partner... ich erzähle es vielleicht meinem Sohn, ein Teil. Er kennt schon alle meinen Klienten mit Namen oder einfach nur als Nationalität vielleicht den Namen muss ich ja nicht mal sagen. Ja so, es ist auch – vielleicht mit Humor, denke ich, kann man sich noch gut lernen abzugrenzen und zu sagen: „So jetzt, gut ist und ich habe mein privates Leben und Problematiken und ich kann nicht die ganze Welt retten“... man kann einfach nur diese 30 die man hat, kann man bedienen, es könne auch noch 10 mehr kommen oder noch 10 weniger sein. Weil beim Sozialhilfebezug das Tempo eher langsam ist, eignet sich dann besser, um mehrere bedienen zu können und für sie – quasi sie zu unterstützen. Wenn es dann einen - vielleicht in einem RAV oder so, das ist eine ganz andere Geschichte, weil da hat man Quoten und dort muss man glaube ich 6 - 8 Gespräche täglich haben... Was ich mir ja einrichten kann und weil sie eher schon in einem gemütlichen Modus sind, die Sozialhilfebezieher, ist dann schon ein Plus für mich, dass ich dann nämlich auch mir Zeit nehmen kann und dass ich das n bisschen in die Länge ziehen kann. Das sind so Massnahmen, die ich für mich dann treffe.

I:

Du hast Schlafprobleme angetönt, gibt es sonst auch Auswirkung auf deinen Körper, die du unter den Herausforderungen beobachtest?

B5:

Nein, weniger nein, nein das nicht. Ich habe zwar immer einen Magen-Darm gehabt, der etwas nervös war, aber jetzt nicht speziell. Ich denke ich kann es soweit jetzt mit bald 54 gut handeln.

I:

Wie schätzt du deine Bewältigungsstrategien ein? Denkst du, du hast einen guten Umgang damit gefunden?

B5:

Ja, ich denke, ich habe ihn gefunden und die Arbeit macht mir sehr viel Spass. Ich bin am richtigen Ort, auch wenn es dann mal diese Spitzen gibt, dann muss man einfach denken: „Das kommt, das geht schon und dann geht es wieder“. Und dann gibt's natürlich auch wieder Phasen, wo der Arbeitsmarkt ausgetrocknet ist und das ist dann auch wieder schwierig ... Das ist dann halt so, das ist die Realität, an der kann man auch nicht rütteln. Man muss einfach dranbleiben und versuchen, so gut wie möglich den Leuten zu helfen – nicht helfen, das ist eine andere Geschichte – aber unterstützen. Helfen müssen sie sich selber. Aber unterstützen/begleiten so. Ich denke auch, dass es für mich eine sehr dankbare Sache ist. Weil ich dann auch die glücklichen Gesichter sehe. Ich konnte Existenzen sichern, sie können die Schulden bezahlen, sie können sogar heiraten. Es gibt solche, die nicht heiraten können, weil sie Sozialhilfe bezogen haben... alles total kompliziert deswegen. Es sind schon sehr schöne Geschichten, die mich dann auch soweit wieder glücklich machen, dass ich auch davon zehre längerfristig, also längerfristig auch, und das ist dann auch wieder Ansporn. Gleichzeitig entsteht eine Motivation, aus der Dankbarkeit.

I:

Jetzt bezogen auf die Resilienzfaktoren aus der Literatur, wenn du dich bewerten solltest auf einer Skala von 1 – 10 - wobei 10 sehr stark 5 Mittel und 1 tief - wie diese bei dir einzuschätzen sind...? Gesamthaft von dir als Person aber eher so mit dem Kontext Arbeitsalltag...

Zum Beispiel bei deiner Selbst-Achtsamkeit?

B5:

8

I:

Deine eigenen Grenzen zu kennen und Nein sagen zu können?

B5:

8

I:

Unterstützung anzufragen und auch annehmen zu können?

B5:

9

I:
Deine Emotionsregulierungstätigkeit?

B5:
6

I:
Deine Problemlösefähigkeit?

B5:
9

I:
Deine interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen?

B5:
Ach, das ist 9

I:
Deine Flexibilität?

D:
10

I:
Gelassenheit & Optimismus?

B5:
10

I:
Deine Soziale Kompetenz?

B5:
Vielleicht 9

I:
Humor?

B5:
Eine 10 (lacht)

I:
Welche Faktoren aus deinem privaten Umfeld findest du hilfreich im Umgang mit den Herausforderungen, die du geschildert hast?

B5:
Ich habe eine sehr starke Mutter und auch einen sehr starken Sohn. Ich denke, dass sie mir da auch gute Tipps geben, wenn ich wirklich anstehe, wenn ich eben in eine Spirale hineingerate. Ja, aber ich merke, dass ich je länger je weniger brauche, diesen Austausch, vielleicht diese 3 Supervision im Jahr. Aber ansonst mache ich das eigentlich so weit mit der Ruhe und der Entspannung. Das finde ich eine angenehme Sache, das habe ich auch

entdeckt. Die Ruhe ohne irgendein Fernsehen oder Computer im Abend - diese Ruhe zu genießen, in die Natur zu gehen, das finde ich schon wirklich sehr angenehm und sehr erholsam. Als Gegenstück zum Arbeiten mit dem lebhaften Alltag und den vielen Menschen.

I:
Wie ist es mit Freunden? Sind die auch unterstützend?

B5:
Habe ich auch. Ja, weil jede Freundin hat mir was zu erzählen, wo sie auch irgendwie ansteht - sei es mit Vorgesetzten, Mitarbeitern, oder was auch immer auch mit den Patienten oder Klientel, je nachdem, wo die arbeiten. Man hört immer etwas. Also ich habe jetzt auch Jobcoaches in meinem Umfeld. Aber da hört man eigentlich immer dasselbe.

I:
Hast du eine Partnerschaft, die auch unterstützend sein könnte?

B5:
Nein, habe ich nicht.

I:
Bist du in einem organisierten sozialen Netzwerk, einem Verein?

B5:
Ja, ich bin ja religiös. Ich habe viele Freundinnen, die auch Musliminnen sind, da tauschen wir uns aus. Vielleicht ist der Glaube auch noch unterstützend und stärkend. Es ist jetzt nicht so – wie soll ich das sagen, das tönt so blöd – ist es jetzt wirklich so stärkend, dass ich hier funktioniere? Ja, doch, man kann Gott auch um Hilfe bitten. Und dann kommt Hilfe, wenn man das glaubt, ja.

I:
Hast du Hobbys, die dich auch unterstützen?

B5:
Ja sehr. Sport ist für mich sehr unterstützend. Ich fahre Velo, ich lese viel, ich singe auch viel. Also es sind schon Sachen, die dich entspannen und gleichzeitig auch wieder Energie geben.

I:
Was sind in deiner Organisationen Faktoren, die förderlich sind im Umgang mit den Herausforderungen?

B5:
Ja, wir haben ja auch Sitzungen, Austausch so. Ich denke, das ist schon ein Thema. Austausch und mit Vorgesetzten und man kann die Supervision auch nutzen, denke das ist schon soweit gut. Obwohl ich da schon noch einen Punkt kritisiere. Und zwar wär' noch gut, wenn wir mehr noch an Teamsitzungen eingeladen werden mit dem ganzen Sozialarbeiter-Team, was wir nicht sind als Job-Coaches. Das ist ein bisschen schade, weil wir würden so Sachen vielleicht hören oder würden mehr vielleicht von unseren Kollegen hören, wie die auch umgehen mit vielleicht Stress oder so vielen Fällen oder was auch immer. Das wäre vielleicht noch wertvoll.

I:

Gibt es auch Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit oder zu wie es einem geht?

B5:

Wie haben Austausch mit den Vorgesetzten. Das sind einfach diese klassischen, die man, glaube ich, zweimal im Jahr hat ja. Aber meine Vorgesetzte ist sehr offen, also wenn ich jetzt etwas hätte, wo ich unzufrieden wäre, da hat sie jederzeit ein offenes Ohr für mich und ich hab' auch die Möglichkeit, zu ihr zu gehen.

I:

Wie ist es mit der kollegialen Unterstützung im Team?

B5:

Geht gar nicht ausgeprägt, weil sie ja auch unsere Auftraggeber sind. Sie geben uns die Aufträge für das Job-Coaching, dann ist eigentlich die Beziehung nicht die - also klar ist eine Beziehung da - aber es ist eine andere Beziehung, als wenn wir jetzt unter Job Coaches zusammen reden und uns austauschen. Dann reden wir vom Gleichen. Es ist ein kleines Team, das der Job Coaches, was ich ein bisschen vermisse. Ich hatte vorhin mehrere verschiedene Coaches, die auch vom gleichen dann auch reden, was jetzt hier nicht so der Fall ist. Es ist einfach anders organisiert, strukturiert.

I:

Erlebst du eine flexible Arbeitsgestaltung und wenn ja, ist das auch hilfreich?

B5:

Sehr hilfreich. Also ich kann 2 Coachings machen, ich kann 4... ich kann 6 machen so wie ich will, und ich entscheide auch wie oft ich diesen Klienten sehen möchte - alle 2 Wochen oder alle 5, das ist mir überlassen. Das finde ich sehr gut und auch wichtig. Muss aber noch Spass machen, ist ja nicht eine amtliche Beziehung, sondern indirekt. Der Auftrag wurde zwar gegeben aber wir haben eine ganz andere Beziehung als Job Coach als die Sozialarbeiter. Wir müssen auch kein Geld verwalten, keine Geldauszahlungen machen, das ist wirklich eine ganz andere Dynamik, worauf dann die Beziehung besteht.

I:

Gibt es hier auch Möglichkeiten zur Weiterbildung und wenn ja, hilft das?

B5:

Oh ja, die nutze ich auch. Finde ich immer gut, wenn man die nutzt. Man soll sie auch nutzen.

I:

Supervision hast du erwähnt, habt ihr dreimal im Jahr. Wie ist es sonst mit Coaching und Beratung, die ihr in Anspruch nehmen könntet?

B5:

Nein, haben wir nicht, das wäre vielleicht auch noch gut. Das kann man vielleicht mal ansprechen, ob das auch noch etwas anderes gibt aus einer Supervision. Weil bei der Supervision ist es dann so, dass die Psychologin, dass man die eigentlich auch, wenn die einen nicht passt, was jetzt bei mir der Fall ist, eigentlich bin ich mehr sie am beraten als sie mich... Ja, das gibt es auch oft, diese Dynamik. Da müsste man wechseln können, aber das kann man glaube ich dort. Dieses Setting finde ich okay, aber da müsst ich vielleicht noch etwas anderes... also Coach to Coach gibt es ja auch noch Möglichkeiten.

Könnte ich vielleicht dann vorschlagen meiner Vorgesetzten. Das ist ein guter Input, das nehme ich gerne mit. Habe ich eigentlich schon lange im Kopf aber wieder vergessen. Gut haben wir darüber geredet (lacht)

I:
Erhältst du Wertschätzung am Arbeitsplatz?

B5:
Ja, erhalte ich immer. Es ist sehr - man sieht, wenn man zufrieden ist und wie es läuft, aber auch an den Beziehungen. Also das sagen die Leute und das sieht man ihnen auch an. Auch ein guter Humor ist da in der Abteilung und ich finde das eine sehr gute Zusammenarbeit, sehr herzlich und auch speziell finde ich. Sie sind alle sehr sozial, also man hört sehr, sehr selten irgendein abschätziges Wort. Vielleicht ein blödes Witzchen so, aber auch sehr selten im Vergleich zu anderen Betrieben. Mir gegenüber, meiner Arbeit und auch den Klienten gegenüber ist die Haltung sozial, und sie ist wirklich sozial und es heisst nicht nur „soziale Dienste“. Und ich finde, sie leben es auch wirklich so.

I:
Fühlst du dich denn insgesamt wohl hier?

B5:
Ja ich fühle mich wohl.

I:
Auch hinsichtlich der Unterstützung und dem Rückhalt, den du bekommst?

B5:
Ja, immer. Bis jetzt habe ich immer Rückhalt gehabt, auch wenn ich Differenzen hatte mit jemandem. Das konnte ich das auch irgendwo deponieren, man konnte es ausdiskutieren, konnte auch Meinungen holen. Ich find das sehr gut, ja.

I:
Hast du eine Idee, wie die Mitarbeitenden noch besser unterstützt werden könnten hinsichtlich dieser Herausforderungen des Alltags? Das wäre hilfreich? Etwas hast du ja vorhin schon rausgefunden mit dem Coaching/Beratung und vielleicht mehr Austausch mit den anderen Sozialarbeitern, kommt dir sonst noch etwas in den Sinn?

B5:
Die machen ja schon Intervision, was wir nicht machen, aber ebenso. Weiss nicht, was überhaupt noch gibt? Keine Ahnung, ich glaube, es gibt schon wirklich Settings, die man – auf die man sich vorbereiten kann, so Gruppenarbeiten vielleicht, wo man auch sich vielleicht noch besser kennenlernt, das vielleicht auch. Ich denke, es funktioniert soweit gut.

I:
Gibt es noch etwas, was du sagen möchtest? Was jetzt hier zu kurz gekommen ist, weil wir nämlich schon am Ende sind?

B5:
Also Bezug auf meine Religion finde ich es - fände ich es toll, wenn man (...) Ja, wie soll ich das formulieren? Wenn auf irgendeiner Form ein bisschen mehr Aufklärung stattfinden würde, ich möchte das nicht unbedingt machen, weil ich ein bisschen anecke und ich und ich fände es toll, wenn man da noch mehr Arbeit leisten würde. Wohl - ich kann - als Beispiel

könnte ich jetzt bringen Aktion von meiner Seite, dass man vielleicht auch den Bayram – der Bayram, das ist bei den Christen die Weihnachten - dass man da einen Kuchen bringt oder so. Dass man das auch feiert, weil ich bin eine Schweizerin mit einem muslimischen Glauben, und das ist noch nicht angekommen. Das gehört wie nicht hier hin, hab' ich mal mir sagen lassen müssen. Da denk ich mir so: „Hmmm... doch“. Man hat Meinungsfrei in der Schweiz und auch religionsfrei, also da fehlt es zum Teil noch ein bisschen bei Gewissen - bei konkret 2 Personen - die nicht so recht offen sind dafür. Die sind ein bisschen beschränkt. Das spüre ich so, das als Einziges, das hat nichts mit meiner Arbeit zu tun, also für mich ist eigentlich ein Plus ja für die Muslime, dass ich da bin, weil ich so natürlich auch von meiner Seite als schweizerische Muslima klären kann, wie es hier funktioniert. Worauf sie sehr vorsichtig achten müssen, dass es halt Betriebe gibt, die noch nicht für Kopftücher offen sind, solche Sachen, ja. Das würde ich vielleicht sogar selber privat auch vertiefen bei meinem eigenen Job Coachings die ich habe.

I:

Denkst du, es hat auch einen Einfluss auf die Arbeitsbelastung oder auch so generell?

B5:

Auf die Arbeitsbelastung denke ich nicht. Es sind eigentlich Themen, die die nicht nur einmal stattfinden. Es ist ein immerwährendes Thema, mit dem man sich ein bisschen damit auseinandersetzen muss, auch das Gegenüber soll sich damit auseinandersetzen... wo ich einfach finde, es könnte noch mehr passieren. Das ist nicht speziell bezogen auf die sozialen Dienste hier, sondern allgemein, denke ich man müsste mal da noch offen sein und mehr Aufklärungsarbeit leisten, damit das n bisschen sich etabliert und auch die Leute ein bisschen lockerer werden dem Ganzen gegenüber, weil es sind schon sehr viele Vorurteile da. Oder auch wenn die Frau ein Kopftuch trägt, ist sie gleich unterdrückt vom Mann... das sind so Sätze, die ich immer wieder höre. Ich bin einfach auf Abstand von diesen Leuten, die mich dann gar nicht verstehen oder es gar nicht verstehen wollen. Es ist dann halt Pech für sie. Es wäre schön, etwas darüber zu wissen - ist auch für sie selber besser. Aber hier belastet es mich nicht so sehr. Wir haben eine gemischte Klientel, das mich ja auch deswegen so befriedigt und das ich spannend finde weil es eben so unterschiedlich ist.

I:

Gibt es sonst noch etwas, was du sagen möchtest?

B5:

Nein, ich habe alles gesagt.

Anhang 7: Transkript B6

I:

Du arbeitest ja schon eine Weile aus Sozialarbeiter. Ist dir bewusst, dass statistisch gesehen für Sozialarbeitende ein höheres Burnout Risiko besteht?

B6:

Ja, das ist mir bewusst. Ich habe in den letzten paar Jahren einige Leute, einige Sozialarbeitende, kommen und gehen sehen.

I:

Was denkst du, woran liegt das?

B6:

Die hohe Fallzahlen-Belastung, die dazu führt, dass die Sozialarbeiter als Letztes die Reissleine ziehen müssen, um sich zu schützen. Man kann als Sozialarbeiter Hilfestellungen leisten, aber wenn es um die eigene Hilfestellung geht, kommt man schnell ins Rudern.

I:

Wo oder wie bist du der Thematik schon mal schon mal begegnet? Du hast es angetönt, du hast einige gehen sehen.

B6:

Ja, also es fand schon bei *zensiert* statt. Die hohe Fluktuation. Als ich dort frisch nach meinem Studium aus Sozialbegleiter dazumal noch gestartet habe, wurde mir erstmals bekannt, dass eine hohe Fluktuation in diesem Bereich stattfindet. Wie zum Beispiel in der Begleitung von Sozialhilfeempfänger, das heisst, die Leute oder die Sozialarbeiter hatten nach einem Jahr schon eine - wie sagt man dem? - man konnte ihnen schon ansehen, dass sie teilweise überlastet sind und sie daher dann schnell zum Entschluss kamen, zu kündigen.

I:

Was sind denn Herausforderungen in deinem Arbeitsalltag, mit denen du konfrontiert bist?

B6:

Ich denke, die Unterschiedlichkeit. Jeder Fall ist individuell. Muss man die auch individuell anschauen, entgegennehmen, auslegen und man hat mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen zu tun. Man hat äh - es ist so vielseitig, man kann eigentlich nicht sagen, dass der Job als Sozialarbeiter so und so und so funktioniert, weil jeder Tag ist anders. Man kann eigentlich gar keinen Masterplan legen für die Arbeit. Es ist so vielfältig und so unterschiedlich, dass man sehr schnell reagieren muss, auch mit einer hohen Fallzahl, wie es jetzt bei uns ist... oder mit 100 Mandaten zum Beispiel muss man ultraschnell reagieren oder Entscheidungen treffen, was teilweise nicht einfach ist, weil niemand steht hinter dir und sagt: „Die Entscheidung ist richtig.“ Oder: „Die Entscheidung ist falsch.“ Aber das heisst, diese Verantwortung trägt der Sozialarbeiter für sich selber und mit dem muss er versuchen umzugehen, ja.

I:

Merkst du da Auswirkungen auf deine Psyche, wenn du damit konfrontiert bist?

B6:

Ja, ich denke als Sozialarbeiter lernt man nie aus. Das heisst, wenn man startet in diesem Job, egal wo, sobald man Mandatsübernahmen hat, ist man mit den Fragen konfrontiert. Das heisst: „Wieviel ist genug, um noch einen Eustress zu haben? Oder wieviel ist zu viel, um einen Distress zu haben wo ist die Grenze?“ Oder... und wenn sie mich fragen, wie oder an welchem Punkt ich merke, dass ich überlastet bin oder wo das meine Grenze ist kann ich das erst ein paar Tage später nennen.

I:

Nimmst du auch Auswirkungen auf deinen Körper wahr, in diesen Stresssituationen, die du schilderst?

B6:

Ja, die Überlastung macht sich eigentlich bemerkbar in Schlaflosigkeit. Das Hirn läuft immer weiter. Man kann die Entspannungsphase gar nicht einläuten an stressigen Tagen. Und das ist die Herausforderung: „Wie komme ich herunter?“

I:

Wie schätzt du deine eigenen Bewältigungsstrategien diesbezüglich ein? Hast du einen guten Umgang damit gefunden?

B6:

Ja, ich denke, ich bin wie ich vorhin schon gesagt habe - als Starter nach dem Studium kann man Bäume ausreißen - man kennt die Grenzen fast nicht. Man sagt immer zu allem ja und Amen, man sagt: „Ja, ja, es hat noch Platz für jemanden ja ja, ich nehme noch“... ich denke dann mit der Zeit, mit der Erfahrung kennt man sich sehr gut, man weiss was geht und wieviel das geht. Bei mir ist es ganz klar: Die hohe Fallzahl werde ich so gut koordinieren, dass ich nie mehr als 8 Gespräche pro Tag führe. Also komplexe Gespräche, nebst den anderen Baustellen. Ich denke, das ist für mich selber jetzt die Lösung, um nicht mehr in die Überlastungs-Situation zu kommen.

I:

Bezogen auf die Resilienzfaktoren aus der Literatur, wie würdest du diese bei dir eines von 1 bis 10, wobei 10 sehr stark 5 Mittel und 1 tief ist, einschätzen? Also du hast Personen aber jetzt mit Kontext Arbeitsauftrag....

bei deiner Selbst-Achtsamkeit?

B6:

Unterschiedlich. Selbst-Achtsamkeit kommt erst danach. Das heisst ich - die Abwehr ist eigentlich da. Das ist eine gute Frage, weil man kommt ja täglich an die Situation heran. «Das könnte mir noch schaden» - könnte, muss aber nicht. Man überspringt die Fragestellungen sozusagen und macht - macht dann auch weiter. Wenn du jetzt fragst, ob es bei mir - bei mir selber... Ich denke, ich schätze mich auf etwa knapp 5 ein.

I:

Und dass du deine eigenen Grenzen grenzt und Nein sagen kannst?

B6:

Das ist natürlich auch wieder ein Erfahrungswert. Ich sage sehr viel nein. Momentan oder auch, weil ich weiss, was es braucht, um nicht mehr in diese Spirale zu kommen, in die Erschöpfungsphase zu gelangen. Momentan 8.

I:

Dass du Unterstützung anfragen kannst und auch annehmen kannst?

B6:

Ja, ich denke, die Unterstützung wird immer in jeder Firma gewährleistet, auf Blatt, aber in der Realität sieht es anders aus. Die Unterstützungsmöglichkeiten sind beschränkt, weil die meisten in deiner Situation, in der gleichen Situation sind, also daher muss man auch auf das Gegenüber achten. Schätze jetzt etwa 2-3.

I:

Deine Emotionsregulierung?

B6:

Ja, die war bei mir schon immer... Immer eingespannt. Ich denke, das ist Charaktersache und hat wenig mit – ja, kann man nicht so lernen. Man hat es oder man hat es nicht. Das ist meine Einschätzung, kann man sich darüber streiten. Es gibt auch McGregor-Menschen/Unternehmen - da gibt es verschiedene Zitate. Ich würde jetzt sagen etwa 8.

I:

Deine Problemlösefähigkeit?

B6:

Ich denke, wenn ich jetzt die letzten 15 Jahre Revue passieren lasse, sind meine Problemlösefähigkeiten sehr aktiv momentan. Am Anfang war ich vorsichtig als Sozialbegleiter, doch nachher als Sozialarbeiter und als Teamleiter musste ich sehr schnell reagieren, oder ich denke jetzt hab' ich das verinnerlicht. Und ich reagiere schnell, also 8.

I:

Deine interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen?

B6:

Bei mir? Sehr spezielle Frage. Es kommt immer darauf an, aber jetzt momentan an meiner jetzigen Arbeitsstelle ist die Wirksamkeit - oder der Wunsch nach Wirksamkeit - ist höher als das Ergebnis ist. Man bewirkt zwar - oder - aber nur kurzweilig. Das heisst, man bewirkt von Monat zu Monat von Gespräch zu Gespräch. Man hat keinen Wirksamkeits-Plan bei meiner jetzigen Stelle. Und ich denke, der Wunsch nach Wirksamkeit ist höher als das effektive Resultat. Mhm, 5.

I:

Deine soziale Kompetenz?

B6:

Schätze ich sehr hoch ein. Anhand von den Rückmeldungen würde ich jetzt überdurchschnittlich sagen, ohne mich zu loben. Eine 9.

I:

Deine Flexibilität?

B6:

Ich wäre flexibler, flexibler, als das Soziale System es mir vorgibt. Mhm, ich selber schätze mich als sehr flexibel ein, aber die Strukturen, die der Job mit sich bringt, engen ein. Oder das heisst, ich selber persönlich als nicht-Sozialarbeiter als *zensiert* in Person schätze ich mich als äusserst flexibel ein, 10. Aber als Sozialarbeiter 6-7.

I:

Deine Gelassenheit und Optimismus?

B6:

Ich bin ein optimistischer Mensch. Als Sozialarbeiter muss man eine gewisse - muss man ein optimistischer Mensch sein, daher auch 7-8.

I:

Humor?

B6:

Ich glaube, habe ich (lacht). Ohne geht es nicht, ja, das sowieso – 8.

I:

Welche Faktoren aus deinem privaten Umfeld schätzt du als unterstützend ein im Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltag?

B6:

Ich denke, die Zeit, die wir haben. Die Freizeit muss ein Sozialarbeiter gut gestalten können, um qualitativ hochwertige Zeit zu erfahren. Ja, es muss einfach gut planbar sein. Es kann nicht sein, dass ein Sozialarbeiter 14 Stunden arbeitet und dann nach Hause geht, auf das Sofa liegt, den Fernseher einschaltet und dann einschläft und alles andere liegen lässt. Das heisst, das schadet der privaten Situation auch familiär. Ich denke der Sozialarbeiter muss wissen, was er braucht in der Freizeit, um wieder Energie zu tanken, um positive Faktoren in den Berufsalltag wieder zurückfliessen lassen zu können.

I:

Wie ist es denn mit deiner Familie?

B6:

Ja, verschiedene Faktoren, ich bin... Ist doch lustig, das ist auch wieder Ansichtssache, wie sich Leute eine qualitative Zeit vorstellen, oder? Ich arbeite jetzt seit zweieinhalb Jahren mit jemandem zusammen. Der sagt jeden Tag: „Hey *zensiert*, hast du es gut, du hast das schönste Leben, das man sich vorstellen kann. Du hast Familie, du hast 2 Kinder, du hast eine Partnerin, du hast eine sehr schöne Wohnung direkt am Zürich-See, du hast einen guten Job, du bist mobil, hast dein Auto und und und und...“ also nur positive Aspekte. Und wenn ich ihn anschau, sage ich: „Hey *zensiert*, hast du es gut, du hast keine Verpflichtungen du hast keine Familie, du hast keine Kinder, du hast einfach deine Zeit für dich alleine, oder? Das ist doch das wunderschöne, um Energie zu tanken, oder?“. Das ist Ansichtssache. Das hab' ich dir auch schon ein paar Mal gesagt: „Der Hans im Schneckenloch hat alles, was er will, doch was er will, das hat er nicht und was er hat, das will er nicht“... Und wir Menschen - vor allem die Sozis - wir streben nach dem, was wir nicht haben. Imaginär natürlich. Wir wissen, dass das... Ja, ist nur ein Spruch, aber es geht irgendwie in diese Richtung.

I:

Mhm, wenn du aber jetzt an Rückhalt denkst und Unterstützung so vom Gefühl her - bei deiner Familie - gibt sie dir die?

B6:

Ja natürlich, natürlich, natürlich, das ist auch die Motivation, die Arbeit gut und hervorragend zu erledigen, weil man hat eine Familie zu ernähren. Genau, man steht auch ein bisschen im Fokus als Sozialarbeiter. Man ist bekannt auch in der Öffentlichkeit oder lokal. Alles gehört zusammen, schliesst auch Freunde und Partnerschaft mit ein.

I:

Bist du in einem Verein oder einem sozialen Netzwerk, das du auch unterstützend wahrnimmst?

B6:

Ich bin in einem Verein, ja wird aber wenig über die Arbeit gesprochen, das ist eher Freizeit. Kann unterstützend sein, genau.

I:
Sonstige Hobbys?

B6:
Darten, momentan Velofahren, sonst wenig. Ich bin sehr viel unterwegs mit meinen Kindern, aber momentan auch in den Bergen.

I:
Sport und Bewegung generell sind das auch Dinge, die dich unterstützen?

B6:
Sehr wichtig, sehr wichtig als Sozialarbeiter. Muss ich aber sagen, wenn ich jetzt auf mich beziehe, eher zu wenig... Es könnte mehr, aber die Zeit muss man sich nehmen und wenn man eine so grosse Familie hat wie ich zum Beispiel ist das ja... muss man kämpfen um die Freizeit

I:
Welche Faktoren in deiner Organisation sind förderlich im Umgang mit den alltäglichen Herausforderungen?

B6:
Tools werden uns wenig gegeben. Warum... man hofft eigentlich auf eigenes und selbstständiges Arbeiten bei uns. Was sie haben, ist eine externe Beratungsstelle. Mhm wenn es irgendwann mal zu Komplikationen kommen könnte. Aber so Tools - ich denke es wird immer versucht, mehr Belastung zu entfernen bei den Sozialarbeitern. Man versucht. Faktoren einzubetten, um die Arbeit zu vereinfachen, was aber nicht funktioniert. Da sind wir jetzt im Change-Management drin. Aber ich mache es jetzt einfach: zum Beispiel versucht man andere Jobs zu generieren, um die Arbeit der Sozialarbeiter zu vereinfachen...

I:
Gibt es hier auch folgendes und wenn ja, ist das hilfreich?

... Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit oder zum Psychosozialen Checkup?

B6:
Äh, gibt es, aber nicht vom Unternehmen selber, sondern vom Bund gibt es aktuell Befragungsstrategien. Aber nicht über Arbeitsinhalte, sondern Rechtlichkeit, Gerechtigkeit. Ja, punktuelle Befragungen.

I:
Kollegiale Unterstützung im Team? Das hast du vorhin auch angetönt.

B6:
Das hat man, versucht man auch zu bieten aber durch die hohen Fallzahlen ist es fast nicht möglich. Oder auch bei Krankheitsausfällen kann man nicht als Sozialarbeiter denken, man kann nicht kurz die Gespräche einer anderen Beratenden übernehmen, da man weiss, es hat viel Beziehungsarbeit dahinter. Es gibt viele Insiderinformationen, die nicht auf Protokoll oder auf Blatt geschrieben sind und daher versucht man das zu vermeiden bei Krankheitsausfällen eines Sozialarbeiters die Termine zu übergeben, sondern eher zu verschieben und ja...

I:

Flexible Arbeitsgestaltung habt ihr das hier und ist das auch unterstützend?

B6:

Hier ist jeder für sich selber verantwortlich, wie ich vorhin schon gesagt hab. Man kann natürlich 14 Gespräch am Tag haben, man kann aber auch nur 3-4. Je weniger, desto qualitativ hochwertiger sind die Gespräche. Aber man darf den administrativen Aufwand nicht unterschätzen. Was das mit sich zieht... daher - ich habe einfach einen Mittelwert für mich gefunden und das sind die 8 Gespräche pro Tag.

I:

Möglichkeiten zur Weiterbildung, gibt es die hier und ist das auch etwas?

B6:

Ja, genau, die Möglichkeit ist da, man muss sich aber verpflichten. Das heisst so lange wie die Bildung geht. Falls man sich entscheidet, etwas anderes oder während dem Studium oder während der Weiterbildung, den Job zu wechseln, muss man wie den ganzen Betrag zurückzahlen. Mhm aber ja, es gibt es.

I:

Beratungsangebote hast du angesprochen gibt es auch sonst Coaching oder Supervision, habt ihr das auch hier?

B6:

Ja ja. Supervision leider nein, was wir haben, ist eine Sitzungsstruktur. Die ist 2-wöchentlich und man kann, wenn man will, Fälle einbringen. So als Intervention.

I:

Erhältst du Wertschätzung am Arbeitsplatz?

B6:

Ich denke, jeder weiss, was jeder leistet. Und die Wertschätzung ist nicht offensichtlich zu sehen. Untereinander schon. Aber es wird nicht angesprochen, es werden eher die Defizite angesprochen, oder? Jeder hat eine hohe Fallzahl. Wenn man etwas sieht bei jemand anderen, kann man es sagen: „Hey, du, kannst du mal schnell schauen, du hast dort eine falsche Kombination reingetan zum Beispiel... kannst du das noch schnell ändern?“ „Oh, ja danke, gut hast du's gesagt“. Man versucht sich so ein bisschen zu unterstützen, aber die Wertschätzung an und für sich bleibt auf der Strecke. Kann man schon sagen, das ist eines der Probleme der hohen Fluktuation.

I:

Fühlst du dich insgesamt wohl hier?

B6:

Das Aufgabengebiet ist hervorragend, aber die hohe Kadenz - Arbeitskadenz - ja, lässt darauf schliessen, dass auch die Fluktuation hoch ist. Aber die Arbeit an und für sich mache ich jetzt schon seit 15 Jahren, und sie gefällt mir nach wie vor.

I:

Und wenn du dich jetzt auf Unterstützung und Rückhalt beziehen würdest, ist dieser ausreichend hier?

B6:
Nein

I:
Hast du eine Idee, wie die Mitarbeitenden besser unterstützt werden könnten?

B6:
Ich denke - das hat nichts mit den Strukturen zu tun, sondern mit der Menschlichkeit, oder? Ich denke, man darf nicht vergessen, hinter jedem Sozialarbeiter steht ein Mensch und nicht eine Maschine. Und auch ein Sozialarbeiter ist emotional, hat Gefühle, oder? Und die Anerkennung - ob es monetär ist oder im Team oder in der Arbeit selber muss gewährleistet sein und wenn eins von diesen dreien nicht stimmt... Ich glaube, ich habe dir das mal aufgezeigt, schon länger einmal. Das sind die drei Faktoren: Geld, Arbeit, Team. Wenn alle drei stimmen, dann bleibt man. Wenn das aber etwas nicht stimmt, dann muss man gehen, wenn der monetäre Anreiz und das Team nicht stimmen, dann muss man gehen, auch wenn die Arbeit super ist. Wenn aber die Arbeit und das Geld stimmt und das Team nicht, dann überwiegt das. Aber ist egal, man kann es schieben, wie man will, wenn es überwiegt, dann bleibt man. Wenn eins, wenn zwei nicht stimmen, dann geht man. Das ist so meine eigene Definition von Mitarbeiterbindung? Team, Arbeit, Geld.

I:
Gibt es sonst noch etwas, was du sagen möchtest? Was hier jetzt zu kurz gekommen ist? Weil sonst wären wir schon am Ende.

B6:
Nein, sehr gute Fragestellungen. Ich denke ein Thema, das man ganz lang noch bearbeiten kann und auch ganz viele Einflüsse einbetten kann.

Anhang 8: Verdichtung aller Interviews

Schwerpunkt 1: Wahrnehmung der Burnout-Thematik

Frage	Paraphrasierte Antworten	Gemeinsamkeiten aller Interviews bzgl. der Frage
Ist dir bewusst, dass statistisch gesehen für Sozialarbeitende ein höheres Burnout-Risiko besteht?	B1: davon gelesen, sehr bewusst, kann es nachvollziehen B2: sehr bewusst, seit 20 Jahren im Bereich tätig und schon mehrmals an Grenze zu Burnout gewesen (Job birgt diese Gefahr, obwohl man sich's bewusst ist) B3: im Alltag nicht sehr bewusst, jedoch schon paar mal davon gehört und gelesen B4: davon gehört, weiss nicht wie es im Vergleich zu anderen Berufen ist	<ul style="list-style-type: none">Bewusstsein da

	<p>B5: Ja, davon gelesen</p> <p>B6: Ja, ist bewusst. Einige Sozis kommen und gehen sehen</p>	
Was denkst du, woran das liegt?	<p>B1: Arbeitsbelastung, Rahmenbedingungen, Art von Klient:innen, unrealistische gesetzliche Vorgaben (bsp. Mietzinslimiten, Wohnungssuche generell)</p> <p>B2: viele neu-Sozis mit anderen (romantischen) Vorstellungen vom Job, gesetzliche Sozialarbeit im Studium nur am Rande behandelt, Realitätsschock (Konfrontation mit schwierigen Klient:innen und Situationen)</p> <p>B3: verschiedene Faktoren, mit Scham behaftet, als individualisiertes Problem behandelt obwohl es strukturell wäre, Konzept zur Burnout-Prävention fehlt, tabuisiert</p> <p>B4: man redet zu wenig darüber, kaum thematisiert oder hingeschaut (wenn jemand krankgeschrieben wird)</p> <p>B5: ungenügende Abgrenzung zum Klientel, Arbeitspensum, Arbeitsquantität, Zeitdruck, Mehrfach-Problematiken, belastend und zu viel an der Masse, Negativspirale, Helfer-Syndrom</p> <p>B6: hohe Fallbelastung, Klient:innen helfen aber als Sozi kommt man zu kurz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Anforderungen an sozialarbeiterischen Arbeitsalltag • Falsche Vorstellungen vom Berufsfeld • Zu wenig Aufklärung zu Burnout •
Wo oder wie bist du der Thematik schon begegnet?	<p>B1: Umgang mit Klient:innen, bei sich selbst (letzte Tätigkeit), privat</p> <p>B2: seit 5 Jahren Springereinsätze, darunter viele für Burnoutbetroffene (Verzweiflung und Überforderung in Dossiers sichtbar), auch ehemalige Arbeitskolleg:innen (einer hat IV nach 3 Arbeitsversuchen)</p> <p>B3: nicht viel begegnet, jedoch bei sich selber immer wieder mit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbreitet bei Sozialarbeitenden

	<p>Belastungsgrenzen konfrontiert (die Grenze zum Burnout ist dann nicht mehr weit)</p> <p>B4: im Studium und während der Tätigkeit in der Pflege (dort ist jemand erkrankt)</p> <p>B5: bei sich selber, musste lernen sich abzugrenzen, Gespräch gesucht mit Vorgesetzte (zu hohe Falllast, daraufhin neue Stelle geschaffen), inzwischen gut im Griff</p> <p>B6: hohe Fluktuation in bisherigen Arbeitsbereichen, Belastung hat man den Sozis angesehen</p>	
<p>Was sind Herausforderung in deinem Arbeitsalltag, mit denen du konfrontiert bist?</p>	<p>B1: Vorschriften-Katalog (der Gemeinden), Vermittlung an Klient:innen, Abwehrreaktionen der Klient:innen (Beschimpfungen, Frustration)</p> <p>B2: schneller genervt (nicht fair gegenüber Klient:innen), Gratwanderung, verbale Gewalt, Emotionen der Klient:innen und Mitgefühl (Trauer, Ohnmacht aushalten)</p> <p>B3: extreme Situationen und Problematiken, Rolle als Beistand:in, Zwangskontext, Kombination hat emotionale Auswirkungen, komplexe Problemstellungen und gesetzlicher Auftrag</p> <p>B4: schwierige Thematiken (Tod), gute Abgrenzung nötig, Arbeitsbereich sonst nicht so belastend (Burnout weniger Thema), früher bei Sozialhilfe eher Thema (höhere Falllast, schwierige Lebenslagen)</p> <p>B5: (siehe Antworten vorherige Fragen), lässt sich verhindern durch gute Zusammenarbeit</p> <p>B6: Diversität, individuelle Situationen, unterschiedliche Anspruchsgruppen, kein</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetzliche Rahmenbedingungen • Rollenkonflikte • Komplexe Problemstellungen • Nähe-Distanz • Hohe Falllast

	Masterplan, Zeitdruck, viel Verantwortung, hohe Fallzahl	
Wie äussern sich diese auf deine Psyche?	<p>B1: kein Stress (kann nachvollziehen), Frustration weil immer wieder neue Grenzen und Regeln setzen zu müssen (Klient:innen denken, sie können machen was sie wollen) und immer wieder Erklärungen abgeben müssen</p> <p>B2: schneller genervt</p> <p>B3: dünnhäutiger, schnell genervt, Denkmuster (Scheu, wenn jemand bestimmtes anruft), angespannt, Schlafstörungen, nicht abschalten können zuhause</p> <p>B4: Gedanken an Ereignisse auch Tage später, Verunsicherung</p> <p>B5: Schlafstörungen, Träume, nicht abschalten können, Umgang muss gefunden werden (Austausch mit anderen)</p> <p>B6: Abwägen zwischen Eustress und Distress ist eine Herausforderungen, Überlastung wird erst Tags später bemerkt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frustration • Dünnhäutigkeit • Gedankenkreisen
Nimmst du auch Auswirkungen auf deinen Körper wahr?	<p>B1: Nein</p> <p>B2: Schwachpunkt Magen, Magenkrämpfe und Erbrechen</p> <p>B3: Schlafstörungen, vielleicht Kopfschmerzen aber nicht konkret in diesem Kontext</p> <p>B4: Nein</p> <p>B5: «nervöser» Magen-Darm</p> <p>B6: Schlaflosigkeit, nicht abschalten können</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schlafstörungen • Magen-/Darmprobleme

Schwerpunkt 2: Resilient sein im Arbeitsalltag

Frage	Paraphrasierte Antworten	Gemeinsamkeiten aller Interviews bzgl. der Frage
Wie schätzt du deine Bewältigungsstrategien diesbezüglich ein?	B1: sehr guter Umgang, Coaching absolviert, Denkweise umgestellt, gelernt nichts mehr	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang gefunden

	<p>persönlich zu nehmen und abzuschalten zu können</p> <p>B2: Umgang gefunden aber keinen guten, immer wieder Grenzsituationen</p> <p>B3: guter Umgang, vielleicht 8/10. Gibt immer wieder neue Themen</p> <p>B4: Ja, gute Coping-Strategien. Merkt schnell, wenn es zu viel oder zu nah ist, Austausch mit Geschäft/Freunde/Familie oder Sport, dadurch Gefühl von guter Belastbarkeit</p> <p>B5: Ja, Umgang gefunden. Arbeit macht Spass, am richtigen Ort angekommen, Erwartungen an sich selbst reduzieren, Motivation aus der Dankbarkeit</p> <p>B6: Umgang gefunden, indem Arbeitsgestaltung flexibler wurde</p>	
<p>Bezogen auf individuelle Resilienzfaktoren aus der Literatur, wie würdest du diese bei dir auf einer Skala von 1-10 (10 sehr stark, 5 mittel, 1 tief) einschätzen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbst-Achtsamkeit • Eigene Grenzen kennen und Nein sagen können • Unterstützung anfragen und annehmen können • Emotionsregulierung • Problemlösefähigkeit • interne Selbstwirksamkeitsüberzeugungen • hohe soziale Kompetenz • Flexibilität • Gelassenheit & Optimismus • Humor 	<p><u>Selbst-Achtsamkeit</u> B1: 8 B2: 5, immer wieder Raubbau B3: 6 B4: 7 B5: 8 B6: 5, unterschiedlich und kommt meist erst danach (man macht immer weiter)</p> <p><u>Eigene Grenzen kennen und Nein sagen können</u> B1: 9 B2: 7 B3: 7, gelingt immer besser B4: 8 B5: 8 B6: 8 (momentan oft als Schutzmechanismus)</p> <p><u>Unterstützung anfragen und annehmen können</u> B1: 9 B2: 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sozialkompetenz hoch • Problemlösefähigkeit hoch • Humor verbreitet • Flexibilität hoch • Selbst-Achtsamkeit tief

B3: 10
B4: 8
B5: 8
B6: 2-3 (beschränkt, weil jeder überlastet ist)

Emotionsregulierung

B1: 8
B2: 8, sehr verschieden
B3: 8
B4: 6
B5: 6
B6: 8

Problemlösefähigkeit

B1: 9
B2: 10, Verstand einschalten hilft
B3: 10
B4: 7
B5: 9
B6: 8, durch jahrelange Erfahrung

Selbstwirksamkeitsüberzeugungen

B1: 9
B2: 10
B3: 9
B4: 7
B5: 9
B6: 5, Wunsch nach Wirksamkeit ist grösser als Möglichkeiten

hohe soziale Kompetenz

B1: 9
B2: 10
B3: 9
B4: 8
B5: 9
B6: 9

Flexibilität

B1: 10
B2: 8, früher weniger
B3: 9
B4: 7
B5: 10
B6: 9

Gelassenheit & Optimismus

B1: 9
B2: 5-8

	<p>B3: 7 B4: 8 B5: 10 B6: 7-8</p> <p><u>Humor</u> B1: 10 B2: 7 B3: 10 B4: 6 B5: 10 B6: 8, ohne geht es nicht</p>	
<p>Welche Faktoren aus deinem privaten Umfeld erlebst du als unterstützend im Umgang mit den Herausforderungen des Arbeitsalltags?</p>	<p>B1: Unterstützung durch Mann (erweitert Horizont), Hund (spazieren und ablenken), viel wandern, Camping, lesen, Coaching (hilft bei Entspannung, „Neurologen Imagination“)</p> <p>B2: eigene Biografie (schwierige Kindheit und Jugend), Konfrontationen mit Klient:innen die ähnliches erlebt haben... sonst Mann, kleines Haus auf dem Land (Oase), Kolleg:inne und Freund:innen (auch Sozis)</p> <p>B3: Freund (Austausch, Unterstützung), Freunde und Familie, Abwechslung (keine sozialen Probleme im Privaten), was anderes machen, was einen interessiert</p> <p>B4: Leute (Bestärkung sozialer Mensch, der in den Beruf gehört), Sport, Bewegung, Natur (gibt Kraft und Energie)</p> <p>B5: starke Mutter und starken Sohn (geben Tipps, wenn in Spirale geraten), Austausch, Supervision, Ruhe und Entspannung (ohne TV und PC), Natur, Ausgleich zum lebhaften Alltag</p> <p>B6: qualitativ hochwertige Zeit, man muss wissen, wie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soziales Umfeld ist unterstützend

	man Energie tanken kann um positiv zu bleiben	
(falls nicht erwähnt): empfindest du folgende Resilienzfaktoren aus der Literatur auch als unterstützend?	<p><u>Familie</u> B1: keine Eltern mehr, wenig Kontakt zu Schwester und Rest der Familie (schwierige Ereignisse vorgefallen) B2: schwierig B3: hilfreich B4: ein wenig B5: Mutter und Sohn B6: schätzen was man hat, gibt Motivation die Arbeit gut zu machen, Familie muss ernährt werden</p> <p><u>Freunde</u> B1: nützlich zum Dampf ablassen, Ratschläge, Austausch B2: treffen um Themen zu besprechen, Anrufe, Austausch B3: hilfreich B4: sehr hilfreich (Austausch, gute Gespräche) B5: Ja, Austausch nützlich B6: hilfreich, öffentlicher Fokus als Sozi</p> <p><u>Partnerschaft</u> B1: Mann unterstützend B2: Mann unterstützend B3: Freund unterstützend B4: Freund unterstützend B5: keine Partnerschaft B6: Partnerin</p> <p><u>Organisierte soziale Netzwerke, Vereine etc.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Austausch mit Freunden sehr hilfreich • Partnerschaft ist unterstützend • Mitgliedschaft in organisierten sozialen Netzwerken ist hilfreich • Hobbies wirken anregend/entspannend

	<p>B1: Tanzkurs</p> <p>B2: Frauenverein, Berufsverband</p> <p>B3: Flamenco-Verein (Tanzschule besuchen und bei Anlässen mithelfen), hilft als Kontrast zu Schwierigkeiten aus Arbeitsalltag</p> <p>B4: Fussballverein</p> <p>B5: Religion (muslimisch), Glaube und Austausch mit Gläubigen ist unterstützend</p> <p>B6: ja, wird aber wenig über Arbeit gesprochen</p> <p><u>Hobbys</u></p> <p>B1: lesen, wandern, Camping</p> <p>B2: lesen</p> <p>B3: reisen, kochen, lesen, alte Freunde treffen</p> <p>B4: Fussball, Sport, Natur, Klavierspielen, Auspowern und Entspannung wichtig</p> <p>B5: lesen (entspannt und gibt wieder Energie)</p> <p>B6: velofahren, viel mit Kindern unterwegs, wandern, darten</p> <p><u>Sport, Bewegung</u></p> <p>B1: Nordic Walking</p> <p>B2: Nein, nicht mehr</p> <p>B3: Flamenco, high intensive Training (guter Stress- Regulator), Anstrengung und Entspannung hilfreich</p> <p>B4: Fussball</p> <p>B5: Velofahren</p>	
--	---	--

	B6: sehr wichtig, macht aber zu wenig (kaum Zeit)	
Welche Faktoren in deiner Organisation sind förderlich im Umgang mit den alltäglichen Herausforderungen?	<p>B1: tolles unterstützendes Team, tolle direkte Vorgesetzte, wöchentliche Besprechungen, Leitung steht mit Rat und Tat zu Seite, angenehme Arbeitsumgebung</p> <p>B2: Rückhalt Geschäftsleitung, Vorgesetzte und Team</p> <p>B3: Team, Kommunikation, guter Umgang/Harmonie (hilfsbereit, verständnisvoll), guter Vorgesetzte</p> <p>B4: Team (erfahrene Sozis und Ärzte)</p> <p>B5: Sitzungen, Austausch, Supervision</p> <p>B6: kaum Tools, versucht Belastung zu entfernen durch Schaffung von Praktikumsstellen..., man hofft auf selbstständige Arbeit, gibt externe Beratungsstelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Austausch im Team ist nützlich • Rückhalt von Vorgesetzten ist wichtig
<p>(falls nicht erwähnt): gibt es in deiner Organisation Folgendes...? falls ja, ist das hilfreich?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit • Mitarbeiterbefragungen als psychosozialer Checkup • Kollegiale Unterstützung im Team • Flexible Arbeitsgestaltung • Möglichkeiten zur Weiterbildung • Coaching & Beratung / Supervision 	<p><u>Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit</u></p> <p>B1: in wöchentlichen Gesprächen, Zwischengespräche, jährliche Gespräche, jederzeit an direkte Vorgesetzte wenden können (kein Muss oder Soll, sondern Kann)</p> <p>B2: gehabt, Ergebnisse wurden aber untern Tisch gewischt (man schaut weg)</p> <p>B3: im Geschäft nicht, nur vom Berufsverband (allgemein, Arbeitsbelastung etc.)</p> <p>B4: gibt es, bisher aber nicht erlebt. Hatte bisher schon ein Gespräch, in dem Wünsche angebracht werden konnten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterbefragungen scheinen hilfreich, sofern anschließend darauf eingegangen wird • Kollegiale Unterstützung ausgeprägt und hilfreich • Flexible Arbeitsgestaltung ist sehr unterstützen • Weiterbildungsmöglichkeiten existieren • Besprechungen sind nützlich

B5: Austausch mit Vorgesetzten 2x im Jahr

B6: nicht vom Unternehmen selber aber vom Bund

Mitarbeiterbefragungen als psychosozialer Checkup

B1: Vorgesetzte macht morgens und abends die Runde und schaut Mimik/Gestik der Mitarbeitenden genau an und konfrontiert, wenn ihr etwas auffällt (hat B1 noch nie erlebt so)

B2: wird nicht so nach Befindlichkeit befragt und/oder Antwort wird nicht ernst genommen

B3: im Geschäft nicht, nur vom Berufsverband (allgemein, Arbeitsbelastung etc.)

B4: nicht bekannt

B5: während Austausch mit Vorgesetzten (hat immer offenes Ohr und ist offen)

B6: punktuelle Befragungen vom Bund

Kollegiale Unterstützung im Team

B1: vorhanden, gut aufgenommen als Neuling

B2: sehr hilfreich und überall ersichtlich

B3: sehr hilfreich

B4: vorhanden

B5: nicht ausgeprägt (geht nicht aus strukturellen Gründen), Beziehung ist aber da. Bei vorheriger Tätigkeit mehr Austausch im Team

B6: durch hohe Fallzahl schwierig, Stellvertretungen bei Ausfällen nur bedingt möglich

Flexible Arbeitsgestaltung

B1: Schalteröffnungszeiten (Telefon muss offen sein), Arbeitsbeginn und Arbeitsende flexibel, Einzelbüros, kein Homeoffice (weil Klient:innenkontakt)

B2: sehr hilfreich, als Beistand:in ist man eigene Chef:in, Verantwortung und Gestaltung bei einem selber

B3: hilfreich, nicht an fixen Arbeitsbeginn gefunden, frei und flexibel selber organisieren, Homeoffice möglich

B4: Arbeitszeiten 8-17 Uhr vorgegeben, Homeoffice wäre später möglich

B5: sehr hilfreich, Gespräche selber festlegen/organisieren

B6: jeder selber verantwortlich, Gespräche kann man selber einteilen

Möglichkeiten zur Weiterbildung

B1: gegeben, in den nächsten 1-2 Jahren aber keinen CAS etc. (da Diplom noch frisch)

B2: Ja. Hilfreich, ist eine Art von Wertschätzung

B3: gibt es und ist wichtig, dass es gefördert wird

B4: fördern es, weiss jedoch noch nicht genau

B5: Ja, wird auch genutzt

B6: gibt es, man muss sich aber verpflichten

	<p><u>Coaching & Beratung / Supervision</u></p> <p>B1: Supervision mit Externem 1-2x im Jahr, Intervision im Team 3-4x im Jahr, Teamsitzungen 1x im Monat</p> <p>B2: Vorbesprechungen und Intervision wichtig (muss aber gut geleitet sein)</p> <p>B3: Intervision wöchentlich, Supervision alle 2 Monate, externe Beratungsstelle IAP, wichtig</p> <p>B4: Teamsitzungen, Fachaustausch, Intervision, Supervision unbekannt</p> <p>B5: keine Supervision (wäre aber gut), Austausch mit weiterem Team auch nur bedingt</p> <p>B6: Intervision alle 2 Wochen, externe Beratungsstelle, Supervision keine</p>	
<p>Erhältst du Wertschätzung am Arbeitsplatz? falls ja: wie äussert sich diese?</p>	<p>B1: Ja. Lob, Feedback, Befindlichkeitsrunden, ehrliches Interesse an Mitarbeitenden</p> <p>B2: Ja, wichtig. Gibt es auch an Sachbearbeiter:innen weiter</p> <p>B3: vom Vorgesetzten im Gespräch (gute Arbeit, Freude an ihr) , Vertrauen und Freiraum, Spesen, Ausflüge</p> <p>B4: sehr. Von Vorgesetzten, Team, Angehörigen, Klient:innen (sind auch gefragt), Lob</p> <p>B5: Ja, sehr. Sichtbar an Beziehungen, Humor, Zusammenarbeit, Klima</p> <p>B6: indirekt durch Hilfestellungen im Team,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wertschätzung ist vorhanden • Zeigt sich unterschiedlich

	sonst kaum... Zusammenhang mit hoher Fluktuation	
Fühlst du dich insgesamt wohl hier? (falls nicht erwähnt): auch hinsichtlich Unterstützung und Rückhalt?	<p>B1: Ja, sehr. Jederzeit Unterstützung/Rückhalt</p> <p>B2: Ja, in diesem Dienst schon. Rückhalt und Unterstützung vorhanden</p> <p>B3: Ja, Jederzeit Unterstützung/Rückhalt</p> <p>B4: Ja, sehr. Unterstützung/Rückhalt vom Team sicher, von Abteilungsleiter und Ärzte unbekannt</p> <p>B5: Ja, auch bei Unterstützung/Rückhalt</p> <p>B6: Aufgabengebiet super, hohe Arbeitskadenz aber nicht, Unterstützung/Rückhalt ungenügend</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wohlbefinden ist gross

Schwerpunkt 3: Entwicklungspotenzial zur Burnout-Prävention

Frage	Paraphrasierte Antworten	Gemeinsamkeiten aller Interviews bzgl. der Frage
Hast du eine Idee, wie die Mitarbeitenden seitens Organisation noch besser unterstützt werden könnten? Was wäre hilfreich?	<p>B1: Möglichkeiten zum Homeoffice, angepasste Arbeitszeiten/Öffnungszeiten (z.B. Freitag mittags zu, um Pendenzen aufzuarbeiten)</p> <p>B2: Mitarbeitende nichts ins kalte Wasser schmeissen, bessere Einführungen, auf Qualifikationen achten bei Einstellungen, Aufklärungsarbeit Jobprofil in Gesellschaft/Politik und Studiengänge, Verständnis für Sozialarbeitende fördern...</p> <p>B3: Sensibilisierung auf Thema, Konzept zur Früherkennung bei Mitarbeitenden,</p> <p>B4: gesamtschweizerisch weniger Leistungsdruck, Erwartungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Institutionelle Rahmenbedingungen bewusster gestalten • Professionalisierung soll vorangetrieben werden • Sensibilisierung zur Burnout-Thematik • Öffentlichkeitsarbeit hinsichtlich Berufsfeld der Sozialen Arbeit • Leistungsgesellschaft aufbrechen

	<p>runterfahren, Viertagewoche (bessere Work-Life-Balance),</p> <p>B5: mehr Einbezug in Intervention des anderen Teams, Gruppenarbeiten</p> <p>B6: mehr Menschlichkeit (hinter jedem Sozi steht ein Mensch mit Gefühlen), Anerkennung (Team, Arbeit, Geld) muss gewährleistet sein</p>	
Gibt es noch etwas, das du sagen möchtest?	<p>B1: super, dass der Geschäftsleiter auf Gesundheitsproblematik eingegangen ist (Gesundheitsstuhl bestellt), hat auch mit Wertschätzung zu tun</p> <p>B2: fähiger Nachwuchs (in Berufsbeistandschaft) sichern da Markt ausgetrocknet und soziale Probleme komplexer werden, Bild von Sozis in Gesellschaft ändern</p> <p>B3: Nein, alles gesagt</p> <p>B4: Sensibilisierung auf die Thematik Burnout, weniger hohe Anforderungen, Strukturen gesamtschweizerisch ändern, Leben schätzen und die Leute leben lassen wie sie wollen</p> <p>B5: mehr Aufklärung über ihre Religion (fühlt sich missverstanden), Sensitivierung bezüglich Rassismusthematik (immerwährendes Thema, das auch belastet)</p> <p>B6: alles gesagt, Thematik könnte man noch lange bearbeitet unter Einbezug vieler Faktoren</p>	

Anhang 9: Analyse der Phänomene

Erstes Phänomen: Gratwanderung

Ursache:

- Hohe Arbeitskadenz
- Festgefahrene Rahmenbedingungen
- Schwierige Thematiken

- Ungenügende emotionale Abgrenzung
- Rollenkonflikte
- Komplexe Problemstellungen
- Grosser Druck

- Von Burnout gelesen und gehört
- Burnout bei anderen gesehen
- Bei sich selbst Symptome wahrgenommen

Strategie:

- Bewusstsein über die Gefahren des Burnouts ist vorhanden
- Dennoch an die eigenen Grenzen gehen aufgrund Berufsverständnisses

Konsequenz:

- Ungenügender Selbstschutz, da der Wunsch anderen zu helfen grösser ist

Zweites Phänomen: Verständnis

Ursache:

- Lernen abzuschalten und sich abzugrenzen
- Sich selbst spiegeln, Selbstreflexion
- Merken, wenn es zu viel wird
- Wissen, was einem gut tut

- Unterstützung im Umfeld
- Verständnisvoller Austausch
- Bestärkung

- Interesse an Arbeitnehmer:innen
- Lob und Feedback
- Wertschätzung der geleisteten Arbeit

Strategie:

- Fähigkeit, sich selbst regulieren zu können
- Wunsch nach Rückhalt

Konsequenz:

- Wenn Verständnis fehlt oder ungenügend ausgeprägt ist, steigt das Burnoutrisiko

Drittes Phänomen: Engagement

Ursache:

- Falsche Vorstellungen vom Berufsfeld in der Öffentlichkeit
- Kaum Wertschätzung für die Arbeit der Sozialarbeitenden
- Ungenügende Vermittlung des realen Berufsalltags in Studiengängen
- Soziale Probleme werden komplexer
- Zu wenig Sensibilisierung hinsichtlich Burnout-Thematik

- Komplexe Thematik
- Unzureichende Einführung neuer Mitarbeiter:innen
- Keine Burnout-Präventionskonzepte
- Leistungsorientierte Gesellschaft, viel Druck
- Anerkennung findet nicht immer statt
- Festgefahrene Strukturen

Strategie:

- Wunsch nach Einflussnahme und Mitwirkung
- Etwas verändern und bewirken wollen

Konsequenz:

- Aufklärungsarbeit soll geleistet werden