

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW
Hochschule für Soziale Arbeit HSA
Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit
Olten

Burnout-Syndrom im Arbeitsfeld der Sozialhilfe im Zeitalter der Digitalisierung

Präventionsmassnahmen für Berufseinsteigerinnen

Theoriearbeit BA115 / Bachelor Thesis
Irina Niedermann
15-632-458

Eingereicht bei
Jan Willem Nieuwenboom, Dr.
Olten, im Januar 2019

Abstract

Die vorliegende Bachelorarbeit behandelt das Burnout-Syndrom. Betrachtet werden junge, erwachsene Berufseinsteigerinnen im Arbeitsfeld der Sozialhilfe. Es wird hinterfragt, welchen Belastungsfaktoren sie ausgesetzt sind und in wie fern die Digitalisierung Einfluss auf die Situation nimmt und ein Risikofaktor für eine Burnout-Erkrankung darstellt. Ziel dieser Arbeit ist es, aufzuzeigen, ob junge, erwachsene Berufseinsteigerinnen im Arbeitsfeld der Sozialhilfe eine Risikogruppe darstellen und mit welchen Präventionsmassnahmen eine Burnout-Erkrankung verhindert oder vermieden werden kann. Theoretischer Hintergrund bildet das transaktionale Stressmodell von Lazarus.

Aus der Arbeit ergab sich, dass junge, erwachsene Frauen Risikofaktoren einer Burnout-Erkrankung und Mehrfachbelastungen ausgesetzt sind. Die Forschung hat ergeben, dass Arbeitnehmende heute vermehrt mental erkranken, wobei die Gründe dafür Stress, ein beschleunigter Arbeitsprozess, Informationsüberflutung und die konstante Mediennutzung sind. (vgl. Gersemann/ Borstel/ Wisdorff 2011, zit. in Genner 2017: 94) Es gibt viele präventive Bewältigungsmassnahmen, wobei empirisch jedoch Studien zu langfristigen, insbesondere geschlechtsspezifischen Lösungsstrategien fehlen.

Ich danke meinem Betreuer Jan Willem Nieuwenboom für die Begleitung dieser Arbeit und die anregenden Inputs. Zudem bedanke ich mich herzlich bei meiner Mutter Verena für das Korrekturlesen.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	II
Inhaltsverzeichnis.....	IV
1. Einleitung	1
1.1. Ausgangslage und Problemdefinition	1
1.2. Herleitung der Fragestellung	3
1.3. Relevanz für die Soziale Arbeit	4
1.4. Aufbau der Arbeit.....	4
2. Burnout	4
2.1. Begriffliche Annäherung	4
2.2. Transaktionales Stressmodell von Lazarus.....	7
2.3. Der Burnout-Zyklus.....	8
2.4. Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen	15
2.5. Risikofaktoren von Burnout	17
2.5.1. Personale Risikofaktoren.....	17
2.5.2. Situative oder organisationale Faktoren	19
2.5.3. Gesellschaftliche Faktoren	20
2.5.4. Risikofaktor Digitalisierung	21
3. Sozialhilfe.....	22
3.1. Definition.....	22
3.2. Formen öffentlicher Sozialhilfe	23
3.3. Arbeitsfeld Sozialhilfe	24
3.4. Auswirkungen der Digitalisierung auf das Arbeitsfeld der Sozialhilfe.....	32
4. Situation junger, erwachsener Frauen	34
4.1. Begriffliche Annäherung junge Erwachsene.....	34
4.2. Lebenswelt junger, erwachsener Frauen	35
4.3. Herausforderung Berufseinstieg.....	36
4.4. Die Rolle der Digitalisierung	40
4.5. Berufliches Belastungswahrnehmen	41
5. Bewältigung	43
5.1. Begriffliche Annäherung	43
5.2. Bewältigungsmassnahmen.....	43
5.2.1. Persönliche Bewältigungsmassnahmen im privaten Kontext.....	44
5.2.2. Persönliche Bewältigungsmassnahmen im organisationalen Kontext	44
5.2.3. Stressbewältigung nach Lazarus.....	44

5.2.4.	Organisationale Massnahmen.....	46
6.	Schlussbetrachtung	47
6.1.	Zusammenfassung der Erkenntnisse und Beantwortung der Fragestellung.....	47
6.2.	Ausblick	53
6.3.	Kritische Würdigung:	55
	Literatur- und Quellenverzeichnis	V
	Ehrenwörtliche Erklärung	X

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Entstehung von Stress nach dem transaktionalen Stressmodell (in: Allwinn 2010: 63)	8
Abb. 2: Der Burnout-Zyklus (in: Freudenberger 1992: 123).....	9
Abb. 3: Wichtigkeit der Fähigkeiten nach Kompetenzfeldern (In: Affolter/ Knupfer/ Vogel 2005: 65)	26

1. Einleitung

In diesem einleitenden Kapitel werden die Ausgangslage und Problemdefinition dargelegt. Darauffolgend werden die beiden Hauptfragestellungen ausformuliert, welche dieser Arbeit zugrunde liegen. Anschliessend wird die Relevanz der Thematik für die Soziale Arbeit aufgezeigt.

1.1. Ausgangslage und Problemdefinition

Wirft man einen Blick in Schweizer Zeitungen, fällt auf, dass das Thema Burnout omnipräsent ist. Zeitschriften berichten, dass bereits jedes dritte Kind in der Schule Burnout-Symptome aufweist (vgl. 20 Minuten 2018: o.S.). Gründe dafür sind Druck und Überforderung (vgl. ebd.). Laut Universitätsklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie in Bern und Zürich stieg die Zahl der ambulanten Notfälle von jungen Menschen im Schulalter von 49 Fällen im Jahr 2007 auf 649 Fälle im Jahr 2017. (vgl. ebd.) Die Burnout-Thematik scheint aber bei Erwachsenen weitaus verbreiteter zu sein als bei Kindern. Die Neue Zürcher Zeitung (NZZ) nimmt in ihrem Artikel über Burnout gefährdete Arbeitnehmende Bezug auf eine repräsentative Studie von Gesundheitsförderung Schweiz, welche nahelegt, dass rund eine Million, also gut ein Viertel aller Erwerbstätigen „ziemliche oder starke“ Erschöpfungszustände aufweisen. 300'000 von den Betroffenen sehen sich mit einer Erschöpfungsdepression konfrontiert. (vgl. Bracher 2014: o.S.) Es scheint, dass täglich neue Artikel über das Phänomen „Burnout“ berichten. Hillert und Marwitz (2006, vgl. Burisch 2011: 6) haben gar den Eindruck, dass die heutige Gesellschaft mit einer veritablen Burnout-Epidemie zu kämpfen hat.

Burnout ist definitionsgemäss eine Erkrankung, welche arbeitsassoziiert ist (vgl. Kissling 2011: 19). Ein Burnout entwickelt sich, wenn Personen über einen längeren Zeitraum mehr Stresssituationen ausgesetzt sind, als sie bewältigen können. Beispielsweise Zeitdruck, Überforderung, Konflikte mit Vorgesetzten und Kollegen, Misserfolge und mehr. (vgl. ebd.) Nach dem effort-reward-imbalance Modell von Siegrist bedeutet dies, dass Arbeitnehmende mehr Leistungen ausgesetzt sind, als sie belohnt werden (vgl. ebd.). Gründe dafür können in der sich fortlaufend verändernden Arbeitswelt gefunden werden. In den letzten 30 Jahren hat sich die Arbeitswelt stark verändert und auch die sich daraus ergebenden Auswirkungen auf die Arbeitnehmenden sind markant. Die arbeitsmarktlichen Anforderungen sind stark gestiegen: Komplexere und differenziertere Arbeiten, zunehmender Zeitdruck, Produktivitätsziele, grössere Konkurrenz durch digitale Medien, schnellere Veränderungsprozesse oder die Dauer des Arbeitsweges. (vgl. ebd.: 20) Die Belohnungen und Anerkennungen hingegen sind zurückgegangen. Dies zeigt sich in

Form von erhöhter Arbeitsplatzunsicherheit, Reduktion der Führungszeiten oder auch der Wegfall von Vergünstigungen (vgl. ebd.).

Psychische Erkrankungen als Ursache von Arbeitsausfällen haben indessen besorgniserregend zugenommen. In Deutschland liegt diese Zunahme in den Jahren 1998 bis 2007 bei 78 Prozent. In der Schweiz wurden im Jahr 2007 doppelt so viele Menschen wegen psychischen Erkrankungen IV-pensioniert wie wegen sonstigen körperlichen Erkrankungen. (vgl. ebd.) Auch das Bundesamt für Statistik (BFS) bestätigt diese Zahlen. Die schweizerische Gesundheitsbefragung der BFS 2014 ergab, dass mehr als 50% der Erwerbstätigen gehäuft physischen Gesundheitsrisiken ausgesetzt sind. Dies ist seit 2007 (42%) ein Zuwachs um mehr als 10 Prozent. (vgl. BFS 2014:1) Personen, welche im beruflichen Alltag vor allem Kontakt mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen erfahren, sehen sich mit wachsender emotionaler wie auch quantitativer Beanspruchung konfrontiert. Diese zunehmende Beanspruchung führt oft zu Stress und emotionaler Erschöpfung, was als Burnout-Risiko wahrgenommen werden kann. (vgl. BFS 2014: 2) Eine Stressstudie vom Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) fand heraus, dass Arbeitende aus dem Erziehungs-, Gesundheits- und Sozialwesen mit 21% häufiger als andere Arbeitende emotional verbraucht zu sein scheinen. (vgl. ebd.: 74) Personen in Sozialberufen gelten indes als Burnout-Risikogruppe. Der Anteil der erkrankten Personen dieser Berufsgruppen kann bis zu 20 Prozent betragen. (vgl. Hauck/ Lalouschek 2014:17). Geschlechtsspezifisch sind Frauen gefährdeter als Männer. Im Sozial- und Gesundheitsbereich arbeitende Frauen haben mit 57% überdurchschnittlich hohe, physische Risiken. (vgl. BFS 2014:1). In der Sozialen Arbeit wie auch im spezifischen Arbeitsfeld der Sozialhilfe liegt der Frauenanteil bei 76%, was gemessen am schweizweiten Durchschnitt aller Erwerbstätigen mit 45% überdurchschnittlich ist (vgl. Schweizerisches Observatorium für die Berufsbildung OBS EHB 2017: 23). Diese Bachelorarbeit fokussiert sich deshalb spezifisch weibliche Arbeitnehmende in der Sozialen Arbeit.

Die Ausübung Sozialer Arbeit auf Sozialdiensten befindet sich im Spannungsfeld zwischen hohen Anforderungen und begrenzten Ressourcen (vgl. Morris 2005, zit. in Pfiffner 2017: 30). Arbeitnehmende der gesetzlichen Sozialarbeit sehen sich konfrontiert mit einer fortlaufenden Veränderung der gesetzlichen und administrativen Vorgaben, was sie stark fordert (vgl. Collins 2008, zit. in Pfiffner 2017: 30) Die langfristig bindende Rekrutierung von qualifizierten, erfahrenen und motivierten Sozialarbeitenden stellt für einige Sozialdienste eine Herausforderung dar (vgl. Pfiffner 2016, zit. in Pfiffner 2017: 30). Unzufriedenheit der Arbeitnehmenden in Sozialdiensten ergibt sich aufgrund von organisatorischen Rahmenbedingungen, wie Fallzahlen, Aufstiegsmöglichkeiten oder Gehalt.

Aber auch die Work-Life-Balance, sowie die fehlende gesellschaftliche Anerkennung des Berufs lösen bei Arbeitnehmenden Frustrationen aus. (vgl. Pfiffner 2017: 30) Zudem ergibt sich eine zunehmende Arbeitsbelastung infolge der steigenden Fallzahlen, sodass Arbeitnehmende nur teilweise genügend Zeit haben, um ihrer Klientel die benötigte Unterstützung zu geben (vgl. ebd.) Diese Situation stellt für viele Sozialarbeitende eine Herausforderung dar. Deshalb fokussiert sich diese Bachelor Thesis auf das Arbeitsfeld der Sozialhilfe.

Die Stressstudie vom SECO zeigt auf, dass sich junge Erwerbstätige im Alter zwischen 25 – 34 Jahren überdurchschnittlich „sehr häufig gestresst“ fühlten. Weiter konnte ein Zusammenhang zwischen diesem Stressempfinden, der Entwicklung einer Burnout-Erkrankung, Unzufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen und einem allgemein schlechteren Gesundheitszustand gefunden werden. (vgl. Hauck/ Lalouschek 2014:25) Der prozentuale Anteil von Arbeitnehmenden in der gesetzlichen Sozialhilfe unter 35 Jahren beträgt 35 Prozent (vgl. OBS EHB 2017: 23). Da dies einer grossen Prozentzahl aller Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe entspricht, wird sich die Autorin dieser Bachelorarbeit auf junge Erwachsene konzentrieren. Es ist anzunehmen, dass sich je nach Alter und Geschlecht die Risikofaktoren einer Burnout-Erkrankung verändern. Diese Arbeit befasst sich deshalb mit den beruflichen Herausforderungen, mit denen junge erwachsene Berufseinsteigerinnen konfrontiert sind und geht der Frage nach, in wie weit eben diese eine Risikogruppe für eine Burnout-Erkrankung darstellen.

Mit dieser Arbeit möchte die Verfasserin spezifische Risikofaktoren einer Burnout-Erkrankung bei Berufseinsteigerinnen aufzeigen. Mögliche präventive Bewältigungsstrategien der Berufseinsteigerinnen, sowie strukturelle Massnahmen der Organisationen der Sozialhilfe, welche einer Burnout-Erkrankung entgegen wirken könnten, sollen dargelegt werden. Der Verfasserin ist bewusst, dass in dieser Arbeit nicht alle Risikofaktoren einer Burnout-Erkrankung aufgezeigt werden können, da diese individuell und situativ sind. Dennoch kann diese Arbeit einen ersten Beitrag zur Auseinandersetzung und Sensibilisierung mit dieser sich ausbreitenden Thematik leisten.

1.2. Herleitung der Fragestellung

Aus der beschriebenen Ausgangslage ergibt sich folgende Fragestellung:

Welche Risikofaktoren für Burnout können bei Berufseinsteigerinnen in der Sozialhilfe identifiziert werden und welche davon hängen mit der Digitalisierung zusammen?
Welche Bewältigungsstrategien stehen den Berufseinsteigerinnen zur Verfügung

und welche präventiven Massnahmen seitens der Organisation lassen sich daraus ableiten?

1.3. Relevanz für die Soziale Arbeit

Die Sozialhilfe bildet ein typisches Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit. Relevant für die Soziale Arbeit ist zudem, dass die Thematik der Burnout-Erkrankung bei den Arbeitnehmenden, wie auch der Klientel aktuell ist und demzufolge für die Gesundheit beider Parteien sensibilisiert werden muss. Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe erlebt einen ständigen Zuwachs der Klientel und soll für Arbeitnehmende nicht noch zusätzlich belastender werden durch steigende Ausfallquoten von Arbeitnehmenden, welche am Burnout-Syndrom erkranken.

1.4. Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Bachelorarbeit bildet eine Theoriearbeit. Durch Literatur- und Quellenrecherche wurde zum Thema geeignete Fachliteratur recherchiert und hinzugezogen. Nachfolgend wird zuerst auf die Thematik des Burnouts eingegangen. Im nächsten Schritt wird das Arbeitsfeld der Sozialhilfe erläutert und die im Arbeitsfeld inne liegenden Risikofaktoren in Bezug auf eine Burnout Erkrankung dargestellt. Danach wird die Situation der jungen, erwachsenen Frauen, welche sich im Berufseinstieg befinden, beschrieben. Die Thematik der Digitalisierung wird in allen Hauptkapiteln als Unterthema behandelt. Abschliessend werden in der Schlussbetrachtung die vorangegangenen Kapitel miteinander in Verbindung gebracht und die Fragestellungen beantwortet.

2. Burnout

In diesem Kapitel wird die Thematik des Burnout-Syndroms aufgegriffen. Unter anderem wird die Begrifflichkeit definiert, der Burnout-Zyklus vorgestellt sowie die Risikofaktoren, welche eine Burnout-Erkrankung begünstigen, genannt.

2.1. Begriffliche Annäherung

Wörtlich wird unter Burnout «ausgebrannt» verstanden. Also etwas, was zuvor gebrannt haben muss. (vgl. Burisch 2011.: 11) Die World Health Organization (WHO) hat in der im Jahr 2018 veröffentlichten 11. Revision der Internationalen Klassifikation der Krankheiten (ICD-11) erstmals das Burnout-Syndrom vorgestellt (vgl. WHO 2018: o.S.). Das Burnout-Syndrom ist eine Krankheit, welche sich in Verbindung mit Arbeit oder Arbeitslosigkeit ergibt. Definiert wird das Syndrom als ein Resultat von chronischem Arbeitsstress, welcher nicht erfolgreich bewältigt werden kann. Das Syndrom charakterisiert sich durch drei Dimensionen: 1. Gefühle der Erschöpfung, 2. Erhöhte mentale Distanziertheit gegenüber der Arbeit oder negative und zynische Gefühle diesbezüglich, 3.

Reduzierte professionelle Effizienz. (vgl. ebd.) Das Burnout-Syndrom ist am besten mit der Diagnose Neurasthenie vergleichbar. Diese beschreibt auftretende Beschwerden wie erhöhte Müdigkeit nach geistigen Anstrengungen, nicht selten einhergehend mit abnehmender Arbeitsleistung oder Effizienz bei der täglichen Aufgabenbewältigung. Andere Formen von Neurasthenie verweisen auf körperliche Schwäche- und Erschöpfungsgefühle, muskuläre und andere Schmerzen bei nur geringer Anstrengung. In beide Formen entwickeln betroffene Personen Gefühle der Reizbarkeit, Freudlosigkeit, Depression und Angst. (vgl. Schaufeli/ Enzmann 1998, zit. in Litzcke/ Schuh 2010: 157f.) Eine erste Auseinandersetzung zum Thema Burnout hat Herbert Freudenberger eröffnet. Nach Freudenberger und North (1992: 26) ist Burnout ein Zustand, welcher sich über einen gewissen Zeitraum langsam aufbaut. Dieser Zustand ist von andauerndem Stress und Energieverschleiss gekennzeichnet (vgl. Freudenberger/ North 1992: 26f.) Es ist eine Erschöpfung, welche durch innere und oder äussere Überforderung eintritt. Das heisst durch die Arbeit, Familie, Freunde, Gesellschaft, oder andere Wertsysteme. (vgl. ebd.) Burnout ist ein anhaltender Gefühlszustand, welcher kräfteraubend ist und sich schliesslich auf die persönliche Motivation, die eigenen Einstellungen und oder das Verhalten auswirken kann (vgl. ebd.). Das Burnout-Syndrom wurde in seinen Anfängen mehrheitlich bei Frauen diagnostiziert, welche einem pflegerischen oder erzieherischen Beruf nachgingen und sich von diesem nicht abgrenzen konnten (vgl. Burisch 2011: 11). Nach Freudenberger und North (1992: 27) ist dies damit zu erklären, dass sich viele Frauen an den fortwährenden Stress in ihrer innehabenden Rolle gewöhnt haben oder diesen Erschöpfungszustand als Normalzustand betrachten (vgl. Freudenberger/ North 1992: 27) Noch immer tragen anhaltende Stereotypen von den Geschlechtern Mann und Frau dazu bei, dass sich Frauen in der Arbeitswelt als starke Karrierefrauen beweisen müssen (vgl. Lalouschek/ Kainz 2008: 9). Zeigen Frauen Schwäche oder suchen Hilfe auf, wird dies häufig mit dem Vorurteil, Frauen seien für die harte und herausfordernde Berufswelt nicht geschaffen, erklärt. Dies führt aber dazu, dass sich Frauen immer mehr mit dem Druck konfrontiert sehen, ihre Arbeit erwartungsgemäss zu übertreffen, sich keine Schwäche einzugestehen und Warnsignale der Erschöpfung zu missachten oder verleugnen. (vgl. ebd.) Die Warnzeichen des Körpers werden als Bestandteil der von Frauen innehabenden Rolle betrachtet und nicht als Krankheit erkannt oder ernstgenommen. Gerade jene Klagen bilden aber deutliche Hinweise auf ein Burnout-Syndrom. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 27) Ein weiterer Aspekt der Burnout-Erkrankung von Frauen ist die Ungleichbehandlung von Frau und Mann in der Arbeitswelt. Aktuell erhalten Frauen für gleichwertige Arbeit noch immer weniger Lohn, was im Sinne der Burnout-

Erkrankung einer geringeren Wertschätzung und Anerkennung entspricht. Ebenso sehen sich Frauen so durchschnittlich mit mehr Stress konfrontiert, sich um die eigene Lebenserhaltung und – Finanzierung zu sorgen. (vgl. Lalouschek/ Kainz 2008: 9). Auch sind Frauen immer noch jenes Geschlecht, welches potenziell für die Kindererziehung verantwortlich ist und dementsprechend in der Karriere und dem Einkommen Einbussen erfahren muss. Durch diese Situation bildet sich eine Doppelbelastung zwischen Karriereerfolg und Familie, was wiederum ein Faktor für die Burnout-Gefährdung darstellt. Dies ist vermutlich auch der Grund, weshalb in einigen Studien dem Geschlecht Frau eine höhere Burnout-Gefährdung zugeschrieben wird als Männern. (vgl. ebd.)

Maslach, welche die grösste Bekanntheit in der Burnout-Forschung erhielt, unterteilt das Burnout-Syndrom in drei Subdimensionen: 1. Emotionale Erschöpfung / rasche Ermüdung, 2. Depersonalisierung / Gleichgültigkeit im sozialen Kontakt, sowie 3. Reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit im Beruf / Unzufriedenheit mit der eigenen Leistung. Diese Subdimensionen können bis an die Grenze der Leistungsfähigkeit eines Menschen gehen. (Maslach/ Leiter 2001, zit. in Litzcke/ Schuh 2010: 159)

Es gibt jedoch viele unterschiedliche Definitionen und Symptome des Burnout-Syndroms. Obgleich sich diese jeweils unterscheiden, gibt es einige Gemeinsamkeiten, welche in den meisten Begriffsdefinitionen anzutreffen sind. Diese werden nachfolgend vorgestellt.

2.1.1. Eigenschaften des Burnout-Syndroms

Das Burnout-Syndrom weist sich durch einige charakteristische Eigenschaften aus: Es wird mit der Arbeit assoziiert. Zu Beginn des Arbeitsantritts besteht eine hohe Motivation bezüglich der Arbeitsaufgaben. Danach entwickelt sich zunehmend eine Frustration und eine daraus resultierende Enttäuschung, da anfängliche Erwartungen und gesetzte Ziele nicht erreicht wurden. Eine weitere Gemeinsamkeit der verschiedenen Burnout-Definitionen ist, dass eine ungünstige Arbeitsumgebung mitwirkend ist. Beispielsweise zu hohe oder widersprüchliche Anforderungen, welche mit den vorhandenen Ressourcen nicht erfüllt werden können. Dies vor allem, da die Bewältigungsmöglichkeiten und -Strategien ineffektiv oder nicht ausreichend vorhanden sind. Eine weitere Gemeinsamkeit ist auch, dass die Burnout-Erkrankung stets als sich ausbauender Prozess definiert wird, welcher sich nach einer langen und erfolglosen Auseinandersetzung der betroffenen Person mit ihrer Arbeit ergibt. (vgl. Demerouti 1999, in Litzcke/ Schuh 2010: 161) Dieser Prozess kann sich zuletzt bis zu einer Erschöpfungsdepression ausbauen (vgl. Burisch 2011: 10).

Verschiedene Burnout Definitionen zeigen auf, dass das Burnout-Syndrom als Stressreaktion zu verstehen ist (vgl. Enzmann/ Kleiber 1989: 92). Wenn die anhaltende Stresssituation nicht auf aktive Weise gelöst werden kann, entwickelt sich das Burnout-Syndrom als intrapsychische Bewältigungsstrategie (vgl. Whitehead 1983, zit. in Enzmann/ Kleiber 1989: 92). Auch für Freudenberg (vgl. 1992: 34f.) ist Stress, resp. sind Stressoren und Stressverstärker ein klarer Auslöser des Burnout-Syndroms bei Frauen, wobei er jedoch zwischen gutem und schlechtem Stress unterscheidet. Es besteht folglich ein grosser Zusammenhang zwischen dem Burnout-Syndrom und Stress. Richard Lazarus hat mit dem transaktionalen Stressmodell die Entstehung von Stress erklärt. Dieses wird folgend näher betrachtet.

2.2. Transaktionales Stressmodell von Lazarus

Nach Richard Lazarus ist Stress eine Transaktion (Wechselwirkung). Dabei bewertet eine Person kognitiv eine bestehende Situation und sich selbst darin. (vgl. Lazarus 1995, zit. in Allwinn 2010:62) Der Stress findet seinen Ursprung dabei nicht in einem der beiden Faktoren, sondern gründet einzig in der kognitiven, individuellen Einschätzung der Person, in wie fern die bestehende Situation und die eigene Person zusammen harmonisieren (vgl. ebd.). Bezogen auf die bestehende Situation sind drei Merkmale entscheidend: 1. Die Anforderung der bestehenden Situation, 2. Die gegebenen Beschränkungen und 3. Die Ressourcen, welche zur Bewältigung zur Verfügung stehen. Die Person wiederum hat ebenfalls drei Eigenschaften, welche sich aufs Stresserleben auswirken: 1. Überzeugung, in wie weit die bestehende Situation individuell zu bewältigen ist, 2. Die eigenen und situativen Wertorientierungen und 3. In wie weit eine Person bereit ist, sich für sein Ziel zu verpflichten. (vgl. ebd.) Dabei sind für das Stresserleben nicht objektive Bedingungen entscheidend, sondern deren subjektive Sichtweise (vgl. Schwarzer 2000, zit. in Allwinn 2010: 62).

Nach Lazarus (1995, zit. in Allwinn 2010:62) ist Stress das Ergebnis zweier kognitiver Einschätzungen: In einem ersten Schritt bewertet die Person die aktuelle Transaktion zwischen Situation und Person als positiv, irrelevant oder stressreich. Hierbei wird stressreich wiederum in drei Subtypen unterteilt: Schädigung/ Verlust (bereits eingetretenes Ergebnis), Bedrohung (vorgegriffenes zukünftiges Erlebnis) oder Herausforderung. Zentral ist bei stressreichen Situationen, dass sich die betroffene Person bewusst oder unbewusst in Gefahr spürt. (vgl. ebd.: 62f.) Und in einem sekundären Schritt schätzt die Person ein, was mit welchen verfügbaren Ressourcen unternommen werden kann, um die Belastung zu verringern (vgl. ebd.: 63). Die primäre und sekundäre Bewertungen finden ebenfalls parallel in einer Wechselwirkung statt (vgl. Lazarus o.J.: 238). Ist die

Bedrohung stark und die Ressourcen nicht genügend, entsteht Stress (vgl. Lazarus 1995, zit. in Allwinn 2010:62).

Die Situations- und Selbsteinschätzung beruhen hierbei auf der Weltsicht und dem Selbstbild der betroffenen Person (vgl. Allwinn 2010: 63). Das erlebte Ausmass von Stress kann also nicht nur aufgrund von äusseren, objektiven Bedingungen bewertet werden, da dies ein intrapsychischer Verarbeitungsprozess ist (vgl. ebd.).

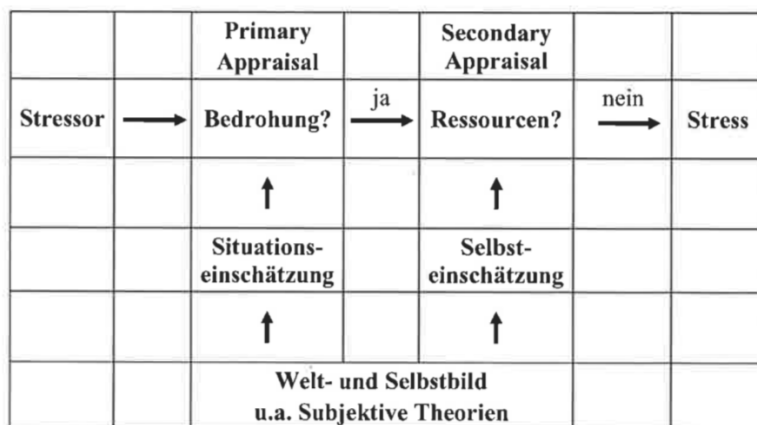


Abb. 1: Entstehung von Stress nach dem transaktionalen Stressmodell (in: Allwinn 2010: 63)

Folglich beruht das Stresserleben auf einem individuellen Aushandlungsprozess. Daraus lässt sich schliessen, dass erlebte Situationen im Arbeitsalltag, wie beispielsweise Zeitdruck, Ansprüche und Erwartungen von Aussenstehenden individuell als stressvoll bewertet werden und somit nicht standardisiert beurteilt werden können. Das Stressempfinden und die damit zusammenhängende Entwicklung eines Burnout-Syndroms ist folglich individuell.

In jedem Stadium des Burnout-Zyklus treten unterschiedliche Stressverstärker auf. Hierbei sind Stressverstärker jene starken Gefühle, welche verleugnet oder vernachlässigt werden. Dazu zählen zum Beispiel zurückgehaltene Wut, verleugnete Aggressionen, vernachlässigte Bedürfnisse, Schuldgefühle oder ein niedriges Selbstwertgefühl. (vgl. Freudenberg/ North 1992: 35f.) Die eigene Wahrnehmung verzerrt sich und die betroffene Person merkt nicht, dass sie sich mit diesen falschen Therapien weiter in eine Burnout-Erkrankung treibt (vgl. ebd.).

Im nachfolgenden Kapitel wird näher darauf eingegangen, wie sich das Burnout-Syndrom entwickelt und welche Phasen betroffene Personen im Burnout-Zyklus durchlaufen.

2.3. Der Burnout-Zyklus

Es gibt viele verschiedene Versuche, Burnout-Verläufe aufzuzeigen. Meistens anhand von Phasenmodellen. Erwähnenswert und problematisch ist aber, dass sich jedes

Phasenmodell willkürlicher Zuordnung von Symptomen zu Phasen bedient, ebenso auch der Reihenfolge und Phasenzahl des Burnout-Prozesses. (vgl. Litzcke/ Schuh 2010: 168) Die Strukturierung erfolgt nach augenscheinlicher Plausibilität, was aber nicht heißen soll, dass eine andere Gliederung nicht genauso gut oder sogar besser sein könnte (vgl. ebd.).

Freudenberger (1992: 121) betont bei seinem für Frauen definierten Burnout-Zyklus, dass sich die umschriebenen Stufen nicht voneinander abgrenzen, sondern sich unbewusst vermischen und überlappen. Dabei sind die jeweilige Dauer und der Schweregrad ebendieser von den Lebensumständen der betroffenen Frauen abhängig, je nach Persönlichkeit, dem Selbstbild, der Vorgeschichte und der individuellen Fähigkeit zur Stressbewältigung.

In dieser Arbeit wird auf den Burnout-Zyklus von Freudenberger eingegangen, da jener der Pionier der Burnout Forschung darstellt und sich explizit auf Frauen konzentriert.

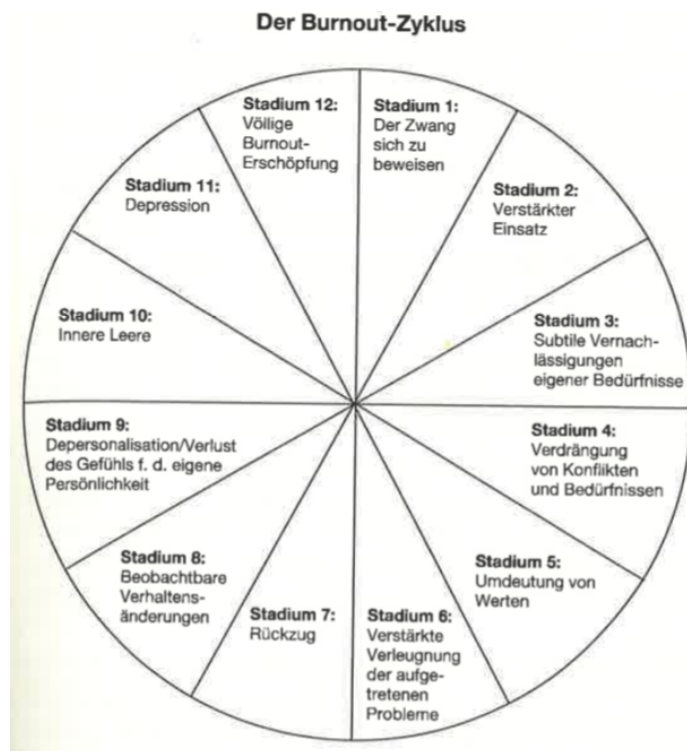


Abb. 2: Der Burnout-Zyklus (in: Freudenberger 1992: 123)

Stadium 1: Der Zwang sich zu beweisen

Das erste Stadium ist nach Freudenberger (1992: 122) am schwierigsten erkennbar. Dies macht es sehr schwierig, den Verlauf der Erkrankung zu entdecken, resp. zu beeinflussen. (vgl. Bergner 2011: 16). Grundsätzlich fühlt sich das Leben im ersten Stadium des Burnout-Zyklus noch gut an. Die betroffenen Frauen scheinen beliebt, wahrgenommen, erfolgreich und extrem leistungsfähig. Eigene Erfolge und Erwartungen

nach Perfektion sowie die Leistungsverpflichtung (commitment) werden noch positiv bewertet. (vgl. ebd.) Die Frauen haben das Bedürfnis, sich der Welt und ihren Mitmenschen beweisen zu müssen und so an Einfluss zu gewinnen (vgl. Freudenberger 1992: 122). Mit zunehmender Dynamik entsteht ein Druck, welcher selbstschädigend sein kann. Der Wunsch des Erfolgs entwickelt sich zu einem Zwang. (vgl. ebd.) Dies geschieht vor allem, wenn Vorstellungen in Bezug auf die Selbsteinschätzung, Erwartungen und Werte unrealistisch sind und deshalb nicht eintreffen. Obgleich sie dieser Anspruch ans Limit stoßen lässt, werden Rückschläge und Grenze im eigenen Handeln nicht anerkannt. (vgl. ebd. 122f.) Daraus entwickeln sich Gefühle der Einsamkeit und Minderwertigkeit, sowie verschlechtert sich das Selbstvertrauen und Selbstbild. Es entsteht eine anhaltende Ohnmacht. (vgl. ebd.: 125f.)

Stadium 2: Verstärkter Einsatz

Bleibt der Zwang sich zu beweisen, welcher im ersten Stadium beschrieben wurde, bestehen, wird der Arbeit intensivierte Aufmerksamkeit geschenkt. Es entwickelt sich eine Dringlichkeit bezüglich der zu erreichenden und zu bewältigenden Aufgaben. Dieser Zwang wird gern mit Gewissenhaftigkeit, Idealismus und Engagement verwechselt, welche eine Legitimation für den erhöhten Einsatz bieten würden. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 126) Es entwickelt sich ein Druck welcher innere Ängste hervorruft, den geforderten Massstäben nicht entsprechen zu können. Massstäbe, welche betroffene Frauen von Männern, den Medien oder erfahreneren Frauen übernommen haben. (vgl. ebd.: 127) Um den Verlust an Kontrolle, Glaubwürdigkeit und Erfolg zu verhindern, werden anstehende Arbeiten nicht weiter delegiert (vgl. ebd.: 126f.) Die unnachgiebige und entschlossene Haltung bleibt im Stadium 2 oft unbemerkt (vgl. ebd.: 127). Es beginnt also ein Teufelskreis zwischen überhöhten Ansprüchen und einer unerträglichen Dringlichkeit, diese mit verstärktem Einsatz zu erfüllen und den so auftretenden Inkompetenz- oder Abhängigkeitsängsten entgegen zu treten (vgl. ebd.: 128).

Stadium 3: Subtile Vernachlässigung eigener Bedürfnisse

Im dritten Stadium des Burnout-Zyklus wird der eigenen Person reduziert Aufmerksamkeit geschenkt. Eigene emotionale Bedürfnisse sowie alltägliche Pflichten werden fortan vernachlässigt, verschoben oder ignoriert. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 129) Dieses Verschieben bildet eines der Hauptanzeichen im sich entwickelnden Burnout-Prozess. (vgl. ebd.) Frauen werden zunehmend unempfindlicher für Humor, es stellt sich eine Ernsthaftigkeit ein. Sozialkontakte werden vermehrt als Störung betrachtet und vermieden. Auch bestehenden Partnerschaften und sexuellem Interesse wird wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Ein Abschalten zu Hause ist kaum mehr möglich. (vgl. ebd.: 130)

Gewohnheiten wie etwa Rauchen, Kaffee trinken, der Schlafrhythmus oder Essgewohnheiten können sich drastisch verändern, werden vernachlässigt oder stark erhöht (vgl. ebd.: 130f.). Der ganze Fokus liegt nun auf dem zentralen Gegenstand der Arbeit (vgl. ebd.: 130).

Stadium 4: Verdrängung von Konflikten und Bedürfnissen

Das vierte Stadium ist entscheidender Träger für das Verständnis der Funktionsweise des Symptomzyklus des Burnout-Syndroms (vgl. Freudenberger/ North 1992: 131). Üblicherweise beginnen Frauen in diesem Stadium ihre inneren Konflikte, ihr unausgeglichenes Empfinden und ihr Verhalten zu bemerken. Für die veränderte Gesundheit bezüglich des Schlafs, der Ernährung, der Bewegung und dem Energiemangel werden Bewältigungsmassnahmen gesucht und angewendet. (vgl. ebd.: 132) Dies um den bestehenden Zustand und die Angst zu verleugnen, sowie den inneren Konflikt zusammen mit den eigenen Bedürfnissen zu unterdrücken. Das eigene Verhalten schwankt zwischen dem Hinterfragen und dem Ignorieren der eigenen Gesundheit. Der Fokus liegt nun noch verstärkter auf dem Zwang, sich zu beweisen. (vgl. ebd.) Üblicherweise fällt auch dem sozialen Umfeld diese Veränderungen auf. Mit der Rationalisierung und Verleugnung des belastenden Zustands tritt ein sozialer Rückzug ein, Bedürfnisse nach Ruhe und Einsamkeit wachsen. Dennoch versuchen betroffene Frauen die Selbstvernachlässigung zu kompensieren, beispielsweise in Form von Geld ausgeben, um sich scheinbar etwas Guten zu leisten oder um innere Frustrationen mit überteuerten Ausgaben ausgleichen zu können. (vgl. ebd.)

Anzeichen chronischer Müdigkeit ohne Erholungsgefühl setzen ein, was auf die Gefahr eines körperlichen Zusammenbruchs hindeutet. Dennoch wird versucht, neue und geeignetere Möglichkeiten zu finden, um die eigenen Bedürfnisse unterdrücken und wegschieben zu können. Dies ist der schleichende Übergang zum fünften Stadium. (vgl. ebd. 134)

Stadium 5: Umdeutung von Werten

Das fünfte Stadium manifestiert sich oft ein gestörter Zeitbegriff. Die Zeit verdichtet sich auf die Gegenwart, Gedanken an die Zukunft sind kaum vorhanden. Freizeit wird nun auch für die Arbeit verwendet. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 135) Die Wahrnehmungen und das Wertesystem verändern sich beunruhigend und für eine reale Einschätzung ihrer Lage und was zentral und wichtig ist, sind sie fast nicht mehr imstande (vgl. ebd.). Der Arbeitserfolg sowie die Furcht des Positions-, Macht- und Imageverlusts ist nun vergleichbar zwischen Überleben und Tod (vgl. ebd.: 136). Mit dieser drastischen Ausgangslage verschwinden die angenehmen Seiten des Lebens aus dem Blickfeld (vgl.

ebd.). Das Wertesystem verändert sich. Das eigene Dasein besteht nur noch aus der beruflichen Kompetenz, auch um die immer mehr störenden Verlustängste und Selbstzweifel in Schach zu halten. (vgl. ebd.)

Weitere Symptome sind die Falschdeutung und Vernachlässigung von Beziehungen, die Trübung der Wahrnehmungsfähigkeit, Veränderungen von Prioritäten. Zudem sind betroffene Frauen meist desorientiert oder verwirrt, sie scheinen sich selber nicht mehr zu kennen (vgl. ebd.:137).

Stadium 6: Verstärkte Verleugnung der aufgetretenen Probleme

Die Verleugnung von Empfindungen und Ängsten, welche seit Beginn des Burnout-Zyklus vorhanden ist, nimmt im sechsten Stadium behindernde Ausmasse an. (Vgl. Freudenberg/ North 1992: 138) Die schwerwiegenden Folgen der aktuellen Lage sind zu diesem Zeitpunkt für die Frauen noch nicht klar ersichtlich (vgl. ebd.). Betroffene Frauen nehmen und haben am sozialen Leben zeitweise teil, damit kein Verdacht geschöpft werden kann (vgl. ebd.: 139). Es wird negiert, dass es ausserhalb des vom Zwang festgelegten Rahmens noch reale und wichtige Ereignisse gibt (vgl. ebd.:138). Die Verleugnung der Lage, in welcher sie sich nun befinden, ist lebenswichtig geworden. Würde diese aufgedeckt, könnten die betroffenen Frauen nicht mehr richtig funktionieren. Es entsteht eine kritische Vereinsamung. (vgl. ebd.)

Eines der Hauptsymptome dieses Stadiums ist die Intoleranz betroffener Frauen. Sie schotten sich von der Umwelt ab, da mit den Ansichten anderer Personen nicht mehr umgegangen werden kann. Das eigene Denken wird starr und unsensibel. (vgl. ebd.: 140) Die Aussenwelt erscheint immer trivialer und unwichtiger. Ratschläge von Mitarbeitenden oder Vorgesetzten werden bagatellisiert. Geistige Klarheit, welche den Gefühlsumpf durchdringen könnte, ist nicht mehr vorhanden. (vgl. ebd.: 140f.)

Stadium 7: Rückzug

Der Rückzug innerhalb der Umgebung und bei sich selber zeichnet sich im siebten Stadium deutlich ab (vgl. Freudenberg/ North 1992: 141). Beispielsweise sitzen betroffene Frauen bei einer Besprechung schweigend dabei, sind gelangweilt und finden Anwesenheit nervenaufreibend (vgl. ebd.). Gefühle von Orientierungs- und Hoffnungslosigkeit sowie Zynismus verstärken sich. Dies als Schutz, um sich gegen eine feindliche (Um-)Welt unter Kontrolle zu halten. Das Urteilsvermögen ist reduziert, es entwickelt sich eine leichte Paranoia. (vgl. ebd.) Betroffene Frauen halten sich nach der Arbeit meistens im sicheren Zuhause auf und flüchten sich in Illusionen oder in Schlaf. Der Alltag betroffener Frauen geht weiter, jedoch haben Betroffene kein (Selbst-)Gefühl mehr dafür. (vgl. ebd.: 142f.) Es beginnt eine tiefe Desillusionierung. Enttäuschung wandelt sich in Zorn und

Wut und es stellt sich gleichzeitig ein Gefühl der Ohnmacht ein. Zum ersten Mal realisieren die Betroffenen die Aussichtslosigkeit ihrer Lage und helfen sich mit einer persönlichen Bewältigungsmassnahme in Form von Alkohol, Beruhigungs- oder Aufputschmittel, Drogen, exzessivem Essen oder weiteren Strategien. Das eigene Verhalten fällt nun den betroffenen Frauen wie auch ihrem Umfeld deutlicher auf. (vgl. ebd.)

Stadium 8: Beobachtbare Verhaltensänderungen

Freudenberger und North (vgl. 1992: 144) beschreiben, dass in der achten Phase des Burnout-Zyklus nicht mehr zwischen Angriff und Unterstützung unterscheidet werden kann. Urteils- und Kritikfähigkeit betroffener Frauen sind stark beeinträchtigt. Sie sind nur noch schwer zu erreichen, meiden Kontakt oder stossen andere Leute vor den Kopf. (vgl. ebd.) Die Paranoia wird und die Überzeugung, dass niemand einem mag, verstärken sich. Jegliche Flexibilität ist aus dem Handeln, Denken und Verhalten sind verschwunden. (vgl. ebd.: 144f.) Die im Stadium 7 begonnenen, schädigenden Bewältigungsstrategien verstärken oder verändern sich in die entgegengesetzte Richtung. Ebenfalls verfestigen sich Verhaltens- und Einstellungsänderungen, die betroffenen Personen befinden sich in einer tiefen Desillusion und Distanz. (vgl. ebd.) Das Umfeld ist nun meist auf das veränderte Verhalten aufmerksam geworden. Unterstützungsversuche haben aber wenig Erfolg und werden abgeschmettert, sofern sie nicht mit äusserster Sorgfalt angeboten werden. (vgl. ebd.: 146)

Stadium 9: Depersonalisation / Verlust des Gefühls für die eigene Persönlichkeit

Während im achten Stadium Unterstützungsversuche manchmal noch angenommen werden, ist dies im Stadium 9 nicht mehr möglich. Betroffene Personen sind depersonalisiert, die Logik und der Verstand setzen aus. Dies bildet eine erhebliche Form des Rückzugs. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 146f.) Das wichtigste Symptom ist hierbei die Selbstverleugnung, der Verlust eigener Bedürfnisse, Prioritäten und das Vertrauen ins eigene Denken (vgl. ebd.: 147). Gefährdende Gewohnheiten wie beispielsweise Essanfälle, übermässiger Alkohol- oder Drogenkonsum als Ersatzhandlungen erhalten immer mehr Bedeutung. Die eigene Gesundheit, das eigene Wohlbefinden sowie das Überleben wird bedeutungslos. (vgl. ebd.) Das Leben wird auf den Moment reduziert. Die betroffene Person ist nun realitätsfern, distanziert und unnahbar und funktioniert nur noch mechanisch. Das eigene Leben scheint entwurzelt und sinnlos. (vgl. ebd.: 148)

Stadium 10: Innere Leere

Freudenberger und North (1992: 149) erklären, dass sich mit der Depersonalisation eine innere Leere entwickelt. Das Schlüsselsymptom dieses Stadiums ist die übermässige Anwendung von wirkungslosen Lösungsstrategien, um die innere Leere abzuwenden.

Namentlich die Zudröhnung mit Alkohol, Arbeit, Essen, Drogen oder Sex, um das Gefühl eines erfüllten, aufregenden und kontrollierten Lebens zu erhalten. (vgl. ebd.: 149f.) Diese dienen aber eher als Betäubungsmittel, nicht um die eigenen Bedürfnisse zu stillen (vgl. ebd.: 151). Phobien wie etwa Platzangst, welches symptomatisch ist für eine innere Leere, können sich entwickeln. Sich ereignende Panikattacken sind das Resultat von angestauter, unausgedrückter Wut und Enttäuschung, welche sich wiederum in Angst und Befremdung ausdrücken. (vgl. ebd.: 150) Durch solche spontanen, unvorhersehbaren Panikattacken verschliessen sich betroffene Frauen gewöhnlich vor dem öffentlichen Leben (vgl. ebd.). Dennoch sehnen sie sich nach einer Person, welche ihnen die Verantwortung fürs eigene Leben abnimmt. Das innere Leeregefühl dieses Stadiums schreit danach, ausgefüllt zu werden. Fehlt eine solche Person, welche Bindung und Orientierung schenken kann, verschlimmert sich die Lage, sodass die betroffenen Personen kontinuierlich ins nächste Stadium der Depression zulaufen. (vgl. ebd.)

Stadium 11: Depression

Mit der inneren Leere stellen sich meist Verzweiflung und Erschöpfung als einzige bewusste Gefühle ein. Initiative und Motivation sind erloschen. Frauen sehnen sich nun nach Dauerschlaf. Die bis im Stadium 10 angewendeten Bewältigungsstrategien reduzieren sich auf Drogen und Alkohol. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 152) Die Gedanken der betroffenen Personen drehen sich um Flucht, manchmal auch in Form von Selbstmordgedanken. Unbewusste Risiken werden eingegangen, beispielsweise im Strassenverkehr oder in Form von erhöhter Tabletteneinnahme (vgl. ebd.: 152f.). Das Selbstwertgefühl schwindet völlig und die Verzweiflung sowie der Selbsthass sind so extrem, dass der eigene Wert nicht mehr von den selbstkränkenden Gefühlen getrennt werden kann (vgl. ebd.). Die betroffenen Personen finden sich in dem Alltag nicht mehr zurecht, können sich nicht mehr orientieren. Alltagsaufgaben gehen vergessen. Dies scheint jedoch nicht von Belang zu sein, da unterdessen alles gleichgültig ist. (vgl. ebd.: 153f.) Soziale Beziehungen sind in diesem Stadium häufig stark gefährdet. Die betroffenen Personen können keinen Trost annehmen und lassen sich nicht helfen. In der Arbeit scheinen die Worte des Vorgesetzten kein Gehalt mehr zu haben, Drohungen haben keinen Einfluss mehr auf das eigene Verhalten. (vgl. ebd.) Dieses Stadium ist extrem bedenklich und die betroffene Person ist nun existentiell so ausgebrannt, dass sie selbst einschneidende Konsequenzen in Bezug auf ihr Leben nicht mehr erkennen kann. (vgl. ebd.)

Stadium 12: Völlige Burnout-Erschöpfung

Im letzten Stadium des Burnout-Zyklus ist die betroffene Person völlig ausgebrannt. Nicht jede Person erreicht dieses Stadium, manche schaffen es sich vorher Hilfe zu holen, oder sie werden vom Umfeld dahingehend beraten. Der Zwang (der Arbeit), welcher sich seit Beginn des Burnout-Zyklus entwickelte, hat nun seinen Zauber verloren. Das Leben scheint nun völlig zweck- und farblos. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 155)

Die sich entwickelte geistige, wie körperliche Erschöpfung ist nun lebensgefährlich. Dies kann sich im Immunsystem zeigen, welches anfällig ist für stressbedingte Krankheiten, Herz- und Kreislauferkrankungen bis hin zu Magen-Darm Krankheiten. (vgl. ebd.: 155f.)

Setzt die Burnout-Erschöpfung ein, sind betroffene Personen oft ausser Stande, den eigenen Zustand richtig zu beurteilen. Dies stellt eine Krise, einen absoluten Notfall dar. Nun ist es unerlässlich, dass Hilfestellungen vom sozialen Umfeld angenommen werden. (vgl. ebd.)

Zusammenfassend lässt sich also aufzeigen, dass sich betroffene Frauen bei einer Burnout-Entwicklung in Anlehnung ans transaktionale Stressmodell von Lazarus in einem Dauerstress befinden und Stresssituationen die Auslöser einer Burnout-Erkrankung darstellen. Betroffene Frauen versuchen krampfhaft, den ihnen anvertrauten Aufgaben in höchstem Masse zu entsprechen und orientieren sich dabei an oft unrealistischen Erwartungen und Ansprüchen, welchen sie nie wirklich gerecht werden können. Da eine gesunde Einschätzung der Situation immer weniger möglich ist, werden die Frauen zunehmend frustriert und sehen sich mit einer aussichtslosen Lage konfrontiert. Der sich selber auferlegte Druck und die hohen eigenen Ansprüche wachsen ins Unermessliche und sind schliesslich so hoch, dass es für die betroffenen Frauen unmöglich wird sich aus dem Druck und dem Stress zu befreien oder den auferlegten Erwartungen zu entsprechen. Infolge dessen nimmt die Arbeitsqualität ab, die notwendigen Belohnungen bleiben aus. Wie wichtig und essentiell die Wechselwirkung zwischen Einsatz und Belohnung für die eigene Gesundheit ist, kann anhand des Modells beruflicher Gratifikationskrisen erklärt werden. Dieses wird nachfolgend näher erläutert.

2.4. Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen

Das von Siegrist publizierte Modell beruflicher Gratifikationskrisen, auch effort-reward-imbalance Modell genannt, geht davon aus, dass in der Arbeitswelt eine Wechselwirkung zwischen Leistung und Belohnung besteht (vgl. Dragano/ Siegrist 2008: 308). Arbeitnehmende schätzen regelmässig ein, inwiefern die erbrachte Leistung (effort) mit der Belohnung (reward) im Gleichgewicht steht (vgl. Kissling 2011: 19). Die zu erbringenden Leistungen (effort) ergeben sich sowohl aus den Erwartungen und Verpflichtungen

gegenüber den Vorgesetzten, wie auch den Erwartungen die man an sich selber stellt. Die Belohnungen reichen von Lob und Anerkennung bis zu Lohnerhöhungen, beruflichen Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten und Arbeitsplatzsicherheit. (vgl. ebd.) Befinden sich die Leistungen mit der Belohnung im Ungleichgewicht (imbalance), entwickeln Arbeitnehmende ausgeprägte Stressreaktionen. (vgl. Dragano/ Siegrist 2008: 308) Zudem steigert sich das Risiko, an einem Herzinfarkt oder einer Depression zu erkranken (vgl. Kissling 2011: 19). Solche Stressreaktionen finden unter drei Bedingungen statt: 1. Bei fehlender Arbeitsplatzalternative, 2. Bei ungünstigen Arbeitsverträgen (welche über einen längeren Zeitraum fortlaufen) oder 3. Bei spezifischen, psychischen Bewältigungsmustern in Leistungssituationen, welche eine distanzlose, überdurchschnittliche Verausgabung der Arbeitnehmenden erfordern. Die dritte Variante ist zudem dadurch geprägt, dass häufig eine unrealistische Einschätzung der Anforderungen, bzw. der zu erwartenden Belohnungen gemacht wird. (vgl. ebd.) Dieses Modell schliesst demzufolge sowohl die Merkmale der Arbeitssituation, des Bewältigungshandelns der Arbeitnehmenden sowie deren gegenseitige Interaktion mit ein (vgl. ebd.). Gemessen wird dieses Modell der Gratifikationskrisen anhand eines Fragebogens, welcher zum einen die intrinsischen Komponenten „Forderung“ und „Belohnung“, zum anderen die intrinsische Komponente „berufliche Verausgabungsneigung“ enthält. Je höher der daraus resultierende Quotient ist, desto ausgeprägter ist die entsprechende Belastung durch Dauerstress. (vgl. ebd.) Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang in Bezug auf Burnout, dass besonders Personen, welche zu überhöhten Verausgabungen, also einem overcommitment neigen, ein chronisch gestörtes effort-reward-Modell erkennen lassen und daher einem grösseren Krankheits-Risiko ausgesetzt sind. Besonders eine Burnout-Erkrankung ist hierbei häufig nachzuweisen. (vgl. Kissling 2011: 19)

Hohe Forderungen und geringe Belohnungen lassen sich mit dem Stresserleben in Zusammenhang bringen. Wie in Kapitel 2.2 vom transaktionalen Stressmodell von Richard Lazarus bereits erwähnt wurde, wird eine Situation in Wechselwirkung mit der eigenen Person bewertet. Folglich können Personen durch Fragen wie „Lohnt sich der bevorstehende Mehraufwand, um mein Ziel zu erreichen?“ ihre Emotionen bezüglich einer Situation steuern, was sich auf ihr Stresserleben auswirkt. Je grösser folglich die gestellten Forderungen sind und je geringer die Belohnungen ausfallen, desto wahrscheinlicher ist ein Stresserleben und damit einhergehend eine Burnout-Erkrankung. Es gibt jedoch noch weitere Faktoren, welche eine Burnout-Erkrankung begünstigen. Diese werden im nächsten Kapitel vorgestellt.

2.5. Risikofaktoren von Burnout

Verschiedene Faktoren können bei einer Burnout-Erkrankung mit einfließen. Diese Risikofaktoren sind grösstenteils personaler und / oder situativer Natur.

2.5.1. Personale Risikofaktoren

An dieser Stelle ist es wichtig zu erwähnen, dass es die Persönlichkeit des Ausbrennens nicht gibt. Jedoch gibt es Persönlichkeitsmerkmale, welche mit dem Burnout-Syndrom in Verbindung gebracht werden. (vgl. Schneider 2014: 16f.) Einerseits sind das nach Freudenberg & Richelson (vgl. 1980, zit. in Schneider 2014: 17) dynamische, charismatische und zielstrebige Personen, welche idealistische Vorstellungen haben und sich einer Aufgabe voll und ganz und auch innerlich zuwenden. Andererseits verweist Maslach (vgl. 1982, zit. in Schneider 2014: 17) darauf, dass vor allem Personen gefährdet sind, welche über wenig Selbstvertrauen sowie Ehrgeiz verfügen und dabei zurückhaltend und konventionell wirken und gleichzeitig keine klaren Zielvorstellungen und Entschlossenheit haben. Bei beiden Typen ist laut Freudenberg (1982, zit. in Schneider 2014: 17) davon auszugehen, dass sie in der Kindheit, wie auch im Erwachsenenalter mit Einsamkeit zu kämpfen haben, sowie nicht stark genug sind, ihre Gefühle auszudrücken, sich selbst zu behaupten und um Anerkennung zu kämpfen.

Weitere begünstigende Persönlichkeitsmerkmale sind Ängstlichkeit, mangelnde Selbstachtung, Neigung zu Sorgen und Depressionen, Sensibilität, geringe Belastbarkeit und Ungeduld (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 17). Aber auch hohe Ambitionen, ein starkes Bedürfnis nach Erfolg, unermüdlicher Arbeitseinsatz, anspruchsvolle Ziele, ein starkes Kontrollbedürfnis, die Grenzsuche und eine Suchtstruktur fördern den Prozess des Burnouts (vgl. ebd.). Diese Bedürfnisse sind für Frauen nach Colette Dowlings Konzept des Cinderella-Komplex Antworten auf eine anhaltende Ohnmacht und Hilflosigkeit in Bezug auf die männerdominierende Arbeitswelt (vgl. Freudenberg 1992: 70). Die enorme Selbständigkeit und Kontrolle dient der Befreiung von Abhängigkeiten des männlichen Geschlechts (vgl. ebd.). Die eigene Hilfebedürftigkeit muss nach dem Konzept verlernt werden, um eine eigenständige und starke Mitarbeiterin zu sein (vgl. ebd.: 69).

Ein labiles, anfälliges Selbstbild und ein starkes Bedürfnis nach, als auch Abhängigkeit von, äusserer Belohnung (vgl. Burisch 2006, zit. in Litzcke/ Schuh 2010: 167) sind aber ebenfalls Risikofaktoren. Persönliche Fähigkeiten können durch die Unsicherheit nicht mehr wahrgenommen werden, was damit resultiert, dass neue oder herausfordernde Situationen nur schwer alleine bewältigt werden können. Bei einer solche geringen

Selbstwirksamkeitserwartung kann eine Burnout-Erkrankung teilweise sogar vorhergesagt werden. (vgl. Schwarzer/ Schmitz 1999; Mearns/ Cain 2003, zit. in Litzcke/ Schuh 2010:167) Einhergehend mit dem Selbstbild ist auch die Unbewusstheit oder Ignoranz der eigenen Belastungsgrenzen ein Faktor der Burnout-Erkrankung (vgl. Burisch 2006, zit. in Litzcke/ Schuh 2010:167). Dies kann auch bedeuten, dass die eigenen Interessen und Bedürfnisse aufgrund des Hauptzieles ignoriert werden (vgl. ebd.). In diesem Zusammenhang sind die Erwartungen und Ansprüche in Bezug auf die Arbeitsbewältigung wichtig. Diese sollten den tatsächlichen Möglichkeiten angepasst werden sowie realistisch und machbar sein. (vgl. Schmitz/ Hillert/ Lehr/ Pecho/ Deibl 2002, zit. in Litzcke/ Schuh 2010:167) Die Tendenz, sich selber zu überfordern oder zu verausgaben, sowie das Streben nach Perfektion bei ungenügender Distanz gegenüber der belastenden Arbeitssituation (vgl. Heyse/ Krampen/ Schui/ Vedder, zit. in Litzcke/ Schuh 2010:167) sind ebenfalls grosse Risikofaktoren.

Gerade das weibliche Geschlecht ist zudem mehrfach belastet. Frauen sind mit bestimmten traditionellen Erwartungen und Werten über die eigene Zukunft aufgewachsen, welche sich durch ein neues Bewusstsein über das eigene Geschlecht und neuen (beruflichen) Möglichkeiten nicht mehr im Einklang befinden (vgl. Freudenberger/ North 1992: 49). Es besteht ein Konflikt über den richtigen Umgang zwischen den traditionellen Werten und den neuen gesellschaftlichen Rollenmustern. Dieser Rollenkonflikt ist für viele Frauen ein Dauerstress. (vgl. ebd.: 50)

Zuletzt ist noch die Ausbildung zu erwähnen. Eine ungenügende Ausbildung oder eine unzureichende Leistungsfähigkeit, welche ein Scheitern auch bei einfachen Aufgaben absehbar macht, kann Auslöser einer Burnout-Erkrankung sein (vgl. Burisch 2006, zit. in Litzcke/ Schuh 2010:167). Eine solide Ausbildung mit Fachwissen scheint also wichtig und nötig zu sein, um Aufgaben bewältigen zu können oder um mit Stressmomenten besser umgehen zu können.

Die Vielzahl dieser Persönlichkeitsmerkmale, welche durch unterschiedliche Studien und Literatur als Risikofaktoren ausgewiesen wurden, lässt die Frage aufkommen, wie weit nicht fast alle Menschen in irgendeiner Form gefährdet sind, an einem Burnout-Syndrom zu erkranken (vgl. Schneider 2014: 18)

Nebst den personalen Faktoren gibt es auch organisationale Faktoren, welche eine Burnout-Erkrankung begünstigen können und deshalb erwähnenswert sind.

2.5.2. Situative oder organisationale Faktoren

Die Strukturen der modernen Arbeitswelt befinden sich seit Jahren im Wandel. Zunehmend stehen Optimierung, Effizienz und Wettbewerbsdruck im Fokus der Organisationsverantwortlichen (vgl. Dragano/ Siegrist 2008: 305). Umstrukturierungen, Rationalisierung und Flexibilisierung von Arbeitsabläufen (vgl. ebd.) sind die wesentlichen Folgen. Dadurch ergeben sich neue organisationale und situationsbedingte Faktoren in Bezug auf die Burnout-Erkrankung. Für Arbeitnehmende wirken sich Veränderungen am Arbeitsplatz in Mehrarbeit, Arbeitsintensivierung und erhöhten Lern- und Anpassungserfordernissen aus (vgl. ebd.). Belastende Beschäftigungsverhältnisse, wie beispielsweise befristete Arbeitsverhältnisse sowie wachsende Arbeitsplatzunsicherheit, steigern das psychomentele Belastungsbeefinden der Arbeitnehmenden (vgl. Dragano/ Siegrist 2008: 305). Solche Belastungen können chronische Stressreaktionen hervorrufen (vgl. ebd.). Da Stress ein wesentlicher Faktor für eine Burnout-Erkrankung darstellt, gelten diese Umstrukturierungen ebenfalls als Risikofaktoren für die Entwicklung eines Burnout-Syndroms.

Intensivierungen und Einsparungen am Arbeitsplatz führen dazu, dass immer weniger Menschen mehr Arbeit erledigen müssen (vgl. Maslach/ Leitner 2001, zit. in Schneider 2014: 18). Um den steigenden Anforderungen entsprechen und die Mehrarbeit bewältigen zu können, werden die obligate Freizeit sowie persönliche Verpflichtungen ausserhalb der Arbeit ignoriert, um den Erwartungen der Organisation zu entsprechen. (vgl. ebd.) Obgleich der Arbeitsdruck laufend zunimmt, herrscht ein Mangel an Kontrolle. Arbeitnehmende können immer weniger eigene Prioritäten setzen oder Arbeitsabläufe frei wählen. Durch die ganze administrative Arbeit, das wachsende Berichtswesen und häufige, endlose Meetings können irrelevante Arbeiten nicht mehr in den Hintergrund gerückt werden. (vgl. Maslach/ Leitner 2001, zit. in Schneider 2014: 18) Durch drohenden oder tatsächlichen Verlust der Handlungskontrolle und durch die Bedrohung von eingeschränktem Erfolg können sich bei Arbeitnehmenden intensive negative Emotionen der Angst und Verärgerung entwickeln (vgl. Dragano/ Siegrist 2008: 305). Diese Bedrohungs- und Verlustängste lösen Ärger und arbeitsbedingte Stressreaktionen aus (vgl. ebd.) und stellen deshalb ein Risikofaktor für eine Burnout-Erkrankung dar.

Durch wachsendes Mikromanagement und immer detailliertere Richtlinien werden einerseits Spielräume für die tägliche Arbeit, andererseits auch Problemlösungen eingeschränkt. Dies kann bei Arbeitnehmenden dazu führen, dass die eigenen Fähigkeiten nicht mehr richtig wahrgenommen, resp. diesen kein Vertrauen mehr entgegengebracht werden kann. (vgl. Maslach/ Leitner 2001, zit. in Schneider 2014: 18)

Bei einer sich stets steigernden Arbeitsmenge erhält man für mehr Leistung eine immer geringere Belohnung (vgl. ebd.), was sich nach dem im Kapitel 2. 4 vorgestellten Modell beruflicher Gratifikationskrisen negativ auf das Stresserleben auswirkt.

Weitere organisationale Risikofaktoren sind der Verlust der Freude an der Arbeit, das Gefühl von geringer Wertschätzung, die Schwierigkeit eigene Fähigkeiten einzubringen, eine einengende Kontrolle, fehlende Möglichkeiten Wünsche und Erwartungen der Organisation und der Klientel zu vereinen (vgl. ebd.).

Ebenso sind mangelnde Zusammenarbeit unter Arbeitskollegen, schlechtes Gemeinschaftsgefühl, fehlende gegenseitige Unterstützung und Bindung belastende Faktoren. In diesem Zusammenhang sind auch das Fehlen von Fairness, Vertrauen, Offenheit und Respekt sowie widersprüchliche Werte zwischen dem Leitbild der Organisation und der Praxis gefährdende Faktoren. (vgl. ebd.)

Solche herausfordernden Arbeitsbedingungen und Faktoren führen in der Regel zu Erschöpfung und Überlastung. Effizienz, Gesundheit, allgemeines Wohlbefinden, als auch Kreativität und Energie leiden unter diesem Zustand. (vgl. ebd.)

Die Anfälligkeit auf eine Burnout-Erkrankung ist sehr individuell und von Person zu Person verschieden. Treffen aber personale und organisationale Risikofaktoren zusammen ist, eine Burnout-Erkrankung sehr wahrscheinlich (vgl. Litzcke/ Schuh 2010: 168).

Nebst den personellen und organisationalen Risikofaktoren gibt es auch bestimmte gesellschaftliche Risikofaktoren, welche in den Prozess der Burnout-Erkrankung einfließen.

2.5.3. Gesellschaftliche Faktoren

Nach Burisch (vgl. 2006, zit. in Schneider 2014: 19) spielen zunehmende gesellschaftliche Veränderungsprozesse eine leitende Rolle beim Entstehen einer Burnout-Erkrankung. Beispielsweise die Bedrohung durch Globalisierung oder das Bewusstsein für ökologische Krisen, führen dazu, dass individuelle Zielprojektionen in der Arbeitswelt an Bedeutung verlieren (vgl. ebd.).

Durch die stetig zunehmende Wettbewerbskultur und ein sich steigender Einzelkampf in der Arbeitswelt wird die Arbeit vermehrt als einzige Quelle der Befriedigung und Anerkennung wahrgenommen. Durch hohe zeitliche und arbeitstechnische Belastungen der Individuen ist es nicht möglich, die inneren sowie äusseren Erwartungen zu erfüllen. (vgl. ebd.)

Aber auch gesellschaftliche Erwartungen und ein anhaltendes Rollenverständnis des Geschlechts Frau fließen mit ein. Bei der Arbeit müssen Frauen für eine

Führungsposition schwer kämpfen, obgleich sie ihnen dennoch oft verwehrt bleibt. Einerseits ist der Arbeitseinsatz also enorm, die Belohnung bleibt jedoch aus, was einen enormen Stress bei Frauen auslöst. (vgl. Freudenberger/ North 1992: 68) Frauen suchen den Fehler bei sich und klagen sich selber fürs Versagen an (vgl. ebd.: 70). So wachsen Minderwertigkeitsgefühle, während das Streben nach Perfektionismus und Anerkennung steigt (vgl. ebd.: 69)

Ein anderer wesentlicher, gesellschaftlicher Faktor einer Burnout-Erkrankung ist nach Burisch (vgl. 2006, zit. in Schneider 2014: 19) das Vordringen der elektronischen Datenverarbeitung in alle Lebensbereiche. Prozesse des modernen Lebens werden stetig komplexer und sind an spezialisiertere Kompetenzen gebunden, was eine weitere Einbusse der Autonomie darstellt (vgl. ebd.). Dieser Risikofaktor der Digitalisierung wird im nachfolgenden Kapitel näher erläutert.

2.5.4. Risikofaktor Digitalisierung

Eine der am meisten diskutierten Folgen der allzeit verfügbaren Internetnutzung ist die Burnout-Erkrankung (vgl. Genner 2017: 93). Der Psychologe Graig Brod (vgl. Brod 1984, zit. in Genner 2017:93) beschrieb im Jahr 1984 eine Zunahme der mentalen Erschöpfung, welche er mit der Einführung des Computers begründete: „The electronic workplace appears calm. [...] But a significant change has taken place: mental workloads and mental fatigue are greater than they have ever been before.”

Die Sorge vom Arzt Philip Strasser, dass eine konstante oder ausgeweitete Verbindung zur digitalen Arbeitswelt ausserhalb der normalen Arbeitszeit eine Herausforderung ist, welche zu einer mentalen Belastung werden kann, bestätigt diese Aussage ebenfalls. Die Freizeit wird weniger mit Freunden und Familie verbracht, da eine Abgrenzung von der Arbeit schwieriger wird. (vgl. Strasser 2014, zit. in Genner 2017: 93) Die Bundesregierung von Deutschland hat im Jahr 2011 festgestellt, dass Stress am Arbeitsplatz reduziert werden muss, da sich in Deutschland während den vergangenen 15 Jahren krankheitsbedingte Absenzen der Arbeitnehmenden fast verdoppelt haben. Die geschätzten Kosten aufgrund mentaler Krankheiten in Unternehmen belaufen sich unterdessen auf 27 Milliarden Euro. Die Gründe für die Absenzen sind vielfach erhöhter Stress, welcher sich durch einen beschleunigten Arbeitsprozess, Informationsüberflutung und der konstanten Verbindung zur Arbeit via Smartphone oder Email bildete. (vgl. Gersemann/ Borstel/ Wisdorff 2011, zit. in Genner 2017: 94)

Doch nicht nur der arbeitsrelevante Medienkonsum via Personal Computer (PC) ist ein Risikofaktor für Stress und Burnout. Das im Jahr 2012 gegründete Mental-Projekt in

Deutschland erforschte bei über 300'000 anonymen Teilnehmenden die Nutzung des persönlichen Smartphone (vgl. Markowetz 2015: 11). Resultierend zeigte sich, dass der Bildschirm des Smartphones durchschnittlich 88 Mal am Tag eingeschaltet wurde. Davon wurde 55 Mal das Handy neu entsperrt. Mit der Annahme, dass eine Person pro Tag acht Stunden schläft und 16 Stunden wach ist, kann ausgerechnet werden, dass eine Tätigkeit alle 18 Minuten unterbrochen wird, um das Smartphone zu benutzen. (vgl. ebd.: 12) 25 % der Menschen, welche sich besonders häufig mit ihrem Smartphone befassen, schauen gar alle 14 Minuten darauf. Personen in der Altersklasse von 17 – 25 Jahren nutzten das Smartphone täglich 60 Mal intensiv für insgesamt drei Stunden. (vgl. ebd.: 13). Folglich sind junge Erwachsene am häufigsten mit ihrem Smartphone beschäftigt und werden dadurch auch mehr in ihrer täglichen Tätigkeit abgelenkt. Schauen Personen drei Mal pro Stunde auf das Smartphone, hat dies Folgen auf die Arbeit. Es ist anzunehmen, dass mehr Flüchtigkeitsfehler passieren, da der Fokus nicht konsequent auf die aktuelle Tätigkeit gerichtet wird. (vgl. ebd.: 16) Dies kann zu Verzögerungen oder Zeitverlust führen, was sich wiederum negativ auf das Stressbefinden auswirkt. Auch im privaten Bereich wirkt sich die ständige Smartphone-Nutzung aus (vgl. ebd.). Es entwickelt sich eine dauerhafte Alarmbereitschaft für die digitalen Medien, welche die kognitiven, psychischen und sozialen Fähigkeiten überfordert und zu einer Belastungssituation werden kann (vgl. ebd.: 17). Daraus kann sich eine kollektive Verhaltensstörung entwickeln, welche digitaler Burnout genannt wird. Die betroffenen Personen sind geistig erschöpft, die eigene Produktivität wird eingeschränkt und der Erschöpfungszustand ist vergleichbar mit einer Burnout-Erkrankung. (vgl. ebd.: 17)

Wie bereits in der Ausgangslage beschrieben, kommt das Burnout-Syndrom in vielen Berufsfeldern vor, besonders in sozialen Berufsfeldern ist es verbreitet. Welche Risikofaktoren des Burnout-Syndroms speziell im Arbeitsfeld der Sozialhilfe vorhanden sind, wird im nächsten Kapitel thematisiert.

3. Sozialhilfe

Die Sozialhilfe ist eines der zentralen Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit. Wie die Sozialhilfe definiert wird und mit welchen Arbeitsbedingungen und Belastungen Sozialarbeitende im Arbeitsfeld der Sozialhilfe konfrontiert sind, wird in diesem Kapitel thematisiert.

3.1. Definition

Die öffentliche Sozialhilfe kann definiert werden als ein von behördlicher Seite eingesetztes Mittel zur Armutsverhinderung. (vgl. Höpflinger/ Wyss 1994: 5) Gemäss Artikel

12 der Bundesverfassung der Schweiz hat jeder, der in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu Sorgen, Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, welche für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind (Schweizerische Eidgenossenschaft 2014: 3). Die Sozialhilfe gehört zum System der Sicherungsinstanzen, welches insgesamt für die soziale Sicherheit der Schweizer Bevölkerung sorgen soll (vgl. Höpflinger/ Wyss 1994: 5). Die private Sozialhilfe wird von Hilfswerken, Kirchen oder Nachbarschaftsnetzen der Schweiz geleistet und ist von der öffentlichen Sozialhilfe klar zu trennen (vgl. Knöpfel 2003, zit. in: Müller de Menezes 2012: 18).

Die Sozialhilfe ist subsidiär. Das heisst, dass eine Person dann einen Anspruch auf Sozialhilfe hat, wenn andere Leistungen des Sicherungsnetzes den Lebensunterhalt der betroffenen Person nicht, nicht mehr, oder nicht ganz decken können oder die eigenen finanziellen Mittel nicht existenzsichernd sind. (vgl. Salzgeber 2014: 6) Die Sozialhilfe kommt als letzte Stelle zum Tragen und wird unabhängig der Ursachen der finanziellen Notlage gewährt (vgl. ebd.).

In der Schweiz gibt es keine bundesweite Regelung der Sozialhilfe. Die Ausrichtung ebendieser obliegt den Kantonen, welche sie meist regional verwalten. Es gibt jedoch den Fachverband SKOS (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe), in welchem Kantone, Gemeinden, Städte und private Organisationen durch Verbandsmitglieder vertreten sind. (vgl. ebd.: 6f.) Dieser hat Richtlinien formuliert zur Ausrichtung der Sozialhilfe (beispielsweise soziales Existenzminimum), welche fast schweizweit anerkannt sind. Ziel der Richtlinien der SKOS ist es, dass alle Kantone und Gemeinden ähnliche Unterstützungsansätze verfolgen. (vgl. ebd.: 7)

Diese Bachelorarbeit konzentriert sich auf die öffentliche Sozialhilfe, welche sich in unterschiedliche Formen unterteilen lässt.

3.2. Formen öffentlicher Sozialhilfe

Die öffentliche Sozialhilfe bietet zwei Grundformen der Unterstützungsleistungen an (vgl. Höpflinger/ Wyss 1994: 69). Einerseits ist dies die finanzielle Hilfe und / oder materielle Hilfe. Diese reichen von einem einmaligen finanziellen Überbrückungsbeitrag bis zu einer möglichen dauerhaften Existenzsicherung in Form von regelmässigen finanziellen Sozialhilfeleistungen. (vgl. ebd.) Die zweite Sozialhilfeform bildet die immaterielle Sozialhilfe und beinhaltet persönliche Beratung und Betreuung. Auch diese Hilfeleistung kann einmalig sein oder in regelmässigen Abständen in Anspruch genommen werden. Beide Sozialhilfeformen sind in den kantonalen Sozialhilfegesetzen aufgeführt und sind gleichwertige Aufgaben der öffentlichen Sozialhilfe. (vgl. ebd.) Beide Sozialhilfeformen werden in der Praxis jeweils unterschiedlich gehandhabt (vgl. ebd.: 70). In einigen

Dienststellen wird auf eine Trennung beider Sozialhilfeformen verzichtet, das heisst Sozialarbeitende kümmern sich gleichzeitig um beide Formen der Sozialhilfe. Dieses fusionierte Angebot findet sich häufig in kleinen bis mittelgrossen Gemeinden. (vgl. ebd.) In einem anderen Modell werden die beiden Grundformen der Sozialhilfe getrennt, das heisst dass entweder unterschiedliche Personen oder Amtsstellen für die materielle und die immaterielle Sozialhilfe zuständig sind. Dieses Modell findet sich eher in städtischen Gebieten. (vgl. ebd.: 71)

Eine andere Form der Organisation der beiden Sozialhilfeformen ist die Auslagerung. Hier wird die finanzielle Sozialhilfe durch die öffentlichen Sozialhilfestellen des Kantons, der Region oder der Gemeinde übernommen, hingegen wird die immaterielle Hilfe primär an private kommunale oder regionale Beratungsstellen übertragen. Dieses Modell findet sich ebenfalls eher in mittelgrossen Städten. (vgl. ebd.)

Weitere Kantone und grössere Städte sind dabei, ihre Organisationsform zu wechseln und die Trennung der wirtschaftlichen Hilfe von der immateriellen, persönlichen Hilfe vorzunehmen (vgl. Keller 2017: 14). Grund ist vor allem der sich stetig ausweitende Druck aufgrund von wachsenden Fallzahlen (vgl. ebd.). Einerseits besteht das Risiko, dass aufgrund mangelnder Zeit den Sozialhilfebezügern weniger gut geholfen werden kann, andererseits können sich so die Sozialarbeitenden vermehrt auf ihre konkrete Arbeit konzentrieren, was eine verbesserte Nachhaltigkeit der Arbeit ermöglichen kann. Dies beispielsweise in Form von einer schnelleren und wirksameren Ablösung aufgrund von gezielter und vertiefter Beratungstätigkeit. (vgl. ebd.)

Die amtsinterne Funktionstrennung, sowie auch die Auslagerung der persönlichen Hilfe setzt eine funktionierende Koordination der verschiedenen Dienste voraus, was aber nicht immer gegeben ist (vgl. Höpfinger/ Wyss 1994: 72). Auch ist die zur Verfügung stehende Zeit der Sozialarbeitenden oft nicht ausreichend, um eine persönliche Betreuung der Klientel zu garantieren (vgl. Keller 2017: 15). Bei einer angenommenen Fallbelastung von 60 Dossiers kann jedem davon jährlich nur rund 16 Stunden gewidmet werden können. Diese aufzuwendende Zeit ist in den meisten Fällen nicht ausreichend, um eine Verbesserung der Situation herbeizuführen, ungeachtet dessen wird in vielen Sozialdiensten eine deutlich höhere Fallzahl vorgegeben. (vgl. ebd.) Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe steht also vor einer herausfordernden und stressigen Ausgangslage bezüglich der Arbeitsformen. Weitere Herausforderungen werden nachfolgend erläutert.

3.3. Arbeitsfeld Sozialhilfe

Die Sozialhilfe ist eines der Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit. Dieses Arbeitsfeld stellt gemessen an den Stelleninseraten, welche zwischen 2011 und 2016 ausgeschrieben

wurden, das viertgrösste Arbeitsfeld im Sozialwesen dar. Grösser ist noch der Behindertenbereich, die Erziehung/ Bildung und die Jugendarbeit. (vgl. Amstutz/ Beringer/ Madörin/ Zängl 2017: 16)

Der Beruf der Sozialen Arbeit an sich ist noch jung und unreglementiert, das heisst, dass oft auch Personen ohne entsprechende Ausbildung den Beruf ausüben können. Zurzeit ist noch gut die Hälfte aller Beschäftigten ohne Ausbildung angestellt. (vgl. Keller 2017: 14) Vielerorts sind politisch gewählte Behördenmitglieder in der Sozialhilfe tätig, welche nicht über die Fachkenntnisse von ausgebildeten Personen verfügen (vgl. ebd.). Deshalb sind auch die Qualitätsanforderungen, welche an Arbeitnehmende der Sozialhilfe gestellt werden, nicht klar definiert und je nach Organisation unterschiedlich gesetzt. Das nächste Unterkapitel widmet sich den Qualitätsanforderungen, welche an Mitarbeitende der Sozialhilfe gestellt werden.

3.3.1. Qualitätsanforderungen

Die Qualitätsanforderungen, welche an Stellenbewerbende in der Sozialhilfe gestellt werden, sind im Vergleich zu anderen Arbeitsfeldern der Sozialarbeit sehr hoch. Die Hälfte der Stelleninserate verlangte von den Bewerbenden einen Hochschulabschluss. Im Behindertenbereich wurde vergleichsweise nur in 4% der Stelleninserate einen Hochschulabschluss verlangt. (vgl. Amstutz/ Beringer/ Madörin/ Zängl 2017: 16) Das Arbeitspensum im Arbeitsfeld der Sozialhilfe liegt gemäss publizierter Stelleninserate, zwischen 50 bis 85 Stellenprozent. Stellenprozent ab 90 Prozent und unterhalb bis und mit 50 Prozent sind mit 7 und 8 Prozent vergleichsweise mager vorhanden. (vgl. ebd.: 17) Offen bleibt, weshalb im Arbeitsfeld der Sozialhilfe vermehrt nach Teilzeitarbeitenden gesucht wird statt nach Vollzeitmitarbeitenden. Auch stellt sich die Frage, inwieweit sich die Teilzeitarbeit auf die Zufriedenheit und Gesundheit der Mitarbeitenden auswirkt.

Eine Befragung im Jahr 2005 untersuchte die Erwartungen von Arbeitgebenden an das sozialarbeiterische Personal im Arbeitsfeld der Sozialhilfe. Befragt wurden 380 SKOS-Mitglieder, welche eine aktiv führende Position im Arbeitsfeld der Sozialhilfe innehatten. 324 der Teilnehmenden kategorisierten verschiedene Kompetenzen, welche frisch diplomierte Sozialarbeitende beherrschen sollten, in unterschiedliche Wichtigkeitsstufen. (vgl. Affoltern/ Knapfer/ Vogel 2005: 62)

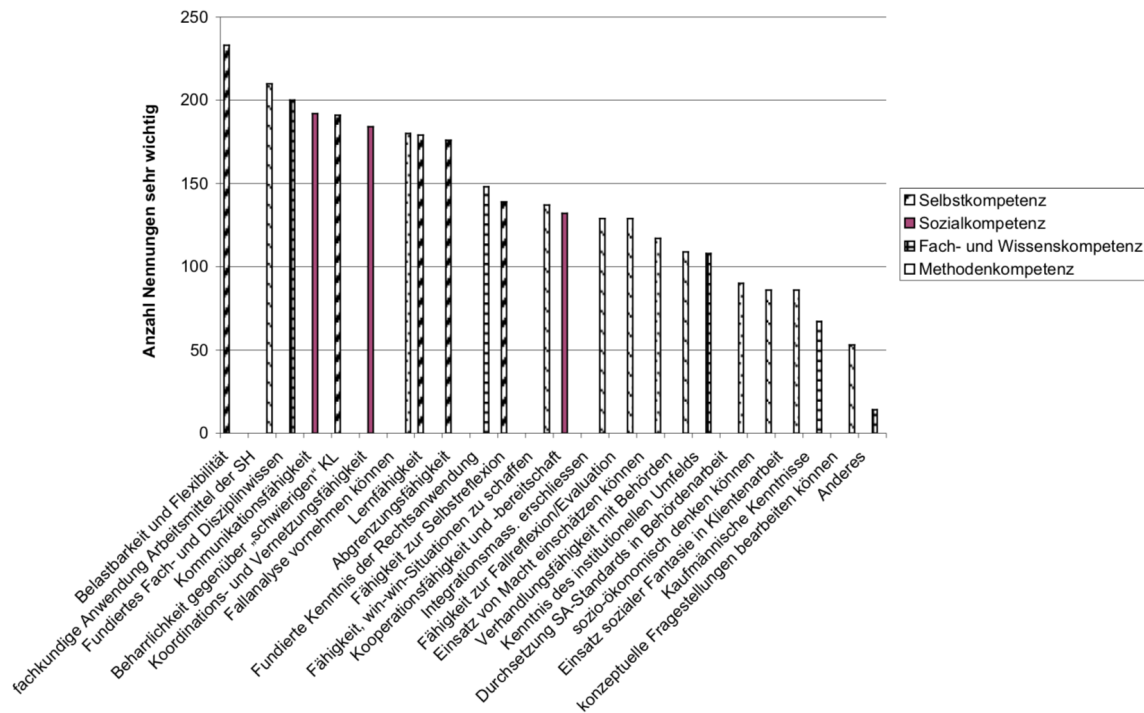


Abb. 3: Wichtigkeit der Fähigkeiten nach Kompetenzfeldern (In: Affolter/ Knapfer/ Vogel 2005: 65)

Anhand der Untersuchung liess sich feststellen, dass den Bereichen Selbst- und Sozialkompetenz grundsätzlich eine höhere Wichtigkeit zugemessen wird als etwa der Fach- und Wissenskompetenz oder der Methodenkompetenz (vgl. Affolter/ Knapfer/ Vogel 2005: 65). Sozial- und Selbstkompetenzen sind sogenannte „soft skills“ und keine fachlichen Kompetenzausstattungsmerkmale. Hier stellt sich die Frage, wo und wie Kompetenzen erlernt werden können, da diese nur bedingt im Kompetenzerwerb der Fachhochschulen behandelt und erworben werden können. (vgl. ebd.) Auch scheinen sich „soft skills“ wie beispielsweise die Belastbarkeit, die Beharrlichkeit oder die Flexibilität erst durch längere Berufserfahrung, durch grössere Sicherheit und andere Kompetenzen auszubauen.

Die Untersuchung gibt ausserdem Aufschluss darüber, dass grundsätzlich sehr hohe Erwartungen an die Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufseinsteigenden in der Sozialhilfe gestellt werden. 80% der Kompetenzen werden als wichtig oder sehr wichtig bewertet. Grundsätzlich scheinen die Sozial- und Selbstkompetenzen, sowie das Spezialwissen in den Sozialhilfeanwendungen, wichtiger zu sein als Fach- und Methodenkompetenzen. (vgl. ebd.: 69) Die idealen Sozialhilfearbeitenden sollten zudem eine gefestigte Persönlichkeit besitzen, welche sich beharrlich durchsetzen kann und über Spezialkenntnisse in der Sozialhilfe verfügen (vgl. ebd.). Diese Kompetenzen würden helfen,

mit den belastenden Arbeitsbedingungen des Arbeitsfeld der Sozialhilfe besser umgehen zu können.

3.3.2. Belastende Arbeitsbedingungen

Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe ist vergleichsweise unattraktiv und es bestehen teils Schwierigkeiten, freie Stellen zu besetzen (vgl. Egger et al. 2007; Knupfer et al. 2005, zit. in Müller de Menezes 2012: 38). Die Sozialhilfe erhielt durch die Medien den Ruf, ein Kosten- und Problemverursacher zu sein. Zudem mindern der hohe administrative Aufwand und der Zeitmangel für Klientelgespräche die Attraktivität des Arbeitsfelds. (vgl. ebd.) Zudem werden Arbeitende in helfenden Berufen von der Gesellschaft oft kritisiert, der Klientel nicht genug Zuwendung entgegenzubringen (vgl. Cherniss 1999: 24). Die Öffentlichkeit scheint von den helfenden Berufen enttäuscht zu sein. Diese Enttäuschung ist vor allem auf unerfüllte Erwartungen zurückzuführen, welche früher offenbar besser erfüllt werden konnten. Die Standards, welche jedoch heute von helfenden Berufen erwartet werden, sind merklich gestiegen und die Erwartungen der Gesellschaft sind höher als je zuvor. (vgl. ebd.) In der Sozialhilfe zeigen sich belastende organisationale, gesellschaftliche und klientelorientierte Arbeitsbedingungen.

Eine Studie von Roger Pfiffner, Dozent der Berner Fachhochschule, zeigt auf, dass rund ein Viertel der Mitarbeitenden in der öffentlichen Sozialhilfe unzufrieden mit der Arbeitsstelle sind (vgl. Gerber 2017: 18). Negativ bewertet werden vor allem organisatorische Aspekte. Die Aufstiegsmöglichkeiten und das Gehalt sind nur teilweise befriedigend. Die Mehrheit der Befragten ist der Meinung, dass der Verwaltungsaufwand, resp. die administrativen Arbeiten einen zu grossen Raum in der täglichen Arbeit einnehmen. (vgl. ebd.) Auch ändern sich in der gesetzlichen Sozialarbeit administrative und gesetzliche Vorgaben laufend, was Sozialarbeitende stark fordert (vgl. Collins 2008, zit. in Pfiffner 2017: 30).

Bei einer Befragung von SKOS-Mitgliedern gab die Hälfte der Probanden an, zu wenig personelle Ressourcen zur Verfügung zu haben, sodass oftmals Engpässe auftreten würden (vgl. Knupfer et al. 2005, zit. in Müller de Menezes 2012: 36). Der Arbeitsalltag der Sozialarbeitenden auf einem Sozialdienst ist sowohl von Zeitdruck als auch dem Druck der Kostenminimierung geprägt, weshalb sich die Sozialarbeit zwischen Armutsverwaltung und Professionalität bewege (vgl. Maeder/ Nadai 2004, zit. in Müller de Menezes 2012: 37). Aufgrund hoher Anforderungen und dem stets vorhandenen Druck ist die Zeit für professionelle und individuelle Beratungen unzureichend, was zur Folge hat, dass sich die individuelle Sozialhilfebetreuung auf die Ausrichtung finanzieller Leistungen beschränkt (vgl. Kutzner/ Mäder/ Knöpfel 2004, zit. in Müller de Menezes 2012:

37). Wichtige und nötige Aufgaben wie eine reflektierte, offensive und langfristige Intervention durch die Sozialarbeitenden können daher immer seltener geleistet werden (vgl. Maeder/ Nadai 2004; Gärtner/ Flückiger 2005, zit. in Müller de Menezes 2012: 37).

Eine weitere Befragung der Sozialdienste und Sozialbehörden in Bern hat ergeben, dass Sozialarbeitende im Arbeitsfeld der Sozialhilfe bei hoher Arbeitsbelastung die Ausrichtung der wirtschaftlichen Sozialhilfe priorisieren und komplexe Fälle eher vernachlässigt werden (vgl. Egger et al 2007, zit. in Müller de Menezes 2012: 37). Das heisst, dass zwar die Sozialhilfeform der materiellen Hilfe gegeben wird, die immaterielle Hilfe in Form von persönlicher Beratung und Betreuung jedoch vernachlässigt oder ignoriert wird. Den Sozialarbeitenden wird oft zu wenig Administrativpersonal zur Verfügung gestellt, weshalb sie auch eine grosse administrative Aufgaben selbst erledigen müssen. Oft versäumen es Kantone und Gemeinde zusätzlichen Stellen zu beantragen oder diese Stellen können nicht besetzt werden. (vgl. Egger et al 2007, zit. in Müller de Menezes 2012: 37)

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Arbeitsbedingungen sind die Weiterbildungsmöglichkeiten, beispielsweise in Form von Kursen oder Supervisionen (vgl. Müller de Menezes 2012: 38). Obwohl im Kanton Bern jährlich ein Budget für Weiterbildungen zur Verfügung gestellt wird, geben drei Viertel der Sozialdienste an, Weiterbildungen aufgrund der hohen Fallbelastung zu vernachlässigen (vgl. Egger et al. 2007, zit. in. Müller de Menezes 2012: 38).

Die Work-Life-Balance der Arbeitnehmenden der Sozialhilfe wird zudem kritisch betrachtet (vgl. Gerber 2017: 18). Dies lässt darauf schliessen, dass das Privatleben hinten ansteht, während dem Arbeitsleben oft zu viel Aufmerksamkeit geschenkt wird. Diese Aussage lässt sich damit untermauern, dass rund die Hälfte der befragten Personen die Arbeitsbelastung als hoch oder sehr hoch wahrnimmt (vgl. ebd.). Besonders für die Gruppe der Berufseinsteigenden scheint dies eine besonders grosse Herausforderung zu sein. Diese müssen häufig innert kürzester Zeit die gleiche Anzahl an Dossiers übernehmen, wie langjährige, erfahrene Mitarbeitende was als belastend und schwierig empfunden wird. (vgl. ebd.)

Die von Roger Pfiffner gemachte Studie über die Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmenden der Sozialhilfe zeigt, dass sich etwa die Hälfte der Angestellten mit dem Arbeitgeber identifizieren kann, während dies die andere Hälfte nur teilweise oder gar nicht kann (vgl. Gerber 2017: 19). Bei rund 25 Prozent der befragten Personen zeigte sich gar eine Resignation, sodass sie keinerlei Ziele oder Erwartungen an die Arbeit mehr haben.

Mit dem rechtlichen und politischen Kontext, in dem sich die Sozialhilfe bewegt, können sich noch weniger Personen identifizieren. (vgl. ebd.)

Die empfundene Arbeitsunzufriedenheit und die negativ bewerteten Faktoren führen zu einer erhöhten Fluktuation der Arbeitsnehmenden (vgl. Gerber 2017: 18). Obgleich die Quote der Kündigungen nicht dramatisch hoch ist, herrscht ein Fachkräftemangel in der Sozialhilfe und Arbeitsstellen sind besonders in ländlichen Gebieten nur schwer zu besetzen. Es ist auffällig, dass Arbeitnehmende der Sozialhilfe häufig weniger lang in einer Arbeitsstelle verweilen und nach der Kündigung nicht mehr in der Sozialhilfe, sondern in einem anderen Bereich eine Arbeitsstelle suchen. (vgl. ebd.)

Sozialdienste sind deshalb oft auf der Suche nach qualifizierten, erfahrenen und motivierten Mitarbeitenden, welche diese anspruchsvollen Rahmenbedingungen erfüllen (vgl. Pfiffner 2017:30).

Aber auch im Hinblick auf die Gesellschaft steht die Sozialhilfe aktuell vor grossen Herausforderungen (vgl. Knöpfel 2016: 10). Sie hat die Aufgabe, die Gesellschaft in existentieller Sicherheit zu wahren, während sich diese laufend entwickelt. Ohne politisches Gehör und ohne genügende Unterstützung müssen Sozialarbeitende im Arbeitsfeld der Sozialhilfe trotz wirtschaftlichen, sozialen, demografischen und politischen Veränderungen versuchen, die gesellschaftliche Sicherheit zu gewährleisten. (vgl. ebd.) Die Sozialhilfe sieht sich damit konfrontiert, immer mehr Menschen unterstützen und betreuen zu müssen, welche den Folgen struktureller Veränderungen, beispielsweise den immer höheren beruflichen Qualifikationen, nicht mehr gerecht werden und sich daher ihre Existenz nicht mehr sichern können (vgl. ebd.: 11). Es sind neue Risikogruppen entstanden, wie die Working-Poor-Haushalte oder die Einelternfamilien, welche neue sozialarbeiterische Aufgaben und Herausforderungen mit sich bringen (vgl. ebd.). Es scheint also, dass die Gesellschaft immer breitere individuelle Bedürfnisse und Mehrfachproblematiken hat, mit welchen sich Sozialarbeitende, insbesondere jene in der Sozialhilfe, konfrontiert sehen.

Die Sozialhilfe scheint es aktuell niemandem recht zu machen. Einerseits wird behauptet, die Sozialhilfe zeige unter dem Stichwort Workfare soziale Strenge und Disziplinierung, um allen, welche nicht von der Sozialhilfe abhängig sind, die Konsequenzen aufzuzeigen und so als Drohgebärde zu fungieren. (vgl. Knöpfel 2016: 13) Daneben werden auch Stimmen laut, welche die Sozialhilfe als Kuscheljustiz kennzeichnen. Das Schadenminderungsprinzip, welches besagt, dass Sozialhilfebeziehende alles in ihrer Pflicht stehende zu tun hätten, um ihre Situation zu verbessern, würde nicht beachtet, es fehle an Strenge und Härte und die Sozialhilfe diene so als geschützter Ort. (vgl. ebd.)

Andererseits wird bemängelt, dass Sozialhilfebeziehende zu wenig unterstützt und gefördert würden, damit sie ihre Situation verändern könnten (vgl. ebd.). Die Sozialarbeitende müssen folglich mit diesen gesellschaftlichen Perspektiven umgehen können und diese in ihre Arbeit mit der Klientel einbeziehen.

3.3.3. Arbeit mit der Klientel

Sozialarbeitende der Sozialhilfe müssen täglich und neben hohen administrativen Arbeiten unterschiedliche Aufgaben in der Klientelarbeit erfüllen. Diese lassen sich kategorisch einordnen.

Eingliederungsarbeit: In der Eingliederungsarbeit wird die laufend neue Klientel in rechtliche Sozialstrukturen eingebunden (vgl. Maeder/ Nadai 2004: 68). Ihre Rechte und Pflichten, die sie bei Sozialhilfebezug beachten müssen, werden ihnen nähergebracht. Von den Sozialarbeitenden wird bei dieser Aufgabe viel Fachwissen in Bezug auf Sozialversicherungen und das kantonale Sozialhilfegesetz erwartet. (vgl. ebd.) Die Eingliederungsarbeit beinhaltet unter anderem die Anwendung der Berechnung der sozialhilferechtlichen Unterstützungsleistung gemäss dem Schema der SKOS und die damit einhergehende Überprüfung der Unterstützungsverfügung. Die Eingliederungsarbeit bildet die absolute Minimalarbeit der von den Sozialarbeitenden zu leistenden Arbeit. (vgl. ebd.)

Integrations- und Assimilationsarbeit: In dieser Teilaufgabe der Sozialhilfe wird der Klientel die in der Organisation geltenden sozialen Handlungsstandards nähergebracht. Beispielsweise ist eine dieser Normalisierungsbemühungen der Umgang mit der monatlich zur Verfügung stehenden Sozialhilfe. (vgl. ebd.) Je nach Sozialdienst erfolgt dies mit mehr oder weniger Anstrengung und reicht von kurzen Hinweisen bis zu einer detaillierten Budgetplanung. (vgl. ebd.: 69) Mit der Assimilationsarbeit soll erreicht werden, dass sich die Klientel an ihre aktuelle, soziale Lage anpasst und Werte sowie Normen übernimmt, welche situationsgemäss sind. Die Integrations- und Assimilationsarbeit ist stark gesprächsgebunden und wird laufend schriftlich festgehalten und evaluiert. (vgl. ebd.)

Invisibilisierungsarbeit. Dieser Arbeitsschritt ist kaum offiziell ausgewiesen. Durch ihn wird versucht, die Armut von Sozialhilfebeziehenden gesellschaftlich unsichtbar zu machen (vgl. ebd.). Dies erfolgt in der Regel durch die in der Unterstützungsverfügung festgehaltenen Unterstützungsgelder, mit welchen Sozialhilfebeziehende Nahrung kaufen, am sozialen Leben teilhaben oder sich neue Kleider kaufen können. Auch wird ihnen ein Obdach garantiert. (vgl. ebd.) Durch diese Arbeit wird die Klientel vor Marginalisierung und Stigmatisierung geschützt und es wird beabsichtigt, dass die aktuelle Armut einzig

in Formularen oder anhand von Zahlen der Sozialhilfebehörden über ausbezahlte Sozialhilfesummen sichtbar wird. (vgl. ebd.)

Sicherheits- und Gefühlsarbeit. Diese Arbeit ist einerseits auf der Ebene der Klientel, andererseits auch auf der Ebene der Arbeitnehmenden auszumachen. Der Klientel sollte bei Gesprächen ein Gefühl des Aufgehoben- und Geschütztseins vermittelt werden. Dies ist aufgrund von geringen Handlungsspielräumen der Sozialarbeitenden, tiefen Sozialhilfeansätzen und gegebenenfalls auch durch überhöhte Vorstellungen der Klientel und daraus entstehenden Frustrationen der Klientel anspruchsvoll und nicht immer machbar. (vgl. ebd.) Dies zeigt sich beispielsweise in Drohungen oder Beschimpfungen gegenüber den Sozialarbeitenden. Mittels geeigneter baulicher und organisatorischer Struktur, sowie Schulungen in der Gesprächsführung, sollen sich die Sozialarbeitenden in Klientelgesprächen sicher fühlen und in heiklen Situationen durch geeignete Methoden eine emotionale Deeskalation schaffen. Es ist für die Kooperation und die Fallarbeit wichtig, dass sich die Klientel wie auch die Sozialarbeitenden sicher fühlen. (vgl. ebd.: 69f.) Dennoch gibt es in der Klientelarbeit immer wieder Herausforderungen, mit welchen Sozialarbeitende umgehen müssen.

Schon Mitte der 90-er Jahre sah sich das Arbeitsfeld der Sozialhilfe mit zunehmender Belastung und steigender Komplexität der Aufgaben konfrontiert. Diese steigenden Herausforderungen brachten die Arbeitnehmenden der Sozialhilfe an ihre Leistungsgrenzen, beispielsweise zeigte sich dies durch meist oberflächliche Abklärungen und Analysen ohne die notwendige Sorgfalt oder durch minimierte persönliche Beratung. (vgl. Fluder & StremLOW 1999, zit. in Müller de Menezes 2012: 36) Aufgrund fehlender zeitlicher Ressourcen werden Beratungsgespräche mit der Klientel vernachlässigt, was eine seriöse Fallführung verhindert (vgl. Egger et al 2007, zit. in Müller de Menezes 2012: 37f.) Detaillierte Analysen und Abklärungen scheinen jedoch sehr wichtig zu sein, um Fälle individuell betrachten und um mit der Klientel gemeinsam realistische Ziele setzen zu können. Da das Arbeitsfeld der Sozialhilfe von sozialer Kontrolle geprägt ist und die Arbeitnehmenden zudem das Recht haben, die Klientel, welche nicht mitwirkt, zu sanktionieren (in Form von finanziellen Einbussen) (vgl. Müller de Menezes 2012: 38), ist eine personenorientierte, sorgfältige und zeitintensive Arbeit umso wichtiger.

Durch die Sanktionen ergeben sich täglich Konflikte mit der Klientel, welche von den Arbeitnehmenden oft als unbefriedigend erlebt werden (vgl. ebd.). In so einer Ausgangslage, wenn das Helfen zweitrangig und das Sanktionieren zentral wird, muss die berufliche Identität der Sozialarbeitenden hinterfragt werden, was als emotional belastend beschrieben wird (vgl. Maeder/ Nadai 2004, zit. in Müller de Menezes 2012: 38). Hinzu

kommt, dass Sozialarbeitende verschiedene Mandate tragen was sie in einen Balance-akt zwischen den Anliegen der Klientel, den Erwartungen der Behörden, sowie den Vorstellungen der eigenen Profession führt (vgl. Knöpfel 2016: 13). Ein Mandat für die Klientel einzunehmen scheint aber schwierig, wenn man sich dem Fall aufgrund von Zeitmangel nicht richtig annehmen kann. Schaut man sich die Fallbelastung im Kanton Bern an, welche sich an politische Vorgaben richtet, müssen Sozialarbeitende mit einem 100% Arbeitspensum jährlich 80 bis 100 Fälle betreuen, wobei unterstützend zusätzlich 50% Administrativpersonal vorgesehen ist (vgl. Müller de Menezes 2012:36). Wenn bei rund 60 Fällen schon nur 16 Stunden jährlich pro Fall aufgewendet werden kann (vgl. Keller 2017: 15), scheint, dass die Anzahl von 80 bis 100 zu betreuenden Fällen zu hoch ist, um eine gute und zielführende (Fall-)Arbeit zu leisten. Dies wiederum könnte bedeuten, dass ein Fall nicht optimal begleitet werden kann und dazu führen, dass sich die Reintegration in die Gesellschaft und die Ablösung aus der Sozialhilfe verzögert oder schlimmstenfalls gar nicht mehr gelingt. Diese Aussage kann damit unterstrichen werden, dass die Stadt Winterthur in einer qualitativen Studie die Fallzahlen von drei Sozialarbeitenden von 140 Fälle auf 75 Fälle reduziert hat und dadurch die Fallkosten wie die Unterstützungsdauer reduziert werden konnten (vgl. ZHAW 2017: 30).

Arbeitende der Sozialen Arbeit sehen sich in ihrem Alltag häufig mit hohen Anforderungen und begrenzten Ressourcen konfrontiert (vgl. Morris 2005, zit. in Pfiffner 2017:30). Dies zeigt sich beispielsweise in besonders hohen Fallzahlen, der Klientel mit einer Mehrfachproblematik sowie der geringen Integrationsmöglichkeiten dieser Klientel. Miteinhergehend ist die begrenzte gesellschaftliche Anerkennung, mangelnde finanzielle Mittel und zeitliche Ressourcen für die Beratung der Klientel. (vgl. Pfiffner 2017:30)

3.4. Auswirkungen der Digitalisierung auf das Arbeitsfeld der Sozialhilfe

Der kompetente Umgang mit Medien scheint in der heutigen Gesellschaft eine Schlüsselkompetenz zur sozialen und beruflichen Teilhabe darzustellen (vgl. Luginbühl 2013: 28). In der aktuellen Phase der Digitalisierung ist sichtbar, dass die Kommunikation und der Informationsaustausch der Menschen zunehmend ohne zeitliche oder räumliche Einschränkungen erfolgt (vgl. Helbig 2017: 173). Dies bezeichnet eine Entgrenzung (vgl. ebd.). Die meisten westlichen Arbeitgebenden stellen ihren Mitarbeitenden digitale Geräte zur Verfügung, welche den mobilen Onlinezugang zum Webmail und dem innerbetrieblichen Server erlaubt. Dies steigert für viele Geschäfte und Organisationen die Produktivität, die Effizienz und die Flexibilität der Angestellten, da diese somit immer verfügbar und online sind. (vgl. Genner 2017: 10) 2015 arbeiteten bereits 21 Prozent der Berufstätigen in der Schweiz gelegentlich von zuhause aus (vgl. Schweizerischer

Gewerkschaftsbund 2017:10). Die Arbeit von Zuhause kann durchaus positiv sein, solange sich die Arbeitnehmenden abgrenzen können, die Arbeit nicht überhandnimmt und das Homeoffice auf freiwilliger Basis beruht (vgl. ebd.) Da im Bereich des Homeoffice aber noch gesetzliche Lücken und somit Risiken vorhanden sind in Form von Datenschutz, Haftpflicht, Kostentragung besteht aktuell noch eine Rechtsunsicherheit über die Arbeit von Zuhause aus (vgl. ebd.).

Durch die Digitalisierung ist es für die Arbeitgeber einfacher geworden, die Arbeitnehmenden zu kontrollieren. Diese sind zunehmend einer grösseren Überwachung in unterschiedlichen digitalen Arbeitsaufgaben ausgesetzt, beispielsweise Kontrolle von Bewegungsmustern, Real-Life Kontrolle von Arbeitsleistungen, visuelle Kontrolle von Mails oder Chats und Datenflüssen. (vgl. Schweizerischer Gewerkschaftsbund 2017:10)

Zudem nimmt der persönliche Kontakt zwischen Arbeitskollegen, sowie der Kontakt mit Vorgesetzten durch digitale Kommunikationsmittel ab (vgl. ebd.). Eine persönliche Auseinandersetzung und Diskussion stellt für Arbeitnehmende aber ein wichtiger Bestandteil dar um sich auszutauschen und gegebenenfalls stressige Situationen durch Erfahrungsaustausch oder Bewältigungsstrategien besser meistern zu können (vgl. Kapitel 5.3.1).

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt ist je nach Berufs- und Bevölkerungsgruppe unterschiedlich bemerkbar. Besonders sensible Bereiche sind hier Berufstätige in Branchen mit einem starken strukturellen Wandel (Verlagswesen, Kaufmännische Angestellte, Detailhandelsberufe, Industrie). Aber auch ältere Berufstätige, Berufstätige mit einer schlechten Ausbildung oder jene, welche in einem arbeitsrechtlich prekären Beruf angestellt sind. (vgl. Schweizerischer Gewerkschaftsbund 2017:16) Die Veränderung in der Arbeitswelt durch digitale Technologien ist auch in der Sozialen Arbeit sichtbar. Einerseits in den digitalisierten Alltagswelten der Klientel und den Fachkräften, andererseits in den verschiedenen Arbeitsfeldern, den damit zusammenhängenden Problembearbeitungen sowie den strukturellen und organisationalen Rahmenbedingungen. (vgl. Kutscher/ Ley/ Seelmeyer 2015, zit. in. Helbig 2017: 173) Beispielsweise zeichnet sich dies dadurch aus, dass digitale Technologien immer mehr für Angebots- und Hilfestrukturen, sowie als Arbeits- und Organisationsmittel genutzt werden (vgl. ebd.).

In sozialen und persönlichen Dienstleistungsberufen ist der Mensch nach wie vor unabdingbar und modernen, digitalen Technologien wie Maschinen oder Robotern überlegen. Diese beherrschen aktuell noch keine sozialen Kompetenzen wie Empathie, Menschenkenntnis oder individuelle Wahrnehmungen. (vgl. Hermann et al. 2017: 246) Solche

sogenannten „Soft skills“ sind Eigenschaften, welche Arbeitgebende der Sozialen Arbeit und auch im Arbeitsfeld der Sozialhilfe als wichtige Kompetenz ihrer Arbeitnehmenden betrachten (vgl. Kapitel 3.3.1).

Im Arbeitsalltag der Sozialhilfe ist die Mediennutzung stark verbreitet. Zwar ist das persönliche Gespräch mit der Klientel das wichtigste Kommunikationsmittel, doch werden das Telefon oder der Computer täglich benutzt für die Kommunikation mit der Klientel oder Drittpersonen. (vgl. Flammer/ Hörmann 2018: 16) Der telefonische Kontakt, aber auch der Austausch von Emails wird verwendet um brennende Fragen zu beantworten oder einen Termin zu vereinbaren (vgl. ebd.) Einer Ausweitung der digitalen Medien, beispielsweise in Form einer Online-Beratung, steht das Arbeitsfeld der Sozialhilfe noch skeptisch gegenüber (vgl. ebd.: 16f.) Es wird ein Mehraufwand an Arbeit befürchtet, da die Klientel für jegliche Fragen eine Online-Beratung verlangen könnten. Auch müssten schriftliche Antworten immer einen rechtlich fundierten Hintergrund aufweisen. Ein großes Risiko ist indes auch die Verletzung des Datenschutzes der Klientel, da die Sozialarbeitenden sich nie ganz sicher sein könnten, wer sich hinter dem Onlineprofil der Klientel verbirgt. (vgl. ebd.: 17). Vertrauliche Informationen könnten so weitergeleitet oder veröffentlicht werden (vgl. ebd.).

Daraus lässt sich schliessen, dass aktuell die Ablösung von persönlicher Arbeit durch neue technologische, wie auch digitale Arbeitsmittel noch nicht realistisch und realisierbar scheint. Die Digitalisierung ist für das Arbeitsfeld der Sozialhilfe vermutlich insofern ein Stress- und Risikofaktor, als dass digitales und medienrelevantes Wissen für die Arbeit am Computer benötigt wird. Da sich die Anwendung von Computersystemen jedoch ständig verändert, müssen das Wissen über und die Anwenderkenntnisse von digitalen Arbeitsbereichen stetig angepasst und erneuert werden, was neben der sonst bereits hohen Arbeitslast ein weiterer Stresspunkt darstellen kann. In wie weit die Digitalisierung auf die Lebenswelt junger, erwachsener Berufseinsteigerinnen Einfluss nimmt, wird im nächsten Kapitel erläutert.

4. Situation junger, erwachsener Frauen

Das folgende Kapitel thematisiert die Situation junger, erwachsener Frauen. Es befasst sich mit der Lebenslage, dem Berufseinstieg und dem Einfluss der Digitalisierung. Berufseinsteigerinnen.

4.1. Begriffliche Annäherung junge Erwachsene

Junge Erwachsene befinden sich im Übergang vom Jugend- ins Erwachsenenalter zwischen dem 19ten und dem 26 Lebensjahr und leben in dieser Lebensphase

entsprechenden Alltag (vgl. Burn/ Caldelari o.J.: 1). Durch verlängerte oder verzögerte Übergänge vom Jugend- ins Erwachsenenalter kann keine Trennung zwischen Jugend und Erwachsenenalter mehr gemacht werden, da die Lebensphase junger Erwachsener Charakteristika beider Lebensalter aufweist. (vgl. ebd.)

4.2. Lebenswelt junger, erwachsener Frauen

Die Lebenswelt junger, erwachsener Frauen wird meist in Form von Raum, Zeit und sozialen Beziehungen wahrgenommen (vgl. Burn/ Caldelari o.J.: 1). Erfahrungen in ebendiesen Feldern werden in pragmatischen Denk- und Handlungsmustern gespeichert. Die erlebten Erfahrungen werden von Faktoren wie den gesellschaftlichen Gegebenheiten und Veränderungen, sowie individuellen Eigenschaften wie Alter, Geschlecht, Region oder Nationalität beeinflusst. Je nach Eigenschaft verändern sich die zur Verfügung stehenden materiellen und immateriellen Ressourcen, aber auch die Erfahrungen, Bewältigungsmöglichkeiten oder die Abhängigkeit von spezialisierten Hilfspersonen. Das herausfordernde Zusammenspiel kann den Alltag junger, erwachsener Frauen belasten, entlasten oder beides gleichzeitig. (vgl. ebd.) Junge, erwachsene Frauen führen ein weitgehend selbständiges Leben, während sie jedoch materiell oft an Eltern oder sozialstaatliche Institutionen gebunden sind. Geschlechtsspezifisch sind junge Frauen einer anderen Ausgangslage ausgesetzt als junge Männer (vgl. Keddi 2010: 436). Durch gesellschaftliche Strukturveränderungen und der immer verbreiteten Individualisierung erleben junge, erwachsene Frauen neue Unsicherheiten in Bezug auf eine früh beginnende Unabhängigkeit und die eigene Lebensgestaltung. (vgl. Burn/ Caldelari o.J.: 1). Entgegen früheren Generationen hat sich die Phase der Familiengründung kontinuierlich nach hinten verschoben (vgl. Keddi 2010: 436). Frauen bekommen später Kinder und fokussieren sich vermehrt auf eine längere und höhere Ausbildung. Frauen sind heute emanzipierter und den Männern gleichgestellter. (vgl. ebd.) Die Ehe, welche früher massgebend für die Lebensversorgung der Frau zu sein schien, ist heute nicht mehr notwendig für ein lebenswertes Dasein. Frauen von heute sind generell selbstbewusster, bestrebt und ehrgeiziger, sich ihren Weg selbständig zu gestalten und Verantwortung zu übernehmen. (vgl. ebd.) Dennoch sind arbeitstechnische Hierarchien und Ungleichheiten zwischen Mann und Frau anhaltend und führen dazu, dass junge Frauen häufig Ungleichheitserfahrungen im Berufsfindungs- und -Platzierungsprozess erfahren (vgl. Nissen u.a. 2003, zit. in Keddi 2010: 436). Auch bleiben traditionelle Rollenbilder teilweise bestehen und Frauen sind dem Druck ausgesetzt, einerseits gute Ehe-, Hausfrauen und Mütter, auf der anderen Seite aber auch gleichberechtigte und emanzipierte Partnerinnen sowie starke, autonome Karrierefrauen zu sein (vgl. Keddi 2006, zit. in

Keddi 2010: 437). Dieser doppelte Lebensentwurf von Beruf und Familie ist ein ständig vorhandenes, unlösbares Dilemma, welchem Männer nicht in gleicher Masse ausgesetzt sind (vgl. Keddi 2010: 437).

Aufgrund der persönlichen Lebensplanung sind junge, erwachsene Frauen bereits früh gezwungen, Eigenverantwortung für das eigene Leben und die Inklusion in die Gesellschaft zu übernehmen. Chancen, Risiken und Unsicherheiten müssen weitestgehend selber wahrgenommen und bewältigt werden. (vgl. Burn/ Caldelari o.J.: 1)

Durch die individuelle Freiheit einerseits und die institutionelle Abhängigkeit andererseits ist die Lebenswelt junger, erwachsener Frauen sehr komplex. Die Orientierung wird erschwert, was die Krisenanfälligkeit erhöht (vgl. ebd.: 2). Die Suche nach dem eigenen Platz in der Gesellschaft und die Zurechtfindung darin scheint für junge, erwachsene Frauen in städtischen Räumen herausfordernder als in ländlicher Umgebung. Im Grossraum entwickeln sie sich risikoreicher und fragiler, aber auch ländliche Gebiete weisen verschiedene Faktoren für eine Krisenanfälligkeit auf. (vgl. ebd.)

Der Einstieg ins Berufsleben erfolgt meist in verschiedenen Etappen. Unterbrüche und Umwege verzögern den Übergang in ein eigenständiges Erwachsenenalter (vgl. Burn/ Caldelari o.J.: 1) aufgrund fehlender Perspektiven, sowie wirtschaftlicher, als auch persönlicher Voraussetzungen.

4.3. Herausforderung Berufseinstieg

Der Berufseinstieg und die ersten Jahre des Berufseinstiegs nach dem Studium stellen für Berufseinsteigerinnen eine bedeutsame Phase dar (vgl. Bense/ Moch 2013: 116). Der Einstieg in den Beruf wird massgebend von vorangegangenen Erfahrungen in schulischer, ausserschulischer und beruflicher Bildung, sowie durch Erwartungen an zukünftige Ereignisse und Möglichkeiten beeinflusst (vgl. ebd.).

Zu Beginn des Berufseinstiegs kommen Absolventinnen von helfenden Studienrichtungen häufig mit idealistischen Vorstellungen an die Arbeit: Sie sind erfreut und motiviert, mit ihrer Arbeit etwas Sinnvolles und Nützliches in der Gesellschaft bewirken zu können. Es besteht die Vorstellung, dass die hilfsbedürftige Klientel dankbar ist über jede dargebotene Hilfe. Zudem haben Absolvierende das Gefühl, dass die Organisation, in welcher sie einsteigen, einen Rahmen für die eigenen Aktivitäten bildet und zudem unterstützend und tatkräftig bei der Bewältigung aller Aufgaben mitwirkt. (vgl. Baumstümmler/ Nietz 2000: 21) Zusammen mit diesen idealistischen Vorstellungen geht meist ein neues, sich durch den Abschluss des Studiums entwickeltes Selbstbewusstsein der Berufseinsteigerinnen einher: Sie empfinden sich als gut ausgebildet und vorbereitet und sehen

aktuell auch keinen Lern-, sondern einen Handlungsbedarf. Ausserdem herrscht die Vorstellung, dass die Organisation selber dankbar ist für den Berufseintritt der Absolventinnen und darauf gewartet hat, die Aufgaben nun zusammen mit ihnen in Angriff zu nehmen. (vgl. ebd.)

Dieses Engagement der Berufseinsteigerinnen wird aber meist bereits in der Einarbeitungsphase genutzt, um ihnen mehr Arbeit aufzubürden als in dieser Lern- und Entwicklungsphase ratsam ist (vgl. ebd.: 21f.). Diese Situation kann für Einsteigerinnen schnell überfordernd und belastend sein, es entwickelt sich ein Stresserleben. Sie geraten so rasch unter Druck und das Risiko besteht, dass eigene Kompetenzen überschätzt werden und Frustrationen auftreten. Mit dieser Frustration bröckeln dann auch die ersten Ideale und das frische Engagement. (vgl. ebd.: 22)

Der Einstieg in eine neue Organisation bringt immer einen Lernprozess mit sich, welcher Absolventinnen durchlaufen müssen. Die anspruchsvollen Arbeitsprozesse einer Organisation müssen als persönlichen Lernprozess verstanden und angenommen werden. Mit der festen und überengagierten Absicht etwas bewirken zu wollen, vergessen Berufseinsteigende häufig, dass die Organisation auch vor ihrem Berufseintritt funktioniert hat. Somit können Frustrationen entstehen, wenn der eigenen Person nicht dieselbe Wichtigkeit entgegengebracht wird, wie man sie selber erlebt und fühlt. (vgl. ebd.) Die Folgen dieser Frustration sind oft totale Resignation am Arbeitsplatz. In schweren Fällen führt diese Resignation zum „Ausbrennen“ der Berufseinsteigenden und zu anderen, schweren Krankheitssymptomen. (vgl. ebd.: 23)

Ähnlich wie mit den persönlichen Idealen haben Berufseinsteigerinnen oft bereits konkrete Erwartungen an Arbeitgebende. Diese Erwartungen sind meist überrissen und unrealistisch. (vgl. ebd.) So erwarten sie beispielsweise viel Raum an Selbstbestimmung aber zugleich klare Vorgaben zur Arbeit. Oder aber eine gute Bezahlung, Belohnung und Dankbarkeit von der Institution, wie auch von der Klientel für die getane Arbeit. Zudem sollte die Entscheidungskompetenz sehr gross sein, wobei die Verantwortung für Fehler aber beim Vorgesetzten bleiben soll. (vgl. ebd.) Das Arbeitsverhältnis zum Vorgesetzten sollte offen und vertrauensvoll sein, während eigene Arbeiten aber selbstständig und ohne jegliche Einmischung erledigt werden möchten. (vgl. ebd.: 24).

Es ist selbsterklärend, dass sich solche Erwartungen vor allem beim Berufseinstieg kaum erfüllen werden und zu Frustrationen führen. Es ist deshalb auch bei Erwartungen und Wünschen notwendig, dass diese realistisch sind und sich in den Rahmen innerhalb einer sozialen Organisation einfügen (vgl. ebd.: 24).

Burnout-Prozesse beginnen oft bei einem Phasenwechsel. So zum Beispiel beim Studienanfang, beim Berufseintritt, einem Berufswechsel oder einer Beförderung. Besondere Beachtung ist bei allen Wechseln dem Stresserleben zu geben. Dieses löst Hilflosigkeit aus und Betroffene finden keinen Ausweg mehr. (vgl. Litzcke/ Schuh 2010: 166f.) Eine Untersuchung aus dem Jahr 2014 zeigt auf, dass Berufseinsteigende über weniger Ressourcen zur Bewältigung beruflicher Belastungen verfügen als berufserfahrene Sozialarbeitende. Sie fühlen sich in ihrer Arbeit häufig nicht unterstützt und zweifeln eher an ihrer beruflichen Selbstwirksamkeit. (vgl. Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 292) Eine Studie im Auftrag von Savoirsocial, schweizerische Dachorganisation der Arbeitswelt Soziales, zeigt zudem auf, dass junge Arbeitnehmende der Sozialen Arbeit im Alter von 16 bis 25 Jahren seltener Unterstützung erhalten, gerade für Weiterbildungen, als Ältere (vgl. OBS EHB 2017: 59). Dies ist jedoch für eine Burnout-Prävention wichtig, damit sich junge, erwachsene Berufseinsteigerinnen neue Kompetenzen aneignen und Aufstiegsmöglichkeiten wahrnehmen können (vgl. Kapitel 3.3.2.1). Grund für die ausbleibenden Weiterbildungen könnte sein, dass Berufseinsteigende häufiger befristet arbeiten und Funktionen innehaben, die keine Weiterbildungen erfordern (vgl. OBS EHB 2017: 59). Auffallend ist auch, dass geschlechtsspezifisch vor allem Arbeitnehmerinnen weniger finanzielle und zeitliche Unterstützung erhalten (vgl. ebd.), weshalb junge Berufseinsteigerinnen einer Doppelproblematik ausgesetzt sind.

Viele Berufseinsteigende haben laut Cherniss (1999: 27) beim Übergang vom Studium zum Beruf Schwierigkeiten. Die erlebte Praxis weicht hierbei vom gelernten Theorieinhalt der Hochschule ab und es entwickeln sich Frustration, Erschöpfung und Zynismus. Die persönliche Haltung ändert sich durch unerfüllte Wünsche und Erwartungen. Das eigene Interesse besteht zunehmend darin, den Tag zu überstehen. Ein Ablauf, welcher von dem des Burnout-Prozess nicht zu unterscheiden ist. (vgl. ebd.: 28) Diese Situation ist vergleichbar mit dem Praxisschock, welchen berufseinsteigende Lehrpersonen erleben und der sich auf ihr weiteres berufliches Handeln auswirkt.

4.3.1. Praxisschock

Der Begriff Praxisschock bezeichnet ein Reaktionssyndrom, welches bei Lehrern im Übergang vom Hochschulstudium zur beruflichen Sozialisation in die Berufspraxis beobachtet wird (vgl. Widlak 1983: 213). Im Hochschulstudium bringen Studierende einen hohen Zeitaufwand für das Studieren von unterschiedlichen Theorien zum pädagogischen Schulunterricht auf. Diese Theorien werden in der Hochschule jedoch zu wenig angewandt, was ein Handlungswissen verunmöglicht. (vgl. ebd.: 218) Diese Theorieflut lässt sich nicht mit der Praxis in Einklang bringen. Es herrschen deshalb überzogene

und naive Vorstellungen von der praxisorientierten Anwendung wissenschaftlicher Theorien und Ansätzen, welche sich bei der Umsetzung im Berufsalltag als unhaltbar herausstellen. (vgl. ebd.: 218) Gründe dafür, dass der Einbezug von Einstellungen, Werten und Theorien nicht möglich ist, sind apädagogische Rahmenbedingungen, wie beispielsweise ein überladener Stundenplan, zu hohe Klassengrößen, organisatorische Schwierigkeiten, wie auch zu heterogene Schulklassen (vgl. ebd.). Aufgrund ebendieser Diskrepanzerlebnisse zwischen der im Studium gelernten Theorie und der Praxisrealität (vgl. Hinsch 1979, zit. In Widlak 1983: 213) entwickeln betroffene Personen Emotionen der Hilflosigkeit und der Angst des Versagens. Infolge dessen erachten Betroffene die gelernte Theorie als unwichtig, die universitäre Ausbildung gar als irrelevant für die Praxis. (vgl. Widlak 1983: 213) Das berufliche Handeln der Betroffenen mit einem Praxischock wird unsensibel. Pädagogische Anwendungskonzepte und Strategien, welche im Studium kennengelernt wurden, werden aufgrund der erlebten Unsicherheit nicht mehr beachtet. Die Alltagspraxis des Unterrichts wird konservativer (vgl. ebd.: 214). Diese reduzierte Inhalt wissenschaftlicher Theorien im Schulunterricht bewirkt bei den Berufseinsteigenden eine Orientierungslosigkeit, da die in der Situation tatsächlich wirksamen Einflussmöglichkeiten nicht erkannt und angewendet werden können (vgl. ebd.: 219). Einhergehend mit der Hilflosigkeit und der Orientierungslosigkeit wird auch der Aufbau eines professionellen Selbstverständnisses und Selbstkonzepts verhindert und verunmöglicht. Der kognitive Teil dieses Konzepts bildet das Wissen um das eigene Verhalten und Erleben und die daraus resultierende Bewertung des eigenen Handelns in beruflichen Situationen. (vgl. ebd.: 224) Kann sich die eigene Berufsidentität nicht durch verschiedene Anwendungserfahrungen weiterbilden, bleibt sie aufgesetzt und wird nicht verinnerlicht, eine eigene Entwicklung ist nicht möglich. (vgl. ebd.)

Junge, erwachsene Berufseinsteigerinnen haben aber noch weitere arbeitsmarktliche Herausforderungen zu meistern als den Theorie-Praxis-Bezug.

4.3.2. Arbeitsmarktliche Herausforderungen

Junge Erwachsene sind besonders arbeitsmarkt- und bildungsabhängig. Die Teilhabe an Arbeit und Bildung ist herausfordernder geworden. Ein vermehrter arbeitsmarktlicher Wettbewerb und das erhöhte und steigende Bildungsniveau beeinflussen die beruflichen Integrationsmöglichkeiten. (vgl. Brun/ Caldelari o.J.: 2) Auch regionale Ungleichheiten, bestimmte Qualifikationsinhalte oder die Eigenaktivität- und bestimmte Persönlichkeitseigenschaften wirken sich auf die beruflichen Möglichkeiten aus. Aufgrund eventuell mangelnder Qualifikation oder der Nachfrage nicht entsprechendem Angebot an

Arbeitsplätzen nehmen junge Erwachsene oft provisorische und befristete Arbeitsplätze an. (vgl. ebd.) Junge Erwachsene bilden den Entlastungspuffer der Wirtschaft, was einen reibungslosen Übergang von der Ausbildung in das Erwerbsleben verhindert oder verzögert (vgl. ebd.).

Bei einer Befragung an SKOS-Mitgliedern im Jahr 2005, welche sich mit den Kompetenzen von frisch diplomierten Sozialarbeitenden beschäftigt, wurden die typischen Wissens- und Kompetenzdefizite bei Berufseinsteigenden erfragt. Anhand der Bewertung von 187 beantworteten Fragebögen zeigte sich, dass folgende Defizite besonders hoch sind: die Aus- und Verhandlungsfähigkeit mit Behörden, fundierte Kenntnisse der für die Sozialhilfe relevanten Rechtsanwendung, sowie Beharrlichkeit und Durchsetzungsvermögen bei der Klientel. (vgl. Affolter/ Knapfer/ Vogel 2005: 71) Dabei ist erkennbar, dass dies genau jene Kompetenzen sind, welche für eine effiziente, zielgerichtete Arbeit mit der Klientel der Sozialhilfe sowie mit den Behörden in der Sozialhilfe unabdingbar und notwendig sind (vgl. ebd.). Inwiefern die genannten Defizite auf eine ungenügende Ausbildung zurückzuführen sind, liess sich aus der Befragung nicht erschliessen. Dennoch deutet es darauf hin, dass beim Wissenstransfer zwischen Theorie und Praxis konkrete Probleme bestehen. (vgl. ebd.)

Bezüglich der Vorbereitung des Fachhochschulstudiums auf die Arbeit in der Sozialhilfe sind 17% der Teilnehmenden der Meinung, dass frisch diplomierte Sozialarbeitende ungenügend auf die Arbeit in der Sozialhilfe vorbereitet sind. Begründet wurde dies mit einem fehlenden Wissenstransfer zwischen Theorie und Praxis, einem mangelnden Fachwissen, fehlender persönlicher Eignung (persönliche Reife, unzureichende Selbsteinschätzung und Resistenzkompetenzen), mangelndem Spezialwissen zur Sozialhilfe und einer unzureichenden Vorbereitung auf die Alltagsaufgaben (administrative, organisatorische Fertigkeiten). (vgl. ebd.: 72f.)

Aber auch die Digitalisierung scheint eine Herausforderung zu sein, mit welcher junge, erwachsene Frauen im Alltag umgehen müssen.

4.4. Die Rolle der Digitalisierung

Gasser und Palfrey definieren in ihrem Buch „Born Digital“ jene Personen, welche nach 1980 geboren wurden, als Digital Natives (vgl. Gasser/ Palfrey 2008: 1). All jene sind mit digitalen, sozialen Technologien aufgewachsen und verfügen über die Kompetenzen, diese zu nutzen (vgl. ebd.).

Digital Natives nutzen neue digitale Technologien, wie den Computer oder das Smartphone, um sich mit anderen Personen zu verbinden (vgl. Gasser/ Palfrey 2008: 4). Sie

verbringen die meiste Zeit online und haben eine Identität gebildet, welche sich aus dem realen und dem digitalen Selbst zusammensetzt (vgl. ebd.).

Wenn Digital Natives als junge Erwachsene in die Arbeitswelt eintreten, bestehen bereits hunderte bis tausende digitale Dateien über die eigene Person im Internet. Viele private Informationen, welche sie im Hinblick auf eine seriöse, unvoreingenommene Zukunft wahrscheinlich lieber nicht preisgeben möchten und die dennoch unmöglich auszuschortieren sind. (vgl. Nakashima 2007, zit. in Gasser/ Palfrey 2008: 54) Die Probleme mit diesen bestehenden digitalen Dateien und Informationen über die eigene Person können weitreichend sein, von zugeschnittenen Werbeanzeigen, digitalem Identitätsmissbrauch, Stalking oder eben einer Jobverweigerung (vgl. Gasser/ Palfrey 2008: 75).

Wie das Bundesamt für Statistik (BFS) nachweist, ist die Internetnutzung bei allen Altersklassen der Schweiz zwischen 1997 bis 2017 markant gestiegen (vgl. BFS 2018: o.S.). Nennenswert sind vor allem Personen zwischen 14 – 29 Jahren. Während im Jahr 2001 noch 50% dieser Altersgruppe das Internet nutzten, sind es im Jahr 2017 gut 100%. (vgl. ebd.) Wie in Kapitel 2.5.4 bereits erwähnt wurde, benutzen Jugendliche und junge Erwachsene digitale Medien am meisten und längsten. Das dadurch entstehende digitale Burnout hat ähnliche Eigenschaften wie eine Burnout-Erkrankung. (vgl. Kapitel 2.5.4) Durch die hohe Nutzung digitaler Medien haben junge Erwachsene aber auch ein Wissen, welches sich junge Erwachsene fast beiläufig durch das Aufwachsen im digitalen Zeitalter aneignen konnten, scheint für die Arbeitswelt aber auch sehr nützlich zu sein. Digital Natives sind ein wichtiger und produktiver Part der Arbeitnehmenden (vgl. Gasser/ Palfrey 2008: 235). Ihr Wissen über digitale Werkzeuge verhilft Organisationen und Betrieben über unerwartete Wege zum Erfolg. Arbeitgebende sollten jungen, erwachsenen Berufseinsteigerinnen deshalb ein Sprachrohr zur Verfügung stellen, in welchem sie ihr Wissen mitteilen und dieses dementsprechend ernst genommen und in die Arbeit miteingeflossen wird. (vgl. ebd.) Wird diese Kompetenz junger Erwachsener nicht wertgeschätzt und anerkannt, kann dies zu einer beruflichen Belastungswahrnehmung führen. Auch ist es eine fehlende Wertschätzung und Verschllossenheit der Organisation ein Risikofaktor einer Burnout-Erkrankung. (vgl. Maslach/ Leitner 2001, zit. in Schneider 2014: 18)

4.5. Berufliches Belastungswahrnehmen

Schaut man sich das berufliche Belastungserleben in der Sozialarbeit bei Berufseinstiegenden und Berufserfahrenen an, belegt die bisherige Forschung nicht zwingend einen qualitativen Unterschied im alltäglichen Arbeitsbefinden (vgl. Bromme/ Haag 2004, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 280). Eher belegt sie die Annahme, dass es

unterschiedliche Belastungsquellen gibt. Bei Berufseinsteigenden beeinflussen die methodische und strukturelle Unklarheit das Belastungswahrnehmen, während Berufserfahrene mit den sich stets verändernden und wachsenden fachlichen Anforderungen, einhergehend mit Zeit- und Verantwortungsdruck, zu kämpfen haben. (vgl. ebd.) Auch die Klientelbeziehung ist für Berufseinsteigende infolge mangelnder Erfahrung in Verbindung mit unrealistischen Vorstellungen und Erwartungen belastend (vgl. Künzer/ Schulte, zit. in: Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 281). Dies betrifft vor allem jene, welche mit allzu viel Motivation in den Arbeitsalltag einsteigen, sich überschätzen und zu starke, ideelle Vorstellungen vom Berufsbild haben (vgl. ebd.). Leisten Arbeitgebende in einer solchen Situation keine intensive und benötigte Einarbeitung und Begleitung, wird die Institution selber zu einer Belastung (vgl. Marquard et al. 1993, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 281). Marquard et. Al (vgl. 1993, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 291) konnte in seiner qualitativen Untersuchung festhalten, dass die Praxis der Sozialen Arbeit grundsätzlich zu wenig Einarbeitung in den Beruf leistet. Dies ist aber essentiell, da Berufseinsteigerinnen meist eine Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis erleben. Die unerwartete Berufsrealität und damit einhergehend der Anpassungsdruck mit den alltäglichen Arbeitsaufgaben wirken belastend. Die Anforderungen des Berufes und der Aufgaben müssen neu reflektiert werden, was ebenfalls eine starke Unsicherheit auslöst. (vgl. Rosenstiel/ Molt/ Rüttinger 2005, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 281)

Zeitdruck wurde als potenzieller Belastungsfaktor in der Arbeitspsychologie wie auch in der Burnout-Forschung untersucht (vgl. z.B. Cherniss 1999; Enzmann 1996; Pfennughaus 2000; Richter/ Hacker 1998, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 282). Dies, da durch Zeitdruck eine Qualitätsminderung der Helfer-Klient-Beziehung und anstehenden Arbeiten entsteht (vgl. Beerlage 1990, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 282). Die dennoch vorhandenen Qualitätsansprüche über die eigene Arbeit wirken sich auf die Zielerreichung hinderlich aus. Es entsteht eine Überforderung. (vgl. Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 282)

Belastend ist insbesondere in der Sozialen Arbeit die Unklarheit über die eigene Berufsrolle (vgl. Brombach/ Schäuble 1984; Rösing 2003, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 282). Das heisst, dass die Ausführung und zeitliche Abfolge von Arbeitsaufgaben nicht mit den Leistungskriterien der eigenen Person in der betreffenden Arbeitsrolle in Einklang gebracht werden kann (vgl. Schmidt/ Hollmann 1998, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 282). Es zeigen sich Unsicherheiten über die eigene Verantwortung,

Ungewissheit und Sorge hinsichtlich der Erwartungen und Vorstellungen anderer Mitarbeitenden und der Bewertung durch Vorgesetzte (vgl. ebd.).

Diesen Unsicherheiten kann aber mit personalen und organisationalen Massnahmen und Strategien begegnet werden, sodass stressige Situationen nicht zu Überforderung, Überlastung und allenfalls einer Burnout-Erkrankung führen.

5. Bewältigung

5.1. Begriffliche Annäherung

Unter Bewältigung wird im englischen das Wort Coping verwendet. Dennoch weisen die beiden Begriffe einen Unterschied auf. (vgl. Allwinn 2010: 64) Unter Bewältigung wird im Deutschen impliziert, dass etwas fertig, geschafft ist. Beispielsweise wurde der Aufstieg auf einen Berg erfolgreich bewältigt. Es gibt aber auch Bewältigungsprozesse, welche Jahre andauern oder gar endlos sind – beispielhaft wäre hier die Bewältigung einer chronischen Krankheit oder die Bewältigung von Armut. (vgl. ebd.: 64f.) Der englische Begriff Coping kommt jedoch vom Verb «to cope with something», was übersetzt «mit etwas umgehen» heisst. Bei diesem Begriff ist ein erfolgreiches Abschliessen jedoch nicht mitbegriffen (vgl. ebd.). In dieser Arbeit werden die Begriffe Bewältigung und Coping im gleichen Sinne von «mit etwas umgehen» verstanden.

5.2. Bewältigungsmassnahmen

Wie in einem früheren Kapitel bereits erläutert wurde, ist es für betroffene Personen sehr schwierig zu erkennen, ob man sich bereits im ersten Stadium des Burnout-Prozesses befindet (vgl. Kapitel 2.3). Das Vorhandensein der Erkrankung wird nicht wahrgenommen oder nicht ernst genommen, weshalb sich die Bewältigung, resp. Verhinderung der voranschreitenden Erkrankung als herausfordernd und schwierig gestaltet (vgl. Bergner 2011: 16).

Nach Burisch (vgl. 2006, zit. in Schneider 2014: 27) besteht weiterhin die Frage nach wirklich hilfreichen Lösungsansätzen bei einer voranschreitenden Burnout-Erkrankung, da die Forschung noch keine direkte Antwort darauf geben kann. Bisher wurden messbare Bewältigungsmassnahmen nicht langfristig oder systematisch untersucht, was eine explizite Lösungsstrategie der Burnout-Erkrankung nicht zulässt (vgl. Lalouschek/ Kainz 2008: 11). Noch weniger haben sich Forschungsstudien bislang mit dem geschlechtsspezifischen Unterschied der Bewältigung auseinandergesetzt (vgl. ebd.), was es dieser Arbeit auch verunmöglicht, explizite Bewältigungsmassnahmen für junge, erwachsene Frauen zu nennen. Es gibt jedoch einige Massnahmen, welche auf individueller Ebene

von Frauen wie auch Männern geleistet werden können, um eine Burnout-Erkrankung möglichst präventiv zu bewältigen (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27).

5.2.1. Persönliche Bewältigungsmassnahmen im privaten Kontext

Durch Selbst-Aufmerksamkeit, beispielsweise in Form eines Stress-Tagebuchs, kann bereits der Beginn einer anhaltenden Stresssituation erkannt werden (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27). Durch eine gesunde Lebensweise in Form von bewusster Ernährung und genügend Bewegung, durch Entspannungstraining (Muskelrelaxation, Mediation, Atemtechniken) oder durch Psychotherapie können verhaltenstherapeutische Konzepte erstellt werden (vgl. ebd.). Diese Bewältigungsmassnahmen wurden nicht im Zusammenhang mit Burnout, sondern mit Angst oder Depression erforscht, da bislang ein spezifischer Lösungsansatz hinsichtlich einer Burnout-Erkrankung durch Forschung fehlt (vgl. Schneider 2014: 27).

5.2.2. Persönliche Bewältigungsmassnahmen im organisationalen Kontext

Arbeitnehmende können auch im organisationalen Kontext Veränderungen schaffen, damit Stresssituationen und die Entstehung einer Burnout-Erkrankung vermieden werden können. Durch Zeitmanagement können Stressantreiber erkannt und entschärft werden (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27). Auch sollten Erwartungen hinsichtlich der zu leistenden Arbeit realitätsnah sein und unrealistische Ansprüche bekämpft werden (vgl. ebd.). Wichtig ist hier, dass eigene Denk- und Verhaltensmuster, welche selbstüberfordernd sind, gefunden werden und dass der Moment, in welchem sich das eigene Leistungsziel in eine Zwanghaftigkeit verwandelt, aufgegriffen werden kann (vgl. Freudemberger/ North 1992: 126). Dies gelingt entweder alleine, oder mit der Unterstützung von Arbeitskollegen. Durch die Einrichtung von themenspezifischen Gruppen können Stresssituationen thematisiert und Lösungsansätze getroffen werden (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27).

Falls durch eigene oder organisationale Massnahmen keine Besserung erzielt werden kann, ist ein Arbeitsplatzwechsel eine mögliche Massnahme, um die aktuelle Stresssituation und die fortschreitende Entwicklung einer Burnout-Erkrankung zu beenden (vgl. ebd.). Lazarus nennt im transaktionalen Stressmodell weitere Copingstrategien, die individuell angewendet werden können.

5.2.3. Stressbewältigung nach Lazarus

Für Lazarus (vgl. 1995, zit. in Allwinn 2010: 65) ist Coping ein dynamischer Prozess, welcher den Austausch zwischen Person und Umwelt verändert. Besonders in stressreichen Situationen und Auseinandersetzungen mit der Umwelt finden laufend psychische Vorgänge statt. Es besteht kein statischer Zustand, auf welchen die betroffene

Person mit einfachen, gleichen Reaktionsmustern reagieren kann. Es ist ein über eine längere Zeit hinweg andauernder Strom von Ereignissen, welcher sich in einem mühsamen, komplizierten und häufig wiederholenden Prozess befindet und ständige Anpassung fordert. (vgl. ebd.) Bewältigungsstrategien können unterschiedliche Funktionen erfüllen. Einerseits können sie sich direkt auf die Bewältigung eines Problems richten, dies wäre beispielsweise, sich mit Lernen gut auf eine anstehende Prüfung vorzubereiten. Bewältigung kann aber auch indirekt wahrgenommen werden, beispielsweise in dem man betroffene Personen tröstet und ablenkt und so belastende Emotionen reduziert. (vgl. Lazarus 1995, zit. in Allwinn 2010: 67) Lazarus und Launier (1978, zit. in Allwinn 2010: 67) nennen vier unterschiedliche Bewältigungsformen, welche angewendet werden können. Diese erfüllen problem- und emotionsorientierte Funktionen, richten sich auf die Person oder die Situation, und fokussieren sich auf gegenwärtige und vergangene Ereignisse, wie auch bevorstehende Ereignisse. (vgl. ebd.) Diese vier Bewältigungsformen sind laut Lazarus (1995, zit. in Allwinn 2010:67): 1. Die Informationssuche. Diese bezieht sich auf die zu benötigten Informationen für eine (Neu-)Einschätzung der Situation und der Wahl von Bewältigungsstrategien bezieht. 2. Direkte Aktionen. Also alle nicht-gedanklichen Aktionen, welche eine Person anwendet, um eine belastende Situation in den Griff zu bekommen. Dies sind beispielsweise das Ausleben von Ärger, Suche nach Revanche, Flucht, Selbsttötung und Tabletteneinnahme. (vgl. ebd.) 3. Aktionshemmung. Dadurch werden schädliche Handlungsimpulse zu Gunsten anderer Handlungsimpulse unterdrückt. Und 4. Intrapsychische Bewältigungsformen. Diese umfassen alle gedanklichen Aktivitäten. Es werden Emotionen reguliert und das Gefühl der Kontrolle über eine Situation gestärkt. Beispielhaft für diese Bewältigungsform sind Abwehrformen der Verleugnung, Projektion, Vermeidung, innere Distanzierung von Bedrohungen. (vgl. ebd.)

Ein Bewältigungserfolg ist jedoch nicht einfach festzustellen. Dies, da die Kriterien, nach denen ein Erfolg festgestellt werden kann, je nach Perspektive unterschiedlich ist. Eppel (vgl. 2007, zit. in Allwinn 2010: 69) verweist darauf, dass sich die Suche nach persönlichkeitspezifischen Bewältigungsstilen als unergiebig erwiesen hat, da Menschen je nach Kontext bestimmte Situationen anders bewältigen. Eppel argumentiert weiter, dass nach dem transaktionalen Modell ein Bewältigungserfolg nur von der jeweils betroffenen Person festgestellt werden kann. Die Kriterien dafür sind eine verbesserte Handlungsfähigkeit und ein wiedererlangtes Wohlbefinden. (vgl. ebd.) Zudem besteht ein weiteres Risiko, dass die betroffenen Personen zwar über einen Erfolg zu verzeichnen wissen, dieser für Aussenstehende jedoch als Verleugnung und als Missdeutung ausgemacht

wird. Beispielsweise wäre das, wenn Personen mittels Alkoholkonsum eine Situation bewältigen möchten. (vgl. ebd.) Coping funktioniert laut Eppel nur wenn die angewandten Bewältigungsstrategien nicht zu neuen Schwierigkeiten führen (vgl. ebd.: 69f.).

5.2.4. Organisationale Massnahmen

Unterschiedlichste Untersuchungen in der Sozialen Arbeit wie auch in anderen Berufsfeldern konnten darlegen, dass eine ausreichende arbeitsbezogene Unterstützung das berufliche Belastungswahrnehmen verringert (vgl. Savicki 2002; Semmer/ Udris 2004, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 290). Organisationen sollten folglich ebenfalls Massnahmen treffen, welche stresshemmend wirken und demzufolge auch eine Burnout-Erkrankung vermindern. Diese Massnahmen können auf Ebene der Mitarbeitenden oder der Organisation selber verankert sein. Einige praxisbezogene Beispiele werden nachfolgend erläutert.

Auf Ebene der Arbeitnehmenden können Massnahmen gegen eine Burnout-Erkrankung schon ab dem ersten Arbeitstag angewendet werden, beispielsweise durch eine zeitintensive Einarbeitung oder regelmässige Supervisionen. In beiden arbeitsbezogenen Unterstützungsstrategien können so die Fachlichkeit und Qualität der Arbeitnehmenden gewährleistet werden (vgl. Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 290). Burisch (vgl. 2006, zit. in Schneider 2014: 27) nennt weitere mögliche Bewältigungsmassnahmen, welche auf Ebene der Arbeitnehmenden unternommen werden können. Durch Mitarbeiterbefragungen und psychosoziale Check-Up's können Arbeitgebende Aufschlüsse über Stress und Arbeitsbelastung gewinnen und danach geeignete Vorkehrungen zur Abwendung von Belastungssituationen treffen. Dies ist aber nur hilfreich, wenn die Organisation auch Veränderungen angehen möchte. (vgl. ebd.) Ansonsten könnte dies vermutlich zu noch mehr Frustration und Unmut führen, da die Offenheit der Arbeitnehmenden nicht gewürdigt worden wäre, resp. die Gesundheit ebendieser nicht von Belang zu sein schien. Weiter können Fitness- und Wellness Programme helfen (vgl. ebd.), die psychische und physische Gesundheit der Arbeitnehmenden zu stärken.

Generell sollten nach Kernen (vgl. 1999, zit. in Schneider 2014: 29) die personalen Ressourcen der Mitarbeitenden gestärkt werden. Dies in Form von Kohärenzerleben oder durch Beeinflussung der Betriebskulturen. Damit sollen Einzelne zur Sinnfindung angeregt, sowie das Selbstvertrauen gestärkt werden. (vgl. ebd.) Zudem wird den Mitarbeitenden so Anerkennung und Wertschätzung entgegengebracht. Auch werden sie so in der täglichen Arbeit bestärkt, was ein wichtiger Punkt für das Commitment zur Arbeitsstelle ist. (vgl. ebd.) Durch eine regelmässige Zusammenkunft von Arbeitskollegen können Erfahrungen und Copingmassnahmen ausgetauscht werden. (vgl. ebd.) Gerade für

Frauen ist ein gleichgeschlechtlicher Austausch wichtig. Dieser ist ein Gefäss für Bestätigung, Nähe, Aufmerksamkeit und Anschluss und genau diese Dinge sind das, was Frauen mit einem sich entwickelndem Burnout-Syndrom am meisten brauchen. (vgl. (vgl. Freudenberg/ North 1992: 179)

Auf Organisationsebene sollten die Anforderungen und Erwartungen, welche an Arbeitnehmende und ihre Abreitsaufgaben gestellt werden, realistisch und machbar gestaltet werden. So können Arbeitnehmende Erfolge verzeichnen. (vgl. Kern 1999, zit. in Schneider 2014: 29) Dieser Punkt lässt sich auch mit dem Modell beruflicher Gratifikationskrisen in Einklang bringen, da sich durch Belohnungen und Erfolge auch der Einsatz der Arbeitnehmenden bezahlbar macht.

Weitere organisationale Massnahmen sind das Entgegenbringen von Vertrauen in Form von Entfaltungsmöglichkeiten, Selbstgestaltung und Verantwortungsübernahme, ehrliches Feedback und aktive Unterstützung (vgl. ebd.). Durch Konfliktmanagement, Informationsfluss und Entscheidungsbeteiligung erhalten Arbeitnehmende eine Möglichkeit zur Teilhabe und erachten sich als wertvolles, anerkanntes Mitglied einer Organisation (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27). Eine wertschätzende Zukunftsperspektive erhalten sie auch durch eine gesunde Arbeitszeitgestaltung, Managemententwicklung, Karriere-Management oder Weiterbildungen (vgl. ebd.). Durch Weiterbildungen können die Berufseinsteigerinnen die persönlichen und sozialen Ressourcen stärken. Dadurch wird das psychische Wohlbefinden sichergestellt und weiterentwickelt, was eine Burnout-Erkrankung oder ein frühzeitiger Job- und Berufswechsel vorgebeugt. (vgl. Wright/ Copranzano 1998, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 292)

Theoretisch gibt es also viele verschiedene präventive Bewältigungsmassnahmen. Welche dieser Bewältigungsmassnahmen bei jungen, erwachsenen Berufseinsteigerinnen im Arbeitsfeld der Sozialhilfe angewendet werden können, wird im sechsten Kapitel der Schlussbetrachtung thematisiert.

6. Schlussbetrachtung

In dieser Schlussbetrachtung werden einerseits die gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst und die Fragestellung beantwortet sowie ein Ausblick mit weiterführenden Fragen dargelegt.

6.1. Zusammenfassung der Erkenntnisse und Beantwortung der Fragestellung

Bevor sich die Autorin dieser Arbeit der Zusammenfassung der Erkenntnisse und der Beantwortung der Fragestellung widmet, möchte sie nochmals zwei Punkte festhalten. Einerseits ist dies, dass es die Person des Ausbrennens nicht gibt, sondern sich eine

Burnout-Erkrankung infolge personeller sowie organisatorischer Faktoren ergibt und der individuelle Umgang mit dem Stresserleben entscheidend ist. Deshalb kann die Beantwortung dieser Fragestellung keinesfalls als gegeben und einheitlich betrachtet werden. Jede Person reagiert unterschiedlich auf Belastungssituationen und bringt eigene Copingstrategien mit sich.

An zweiter Stelle möchte die Autorin dieser Arbeit erwähnen, dass sich auch das Arbeitsfeld der Sozialhilfe als nicht einheitlich erweist. Die Sozialhilfe wird durch unterschiedliche Dienste verrichtet anhand unterschiedlicher Richtlinien. Deshalb gibt es auch nicht ein einziges Arbeitsfeld der Sozialhilfe, sondern viele differenzierte Organisationen mit jeweils unterschiedlichen Arbeitshaltungen und Leitlinien.

Folgend wird auf die erste Fragestellung eingegangen: Welche Risikofaktoren für Burnout können bei Berufseinsteigerinnen in der Sozialhilfe identifiziert werden und welche davon hängen mit der Digitalisierung zusammen?

Im Arbeitsfeld der Sozialhilfe gibt es viele Risikofaktoren, welche bei Berufseinsteigerinnen eine Burnout-Erkrankung begünstigen. Wie im Hauptkapitel 2 „Burnout“ erläutert wurde, gibt es verschiedene personelle und organisatorische Risikofaktoren. Es lassen sich mit Verweis auf die vorangegangene Arbeit stringente Gemeinsamkeiten zwischen den personalen Risikofaktoren einer Burnout-Erkrankung und den Persönlichkeitseigenschaften von jungen Erwachsenen feststellen. Junge Erwachsene übernehmen früh Selbstverantwortung und kreieren ihren Lebenslauf nach eigenen Vorstellungen. Mit dieser Freiheit kommt aber auch die Unsicherheit und eine gewisse Krisenanfälligkeit. Diese Lebenslage ist gut auf die Arbeitssituation nach dem Berufseinstieg übertragbar. Junge erwachsene Berufseinsteigerinnen beginnen ihr Arbeitsverhältnis meist mit idealistischen Vorstellungen und Erwartungen in Bezug auf die Arbeit, die Klientel und die Organisation. Durch das im Studium erlangte Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein zeigen sie sich gewillt, ihren Beitrag in der Organisation zu leisten und ihre Aufgaben zu erfüllen, wenn nicht zu übertreffen. Sie zeigen sich hoch ambitioniert, mit einem grossen Bedürfnis nach Erfolg und Anerkennung. (vgl. Baumstümmler/ Nietz 2000: 21) Besonders bei jungen Frauen ist der Druck sehr gross und stressig. Einerseits, weil sie sich gegenüber den Berufserfahrenen beweisen müssen, andererseits weil sie geschlechtsspezifische Benachteiligungen erfahren (vgl. Keddi 2010: 436). Das weibliche Geschlecht muss sich immer noch stärker in der Arbeitswelt beweisen und legitimieren, dass sie über genau so viel, wenn nicht noch mehr, Wissen und Kompetenz wie die männlichen Mitbewerber und Mitstreiter haben. Zudem erhalten Frauen nach wie vor weniger Lohn,

was aber ein deutliches Indiz beruflicher Anerkennung ist. Frauen erhalten für gleich viel Arbeit weniger Anerkennung oder müssen umgekehrt mehr leisten, um gleich viel Anerkennung wie Männer zu erhalten. (vgl. Lalouschek/ Kainz 2008: 9) Frauen befinden sich einerseits immer noch im Kampf um Emanzipation, Unabhängigkeit von und Gleichheit mit den Männern. Andererseits haben Frauen aber auch den doppelten Lebensentwurf einer guten (Ehe-)Frau und Mutter, sowie eine starke Karrierefrau zu sein. Dies ist eine weitere Doppelbelastung, welche Stress mit sich bringt und Frauen stärker betrifft als Männer.

Durch das zu Beginn unermüdliche Engagement der Berufseinsteigerinnen wird ihnen schon nach kürzester Zeit die gleiche Arbeitsmenge wie Berufserfahrenen zugemutet. In dieser Situation entwickeln Berufseinsteigerinnen meist den Zwang, diesen Erwartungen gerecht zu werden. Schon nach kürzester Zeit beginnt deshalb der Kampf gegen die Zeit, da die Arbeit stetig wächst und sich nicht minimiert. Dies sind Risikofaktoren, welche eine Burnout-Erkrankung begünstigen.

Den Berufseinsteigerinnen ist es durch den fortwährenden Druck nicht möglich, die gelernte Theorie in der Praxis anzuwenden. Ähnlich wie bei neu ausgebildeten Lehrpersonen entwickeln sie einen Praxisschock, welcher sich in Frustration, Hilfslosigkeit und Versagensängsten manifestiert. Berufseinsteigerinnen beginnen ihre Arbeit im Arbeitsfeld der Sozialhilfe meist mit der Vorstellung, gebraucht zu werden, sowohl von der Organisation, wie auch von der Klientel. Von beiden Parteien erhalten sie aber nicht die gewünschte Wertschätzung und Dankbarkeit. Erwähnenswert ist hier, dass sich engagierte Berufseinsteigerinnen über ihre gesamte schulische Karriere bis hin zum Studium an Belohnung und Wertschätzung in Form von guten Schulnoten für geleistete Arbeit gewohnt sind. Diese Form der Belohnung fehlt im Arbeitsalltag. Fehlende Wertschätzung, Anerkennung und Belohnung sind aber weitere Risikofaktoren, welche eine Burnout-Erkrankung begünstigen. Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe ist sehr anspruchsvoll, herausfordernd und stressig. Der Arbeitsalltag verlangt eine hohe Belastbarkeit und Flexibilität. Zudem erwarten Organisationen von Berufseinsteigenden ein Geschick an Verhandlungsfähigkeit mit Behörden, fundiertes Wissen in Bezug auf die gesetzlichen Grundlagen der Sozialhilfe, sowie Beharrlichkeit, Durchsetzungsvermögen und Kompetenzen für die Alltagsaufgaben. Es ist deshalb nicht erstaunlich, dass 17% der Berufseinsteigenden diese Voraussetzungen laut einer Befragung von SKOS-Mitgliedern nicht vorweisen können. (vgl. Affolter/ Knapfer/ Vogel 2005: 71) Durch die Arbeitsflut verzichten viele Sozialdienste auf Weiterbildungen und Supervisionen, was ein weiterer Risikofaktor einer Burnout-Entwicklung darstellt (vgl. Kapitel 5.3.1). Dies wären aber

Massnahmen, mit welchen Berufseinsteigerinnen herausfordernde Alltagssituationen besser bewältigen könnten.

Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe muss immer mehr Klientel betreuen, welche eine Mehrfachproblematik mit sich bringt (vgl. Knöpfel 2016: 11). Sozialarbeitende werden immer neu gefordert, es wird spezifisches Fachwissen verlangt, welches oft ändert und die Mehrarbeit steigt auch administrativ. Dies verlangt von den meisten Arbeitnehmenden eine hohe Belastbarkeit und einen grösseren Arbeitseinsatz. Die enorme Menge an administrativer Arbeit kann für die Berufseinsteigerinnen zum Risikofaktor werden, da dies vor allem am Anfang überfordernd ist. Das Arbeitsfeld der Sozialhilfe stützt sich auf Richtlinien und Gesetze ab und bietet somit wenig Spielräume für eigene Entscheidungen, Arbeitsweisen oder Problemlösungen.

Das digitale Zeitalter bringt ebenfalls neue Risikofaktoren für eine Burnout-Erkrankung mit sich. Der grösste Faktor ist in erster Linie die ständige Erreichbarkeit. Einerseits bei der täglichen Arbeit im Büro, bei welcher Arbeitnehmende von Telefonen oder eingehenden Mails unterbrochen werden. Aber auch über das eigene Smartphone, welches auf dem Bürotisch liegt, aufblinkt und geprüft werden muss. Arbeitnehmende können sich nur noch schwer auf eine Arbeit konzentrieren und werden mehrfach abgelenkt. Daraus resultieren Arbeitsfehler und Mehraufwand. Aber auch nach Feierabend erreicht einem die Arbeit durch die Digitalisierung per Mail oder durch andere Nachrichten. Die Arbeit ist allgegenwärtig geworden und es wird schwieriger, Distanz zu wahren. Persönliche Meetings mit Arbeitskollegen, dem Vorgesetzten oder Drittpersonen, wie beispielsweise bei einer interdisziplinären Zusammenarbeit, haben sich auf virtuelle Chats, Skype oder Foren verschoben. Besonders für junge Erwachsene, also die Berufseinsteigerinnen, ergeben sich durch die Digitalisierung individuelle Risiken. In dieser Altersgruppe ist die Mediennutzung sehr ausgeprägt. Der Computer und das Smartphone werden nicht nur für die Arbeit genutzt, sondern sind im ganzen Alltag integriert. (vgl. Kapitel 4.4) Ein Abschalten, Offline sein und eine Regenerierung im Hinblick auf die Informationsüberflutung, welche sich durch die digitalen Medien ergibt, ist deshalb nicht mehr möglich. Aber auch der Faktor, dass Berufseinsteigerinnen über grosses Wissen über Digitale Medien verfügen aber generell nicht in die Arbeit einbringen können aufgrund ihrer Position und strikten Richtlinien, lässt Stress entstehen und Berufseinsteigerinnen gegebenenfalls an ihrer Kompetenz zweifeln. (vgl. Kapitel 4.4). Berufseinsteigerinnen sind deshalb vermehrt von Erschöpfung betroffen und entwickeln ähnliche Symptome wie die

einer Burnout-Erkrankung. Dies ist deshalb ein wesentlicher Risikofaktor im Hinblick auf eine Burnout-Erkrankung.

Digitalisierte Medien in Form von Online-Beratung oder Robotern scheinen für das Arbeitsfeld der Sozialhilfe aktuell noch nicht von Belang und haben deshalb auch keine merklichen Auswirkungen auf eine Burnout-Erkrankung bei Berufseinsteigerinnen.

Ein zentraler Punkt gilt spezifisch für das Arbeitsfeld der Sozialhilfe. Sozialarbeiterinnen im Arbeitsfeld der Sozialhilfe sind Mehrfachbelastungen ausgesetzt. Ihnen werden starke Forderungen gestellt in Form von hoher Arbeitsbelastung, der Realität, dass dadurch nicht studiumkonform gearbeitet werden kann, das heisst das erlernte Theorien und Fachkenntnisse nicht richtig umgesetzt werden können und dass ein unterstützendes Umfeld für einen regelmässigen Austausch nur selten vorhanden ist. Anerkennung durch die Gesellschaft erhalten Sozialarbeiterinnen durch die Stigmatisierung des Arbeitsfeldes kaum. Auch von Vorgesetzten scheinen Sozialarbeiterinnen nur minimalste Anerkennung, Wertschätzung und Belohnung zu erhalten, da ein intensiver Arbeitseinsatz selbstverständlich zu sein scheint, dieser auf Allen lastet und kaum Möglichkeit zum persönlichen Austausch bleibt. Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass junge erwachsene Berufseinsteigerinnen eine Burnout-Risikogruppe bilden, verschiedensten individuellen und äusserlichen Risikofaktoren ausgesetzt sind und auch die Digitalisierung aus theoretischer Betrachtung einen gewissen Einfluss auf eine Burnout-Erkrankung hat, worüber spezifische Studien bisher noch fehlen.

Folgend wird die zweite Fragestellung beantwortet: Welche Bewältigungsstrategien stehen den Berufseinsteigerinnen zur Verfügung und welche präventiven Massnahmen seitens der Organisation lassen sich daraus ableiten?

Berufseinsteigerinnen können mehrere Bewältigungsstrategien anwenden, um sich von einer Burnout-Erkrankung zu schützen.

Aus theoretischer Perspektive sollten sich junge, erwachsene Frauen bereits zu Beginn des Berufseinstiegs ein klares Bild über ihre Erwartungen und Vorstellungen machen. Diese sollten realistisch und machbar sein. (vgl. Baumstümmler/ Nietz 2000: 23) Durch erfüllbare Ziele werden Erfolge wahrgenommen und die Selbstwirksamkeit gestärkt. Ein Rahmen dieser Ziele kann über den Austausch im Arbeitsteam oder bereits im Studium ausgearbeitet werden.

Im Berufseinstieg sollten die jungen, erwachsenen Berufseinsteigerinnen Selbstsorge tragen und sich auf körperlichen Veränderungen achten. So können erste Anzeichen von Belastungswahrnehmungen entdeckt und beispielsweise durch verbessertes

Zeitmanagement begegnet werden. Stressverschärfenden Faktoren kann dadurch möglichst präventiv begegnet werden (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27).

Eine ausgewogene Work-Life-Balance ist eine wichtige präventive Bewältigungsmassnahme. Arbeit und Freizeit zu trennen und dadurch eine Auszeit von beruflichen Verpflichtungen und digitalen Medien zu erhalten, sollte ein angestautes Stressempfinden mindern oder lösen (vgl. Burisch 2006, zit. in Schneider 2014: 27).

Nach dem transaktionalen Stressmodell von Lazarus sind anhaltende Stresssituationen durch Informationssuche, direkte Aktionen, Aktionshemmung oder intrapsychische, gedankliche Strategien anzugehen, wobei der Erfolg dieser Massnahmen nur individuell festzustellen und je nach Person unterschiedlich ist (vgl. Kapitel 5.2.3).

Organisationen können präventiv dazu beitragen, dass eine ausreichende arbeitsbezogene Unterstützung vorhanden ist (vgl. Savicki 2002; Semmer/ Udris 2004, zit. in Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 290). Gerade bei jungen, erwachsenen Berufseinsteigerinnen ist das eine intensive Einarbeitung und ein regelmässiger Austausch (vgl. Dalbert/ Heisig/ Schweikart 2009: 290). Anerkennung, Wertschätzung und Vertrauen helfen, Stressreaktionen und einer stressassoziierten Depression entgegen zu wirken (vgl. Kissling 2011: 19). Mit Verweis auf das effort-reward-imbalance Modell sollten Arbeitgebende einerseits die beruflichen Erwartungen an die Leistungsfähigkeit der Arbeitnehmerinnen anpassen, andererseits die Belohnungen so gestalten, dass sich beide Faktoren im Gleichgewicht befinden (vgl. ebd.). Organisationen sehen sich mit erhöhtem wirtschaftlichem Druck konfrontiert, sodass auch die Herausforderungen zugenommen haben, Arbeitnehmerinnen infolge erhöhter Produktivität und Mehrarbeit so zu unterstützen, dass sie psychisch gesund bleiben (vgl. Kissling 2011: 20). Arbeitgebende sollten auf den sich zunehmenden Druck infolge wachsender Klientelzahlen, Digitalisierung und Wirtschaft reagieren und die Arbeitsbedingungen bestmöglich in Kooperation mit den Arbeitnehmerinnen an ihre Voraussetzungen und Erwartungen anpassen. Eine regelmässige Befragung zur Arbeits- und Gesundheitsbelastung ist hilfreich, um Risikofaktoren aufzudecken und abwenden zu können. Allgemein sollte die Burnout-Erkrankung in der Organisation thematisiert und sensibilisiert werden, beispielsweise in einer Supervision als Möglichkeit für ein Gefäss der Vertrautheit und der Offenheit. Mit solchen Massnahmen sollten Wissen, Akzeptanz und Bewältigungsstrategien gegenüber der Thematik aufgebaut werden können, was Arbeitnehmerinnen insofern hilft, als dass sie erste Anzeichen einer Burnout-Entwicklung wahrnehmen und Strategien zur Verhinderung ebendieser treffen können. Zudem wäre eine Umstrukturierung in vielen Sozialdiensten hilfreich. Die Aufteilung von wirtschaftlicher und immaterieller, persönlicher Hilfe würde

dazu dienen, dass sich die Berufseinsteigerinnen bereits auf eine gezielte Arbeitsaufgabe konzentrieren und die anstehenden Arbeiten speditiver bearbeiten könnten. (vgl. Kapitel 3.2) Zudem müssten sich die Berufseinsteigerinnen nicht mit dem Druck der beiden unterschiedlichen Rollen von wirtschaftlicher und persönlicher Beratung auseinandersetzen.

Es können individuell und organisational noch viele weitere präventive Massnahmen getroffen werden, um eine Burnout-Erkrankung möglichst zu verhindern. Diese sind im Kapitel 5 detailliert beschrieben. Da eine Burnout-Erkrankung jedoch individuell verläuft, ist es für die Autorin dieser Bachelorarbeit unmöglich, eine allgemein zutreffende, explizite Bewältigungsmassnahme zu nennen.

6.2. Ausblick

Aus den vorhergegangenen Kapiteln wurde ersichtlich, dass es mehrere Veränderungen auf unterschiedlichen Ebenen bräuchte, damit sich die herausfordernde Situation für Berufseinsteigerinnen im Arbeitsfeld der Sozialhilfe verbessern würde und somit auch langfristig das Risiko einer Burnout-Erkrankung gesenkt, resp. verhindert werden könnte.

Auf Ebene des Berufseinstiegs ist es wichtig, dass sich bereits die Fachhochschule mit der belastenden Situation der Absolventinnen auseinandersetzt. Als Massnahme sollten angehende Studentinnen besser auf den Berufseinstieg vorbereitet, vor Belastungsfaktoren gewarnt und Bewältigungsmassnahmen diskutiert werden. Zudem sollten Erwartungen und Vorstellungen thematisiert werden, damit beim Berufseinstieg realistische Ziele gesetzt werden. Die Fachhochschule sollte auch die von den Organisationen gewünschten weichen Faktoren der Berufseinsteigenden, namentlich die Belastbarkeit und das Durchhaltevermögen, besser behandeln, die Persönlichkeit der Studentinnen durch praxisnahe Übungen und vertiefter Auseinandersetzung stärken, sodass sie dem Druck von Organisation wie auch Klientel besser gewachsen sind. Durch diese präventiven Massnahmen der Hochschulen könnten Absolvierende vermutlich besser mit der neuen Situation umgehen, schneller Copingstrategien entwickeln und das eigene Belastungswahrnehmen besser regulieren.

Auf Ebene der Digitalisierung müssen Organisationen der Sozialhilfe beobachten, in wie weit sich die zukünftige Entwicklung digitaler Medien, Komponenten, Arbeitshilfen und Arbeitsmittel auf die Arbeit der Mitarbeitenden auswirkt. Künftige Veränderungen der Arbeitssituation der Arbeitnehmenden sollen dadurch frühzeitig angesprochen werden, damit Mitarbeitenden genügend Zeit haben, sich auf kommende digitale Veränderungen vorzubereiten. Dadurch werden Arbeitnehmende in den sich verändernden digitalen Prozess eingebunden, was ihnen hinsichtlich der Beziehung zu den Vorgesetzten ein

positives Gefühl gibt, die Verbundenheit zur Organisation erhöht und gleichzeitig das Vertrauen und die Wertschätzung der Mitarbeitenden stärkt. In Bezug auf die digitale Arbeitsweise in Form von Heimarbeit sollten bessere organisationale Bestimmungen getroffen werden, beispielsweise für eine maximale Arbeitszeit oder hinsichtlich des Umgangs mit Überzeit. Eine Überbelastung durch die Arbeit von Zuhause soll so verhindert werden, gleichzeitig würde so auch sichergestellt, dass Arbeitnehmende sich in der Freizeit von ihrer Arbeit abgrenzen, einen Ausgleich finden und sich regenerieren können. Besonders junge Erwachsene sollten sich dies zu Herzen nehmen. Deren Nutzung von digitalen Medien und digitalen Welten ist im Gegensatz zu älteren Generationen erschreckend hoch. Da sie die meiste Zeit ihres Tages an technischen und digitalen Mittel verbringen scheint die Gefahr gross, dass eine Abgrenzung zu digitalen Arbeitsaufgaben ausserhalb der Arbeitszeit schwer fällt und besonders Berufseinsteigende mit anstehender Arbeit gefährdet sich, sich mit zusätzlicher Arbeit zu Hause zu überlasten. Auch ist unklar, in wie weit sich die digitale Identität der Berufseinsteigenden auf ihre zukünftigen Arbeitsstellen auswirkt. Schon jetzt scheinen viele Arbeitgebende digitale Suchmaschinen zu nutzen, um sich bereits im Vorfeld über Bewerbende zu informieren. Durch die gehäufte Internetnutzung werden wahrscheinlich immer mehr private Informationen vorhanden und abrufbar sein, welche eine seriöse, unvoreingenommene Anstellung erschweren.

Frauen erfahren immer noch eine Ungleichbehandlung und soziale Benachteiligung in der Arbeitswelt, was sich auf ihre Anerkennung in Form von Lohn und beruflichem Aufstieg auswirkt. Zudem erfahren Frauen häufiger Mehrfachbelastungen durch Beruf und Familie als Männer. Sie müssen sich rechtfertigen und es scheint, dass oft Männer oder kinderlose Frauen in Führungspositionen arbeiten. Das Geschlecht der Frau muss sich vergleichsweise stärker beweisen, was zu mehr Druck führt und gleichzeitig dazu beiträgt, dass sich Frauen weniger oft Hilfe holen, da sich dies auf ihren beruflichen Weg negativ auszuwirken scheint. Eine Gleichstellung zwischen den Geschlechtern würde deshalb dafür sorgen, dass sich Frauen sicherer in ihrer Arbeit fühlen, sich stärker fühlen, sich keiner Stigmatisierung ausgesetzt fühlen würden und sich vermutlich auch schneller Hilfe holen, resp. körperliche Warnsignale eher wahrnehmen und behandeln würden.

Es ist aber unklar und für die Verfasserin dieser Arbeit fraglich, in wie weit Arbeitnehmende auf alle diese Faktoren eingehen. Da der wirtschaftliche Druck aller Organisationen und Firmen zunimmt und sie (inter-)national konkurrenz- und wettbewerbsfähig sein müssen. Deshalb vermutet die Autorin dieser Arbeit, dass eine Burnout-Erkrankung erst

dann präventiv verhindert werden kann, wenn: 1. Die Verfügbarkeit von Arbeitnehmenden infolge krankheitsbedingten Arbeitsausfällen rapide sinkt und bessere Arbeitsbedingungen gestellt werden müssen; 2. Wenn durch die Digitalisierung digitale Arbeitsmittel zur Verfügung stehen, welche die Arbeitslast reduziert; 3. Wenn ein gesellschaftlicher Aufschrei stattfindet und sich dadurch gesetzliche Änderungen zugunsten der Arbeitnehmenden ergeben.

6.3. Kritische Würdigung:

Es gestaltete sich als herausfordernd, explizite und passende Primärliteratur für das spezifische Thema dieser Bachelorthesis zu finden. Wie bereits in der Arbeit erwähnt, ist die Burnout-Erkrankung ein relativ neues Syndrom, welches erst dieses Jahr von der WHO in der internationalen Klassifikation der Krankheiten anerkannt wurde. Definitionen, Symptome und Bewältigungsstrategien vom Burnout-Syndrom scheinen endlos, was eine gewisse Unklarheit mit sich bringt und eine Spezifikation sehr erschwert. Geschlechterspezifische Studien über die Burnout-Erkrankung und sich daraus ergebende Bewältigungsstrategien für Frauen hat die Verfasserin dieser Arbeit nicht gefunden. Deshalb sind die Bewältigungsmassnahmen auch allgemeingültig und auf das Geschlecht Mann übertragbar.

Die im Hauptkapitel «Burnout» verwendete Primärliteratur von Freudenberg aus dem Jahr 1992 scheint darüber hinaus veraltet und nicht mehr aktuell zu sein. In den gut 25 Jahren seit der Veröffentlichung dieses Buches hat sich die Rolle der Frau bereits stark verändert. Zwar scheinen viele darin vorhandene Informationen immer noch passend, doch bräuchte es besonders durch die digitale Veränderung in der Arbeitswelt, sowie durch die sich entwickelnde Unabhängigkeit der Frau, eine neue, überarbeitete theoretische Perspektive auf die Entstehung und den Prozess der Burnout-Erkrankung.

Die Digitalisierung ist ebenfalls ein neues, sich aktuell entwickelndes Phänomen der Weltgeschichte. Das Thema ist gross und weitflächig und beinhaltet Themen wie Roboter, technische und digitalisierte Arbeitsmittel und digitale Medien. Die Digitalisierung fliesst aktuell nur beschränkt in die Soziale Arbeit ein und dient eher in Form von Arbeitsmittel wie Computer oder digitale, interdisziplinäre Austauschmittel. Deshalb gibt es nur beschränkte Literatur, welche die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit thematisieren, besonders im Hinblick auf das Arbeitsfeld der Sozialhilfe.

Literatur- und Quellenverzeichnis

Affolter, Kurt/ Knupfer, Caroline/ Vogel, Urs (2005). Erwartungen der Arbeitgebenden an das sozialarbeiterisch tätige Personal in der Sozialhilfe und die Berufsausbildungen. URL:[https:// skos.ch/ fileadmin/ user_upload/ public/ pdf/ grundlagen_und_positio-
nen/ grundlagen_und_studien/ 2005_ErwartungenArbeitgebende_Bifostudie.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/public/pdf/grundlagen_und_positionen/grundlagen_und_studien/2005_ErwartungenArbeitgebende_Bifostudie.pdf) [Zugriffsdatum: 15. September 2018].

Allwinn, Sabine (2010). Stressbewältigung. Eine multiperspektivische Einführung für die Soziale Arbeit und andere psychosoziale Professionen. Freiburg: FEL Verlag.

Amstutz, Jeremias/ Beringer, Barbara/ Madörin, Sarah/ Zängl, Peter (2017): Sozialhilfe – Ein Arbeitsfeld mit hohen Qualitätsanforderungen. In: Zeitschrift für Sozialhilfe (ZESO). Band 2, S. 16-17.

Baumstümmler, Dieter/ Nietz, Rudolf (2000). Vom Berufsanfänger zum Profi. Tipps und Hilfen für Berufseinsteiger in soziale Einrichtungen. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

Bergner, Thomas M.H. (2011): Zufriedenheit erlangen – Burnout verhindern. In: Pro Mente Sana Aktuell. Band 3, S. 16-17.

Bracher, Katharina (2014). Hunderttausende sind Burnout-gefährdet. URL: [https:// www.nzz.ch/ schweiz/ ueber-eine-million-arbeitnehmer-erschoept-1.18406872](https://www.nzz.ch/schweiz/ueber-eine-million-arbeitnehmer-erschoept-1.18406872) [Zugriffsdatum: 22. September 2018].

Brun, Cornelia/ Caldelari, Katja (o.J.) Ein lebensweltlicher Blick auf die Situation junger Erwachsener. URL:[http:// www.avenirsocial.ch/ sozialaktuell/ sozial_aktu-
ell_3031_3033.pdf](http://www.avenirsocial.ch/sozialaktuell/sozial_aktuell_3031_3033.pdf) [Zugriffsdatum: 30. September 2018].

Bundesamt für Statistik (2014). Schweizerische Gesundheitsbefragung 2012. Zunahme der physischen Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz. URL: [https:// www.bfs.admin.ch/ bfs/ de/ home/ statistiken/ kataloge-datenbanken/ medienmitteilungen.assetde-
tail.38863.html](https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/medienmitteilungen.assetdetail.38863.html) [Zugriffsdatum: 22. September 2018].

- Bundesamt für Statistik BFS (2018). Internetnutzung in der Schweiz nach Alter. URL: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/grafiken.assetdetail.5326115.html> [Zugriffsdatum: 15. September 2018].
- Burisch, Matthias (2011): Burnout heute – Entstehung, Verbreitung, Prävention. In: Pro Mente Sana Aktuell. Band 3, S. 6-8.
- Cherniss, Cary (1999). Jenseits von Burnout und Praxisschock. Hilfen für Menschen in lehrenden, helfenden und beratenden Berufen. Deutsche Ausgabe. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Dalbert, Claudia/ Heisig, Sandra/ Schweikart, Rudolf: Berufliches Belastungserleben in der Sozialarbeit. Gibt es Unterschiede zwischen angehenden und berufserfahrenen SozialarbeiterInnen hinsichtlich ihrer Belastung und ihrem berufsspezifischen Befinden? In: Diskurs Kindheits- und Jugendforschung. (2009) Band 2, S. 279 – 295.
- Dragano, N./ Siegrist, J.: Psychosoziale Belastungen und Erkrankungsrisiken im Erwerbsleben. Befunde aus internationalen Studien zum Anforderungs-Kontroll-Modell und zum Modell beruflicher Gratifikationskrisen. In: Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz. (2008) Volume 51, S. 305 – 312.
- Enzmann, Dirk/ Kleiber, Dieter (1989). Helfer-Leiden. Stress und Burnout in psychosozialen Berufen. (Korr. Fassung 2004) Heidelberg: Roland Asanger Verlag.
- Flammer, Patricia/ Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling – flexible und passgenau beraten. In: Zeitschrift für Sozialhilfe (ZESO) Band 3, S. 16-18.
- Freudenberger, Herbert/ North, Gail (1992). Burn-out bei Frauen. Über das Gefühl des Ausgebranntseins. 2.Aufl. Frankfurt am Main: S.Fischer Verlag GmbH.
- Gasser, Urs/ Palfrey, John (2008). Born digital. Understanding the first generation of Digital Natives. New York: Perseus Books Group.
- Genner, Sarah (2017). On / Off. Risiks and Rewards of the Anytime-Anywhere Internet. Zürich: VDF Hochschulverlag AG an der ETH Zürich.
- Gerber, Regine (2017): Der Verwaltungsaufwand nimmt nach Meinung vieler zu grossen Raum ein. In: Zeitschrift für Sozialhilfe (ZESO). Band 2, S. 18-19.

- Helbig, Christian (2017). Mediatisierung und Soziale Arbeit. Notwendigkeit einer medienbezogenen Professionalisierung. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Band 5, S. 173-175.
- Hermann, Thomas (2017). Auswirkungen von Industrie 4.0 auf das Anforderungsprofil der Arbeitnehmer und die Folgen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung. In: Andelfinger, Volker/ Hänisch Till (Hg.). Industrie 4.0. Wie cyber-physische Systeme die Arbeitswelt verändern. Wiesbaden: Springer Verlag. S. 239-253.
- Höpflinger, François/ Wyss, Kurt (1994). Am Rande des Sozialstaates. Formen und Funktionen öffentlicher Sozialhilfe im Vergleich. Bern: Haupt Verlag
- Keddi B. (2010). Junge Frauen. In: Becker R./ Kortendiek B. (eds) Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Keller, Véréna (2017): Wie steht es um die Sozialarbeit in der Sozialhilfe? In: Zeitschrift für Sozialhilfe (ZESO). Band 2, S. 14-15.
- Kissling, Dieter: Zusammenhänge zwischen Burnout und Arbeitsplatz. In: Pro Mente Sana Aktuell. (2011) Band 3, S. 19-21.
- Knöpfel, Carlo: Die Zukunft der Sozialhilfe. Balanceakt zwischen Auftrag, finanziellen Ressourcen und Personal. In: SozialAktuell. (2016) Band 7/ 8, S. 10-13.
- Lalouschek, Wolfgang/ Kainz B.: Geschlechtsspezifische Aspekte von Burnout. In: Blickpunkt der Mann. Wissenschaftliches Journal für Männergesundheit. (2008) Band 6, S. 6-12.
- Lazarus, Richard S. (o.J.) Stress, Bewältigung und Emotionen. Entwicklung eines Modells. In: Hill Rice, Virginia (Hg.) (2005). Stress und Coping. Lehrbuch für Pflegepraxis und -wissenschaft. 1. Auflage. Bern: Hans Huber Verlag.
- Litzcke Sven/ Schuh, Horst (2010). Stress, Mobbing, Burn-out am Arbeitsplatz. Umgang mit Leistungs- und Zeitdruck. Belastungen im Beruf meistern mit Fragebögen, Checklisten, Übungen. 5. aktualisierte Auflage. Berlin Heidelberg: Springer Verlag.
- Luginbühl, Monika: Medienkompetenz als Schlüssel zur Partizipation? In: SozialAktuell. (2013) Band 11, S. 28-29.

- Maeder, Christoph/ Nadai, Eva (2004). Zwischen Armutsverwaltung und Sozialarbeit: Formen und Organisationen von Sozialhilfe in der Schweiz. In: Swiss Journal of Sociology, Band 30 (1), S. 59 – 76.
- Markowetz, Alexander (2015). Digitaler Burnout. Warum unsere permanente Smartphone-Nutzung gefährlich ist. München: Knaur Verlag.
- Müller de Menezes, Rahel (2012). Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen. Wiesbaden: Springer VS Verlag.
- Schweizerisches Observatorium für die Berufsbildung OBS EHB (2017). Arbeitnehmende im Sozialbereich. Zollikofen: Savoirsocial.
- Salzgeber, Renate (2014). Trends in der Sozialhilfe. 15 Jahre Kennzahlenvergleich in Schweizer Städten. Winterthur: Städteinitiative Sozialpolitik.
- Schneider, Erika (2014). Sicherer Umgang mit Burnout im Unternehmen. Individuelle und unternehmenskulturelle Zusammenhänge. Wiesbaden: Springer VS Verlag.
- Schweizerische Eidgenossenschaft (2014). Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft. URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/201405180000/101.pdf> [Zugriffsdatum: 25. Oktober 2018].
- Schweizerischer Gewerkschaftsbund (2017). Digitalisierung muss den Berufstätigen nützen: Analyse und Handlungsbedarf. URL: https://www.sgb.ch/fileadmin/user_upload/125D_DL-LC_Digitalisation.pdf [Zugriffsdatum: 15. Oktober 2018].
- Widlak, Herwig: Praxisschock. Das Scheitern der Anwendung von Wissen. – In: Bildung und Erziehung. (1983) 36, S. 213-226.
- World Health Organization (2018). ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics. URL: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281> [Zugriffsdatum: 09. Oktober 2018].
- ZHAW Zürcher Hochschule der Wissenschaft (2017). Falllast in der Sozialhilfe und deren Auswirkung auf die Ablösequote und Fallkosten. Zürich: ZHAW Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe (IVGT).

20 Minuten (Hg.) 2018. Jeder 3. Schüler hat Burnout-Symptome. URL: <https://www.20min.ch/schweiz/news/story/Jeder-3--Schueler-hat-Burnout-Symptome-25219753> [Zugriffsdatum: 24. September].