

Burnout in der Sozialen Arbeit

**Entstehung von Burnout anhand einer empirischen Erhebung am
Beispiel von Fachkräften der Sozialen Arbeit.**

Bachelor-Thesis

Zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

Eingereicht bei Herrn lic. phil. Tobias Studer

Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

Grossmann, Hanna / Stähli, Julia

Olten, 27.06.2014

Abstract

Trotz zahlreicher Studien wird mit dem Begriff Burnout in unserer heutigen Zeit immer noch ein schillerndes, sehr mannigfaltiges Phänomen beschrieben, welches unterschiedlich wahrgenommen wird und individuell prozesshaft abläuft. In der Gesellschaft erhält das Ausgebrannt Sein eine grosse Aufmerksamkeit, was die Frage hervorruft, welche Bedingungen die Entstehung eines Burnouts begünstigen.

Welche Faktoren dabei Einfluss nehmen können, wird aus Sicht von unterschiedlichen Erklärungsansätzen und ihren theoretischen Verortungen beleuchtet. Dabei lassen sich diskursanalytische Ansichten individueller, arbeitsbezogener und sozial-gesellschaftlicher Zusammenhänge eruieren. Darüber hinaus müssen Abgrenzungen zu anderen Phänomenen, wie Stress und Krankheitsbildern, wie Depression getroffen werden.

Am Beispiel von Fachkräften der Sozialen Arbeit werden subjektive Bedingungen mittels teilnarrativen Interviews herausgearbeitet. Dabei bestätigten die Analysen, dass sowohl die beruflichen und gesellschaftspolitischen Grundstrukturen, als auch die jeweiligen persönlichen Voraussetzungen in Form von Ressourcen und Begrenzungen einen relevanten Einfluss auf das psychische und körperliche Wohlbefinden der Betroffenen haben. Es ist somit beim Burnout von einem multifaktoriellen Geschehen auszugehen, dass durch innere und äussere Gegebenheiten einer Person (mit)bestimmt wird. Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse postulieren die Verfasserinnen, dass die Soziale Arbeit eine aufklärende, forschungsbasierte und präventive Arbeit zu betreiben hat, welche die Ressourcen schützt und effizient einsetzt, ohne falsche Illusionen und Erwartungen zu schüren.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1 Erkenntnisinteresse, Fragestellung und Zielsetzung	1
1.2 Aufbau der Arbeit	3
2. Burnout	5
2.1 Begriffsgeschichte von Burnout - Versuch einer Definition	5
2.2 Forschungsstand	7
2.3 Erklärungsansätze von Burnout.....	10
2.3.1 Individuenzentrierter Ansatz	11
2.3.2 Arbeitsbezogener Ansatz.....	12
2.3.3 Sozial-gesellschaftlicher Ansatz	14
2.3.4 Multifaktorieller Ansatz.....	17
2.4 Überschneidungs- und Abgrenzungsproblematik.....	21
2.4.1 Stress.....	22
2.4.2 Depression.....	24
3. Methodisches Vorgehen	26
3.1 Qualitative Sozialforschung	26
3.2 Erhebung	27
3.2.1 Teil-Narratives Interview	27
3.2.2 Samplingverfahren und Feldzugang	29
3.2.3 Setting und Arbeitsmittel	30
3.2.4 Transkription	30
3.3 Datenauswertung.....	31
3.3.1 Hermeneutisches Verfahren	31
3.3.2 Einzelfallanalyse	32
3.3.3 Fallübergreifender Quervergleich	33
4. Ergebnisse	34
4.1 Interview_01.....	34
a) Fallbeschreibung.....	34
b) Feinanalyse	35
4.2 Interview_02.....	41
a) Fallbeschreibung.....	41
b) Feinanalyse	44
4.3 Interview_03.....	50
a) Fallbeschreibung.....	50
b) Feinanalyse	52
4.4 Interview_04.....	63
a) Fallbeschreibung.....	63
b) Feinanalyse	65
4.5 Fallübergreifender Quervergleich	71
5. Schlussfolgerung	75
5.1 Fazit der Forschungsarbeit	75
5.2 Ausblick für die Soziale Arbeit	77

6. Literaturverzeichnis	80
7. Ehrenwörtliche Erklärung.....	84
8. Anhang	85
8.1 <i>E-Mail für die Anfrage der InterviewpartnerInnen</i>	85
8.2 <i>Erinnerungsprotokoll.....</i>	86
8.3 <i>Informationen für Interviewteilnehmer und Interviewteilnehmerinnen.....</i>	87
8.4 <i>Einverständniserklärung</i>	88
8.5 <i>Leitfaden zum Thema „Burnout in der Sozialen Arbeit“.....</i>	89
8.6 <i>Richtlinien der Transkription</i>	91
8.7 <i>Transkribierte Interviews.....</i>	92
8.7a) <i>Interview_01</i>	92
8.7a_01) <i>Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_01</i>	102
8.7b) <i>Interview_02.....</i>	109
8.7b_02) <i>Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_02.....</i>	120
8.7c) <i>Interview_03</i>	134
8.7c_03) <i>Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_03</i>	151
8.7d) <i>Interview_04.....</i>	172
8.7d_04) <i>Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_04.....</i>	182

1. Einleitung

Wir leben in einem Zeitalter, das durch eine Leistungs- und Konsumgesellschaft bestimmt ist. Der Mensch muss im privaten und öffentlichen Leben flexibel sein. Die Belastungen, die durch die jeweilige Wirtschaftslage, den hohen Wettbewerbsdruck, den Auswirkungen der Globalisierung mit einer dominanten Kommunikationstechnologie und der damit verbundenen Notwendigkeit einer permanenten Erreichbarkeit und Verfügbarkeit, bestehen, fördern die Entstehungs- und Verlaufsdynamiken eines Burnout-Syndroms. Viele Menschen fühlen sich in solchen Lebensverhältnissen einem zu hohen Druck ausgeliefert und haben zunehmend Schwierigkeiten, das Gleichgewicht zu finden. Diese dauerhafte Belastung der Menschen führt immer häufiger zu Einbrüchen mit langanhaltenden Folgen für die sozioökonomische Umwelt. Die Bedeutung des Stressempfindens zeigt die Weltgesundheitsorganisation (WHO) in aller Deutlichkeit auf, indem sie Stress als grösste Gesundheitsgefahr im 21. Jahrhundert deklariert (vgl. WHO Studie „Global Burden of Disease“ 2009). Wo führt uns dieser Weg hin, wenn wir erst am Anfang der Entwicklung stehen?

Einerseits sollen unsere produktiven Entwicklungen der Menschheit Fortschritt und Wohlstand bringen, andererseits sind Phänomene, wie das Burnout in unserer Leistungsgesellschaft ein hoher Preis dafür. Die Betroffenen gehören jeder Berufsgruppe und allen Bevölkerungsschichten an. Auch bei Kindern und Jugendlichen werden die typischen Symptome beschrieben, die zu weiteren Diagnosen führen können. Weltweit macht sich eine Popularisierung dieses Begriffes breit, obwohl die Forschung seit der Bekanntmachung durch den Psychoanalytiker Herbert Freudenberger (1974), noch keiner einheitlichen Definition nachkommt und es in medizinischer Hinsicht keine offizielle Diagnose beansprucht. Mit der vorliegenden Arbeit möchten die Verfasserinnen die Thematik des Burnout-Syndroms im Berufsfeld der Sozialen Arbeit beleuchten.

1.1 Erkenntnisinteresse, Fragestellung und Zielsetzung

Das von den Verfasserinnen gewählte Thema wurde aufgrund von beruflichen Erfahrungen im Berufsfeld der Sozialen Arbeit gewählt. Während der Ausbildung konnten vielseitige Praktika absolviert werden, bei denen immer wieder das Thema Burnout in abgewandelten Formen auftauchte, jedoch nie spezifisch im helfenden Berufsfeld der Sozialen Arbeit betrachtet wurde. Vielmehr hat die Soziale Arbeit mit Menschen zu tun, die unter anderem ein Burnout erlitten haben und immer noch an dessen Folgen leiden. Als die Verfasserinnen feststellten, dass nur wenige wissenschaftliche Arbeiten zum Thema Burnout und Sozialer Arbeit in der Schweiz existieren, war das Interesse geweckt.

Viel wurde bereits im Bereich der Bildung, der Krankenpflege und des Managements geforscht, jedoch fast nie im Dienstleistungssektor der Sozialen Arbeit.

Gerade dort, wo Professionelle täglich mit schweren Schicksalsschlägen von Menschen zu tun haben, wo es um lebensverändernde Massnahmen geht, wo emotionale Erlebnisse mit tiefeinschneidenden Veränderungen zu bewältigen sind und Fachkräfte direkt mit Menschen und ihrer Lebenswelt in Berührung kommen, ist dies von Bedeutung. Eine grundlegende Neugierde war geweckt, dieses Thema vertieft anzugehen. Nach Recherchen im Internet und Bibliotheken liess sich schnell feststellen, dass Burnout zwar in aller Munde ein bekannter Begriff ist, der jedoch nicht genau definiert und somit auch schwer fassbar ist. Dieses Defizit machte den Verfasserinnen beim Erarbeiten der Bachelorthesis mehrfach zu schaffen.

Da sich die Verfasserinnen im spezialisierten Tätigkeitsbereich der Sozialen Arbeit bewegen, möchten sie das Phänomen Burnout darin thematisieren und anhand einer wissenschaftlichen, qualitativen Erhebung mit Betroffenen aus diesem Arbeitsfeld konkretisieren. Dabei wird der Hauptfokus folgender Fragestellung gewidmet:

„Welche Bedingungen begünstigen die Entstehung eines Burnouts bei Fachkräften der Sozialen Arbeit?“

Hierbei gilt es zu definieren, was die Verfasserinnen unter den Wörtern „Bedingung“ und „Entstehung“ verstehen. Laut Duden (2014) lässt sich das Wort „Bedingung“ auch mit „Voraussetzung“ gleichsetzen. Es wird umschrieben als „eine Gegebenheit, die für jemanden Bestimmendes ist, z.B. einen (Lebens-) umstand verändert“. Die Verfasserinnen verstehen unter dem Wort „Bedingung“ Momente, resp. Faktoren, die einen einschneidenden Beitrag für eine veränderte Lebenssituation evozieren. Das Wort „Entstehung“ wird laut Duden vorzugsweise rückblickend verwendet und bezeichnet einen Entwicklungsprozess. Dabei kann das Wort auch mit dem Synonym „Anfang“, resp. „Herausbildung“ gleichgesetzt werden. Auch hier war es den Verfasserinnen wichtig, dass das Wort „Entstehung“ auf den Ausgangspunkt eines Zustandes hinweist. Nicht nur der zeitliche Beginn spielt hierbei eine Rolle, sondern auch die dabei vorherrschenden Bedingungen.

Die vorliegende Arbeit verfolgt eine Aufschlüsselung verschiedener Betrachtungsweisen von Burnout durch Erklärungsansätze unterschiedlicher Theoretiker. Da sich die Professionen nicht einig sind in der Beschreibung, wie auch der Bestimmung eines Burnouts, somit eine einheitliche Definition nicht zugrunde gelegt werden kann, ist anzunehmen, dass es unterschiedliche Muster in der Entstehungs- und Verlaufsgeschichte gibt. Ziel der wissenschaftlichen Arbeit ist es somit, diesbezüglich neue und vermehrte Erkenntnisse zu gewinnen.

Den Verfasserinnen war es wichtig, einen Beitrag beizusteuern, welcher die mangelhafte Fundierung in der Wissenschaft festigt und Lücken versucht zu schliessen.

Dabei sollen die suggerierten Ergebnisse neue Anstösse für Interventionspunkte als Handlungsfelder für die Soziale Arbeit geben. Des Weiteren sollen Unterstützungssysteme aufgezeigt und nutzbar gemacht werden, um dem Syndrom entgegen zu wirken.

1.2 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit nimmt das Phänomen Burnout in Zusammenhang mit Menschen, die personenbezogene Dienstleistungen verrichten, in Betracht. Dafür ist die Beleuchtung eines historischen Kontextes und eines aktuellen Forschungsstandes notwendig, da sich Krankheiten im Prozess der Gesellschaft wandeln und somit besser verorten lassen. Nach dem Versuch einer Definition aus historisch/ gesellschaftlicher Sicht, wird in einem nächsten Schritt mithilfe von namhaften Erklärungsansätzen insbesondere der Theoretiker Freudenberg, Maslach, Cherniss und Burisch das Burnout-Syndrom genauer lokalisiert und eingegrenzt. Durch die verschiedenen Ansätze, wie dem individuenzentrierten, arbeitsbezogenen und sozial-gesellschaftlichen Blickwinkel, wird schnell ersichtlich, dass ein einheitliches Bild schwer herausgearbeitet werden kann. Viel mehr weist der Hamburger Psychologe Burisch in einem vierten Versuch auf einen übergreifenden Ansatz hin, welcher die Elemente der vorherigen Ansätze zusammenfasst und auf das Wesentliche herunter bricht. Burischs Stellungnahme gibt Aufschluss über die Verschiedenartigkeit des Syndroms und dennoch auch über vorherrschende kohärente Feststellungen. Der kurze Exkurs in Stress und Depression wurde gewählt, um die häufig vermischten und verwendeten Ausdrücke besser voneinander abgrenzen zu können. Dabei wird Stress als ein Vorreiter und Depression als ein fortgeschrittenes Stadium vom Burnout betrachtet. Das Kapitel zwei dient dem Aufschlüsseln des Phänomens und soll dem Leser/ der Leserin einen groben Überblick verschaffen.

Im Kapitel drei, dem methodischen Teil, wird das theoretische Konzept für die Ausarbeitung der Antworten auf die Forschungsfrage erörtert. Hierbei wird das Erkenntnisinteresse in Zusammenhang mit der Forschungsfrage gestellt und mit Hilfe der entwickelten Forschungstools erhoben. Das teil-narrative Interview, welches die subjektive Lebenswelt der Befragten erfassen soll, wird durch das Setting, die Arbeitsmittel und Transkription ermöglicht. Mit dem hermeneutischen Verfahren nach Schütze werden Ergebnisse eruiert, konstatiert und in Kapitel vier präsentiert. Die Einzelfallanalyse wird aufgrund der individuellen Unterschiedlichkeit der Befragten, als das geeignete Tool erachtet und umfasst eine allgemeine Fallbeschreibung und eine Feinanalyse.

In letzterer wird der Fokus besonders auf die Einstiegserzählung gelegt, um möglichst unvoreingenommenes Material zu erhalten. Dabei werden die gewonnenen Ergebnisse mit bereits bestehendem, theoretischem Wissen in Zusammenhang gebracht.

Darüberhinaus ist ein weiteres Ziel der Analyse, zwischen den Interviews Muster und Verbindungen zu erkennen, die ähnlich sind oder sich sogar als kongruent erweisen. Dieser fallübergreifende Quervergleich kann, wenn auch nur begrenzt, neue Handlungsfelder für die Soziale Arbeit eröffnen. Die Ergebnisse und die daraus folgenden Konsequenzen werden abschliessend dargestellt, um daraus Empfehlungen für weitere Schritte zum Thema Burnout und Soziale Arbeit zu entwickeln.

2. Burnout

Im nun folgenden Abschnitt wird das Phänomen Burnout unter dem Blickwinkel des ständigen gesellschaftlichen Wandels und dessen Akzeptanz in der Gesellschaft betrachtet. Dabei wird versucht, zu einer Definition zu gelangen, die die Kernelemente des Burnout-Syndroms widerspiegelt. Durch die Darlegung des aktuellen Forschungsstandes wird anschliessend die Relevanz und Prägnanz für diese Thematik hervorgehoben. Darauf folgt eine Positionierung, wie sich die Ausbreitung des Syndroms zukünftig auswirken könnte. Die Erklärungsansätze verschiedener Theoretiker dienen somit der Analyse der Einflussfaktoren, welche die Syndrombildung begünstigen. Definitionen zufolge lässt es sich somit erkennen, ob die Persönlichkeit der Betroffenen und/oder organisatorische bzw. institutionelle Bedingungen und/oder strukturelle Einflussfaktoren, wie gesellschaftliche/ historische Prozesse dafür ausschlaggebend sind (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 21). Dabei gibt Burisch abschliessend eine übergeordnete Erklärung ab, um Gemeinsamkeiten aller Ansätze festzuhalten. Der kurze, aber dennoch signifikante Exkurs zu Stress und Depression dient der weiteren Eingrenzung, um das Burnout-Syndrom differenzierter benennen und erklären zu können.

2.1 Begriffsgeschichte von Burnout - Versuch einer Definition

Obwohl Burnout [= Ausbrennen] seit geraumer Zeit kein exotisches Phänomen mehr darstellt und zu einem allgemein bekannten Begriff in der Gesellschaft avancierte, ist Burnout kein eigenständiges Krankheitsbild. Im ICD-10 (International Classification of Diseases) werden Erkrankungen nach operationalisierbaren, objektiven und reliablen Symptomen diagnostiziert. Die Schwierigkeit einer klar definierten Symptomatologie liegt beim Burnout offensichtlich vor, weil es sich primär im subjektiven Erleben der Betroffenen abspielt. Bis heute ist das Burnout-Syndrom bei rund 60 Berufe beschrieben, wobei 130 mögliche Burnout-Symptome diskutiert werden (vgl. Burisch 2014: 23f.). Es wird der Versuch unternommen, eine Definition zu formulieren, die das Erleben und die Bedürfnisse der Betroffenen abbildet (vgl. Schüler-Schneider/Schneider/Hillert 2011: 320f.). Voderholzer (2013: 451) weist auf zwei relevante Verstärker hin, welche die Entwicklung des Burnout-Syndroms begünstigen. Zum einen sind dies die persönlichen Verhältnisse und Perspektiven der Betroffenen. Zum anderen ist dies Stigmatisierung psychischer Erkrankungen in der Gesellschaft.

Burnout heisst im Grunde nichts anderes als „Ausbrennen“ – was jedoch voraussetzt, dass jemand vorher „gebrannt“ haben muss. Häufig kommt „das Ausbrennen“ bei Personen mit hohen Idealen, viel Ehrgeiz und grossem Engagement vor (ebd.: 453).

Burnout als Begriff lässt sich auf den deutschstämmigen Psychoanalytiker Herbert J. Freudenberger (1927-1999) zurückführen, der selbst die Erfahrung von Überarbeitung und emotionaler Erschöpfung erlebte. In seiner 1974 erschienen Publikation, wird erstmals ausführlicher zu dieser Thematik Stellung genommen. Seither erhielten sowohl die Definitionsbestimmung, als auch die damit zusammenhängenden Symptome wesentliche Anerkennung, was zu einem regelrechten Aufschwung an Publikationen führte. Etwa zur gleichen Zeit als Freudenbergers Aufsatz veröffentlicht wurde, wurde der Begriff auch vom Verwaltungswissenschaftler Sigmund G. Ginsburg populär gemacht. Die Beschreibungen von psychischen und physischen Einschränkungen, im heutigen Sinne eines Burnouts, wurden bei ehrenamtlichen Mitarbeitern von Hilfsorganisationen seit den 60er Jahren beschrieben – damals noch Flame-Out genannt (vgl. Burisch 2014: 5f.).

Als Klassifikationsinstrument werden von der Sozialpsychologin Christina Maslach¹ unterschiedliche psychische und somatische Symptome benannt, wie z.B. emotionale Erschöpfung, Zynismus, Distanzierung und verringerte Arbeitsleistung.

Diese Symptomatologie zeigt sich auch in der ICD-10. Hier wird Burnout nur als sogenannte Z²-Diagnose (Z73.0) erwähnt. Voderholzer (2013: 452) spricht hier von Abgrenzungen gegenüber „depressive[r] Episoden, nicht- organische[r] Insomnien, Neurasthenien und somatoforme[r] Störungen“. Es entstand die Idee, mithilfe von Mess-Skalen, in Form von Fragebögen für Fremd- und Selbsteinschätzung, eine genauere Definition des Burnouts zu entwickeln. Der dabei jeweils erreichte Punktwert war ausschlaggebend, für die Schwere des „Ausgebrannt-Seins“. Einschränkend gilt es dabei festzuhalten, dass die gemessenen Symptomwerte relativ unspezifisch sind und auch Teil anderer gesundheitlicher Einschränkungen sein können. Es ist deshalb immer eine individuelle Bewertung erforderlich.

Burisch (2014: 6) spricht im Bezug auf das Burnout von einer „massive[n] Ernüchterung und Enttäuschung kollektiver Natur“, die immer populärer wird. Die Schwierigkeit eine nachhaltige und allgemeingültige Definition des Begriffs Burnout zu entwickeln lässt die Frage aufkommen, ob dass was die Forschung bis anhin erreicht lediglich der Versuch war „die kasuistische Phase zu überspringen“ (Burisch 2013: 14). Ohne auf die spezifischen, verschiedenen Erklärungen einzugehen, ist es für die Begriffsgeschichte des Burnouts jedoch interessant, nachzuverfolgen, wie sich dieser Begriff im Laufe der Zeit geformt hat.

¹ Das Maslach-Burnout-Inventar (MBI) wird als häufigstes eingesetztes Selbstbeurteilungsinstrument ausgezeichnet. Anhand der 25 Items werden drei Dimensionen des Burnouts- Emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und persönliche Leistungsfähigkeit- erfasst. Das Instrument nimmt keinen Diagnosewert in Anspruch; demgegenüber diente es zur Erfassung von organisationalen Schwierigkeiten im Sinne von Überlastung im beruflichen Arbeitskontext (vgl. Voderholzer 2013: 452).

² Z= Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme von Gesundheitsdiensten führen (vgl. ICD-10 2013: 343).

Älteren Definitionen zufolge wird Burnout in Verbindung mit Sozialberufen gebracht. Erst später wurde der Begriff für sämtliche Berufe gebraucht. Auch wurde die Symptomatik des Burnouts als „ein Zustand physischer, emotionaler und mentaler Erschöpfung aufgrund lang anhaltender Einbindung in emotional belastende Situationen“ (Pines/Aronson 1988, zit. nach Burisch 2014: 21) angesehen. Weitere Definitionen heben den Aspekt der Prozesshaftigkeit über einen längeren Zeitraum hervor. Cherniss deklariert dies als „ein Prozess, in dem sich ein ursprünglich engagierter Mitarbeiter von seiner Arbeit zurückzieht, als Reaktion auf Beanspruchung und Belastung im Beruf“ (1980, zit. nach ebd.). Diesbezüglich ist eine der besten Definitionen die von Schaufeli/Enzmann (1998: 36):

Burnout (...) ein dauerhafter, negativer, arbeitsbezogener Seelenzustand ‚normaler‘ Individuen. Er ist in erster Linie von Erschöpfung gekennzeichnet, begleitet von Unruhe und Anspannung (*distress*), einem Gefühl verringerter Effektivität, gesunkener Motivation und der Entwicklung dysfunktionaler Einstellungen und Verhaltensweisen bei der Arbeit. Diese psychische Verfassung entwickelt sich nach und nach und kann für den Betroffenen lange unbemerkt bleiben. Sie resultiert aus einer Fehlanpassung von Intentionen und Berufsrealität. Burnout erhält sich wegen ungünstiger Bewältigungsstrategien, die mit dem Syndrom zusammenhängen, oft selbst aufrecht.

2.2 Forschungsstand

Versucht man die Prävalenz des Burnouts zu erforschen, liegt die Schwierigkeit darin, dass keine signifikanten Daten eruiert werden konnten. Wie häufig Burnout vorkommt, ist nicht eindeutig zu belegen. Zweifellos ist der Begriff allgemein bekannt und in der Arbeits- und Medienwelt zu einer heiss diskutierten Thematik geworden. Sind diesbezügliche Symptome und die damit einhergehende Diagnose einmal publik, so zeigen sie eine rasante Ausbreitung, indem sich sogleich viele Menschen davon betroffen fühlen.

Da Burnout ein Prozess ist, der mit unauffälligen, kompensierbaren Frühsymptomen beginnt und bis hin zu schwerwiegenden und langanhaltenden, eventuell rezidivierenden Beeinträchtigungen reicht, sollte dieser Sachverhalt möglichst valide erforscht werden. Burnout wurde lange Zeit als Managerkrankheit deklariert oder in Verbindung mit verschiedenen Berufsgruppen wie Lehrer, Krankenpfleger, usw. gebracht. Burisch (2014: 239) spricht zu Recht von interpretativen oder unhaltbaren Behauptungen, wie z.B., dass jeder vierte Lehrer oder jeder dritte Student „burnout-gefährdet“ sei. Mit derartigen Auslegungen „suggerieren Einzelne oder Institutionen profundes Expertentum“ (ebd.: 239f.).

Im Gesundheitsreport des Bundesverband der Betriebskrankenkasse (BKK) Deutschlands von 2010 wird ersichtlich, dass besonders im Sozialwesen psychische Ursachen für Krankheitstage angegeben werden (vgl. BKK Gesundheitsreport 2010).

Demnach weist das Sozialwesen mit 16% den grössten Anteil an psychisch begründeten Fehltagen gegenüber anderen Dienstleistungsgewerben auf (siehe Abb. 1).

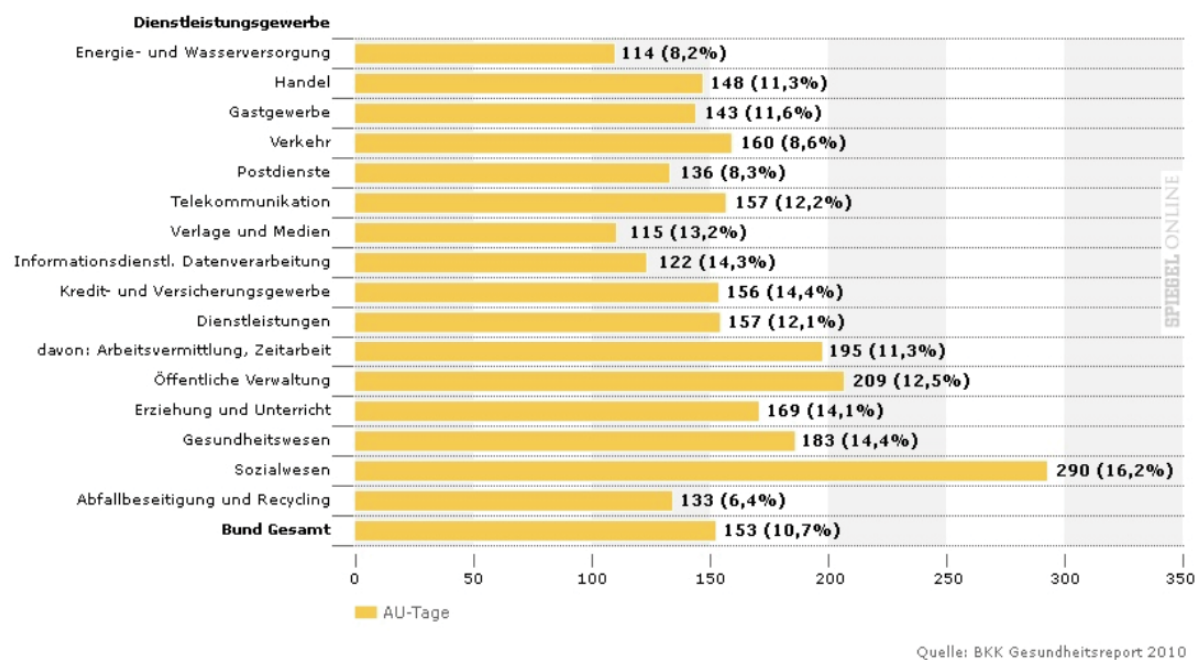


Abbildung 1: Psychische Erkrankungen nach Wirtschaftsgruppen (vgl. BKK Gesundheitsreport 2010).

Für die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen sind zunehmend psychischen Störungen verantwortlich (vgl. BKK Gesundheitsreport 2012: 41). Obwohl das Burnout-Syndrom nur eine Z Codierung im ICD-10 hat, umfasste es bereits im Jahre 2011 schon eine beachtliche Grösse im Arbeitsunfähigkeitsgeschehen. Als die ICD-10 im Jahr 2004 ihren Diagnoseschlüssel erweiterte und erstmals die Zusatzdiagnose „Z73.0“³ einführte, stiegen die Burnout bedingten Arbeitsunfähigkeitstage von 4,6 auf 63,2 je 1000 Mitglieder im Jahre 2010 an (siehe Abb. 2). Ein Jahr darauf zeigt sich erneut einen Anstieg auf 86,9 AU-Tage. Vergleichbare Werte in der Schweiz gibt es nicht. Es ist aber anzunehmen, dass solche Zahlen annähernd gleich sind.

³ Vor der Festlegung der Z-Diagnose, wurde das Burnout bei den Krankenkassen als nicht abrechnungsfähig deklariert. Dafür musste auf akzeptierte Nachbardagnosen, wie der Depression oder Anpassungsstörungen ausgewichen werden (vgl. Burisch 2014: 219).

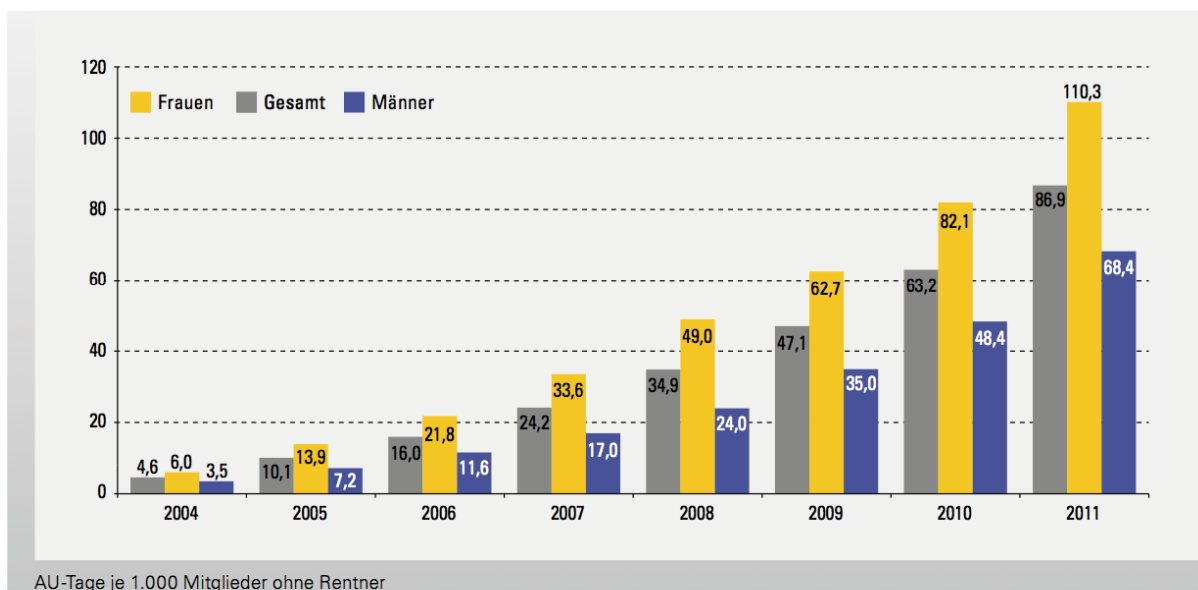


Abbildung 2: Krankheitstage durch das Burnout-Syndrom – 2004 bis 2011 (vgl. BKK Gesundheitsreport 2012: 43).

Die Abbildung 2 zeigt einen achtzehnfachen Anstieg der Krankheitstage zwischen 2004 und 2011. Die dadurch bedingten Arbeitsausfälle sind für die Wirtschaft eklatant, da psychische Erkrankungen laut dem Gesundheitsreport 2012 die mit Abstand höchsten durchschnittlichen Falldauern (39,5 AU-Tage) aufweisen, wie auch die längsten Fehlzeiten (48,1% der Fehltag durch Langzeit-AU-Fälle mit mehr als sechs Wochen) (vgl. ebd.: 21). Aufgrund der unklaren Abgrenzung des Burnouts zu anderen Krankheitsentitäten beziehen sich die Zahlen im ICD-Schlüssel auf „Probleme im Bezug auf Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung“ (vgl. ICD-10 2013: 343).

Statistiken der Rentenversicherungen in Deutschland zeigen auf, dass im selben Zeitrahmen psychische Erkrankungen den ersten Platz (mit 41%) bei den Begründungen für Frühverrentungen einnehmen. Damit dürfte laut Burisch (2014: 240f.), abgesehen von Depressionen und Angstzuständen, auch die Burnout Symptomatik gemeint sein. Dennoch sind die Zahlen mit Vorsicht zu interpretieren, da sich die Ursachen einer Erkrankung im Hinblick von Entstehungsbedingungen und Wirkungszusammenhängen oft nicht gänzlich objektiv erfassen lassen. Eine gewisse Kohärenz kann durchaus in der wirtschaftlichen und arbeitsmarktspezifischen Lage, den Gesetzgebungsmodi (z.B. Rentenversicherungen), dem Umgang mit diagnostischen Verfahren im Bereich der Medizin oder auch der Tatsache, dass sich Menschen zunehmend ihre psychischen Probleme eingestehen können, gesehen werden. Burisch (2014: 191f.) geht in seiner neusten Publikation auf den aktuellen Forschungsstand und dem besonders nötigen Forschungsbedarf ein und weist darauf hin, dass die empirische Fundierung der Burnout-Theorien, wie auch die Möglichkeiten bei der validen Erforschung kontrovers diskutiert werden. Die teils unbewussten Dynamiken des Burnouterlebens mit verhältnismässig langen Zeitrahmen, ist für die Fremdperspektive nur in diffiziler Weise zugänglich.

Schönplflug (1984: 697) macht darauf aufmerksam, dass die Übertragung theoretischer Modelle auf die Realität der Betroffenen schwer zu vollziehen sei. Seiner Aussage nach stellen „komplexe Lebenssituationen, wie dringend sie auch immer der Untersuchung bedürfen, (...) ausserordentlich schwierige Forschungsfelder dar. Einerseits reichen die gegenwärtig verfügbaren Forschungsmethoden und -kapazitäten für ihre vollständige Erfassung und Analyse nicht aus, andererseits stösst der Einsatz der verfügbaren Forschungsmittel auf juristische und sozialpolitische Widerstände“ (ebd.).

Wie Burisch (2010, 2014) in seinen Veröffentlichungen aufweist, gibt es Unterschiede zwischen gesellschaftlichen und organisationalen, wie auch personenbezogenen Risikofaktoren. Aus systemtheoretischer Sicht wäre der Einbezug dieser Ursachen- und Wirkungszusammenhänge unabdingbar, um einer forschungsbasierten Evidenz gerecht zu werden. Fengler (2013: 21) konstatiert in seinem Diskurs zur Verbreitung des Burnouts, dass es über die Zahl der Betroffenen in Deutschland keine gesicherten Angaben gibt. Dies deshalb, weil kein allgemeingültiger Konsens darüber besteht, was unter Burnout zu verstehen ist, resp. wie sich Burnout bei fehlenden validen und reliablen Messinstrumenten⁴, gegenüber anderen Syndromen und Diagnosen abgrenzen lässt (ebd.). Enzmann und Kleiber sprachen bereits 1989 davon, dass aufgrund der fehlenden geschlossenen Theorien und wissenschaftlich-klinischen Standards, die Möglichkeit einer operationalen Definition, wie auch der Entwicklung von angepassten Forschungsdesigns und Messinstrumenten schwierig ist (vgl.: 20).

2.3 Erklärungsansätze von Burnout

Das Burnout-Syndrom stellt ein komplexes Phänomen dar, das in der Fachterminologie und deren Versuchen einer eindeutigen Begriffserklärung diffus erscheint. Viele Studien wurden in Zusammenhang mit Burnout durchgeführt, welche aus unterschiedlichen Blickwinkeln mannigfaltige Charakteristika hervorgehoben haben. Die klinische Psychologie, die massgebend von Freudenberg⁵ (1974) beeinflusst worden ist, geht davon aus, dass die Entstehung eines Burnouts mit innerpsychischen Reaktionen korreliert und lässt daher auf persönliche Verhaltensmuster als begünstigende Faktoren schliessen. Kontrovers dazu wird aus Sicht der Organisations-/ Sozialpsychologie (u.a. Maslach 1982) von äusseren

⁴ Der Autor weist hinsichtlich der Messverfahren auf den Test von Schaarschmidt und Fischer „Arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebnismuster“ (AVEM 1997) hin, dessen Gebrauch eine umfassende Beleuchtung in allen Bereichen des Arbeitsfeldes zu generieren vermag (vgl. Fengler 2013: 22).

⁵ Freudenberg thematisierte die physische, emotionale und intellektuelle Erschöpfung bei Sozialarbeitenden im Arbeitsbereich der Rehabilitationszentren für Drogenabhängige, die durch anhaltende mentale Belastung verursacht wurde (vgl. Maroon 2008: 7). Spätere Erkenntnisse haben den Forscher dazu geführt, dass die Entstehung von Burnout nicht auf den klinischen Arbeitsbereich begrenzt werden kann, sondern eine solche Entwicklung mit einer Erwartungshaltung (zu hohe Ideale, zu hohes Engagement) der Sozialarbeitenden in Verbindung steht (vgl. ebd.: 8).

Einflüssen gesprochen, die ein Burnout evozieren. Dabei spielt das Berufsumfeld (Institution) und dessen Arbeitsbedingungen eine wesentliche Rolle (vgl. Maroon 2008: 7).

Dagegen wurde in einem dritten Ansatz nach sozialpsychologischen und soziologischen Bedingungen geforscht (u.a. Cherniss 1980), die einen Zusammenhang zwischen historischen, sozialen und gesellschaftlichen Einflüssen für die Entstehung von Burnout herstellen. Das Zusammenspiel und die jeweilige Bewältigung dieser Bedingungen ist laut Cherniss, die Ursprungsquelle für ein Burnout. In der letzten Darlegung (Burisch 2014) werden die Gemeinsamkeiten der theoretisch bekannten Ansätze generiert und aufgelistet. Durch diese Übersicht wird die Mannigfaltigkeit des Syndroms verdeutlicht. Dabei dienen die Ansätze mehr einer literarischen und diskursanalytischen Herangehensweise. Eine kritische Betrachtung wird dabei ausser Acht gelassen.

2.3.1 Individuenzentrierter Ansatz

In der Forschung, die sich im Blick auf die Burnoutthematik als „feuilletonistisch“ (Burisch 2014: 52) erweist, werden wichtige Autoren wie Freudenberg und seine Mitarbeiter in der klinischen Psychologie angesiedelt. Er definiert das Burnout anhand seiner Untersuchungen, die überwiegend im Wirtschaftsbereich erfolgten, als Abnutzung und Erschöpfung, die sich als Merkmale hoher Verausgabung der Person an Energie und Ressourcen äussern (vgl. Freudenberg 1974, zit. nach Enzmann/Kleiber 1989: 25). Freudenberg und North⁶ (1992: 27) geben in diesem Zusammenhang folgende Umschreibung:

„Burn-out ist ein Energieverschleiss, eine Erschöpfung aufgrund von Überforderungen, die von innen oder von aussen- durch die Familie, Arbeit, Freunde (...) Wertsysteme oder die Gesellschaft – kommen kann und einer Person Energie, Bewältigungsmechanismen und innere Kraft raubt. Burn-out ist ein Gefühlszustand, der begleitet ist von übermässigem Stress, und der schliesslich persönliche Motivationen, Einstellungen und Verhalten beeinträchtigt.“

Die Überforderung lässt sich insbesondere bei engagierten Mitarbeitenden erkennen, die den Druck des Helfen-Wollens verspüren (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 25). In späteren Arbeiten betont Freudenberg seine Definition verstärkt mit der Enttäuschung und

⁶ Freudenberg und North (1992: 121), erarbeiteten in ihren Forschungen ein Paradigma eines zwölfstufigen Burnout-Zyklus (siehe dazu ebd.: 123, Burisch 2014: 41), der sich im Verlaufsprozess der Symptomatik und deren Stadien vollzieht: 1. Der Zwang, sich zu beweisen, 2. Verstärkter Einsatz, 3. Subtile Vernachlässigung eigener Bedürfnisse, 4. Verdrängung von Konflikten und Bedürfnissen, 5. Umdeutung von Werten, 6. Verstärkte Verleugnung der aufgetretenen Probleme, 7. Rückzug, 8. Beobachtbare Verhaltensänderungen, 9. Depersonalisation/Verlust des Gefühls für die eigene Persönlichkeit, 10. Innere Leere, 11. Depression, 12. Völlige-Burnout-Erschöpfung. Die Stufen, so erklären die Forscher selbst, seien nicht klar voneinander abzugrenzen und eine Vermischung oder Überlagerung könne durchaus eintreffen. Die Intensität und Dauer der Stadien korrelieren mit besonderen Lebensumständen des Individuums, dessen Persönlichkeit, Selbstbild, Vorgeschichte und Kompetenz zur Stressbewältigung.

unrealistischen (beruflichen) Erwartungen, die bei Betroffenen besonders auffällig sind. Dabei spricht er von einem Zustand der Ermüdung und Frustration, welche die individuellen körperlichen und seelischen Reserven erschöpfen (vgl. Freudenberger/Richelson 1983: 38).

Aus klinischer Betrachtung wird Burnout nicht als ein Zustand im Entwicklungsstadium erklärt, sondern als selten bemerkbarer Prozess (vgl. Enzmann/Kleiner 1989: 25).

Erste wahrnehmbare Anzeichen äussern sich aufgrund chronischer Müdigkeit, was zu Verdrängungsversuchen in Form von Zynismus und Gleichgültigkeit führt. Im weiteren Verlauf entwickelt sich daraus eine Haltung des Gekränktheits, kognitiver Erschöpfung, wie Orientierungs- und Aufmerksamkeitsstörungen und gesteigerter Reizbarkeit (vgl. ebd.: 87). Damit einhergehen können psychosomatische Beschwerden und depressiv geformte Zustände. Diesen sichtbaren Zeichen des Burnouts gehen meist unbewusste, resp. unbemerkte Entwicklungsstadien voraus. Zunächst kommt es zu einer Verweigerung, bzw. Distanzierung in der Wahrnehmung der Realität. Erst im weiteren Verlauf kann der Betroffene sich meist eingestehen, dass sein Lebensalltag nicht mehr ausbalanciert ist. Das Gefühl der Enttäuschung bringt Freudenberger nicht mit defizitorientierten Denkweisen, wie z.B. der Infragestellung der eigenen Kompetenzen, in Zusammenhang. Interessanterweise sind somit gut ausgebildete und erfolgreiche Fachkräfte besonders gefährdet ein Burnout zu erfahren (vgl. ebd.: 26).

Nach Enzmann und Kleiber (ebd.) ist das Streben dieser Menschen nach Belohnung und Anerkennung eine Bedingung, die das Burnout begünstigt und nicht wie vermutet, die zu hohen Erwartungen, die an eine Fachperson gerichtet werden. Dementsprechend versucht Freudenberger als mögliche Intervention die Ursachen in den eigenen identitätsnahen Anlagen zu suchen, wobei sich persönliche Mechanismen der Verdrängung als ausschlaggebend erweisen.

Wagner (1993: 17) postuliert in diesem Sinne ebenso wie Marquard, Rude und Westphal (1993: 30), dass das Konzept nach Freudenberger und North einen individuenzentrierten Ansatz darstellt, der die individuellen, persönlichen Verhaltensmuster und Charakteristika als entscheidende Faktoren der Entstehung eines Burnout-Syndroms sieht. Berufliche und/oder soziale Rahmenbedingungen werden hier nicht als Einflussfaktoren gewertet.

2.3.2 Arbeitsbezogener Ansatz

Diesem Ansatz widmen sie insbesondere Maslach und ihre Mitarbeitenden, welche ihren Schwerpunkt in der Organisations- und Sozialpsychologie haben und aus diesem Blickwinkel das Burnout-Syndrom betrachten (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 22). Vorherige Forschungsarbeiten wurden ausschliesslich im Bereich der professionellen Helfer durchgeführt und stellen damit einen starken Bezug zu Bedingungen her, die durch soziale Interaktionen hervor gerufen werden (vgl. Burisch 2014: 40).

Erst in aktuelleren Publikationen (z.B. in 2001) richtet Maslach den Blick auch auf andere Professionen, wie z.B. Bankangestellte und Juristen. Burnout wird aus ihrer Sicht als ein Syndrom beschrieben, das als „emotional[e] Erschöpfung, Depersonalisierung und reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit, das bei Individuen, die in irgendeiner Weise mit Menschen arbeiten, auftretenden kann“ (Maslach/Jackson 1984: 134, zit. nach Enzmann/Kleiber 1989: 32).

In ihren Untersuchungen zeigte sich deutlich, dass insbesondere Berufe der Gesundheitsvorsorge von hohem, emotionalem Stress gekennzeichnet sind. Die Leistungsfähigkeit wird eingeschränkt, was als persönliches Versagen wahrgenommen und zur Minderung des Selbstwertes führt (vgl. ebd.).

Aus den Charakteristika der emotionalen Erschöpfung und Depersonalisation lassen sich zwei Bedingungen für das Burnout ableiten. Zum einem entstehen sie aus den gegebenen Arbeitssituationen, andererseits aus den Interaktionen in der Personal-Klientelbeziehung. Maslach erkennt dabei die Ursachen eines Burnouts nicht in Persönlichkeitszügen, sondern in strukturellen Eigenschaften von negativen Arbeitsbedingungen, in denen gute Menschen tätig sind (vgl. Maslach 1982: 41, zit. nach ebd.: 34.). Hier zeigt sich deutlich, dass arbeitsbezogene Faktoren eine signifikante Rolle spielen, da berufliche Helfer und Helferinnen im Kontakt mit ihrer Klientel einer konstanten emotionalen Belastung und Erfahrung ausgesetzt sind. Selbst wenn Betroffene diese Belastungen in ihrer Arbeit wahrnehmen, suchen sie das Fehlverhalten bei sich selbst, wodurch hohe Versagensängste ausgelöst werden. Auswirkungen einer emotionalen Erschöpfung erscheinen schleichend, während sich schwierige Reaktionen in der Arbeitsbeziehung mit der Klientel spontan zeigen. In der Arbeitssituation werden weniger bemerkbare situationale Diskontinuitäten wahrgenommen, sondern vielmehr wird das Klientel, aufgrund der Asymmetrie in der Beziehung (als Professioneller ist man kontinuierlich am Geben), wie auch für fehlende Erfolgserlebnisse, verantwortlich gemacht (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 34.).

Somit wird der Blick nicht auf schon länger existierende situations- institutions- oder organisational- bedingte Stressoren gerichtet. Gleichzeitig entwickelt sich daraus die sekundäre Reaktion der Depersonalisierung. Die Helfer und Helferinnen nehmen diese Gefühle als unprofessionell wahr und entwickeln den Anspruch, sich mehr in der Arbeit zu verausgaben, mit der Absicht, sich emotional zu distanzieren, um dieser Beanspruchung aus dem Wege zu gehen. Solche distanzeinnehmenden Reaktionen, als Schutz- und Abwehrfunktion, führen zu Äusserungen im physischen und psychischen Rückzug (Burisch 2014: 53). Wird dieser Rückzug als Veränderung im persönlichen Beziehungsverhalten spürbar, reduziert sich die Aussicht auf Erfolgserlebnisse des Helfens, woraus das dritte von Maslach erwähnte Symptom, der Leistungsunzufriedenheit resultiert (vgl. ebd.).

Wichtig erscheinen dazu Faktoren, die ein Burnout fördern können. Maslach beschreibt hierfür u.a. die „Fokussierung auf Klientenprobleme, Mangel positiven Feedbacks, gehäufte chronische, schwer beeinflussende Probleme, Normen eines ‚guten‘ Helferverhaltens, zu starke Involviertheit, Hierarchieprobleme, administrative Zwänge, schlechte Teamarbeit, Druck von Vorgesetzten, schlechte Arbeitsorganisation, mangelnde Ressourcen (Personal, Finanzmittel), problematische institutionelle Vorgaben und Strukturen“ (Maslach 1989: 15-53, zit. nach Enzmann/Kleiber 1989: 34f.)

Zusammenfassend beschreibt das Burnoutkonzept nach Maslach und Jackson also eine Helfer-Klientel-Beziehung und deren Bewältigungsmechanismen, sowie die Einbettung in situationale und institutionelle Bedingungen bzw. organisationale Funktionsstörungen. Burnout zeigt kein triviales Problem auf, sondern einen „(..) Massstab für die Diskrepanz zwischen dem Wesen eines Menschen und dem, was er in seiner Arbeit tun muss (...)“ (Maslach/Leiter 2001: 19). Infolgedessen müssten Interventionen auf institutionaler Ebene und den bestehenden Arbeitsbedingungen erfolgen (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 35).

2.3.3 Sozial-gesellschaftlicher Ansatz

Im Vergleich zu anderen Konzepten macht u.a. Cherniss⁷ als Forscher der Sozialpsychologie/Soziologie auf Zusammenhänge zwischen historischen, sozialen und gesellschaftlichen Bedingungen als Ursachen des Burnouts aufmerksam (vgl. Modestin/Lerch/Böcker 1994: 8f.). Dabei werden die Ursachen für individuellen Belastungen nicht auf institutionelle Rahmenbedingungen reduziert, sondern im Zusammenhang mit kulturellen und gesellschaftlichen Veränderungen im Wandel der Zeit gesehen (vgl. Wagner 1993: 52).

Unter gesellschaftlichem Wandel versteht Cherniss zum einen den Zerfall des Gemeinwesens, z.B. den Verlust und die Ablösung der informellen Unterstützungssysteme durch formalisierte Wohlfahrtsysteme. Zum anderen das Vermächtnis der 60er Jahre, z.B. die Phasen der Ernüchterung aufgrund von psychosozialen Projekten und Strömungen als Aufklärung. Die damit verbundenen ökonomischen Bedingungen und Interessen, prägten ein verändertes Selbstbild von sozialen Institutionen, welches zu einer kollektiven Desillusionierung führte. Zum dritten wird der „Nimbus der Professionellen“ (ebd.: 54) erwähnt.

⁷ Die Arbeit von Cherniss umfassen zweierlei Burnoutkonzepte. Konzept 1 bezieht sich auf das theoretisch fundierte transaktionale Stresskonzept nach Lazarus & Launier (1981), der Konzeption der erlernten Hilflosigkeit nach Seligma (1983) und der Einbezug der Rollenkonflikte- Ambiguität von Kahn et al. (1964) (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 41f.). Konzept 2, welches in der vorliegenden Arbeit von Wichtigkeit ist, beschreibt einen soziologisch-sozialwissenschaftlichen Ansatz, der auch mit moralisch-religiösen und technisch-physikalischen Paradigmen einhergeht (vgl. ebd.: 58f.).

Dieser zeigt den Mythos auf, Erwartungen der Klientel, deren Angehörigen und sich selbst als Helfer gerecht zu werden, sowie den beruflichen Status als autonom zu erleben. Diese Erwartungen führen in eine folgeschwere Kompetenzkrise (vgl. ebd.). Im helfenden Berufsfeld führte Cherniss (1999: 138) auch das Beispiel der 80er Jahre auf, als politische und ökonomische Ressourcen für personenbezogene Dienstleistungen abgebaut, organisatorische Spannungen und politischer Druck dagegen intensiviert wurden.

Seinen Untersuchungen zufolge haben demoralisierende bürokratische Renitenz, wie auch organisierte politische Interessen, starke Einwirkungen auf die Professionellen, wobei diese meistens versuchen, sich aus bürokratischen Strukturen zu befreien, hin zu einem Arbeitsfeld, in dem ein höheres Mass an Autonomie gelebt werden kann (vgl. ebd.: 141). Cherniss distanzierte sich später von den Implikationen der Stressforschung, da Psychologen oft ein zu mechanistisches Verständnis bezüglich ihres Gegenstandes haben. Dabei zieht er die Hauptströme der sozialwissenschaftlichen Diskurse in Betracht, die sich in moralisch-religiösen und wissenschaftlich-technischen Ansätzen zeigen.

Gerade im 19. Jahrhundert untersuchten viele Soziologen, wie Durkheim oder Marx mithilfe wissenschaftlicher Strategien den sozialen Menschen (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 59). Im Berufsfeld der Sozialen Arbeit lässt sich deutlich die Prävalenz der wissenschaftlich-technischen Muster erkennen, die sich aus sozialreformerischen Strömungen zu einem zunehmend professionellen (wissenschaftlichen) Paradigma entwickelte. Der akademische Wert nahm in den 80er Jahren bedeutend zu. Damals waren Umwandlungen der westlichen Welt und ihren sozialen Systemen im Gange, die den wirtschaftlichen Druck von sozialen Berufen evozierten (vgl. Maroon 2008: 2). Die zunehmende Verlagerung wohlfahrtstaatlicher Leistungen führte dazu, dass die Fürsorge, die primär von privaten Einrichtungen wie der Kirche übernommen wurden, sich auf die staatlichen Organe transformierten. Dadurch wurde Sozialarbeitende einerseits eine intensivere Verantwortung übertragen, da sie in der gleichen Zeit für eine grössere Bevölkerungsgruppe zuständig waren (Zunahme der Bedürftigkeit). Andererseits forderte die Öffentlichkeit verstärkt einen Nachweis der Effizienz der Sozialen Arbeit und trieb dadurch deren Bürokratisierung (Festhaltung des methodischen Vorgehens) und deren Kontrolle voran (vgl. Wagner 1993: 53f.).

Maroon (2008: 2) spricht von „gravierende[n] soziale[n] und soziologische[n] Prozessen (...) wie Individualisierung, gesteigerter Wettbewerb, Leistungsdruck und soziale Entfremdung (...)“, die in sozialen Berufen das Burnout gefördert haben. Die daraus resultierende Verunsicherung der Sozialarbeitenden wurde vorwiegend persönlich und resignativ verarbeitet, wodurch der berufliche Habitus ins Schwanken geriet (vgl. Wagner 1993: 73). Die stetige Professionalisierung der Sozialen Arbeit führte wohl zu einer besseren Stellung der sozialarbeiterischen Tätigkeiten in der Gesellschaft, welche die Möglichkeit der

Selbstverwirklichung optimieren konnte. Zugleich jedoch stieg die Frustration aufgrund der Einschränkungen von Ressourcen an, um eigene Erwartungen und Bedürfnisse, wie auch die der Klientel und der Organisationen zu erfüllen (vgl. ebd.: 73.). Mit solchen Einschränkungen als Ausgangslage werden mitunter auch Handlungsalternativen und Interventionsmöglichkeiten nicht mehr als systemimmanente Strukturen professioneller Dienstleistungen anerkannt.

Hoffnungen von sozial engagierten Professionellen schienen zu schwinden, während Enttäuschung und Gleichgültigkeit sich verbreiteten. Eine wichtige Ursache von Burnout liegt in der motivierten Vorstellung oder dem Bedürfnis angehender Sozialarbeiter, die Lebenssituation der Klientel massgeblich zu optimieren und dem Wunsch, die Sozialpolitik zu mehr Gerechtigkeit und Solidarität zu beeinflussen (vgl. Maroon 2008: 4). Davon abzuleiten ist die Erwartung, aus dergleichen Wohltaten eine Art Befriedigung und Honorierung der Bemühungen zu erfahren, welche auch in Freudenbergers Ziel- und Imagevorstellungen mündet. Die anfänglich euphorische Einstellung wird im System der Bürokratie und Kontrolle auf eine harte Probe gestellt.

Von einer fachlichen Autonomie der Sozialen Arbeit kann nämlich in ihrer Verortung und Involviertheit in bürokratische Handlungskontexte, der marginalen materiellen Privilegierung, wie auch der bescheidenen Angeschlossenheit zu einer Berufsorganisation als fachliche Kontrollinstanz, nicht gesprochen werden (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2011: 42). Die Rahmenbedingungen und Strukturprobleme im professionellen Handeln der Sozialen Arbeit sind u.a. auf „geringe Spezialisierung, fehlende Monopolisierung des Handlungsfeldes, eine systematisch unklare Zuständigkeit (...) [und] diffuse Allzuständigkeit für komplexe Probleme - (...)“ zurückzuführen (ebd.: 59).

In solchen Strukturen des Wertewandels, der Umgestaltung der Sozialstruktur, des Mangels an ökonomischen Mitteln und der fachdisziplinären Entfaltung, erhält die Burnoutproblematik in Anbetracht einer moralisch-religiösen Konzeption eine ganz andere Bedeutung (vgl. Wagner 1993: 73). Zu sprechen ist dabei von Begriffen wie „Verlust an Engagement, Entfremdung oder Schwächung moralischer Vorsätze“ (Enzmann/Kleiber 1989: 60). So gesehen kann Burnout ein Anzeichen der Schmälerung an sozialen Verpflichtungen darstellen und stellt hinsichtlich zu Freudenbergers Auffassung von Burnout als Reaktion von Überengagement einen Gegensatz dar (vgl. ebd.). Für Cherniss weist jedoch das Kalkül des Engagements dichotomische Sichtweisen auf. Einerseits haftet der Begriff nach Freudenberg an egoistischen Merkmalen, die karriereorientiert ausfallen und das Selbstwertgefühl massgeblich beeinflussen. Dementgegen hebt Cherniss vielmehr das soziale Engagement hervor, mit dem er einen starken Zusammenhalt von Menschen und Ideen beschreibt (vgl. Enzmann/Kleiber 1993: 60).

Hinsichtlich dieser ideologischen Vorstellung sieht er die Problematik in den gegebenen Strukturen des Professionalismus und den Werten, die damit einhergehen, da solche nicht an empirischen Theorien und Techniken anlehnen oder dem Rationalismus beitragen wollen (vgl. ebd.). Über seine Arbeit hinweg erstreckt sich somit der Gedanke, dass rigide technokratische Strukturen bereits inhärente Bestandteile der Institutionen sind, während soziale Unterstützungsmassnahmen und Beziehungs- bzw. Bindungsmerkmale schwinden, welche Helfer und Helferinnen in sozialen Dienstleistungen vor Burnout schützen könnten (vgl. ebd.).

2.3.4 Multifaktorieller Ansatz

Bei Burnout handelt es sich nicht um ein eindimensionales Geschehen, daher gibt der Hamburger Psychologe Burisch (2014) keinen alleinigen Erklärungsansatz wieder. Es gibt nie einfach nur „die Ursache“, sondern es sind immer mehrere Komponenten, welche zusammentreffen müssen, damit es zum Ausbrennen kommen kann. Burisch (2014: 172) geht davon aus, dass es sowohl disponierende Persönlichkeitsmerkmale, als auch gefährdende Umweltbedingungen braucht, damit ein Burnout-Prozess in Gang kommt. Dabei müssen Umweltbedingungen nicht zwingend alleine in der Arbeitssituation, wie nach Maslach beschrieben, zu finden sein. Es kann sich dabei auch um Bedingungen im privaten Umfeld der Betroffenen (Freudenberger) handeln oder auch um sozial-gesellschaftliche Zusammenhänge nach Cherniss, welche die für den Arbeitsalltag zur Verfügung stehenden Ressourcen reduzieren können. Damit lässt sich auch erklären, dass Menschen mit gleichen oder ähnlichen Arbeitssituationen nicht gleichermassen oder eben auch gar nicht ausbrennen. Burisch (2014) verglich verschiedene Studien und Erklärungsansätze über das Burnout-Syndrom miteinander und stellte dabei fest, dass Symptombilder sehr vielschichtig widerspiegelt werden. Trotzdem lassen sich durchaus auch einheitliche Bilder beim Vergleich der Studien erkennen. Er verfasste dazu eine Tabelle, in der alle verschiedenen Symptome von Burnout dargestellt werden. Dabei ordnet er diese in sieben Kategorien ein, die zum Teil noch in Unterkategorien unterteilt wurden. Die Liste signalisiert nicht, dass alle aufgelisteten Symptome einen Burnout Fall bestätigen, sondern dass das Vorhandensein von einem Symptom die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass auch weitere auftreten können (vgl. ebd.: 29). Nach Burisch's Verständnis ist das Phänomen Burnout ein Syndrom, welches ein Krankheitsbild abzeichnet, in dem viele verschiedene Symptome zusammentreffen (vgl. ebd.). Die Anordnung der Tabelle (vgl. Tab. 1) impliziert eine ungefähre zeitliche Reihenfolge. Dabei erreichen aber nicht alle Betroffenen das terminale Stadium. Ebenfalls ist die Reihenfolge nicht allzu zwingend, z.B. können psychosomatische Symptome (vgl. Tab. 1, Kat. 6) auch schon in der Anfangsphase (vgl. ebd.: Kat. 1) auftreten (vgl. Burisch 2014: 30). Zudem kann die Chronologie im zeitlichen Verläufe im Einzelfall sehr variieren, je nach

äusseren und inneren Ressourcen und den jeweiligen Verarbeitungsstrategien. Genau diese Ressourcen und Verarbeitungsstrategien können jederzeit einen Prozess stoppen, jedoch nicht ohne meistens bleibende Schäden zu hinterlassen (vgl. ebd.). Die nachfolgende Zusammenstellung soll eine erste Übersicht über mögliche Burnout-Symptome vermitteln und deutlich machen, wie vielseitig diese sind. Dabei dient die Auflistung der Symptome auch den Forscherinnen bei der späteren Datenauswertung der teil-narrativen Interviews. So lassen sich der zeitliche Verlauf und Entstehungshintergründe besser rekonstruieren und genauer festlegen.

<p>1. <u>Warnsymptome der Anfangsphase</u></p> <p>a.) <u>Überhöhter Energieansatz</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyperaktivität - Freiwillige unbezahlte Mehrarbeit - Gefühl der Unentbehrlichkeit - Gefühl, nie Zeit zu haben - Nicht abschalten können - Verleugnung eigener Bedürfnisse - Verdrängung von Misserfolgen und Enttäuschungen - Konzentration sozialer Kontakte auf Klienten <p>b.) <u>Erschöpfung und deren unmittelbare Folgen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Energiemangel - Unausgeschlafenheit - Erhöhte Unfallgefahr <p>2. <u>Reduziertes Engagement</u></p> <p>a.) <u>Für Klienten, Patienten, Schüler, etc.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Menschliche Enttäuschung - Verlust positiver Gefühle gegenüber Klienten - Grössere innere Distanz zu Klienten - Meidung von Kontakt mit Klienten und/oder Kollegen - Aufmerksamkeitsstörungen in der Interaktion mit Klienten - Verschiebung des Schwergewichtes von Hilfe auf Beaufsichtigung - Schuldzuweisung für Probleme an Klienten - Höhere Akzeptanz von Kontrollmitteln wie Strafen oder Tranquilizern - Stereotypisierung von Klienten, Kunden, Schülern etc. - Betonung von Fachjargon - Dehumanisierung <p>b.) <u>Für andere allgemein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Unfähigkeit zu geben - Kälte - Verlust von Empathie - Verständnislosigkeit - Schwierigkeit, anderen zuzuhören - Zynismus 	<ul style="list-style-type: none"> - Ungeduld - Launenhaftigkeit - Intoleranz - Kompromissunfähigkeit - Nörgeleien - Negativismus - Reizbarkeit - Ärger und Ressentiments - Defensive/paranoide Einstellungen - Misstrauen - Häufige Konflikte mit Anderen <p>4 <u>Abbau</u></p> <p>a.) <u>der kognitiven Leistungsfähigkeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Konzentrations- und Gedächtnisschwäche - Unfähigkeit zu komplexen Aufgaben - Ungenauigkeit - Desorganisation, Verlegen von Dingen - Entscheidungsunfähigkeit - Unfähigkeit zu klaren Anweisungen <p>b.) <u>der Motivation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verringerte Initiative - Verringerte Produktivität - Dienst nach Vorschrift <p>c.) <u>der Kreativität</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verringerte Phantasie - Verringerte Flexibilität <p>d.) <u>Entdifferenzierung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rigides Schwarz-Weiss-Denken - Widerstand gegen Veränderung aller Art <p>5 <u>Verflachung</u></p> <p>a.) <u>des emotionalen Lebens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verflachung gefühlsmässiger Reaktionen - Gleichgültigkeit <p>b.) <u>des sozialen Lebens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Weniger persönliche Anteilnahme an Anderen oder exzessive Bindung an Einzelne
--	--

<p>c.) Für die Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verlust von Idealismus - Desillusionierung - Negative Einstellung zur Arbeit - Widerwillen und Überdross - Ständiges auf die Uhr sehen - Fluchtphantasien - Tagträume - Überziehen von Arbeitspausen - Verspäteter Arbeitsbeginn - Vorverlegter Arbeitsschluss - Fehlzeiten - Verlagerung des Schwergewichts auf die Freizeit, Aufblühen am Wochenende - Höheres Gewicht materieller Bedingungen für die Arbeitszufriedenheit <p>d.) Erhöhte Ansprüche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konzentration auf die eigenen Ansprüche - Gefühl mangelnder Anerkennung - Gefühl, ausgebeutet zu werden - Eifersucht - Konflikte in der Familie <p>3 <u>Emotionale Reaktionen; Schuldzuweisung</u></p> <p>a.) Depression</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schuldgefühle - Reduzierte Selbstachtung - Insuffizienzgefühl - Gedankenverlorenheit - Selbstmitleid - Humorlosigkeit - Unbestimmte Angst und Nervosität - Abrupte Stimmungsschwankungen - Verringerte emotionale Belastbarkeit - Bitterkeit - Gefühle von Abgestorbensein und Leere - Schwächegefühl - Neigung zum Weinen - Ruhelosigkeit - Gefühl des Festgefahreenseins - Hilflosigkeits-; Ohnmachtsgefühle - Pessimismus, Fatalismus - Apathie - Erste Suizidgedanken <p>b.) Aggression</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schuldzuweisung an Andere oder „das System“ - Vorwürfe an Andere - Verleugnung der Eigenbeteiligung 	<ul style="list-style-type: none"> - Meldung informeller Kontakte - Suche nach interessanteren Kontakten - Meidung von Gesprächen über die eigene Arbeit - Eigenbröteleien - Mit sich selbst beschäftigt sein - Einsamkeit <p>c.) des geistige Lebens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufgeben von Hobbys - Desinteresse - Langeweile <p>6 <u>Psychosomatische Reaktionen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Schwächung des Immunreaktion - Schlafstörungen - Alpträume - Sexuelle Probleme - Gerötetes Gesicht - Herzklopfen - Engegefühl in der Brust - Atembeschwerden - Beschleunigter Puls - Erhöhter Blutdruck - Muskelverspannungen - Rückenschmerzen - Kopfschmerzen - Nervöse Tics - Verdauungsstörungen - Übelkeit - Magen-Darm Geschwür - Gewichtsveränderung - Veränderte Essgewohnheiten - Mehr Alkohol, Kaffee, Tabak/andere Drogen <p>7 <u>Verzweiflung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Negative Einstellung zum Leben - Hoffnungslosigkeit - Gefühl der Sinnlosigkeit - Suizidabsichten - Existenzielle Verzweiflung
--	---

Tabelle 1: Burnout – Symptomatik. Zusammenfassung von M. Burisch (vgl. Burisch 2014: 26-29).

Um die Zusammenstellung der Symptome besser verstehen zu können, findet nun eine kurze Umrahmung der jeweiligen Kategorien statt. Diese liefert explizitere Informationen über die genauen Vorgänge bei der Entstehung des Burnout-Syndroms. In der sogenannten Anfangsphase, Kategorie 1, beschreibt Burisch (2014: 30f.) dass eine Person nicht brennen muss, um auszubrennen. Viel mehr liess sich nach und nach beweisen, dass zwischen Euphorie wie auch Idealismus und Burnout immer marginalere Zusammenhänge herzustellen sind. Genau so wahrscheinlich könnte auch das Gegenteil, Unterforderung und Unzufriedenheit, ein Burnout auslösen. Das „Brennen“ ist somit keine allgemeine Voraussetzung mehr für ein „Ausbrennen“. Burisch (ebd.: 30) zieht somit vermehrt den neutralen Begriff „überhöhter Energieeinsatz“ vor. Das muss nicht nur heissen, dass eine Person übermässig viel körperlichen Einsatz leistet, sondern auch, dass ein Mensch viel denkt, analysiert und am Abend nicht mehr entsprechend abschalten kann. Durch diesen Teufelskreis verschwinden zunehmend die Erholungszeiträume, was die Widerstandskraft weiter schwächt. Der Wandel von erhöhtem zu überhöhtem Energieeinsatz erfolgt rapide und kann sich von einem Eustress in einen Distress umwandeln. Burisch (ebd.) kontrastiert jedoch, dass, wenn keine starken Schwankungen in der Balance zwischen Aufwand und Ertrag, Geben und Erhalten, Anstrengung und Belohnung, etc. vorherrschen, ein gesundes Mass an Engagement sich über viele Jahre aufrechterhalten lässt. Oft führen jedoch anhaltende Missverhältnisse wie Kritik vom Vorgesetzten ohne Lob oder Anerkennung etc. zu andauernden Erschöpfungen. Dies macht deutlich, dass die Passung zwischen eigenen Bedürfnissen, Fähigkeiten, externen Angeboten und Aufforderungen nicht gelungen ist (vgl. ebd.: 31). Eine sogenannte Falle entsteht, wenn keine Kraft mehr vorherrscht, aufzustehen und Widerstand zu leisten.

Daraufhin folgt, in der zweiten Kategorie, das reduzierte Engagement, in dem sich die Menschen emotional, kognitiv und verhaltensmässig stark zurückziehen (vgl. ebd.).

Die Distanz wird sowohl im Beruflichen als auch im Privaten nach und nach ersichtlich. Das freiwillige Engagement wird nicht mehr angeboten und nur die dringlichsten Aufgaben erfüllt. Dabei steigt der Fokus auf das materielle Einkommen. Am Ende dieser Kategorien findet sich ein veränderter Lebensstil vor, in dem der Mensch sich entschieden hat aufzugeben (vgl. ebd.: 32). Dieser Prozess wird oft auch mit „Innerer Kündigung“ betitelt.

In der dritten Kategorie beschreibt Burisch die emotionalen Reaktionen, die einen schmerzlichen Prozess des Aufgebens von Illusionen und Zielen beinhaltet.

Der Mensch realisiert zunehmend, dass die anfängliche Euphorie und der Idealismus nicht mit dem alltäglichen Leben übereinstimmen. Schmerzhaft nimmt er die Niederlage wahr und versucht, nun die Schuld seiner Umwelt bzw. sich selbst zuzuschreiben. Die oben

dargestellten Symptome in der Kategorie 3 müssen nicht chronologisch ablaufen, sondern können im Einzelfall höchst unterschiedlich sein.

Eine Akkumulation von emotionalen Anstrengungen führt zu einer Reizüberflutung bzw. ein einziges, tiefgreifendes Ereignis kann den Weg zur Stimmungs-veränderung innerhalb kürzester Zeit vorantreiben (vgl. ebd.: 33). Der Abbau in Kategorie 4 beschreibt das Nachlassen der Leistungsfähigkeit durch die ständig einflussnehmenden emotionalen Belastungen. Die Divergenz zwischen Output und Input wird stetig grösser und schleichend durch fehlerhafte Arbeitsleistungen sichtbar. Kategorie 3 und 4 bedingen einander wechselwirkend. Sobald der Abbau ins Bewusstsein tritt, kann dieser depressive oder auch Angstreaktionen verstärken, was sich wiederum stärker auf die emotionale Belastung auswirkt (vgl. ebd.: 35).

Die 5. Kategorie zeigt die Verflachung des ohnehin in der 1. Kategorie gestarteten Prozesses, des emotionalen, sozialen und geistigen Lebens auf (vgl. ebd.). Das vollkommene Desinteresse am Geschehen isoliert nun den Menschen von seinem Umfeld und sich selbst. Eine aussichtslose Einsamkeit überkommt ihn und macht den Ausweg unscheinbar schwer (vgl. ebd.). Die psychosomatischen Reaktionen, kommen nun häufiger und stärker vor als in der Anfangsphase. Schlafstörung, Infektionskrankheiten, Verdauungsbeschwerden, etc. gehören nun zum Alltag dazu (vgl. ebd.).

In der letzten Kategorie geht Burisch auf die Verzweiflung ein: „Das temporäre Gefühl von Hilflosigkeit hat sich zu einem chronischen Gefühl der Hoffnungslosigkeit verdichtet“ (2014: 35). Eine sogenannte existentielle Verzweiflung kommt auf, in der das Leben keinen Sinn mehr ergibt.

2.4 Überschneidungs- und Abgrenzungsproblematik

Ob es sich beim Burnout wirklich um ein einzigartiges Krankheitsbild handelt, ist schwer einzuschätzen, da seine Symptome anderen Zuständen wie Stress oder (Erschöpfungs-) Depression ähneln bzw. die einzelnen Symptome in allen Kategorien vorhanden sind. Dass Stress für das Burnoutphänomen ein Schlüsselement ist, wird von nahezu allen Forschern bestätigt (vgl. Burisch 2014: 73). Stress war lange Zeit Träger und Ausgangspunkt für die Erklärung von Burnout. Davon ausgehend, dass alle Berufe ihre eigenen Stressoren und Herausforderungen mit sich bringen, gibt es Menschen, die trotz stressvoller Arbeitsbelastung nicht ausbrennen. Die Stressforschung liefert mit empirischen Untersuchungen relevante Beiträge für das Verständnis der Burnout-Thematik. Dafür soll in einem ersten Schritt näher betrachtet werden, was Stress anhand eines einfachen Rahmenkonzepts der ‚Stress-Ampel‘ nach Kaluza (2011: 12f.) bedeutet.

Desweiteren werden drei Stressforschungsstränge aus physiologischer, psychologischer und organisationspsychologischer Sichtweise betrachtet. Anschliessend wird aus Sicht der klinischen Pathogenese ein Verständnis für die Abgrenzung vom Burnout zum Krankheitsbild der Depression gezogen.

2.4.1 Stress

Stress ist nicht zwangsläufig mit gesundheitsschädlichen Auswirkungen verbunden. Kurzfristige Aktivierungen, die im Wechselspiel mit Entspannungsphasen stehen, kennzeichnen durchaus das Lebendige, wie sich auch ein ständiger Wechsel von Expiration und Inspiration beim Atemvorgang natürlich zeigt (vgl. Kaluza 2011: 23).

Der Mediziner H. Selye (1981) beschreibt in phasischen Aktivierungen den positiven Eustress, der sich leistungssteigernd und stimulierend äussert. Dementgegen wird der negative Distress als Überforderungsmerkmal gesundheitsgefährdender⁸ eingestuft (vgl. Kaluza 2011: 23f.). Im Stressgeschehen lassen sich drei Aspekte anhand des Stressampelkonzeptes hervorheben: 1) Stressoren: äussere Belastungen oder Anforderungsbedingungen, welche unterschiedliche Dimensionen tangieren können (physikalische Stressoren, wie Lärm, körperliche, wie Verletzung, Leistungsstressoren, wie Zeitdruck und soziale, wie zwischenmenschliche Konflikte), 2) Körperliche, psychische und mentale (intrapsychische Vorgänge wie Gefühle und Gedanken) Stressreaktionen und 3) Persönliche Stressverstärker: Individuelle Bewertungen oder Einstellungen als Bindeglied zwischen äusseren Anforderungen und Stressreaktionen (z.B. Ungeduld, Perfektionismus, Kontrollstreben) (vgl. ebd.: 12f.). Dabei laufen Stressreaktionen individuell ab und setzen sich wahrscheinlich aus biologisch-genetischen, eigenen biographischen Erfahrungen und der situationsspezifischen Belastung zusammen (vgl. Brühlmann 2011: 46). Davon ist abzuleiten, dass objektive Charakteristika und die Qualität der Stressoren die Stressreaktion nur bedingt determinieren, da sich subjektive Prozesse der Wahrnehmung und Bewertung individuell vollstrecken. Somatische Verlaufssymptome von Burnout kommen dem von Selye (1978) benannten allgemeinen Anpassungssyndrom (General Adaptation Syndrome, GAS) nahe, die den Phasen Alarm, Resistenz und Erschöpfung entsprechen (vgl. Burisch 2014: 78f.). Die neuronalen Mechanismen und die Auswirkungen der Symptome werden dabei durch die physiologische Stressforschung erläutert. Interessant an den Stadien ist jedoch, dass Stressreaktionen oder Alarmphasen auf die Möglichkeit einer Anpassung des Organismus angewiesen sind. Treten diese Regenerationsphasen zu kurz auf, entsteht durch das Aufkommen eines Defizits die Erschöpfung des Reservoirs (vgl. ebd.: 77).

⁸ Chronische Belastungen führen zu erhöhter Widerstandsbereitschaft, indem sich der Organismus diesen anpasst und versucht, „ein neues Gleichgewicht auf erhöhtem Niveau aufrechtzuerhalten“, bei anhaltender Belastung jedoch zusammenbrechen kann aufgrund der verlorenen Fähigkeit der Selbstregulation (ebd.: 23f.). Dieses Stadium kommt der Erschöpfung gleich, mit funktionellen Symptomen bis hin zu Organerkrankungen oder neuronalen Schädigungen der Hirnregionen.

Die psychologische Stressforschung konstatiert aber, dass Stress etwas Individuelles darstellt und sich habituell auf psychische Faktoren bezieht. Situationen können bei jedem Individuum unterschiedliche Verhaltensreaktionen erzeugen. Die phänomenologische Ansicht nach R. Lazarus (z.B. 1966) geht prononciert auf psychosoziale Reaktionsmuster ein, wobei der Mensch selbst die Situation als neutral, positiv oder stressreich einschätzt (Primary Appraisal) (vgl. Burisch 2014: 82). Daraus lässt sich bereits erkennen, dass die Interpretation und das Erleben von Stress individuell ablaufen und eine personenbezogene Deutung von Stress unabdingbar wäre. Für das Burnout-Phänomen scheint der Begriff Bedrohung eklatant zu sein, wobei die Erwartung eintritt, dass die persönlichen Ressourcen für die Bewältigung einer Anforderung nicht mehr genügen (vgl. ebd.). Diese Betrachtungsweise führt u.a. zu der Erkenntnis, warum äusserliche Bedingungen in objektiv ähnlichen Situationen bei unterschiedlichen Menschen ein Burnout evozieren können und bei anderen nicht. Dafür sind auch individuelle Coping-Strategien nützlich, um einer positiven Situationsbewältigung gerecht zu werden. Bedrohungen lassen sich auch aus organisationspsychologischer Stressforschung feststellen, wobei Untersuchungen unter Anleitung von R. Kahn (1992) im Hinblick auf die Einflüsse der Organisation auf das Individuum vorgenommen wurden. Hierfür zählen Begriffe der Rollenklarheit bzw. Rollenkonflikt- und -erwartung (vgl. Burisch 2014: 84f.). Abzeichen solcher Forschungsprogramme sind in heutigen betrieblichen Gesundheitsmanagements integriert, die sich auf sinnvolle Interventionen individueller und organisationaler Ebene konzentrieren und die Aufmerksamkeit gegenüber Risikofaktoren schärfen.

Die unterschiedlichen Stressansätze können in der konzeptionellen Auffassung des ‚Person-Environment Fit bzw.- Misfit‘ zugrunde gelegt werden (vgl. Burisch 2014: 94). Das Denkmodell konstatiert, dass der Mensch über eine individuelle Ausstattung an Fähigkeiten und Bedürfnissen verfügt. Die Umwelt stellt Anforderungen an diese Fähigkeiten, erhält aber auch die Möglichkeit der Bedürfnisbefriedigung. Wird ein Individuum kumuliert mit bedrohlichen Situationen konfrontiert, bleibt die Bedürfnisbefriedigung untersagt und kann zu einem psychischen Dauerstress führen (vgl. ebd.). Ob diese Konsequenzen eine Entstehung des Burnouts begünstigen, hängt letztlich auch vom Gelingen der Bewältigungsversuche ab. Aus theoretischer Sicht können Erklärungen aus der Stressforschung herbeigezogen werden, was jedoch im Augenschein der Entstehungsbedingungen des Burnouts nur marginal zutrifft. Möglich erscheint die Annahme, dass die Depersonalisation als Burnoutstadium im helfenden Berufsfeld am ehesten eine Abgrenzung zu allgemeinen Stressreaktionen aufzeigt (vgl. Enzmann/Kleiber 1989: 93). Ein Zusammenhang von chronischem Stress und massiven Beeinträchtigungen des psychischen Wohlbefindens, die in depressiven Störungen münden können, wird inzwischen in der Fachliteratur belegt (vgl. Kaluza 2011: 25).

2.4.2 Depression

Aus unterschiedlichen Aspekten des Motivationsverlustes und der Apathie, des schwindenden Interesses, des persönlichen Rückzuges und geschwächten Selbstwertgefühls bis hin zu mangelndem Kompetenzgefühl, lassen sich Zusammenhänge des Burnouts und dem Krankheitsbild Depression erkennen. Der Diskurs über die Abgrenzungs- und Überschneidungsproblematik eines Burnout-Syndroms und einer Depression erscheint gerade in fachlichen Diskussionen bezüglich eines gesellschaftlichen Verständnisses eklatant zu sein. Obwohl eine Nichtdiagnostizierbarkeit von Burnout besteht oder pointierter einer Zusatzformel innerhalb der Diagnostik entspricht, gibt es insbesondere symptomatische Überlappungen im Ausdruck und im Erleben der Betroffenen zu depressiven Störungsbildern (vgl. Kaluza 2001: 25). Die Thematik wird aus Sicht der klinischen Pathogenese vorgenommen um ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie sich die Erscheinungsformen aus medizinischer Sicht verorten lassen. Vorwegzunehmen ist, dass sich auf deskriptiver Grundlage ein Burnout-Syndrom im Verhältnis zu einer Depression im klinischen Erscheinungsbild wenig differenziert (vgl. Brühlmann 2011: 49). Der Autor weist darauf hin, dass ein klinisch relevantes Burnout mit einer Erschöpfungsdepression kongruiert, wobei davon auszugehen ist, dass die Bedeutsamkeit einer akkuraten medizinischen und therapeutischen Abklärung im Einzelfall unabdingbar ist. Äusserungen der Symptomatik beim Burnout, wie Leistungsminderung, Persönlichkeitsveränderung und Erschöpfung sind den depressiven Symptomen gleich. In der Fachliteratur zu finden ist, dass sich die Krankheitstypen im Schweregrad abgrenzen. Brühlmann (ebd.: 46) spricht hier von einer „überlappenden Abgrenzung“, wobei das Burnout im präklinischen Prozess noch nicht dem Schweregrad einer Depression entspricht. Zunächst wird angenommen, dass je stärker sich ein Burnout zeigt, desto wahrscheinlicher ist die Entstehung einer Depression. Etwas präziser geht hier die Analyse und die entsprechende Verortung aus Sicht der Pathogenese mithilfe der Stresstheorie vor. Diese konturiert die Abgrenzung zwischen den Erscheinungsbildern mit der Erklärung des psychischen Stresszirkels im Hinblick darauf, dass der Mechanismus eines Burnouts eine antreibende, leistungswillige Kraft einer Aufwärtsspirale markiert, während dem Depressionsmechanismus eine bremsende und in sich zusammenfallende Abwärtsspirale zugeschrieben wird, als eine Art depressive Devitalisierung (vgl. ebd.). In der Alltagssprache wird der Begriff Depression disponibel verwendet. Ausdrücke wie „heute bin ich depressiv“ werden schnell verwendet, wobei sich solche Empfindungen erheblich von einem medizinischen Krankheitsbild unterscheiden. Die Depression ist laut Dinner (2010: 21) eine psychische Krankheit, ein „gesamthaft gedrückte[s] Lebensgefühl, das sich in psychischen und körperlichen Manifestationen äussert“.

Nachfolgend wird gemäss Dinner (vgl. ebd.) ein beobachtbares Erscheinungsbild der Depression anhand von multifaktoriellen Symptomen, wie z.B. tiefgreifender und dauerhafter Verstimmungen, welche die Betroffenen über ein bestimmtes Mass erleben, dargelegt. Auftretende Denk- und Gefühlsstörungen, Störungen in der Antriebsfähigkeit, Wahrnehmungsstörungen, Angststörungen und physische Auffälligkeiten entsprechen einer typischen Symptomatologie einer Depression (vgl. ebd.). Beeinträchtigungen im Denken und Fühlen führen dazu, dass Betroffene in signifikanter Weise mehr negative Wahrnehmungen im Erleben generieren, wodurch Empfindungen der Sinnlosigkeit, Unfähigkeit, Wertlosigkeit und Trauer hervorgerufen werden. Zusätzlich sind Gedächtnisstörungen in der Konzentrations- und Merkfähigkeit markant, welche eintönige, negative Gedankenprozesse in wiederkehrende Kreisbewegungen evozieren (vgl. ebd.: 21f.). Antriebsschwierigkeiten können sich in Form einer inneren Gehemmtheit und Unruhe, sowie dem Fehlen von initiativen Entscheidungen bemerkbar machen. Das Fehlen von Freude und Lebendigkeit in der Wahrnehmung geht verloren, eine diffuse Angst vor dem Alltag macht sich breit. In diesem Zusammenhang können auch Wahnvorstellungen eintreten. Körperliche Erscheinungen sind in persistenten Schlafstörungen und mehrfachen Funktionsstörungen bemerkbar. Grund für das Eintreten solcher Symptome kann als Reaktion auf ein bestimmtes Stressvolumen verstanden werden. Dinner (ebd.: 43) beschreibt sogar, dass oft Menschen betroffen sind, welche unter einem starken Leistungs- und Perfektionsdruck stehen und sich selbst hohe Qualitätsziele setzen. Die Beschwerden können anfänglich nicht weiter beeinträchtigen, jedoch in ihrer Zunahme eine anhaltende und schwere Überforderungssituation auslösen. Aus dieser Sicht könnte durchaus davon ausgegangen werden, dass die Depression eine Art Schutzfunktion als bewusste Entlastung der Stresszustände darstellt. Für die Feststellung einer Diagnose liegen spezifische Messverfahren vor (Depressionsfragebögen), die sich nach den international gegebenen Klassifizierungen gemäss ICD-10 und DSM-IV (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) richten (vgl. ebd.: 30). Dinner (2010: 48) konstatiert, dass Depressionen zu den häufigsten Erkrankungen gehören, mit welchen auch Hausärzte konfrontiert werden. Desweiteren spricht er von 16 bis 17 Prozent der Menschen, die mindestens einmal in ihrem Lebensverlauf an einer depressiven Störung leiden. Brühlmann (vgl. 2011: 45) geht diesbezüglich auf die Prognose der WHO ein, die besagt, dass im Jahre 2020 Depressionen weltweit die zweithäufigste Krankheit (nach Herz-Kreislaufkrankungen) sein wird. Desweiteren ging er auf den Stand im Jahre 2011 ein, der zeigt, dass bereits damals weltweit 121 Millionen Menschen an Depressionen litten (vgl. ebd.). Ein Ausmass, dass vermehrt gesundheitspolitische Besorgnis hervorrufen sollte und einen Komplex an Fragen unterschiedlicher Fachdisziplinen bildet.

3. Methodisches Vorgehen

Nach dem Erstellen einer Einrahmung des Burnout-Phänomens wird nun in einem weiteren Schritt versucht, einen neuen Zugang mit Hilfe der qualitativen Sozialforschung zu unserer Fragestellung „Welche Bedingungen begünstigen die Entstehung eines Burnout-Syndroms im helfenden Berufsfeld der Sozialen Arbeit?“ zu erarbeiten. Da sich der Fachbegriff der qualitativen Sozialforschung aus differenten Strängen herausgebildet hat und in der Literatur unterschiedlich deklariert wird, war es den Forscherinnen wichtig, genau zu dokumentieren, wie in dieser Arbeit methodisch vorgegangen wurde. Einführend wird die Bedeutung der qualitativen Sozialforschung für die gewählte Fragestellung von den Verfasserinnen dargelegt. Im Zusammenhang mit der erfolgten Erhebung werden das Samplingverfahren und der Feldzugang, sowie die entsprechenden Arbeits- und Hilfsmittel, wie auch das Setting für die Vorgehensweise definiert. Anschliessend folgen weitere Erklärungen zur Verschriftlichung des erhobenen Datenmaterials mit Hilfe der Transkription und der Datenauswertung in Anlehnung an das hermeneutische Verfahren nach Schütze. Hierbei wird das genaue Vorgehen der Einzelfallanalyse begründet und argumentativ ausgelegt. Abschliessend folgen Erläuterungen, wie mit den Ergebnissen aus der Forschung ein Fallvergleich bzw. Quervergleich vorgenommen wurde.

3.1 Qualitative Sozialforschung

Die qualitative Sozialforschung hat den Anspruch die subjektiv erlebte Welt aus dem Blickwinkel der handelnden Person zu erfassen und darzulegen (vgl. Flick/von Kardorff/Steinke 2008: 14). Durch die Erfassung kann die qualitative Forschung neue Deutungs- und Handlungsmuster, deren Entstehung, Abläufe und Zusammenhänge aufdecken und erklären. Dabei interessiert sie sich für das Fremde, das Unbekannte und Dinge, die ungewiss sind, um eine neue Erkenntnisquelle zu erschliessen (vgl. ebd.). Die qualitative Sozialforschung hat besonders in den letzten Jahren an Aktualität für die Untersuchung sozialer Zusammenhänge gewonnen, da die Pluralisierung der Lebenswelten in modernen Gesellschaften – im Sinne der „neuen Unübersichtlichkeit“ (vgl. Habermas 1985, zit. nach Flick 2006: 12f.) - der zunehmenden „Individualisierung von Lebenslagen und Biographiemustern“ (vgl. Beck 1986, zit. nach ebd.) oder der Auflösung alter sozialer Ungleichheiten in die neue Vielfalt der Milieus, Subkulturen, Lebensstile und Lebensweisen (vgl. Hradil 1992, zit. nach ebd.) eine neue Sensibilität für empirisch untersuchte Gegenstände erforderlich macht. Somit wird dem theoretischen und praktischen Gewinn dieser Perspektiven eine immer höhere Bedeutsamkeit zugeschrieben.

Die Wahl der Verfasserinnen eine qualitative Sozialforschung in der vorliegenden Arbeit durchzuführen, wird durch die Offenheit des Verfahrens begründet. Nach Kromrey (2005, Dezember 2013: o.S.) kann sie dazu dienen, individuelle Besonderheiten herauszuarbeiten und neue Strukturen und Zusammenhänge aufzuzeigen. Dabei liegt das Verstehen im Vordergrund, welches durch offene Fragestellungen begünstigt wird. Der gesamte Prozess wird mit kleineren Stichproben durchgeführt. Im Gegenzug bringt dieser Vorgang gegenstandsnahe und subjektivere Ergebnisse hervor (vgl. ebd.). Zentral ist dabei vor allem die im symbolischen Interaktionismus entwickelte Annahme, dass die Feinheiten der Biografie als soziale Wirklichkeit nur über die Versprachlichung der Beteiligten erfassbar gemacht wird (vgl. Denzin 1969, zit. nach Flick et al. 2008: 144f.). Die Datenerhebung orientiert sich hierbei an drei Entscheidungsschritten der qualitativen Interviewforschung von Kruse (2006, Dezember 2013: o.S.), welche zirkulär zusammenhängen. Zuerst wird festgelegt, was aus dem Forschungsgegenstand und der Forschungsfrage abgeleitet werden kann. Anschliessend wird aufgearbeitet mit welcher Interviewmethode die Daten generiert werden können. Im darauf folgenden letzten Schritt werden Kriterien für die Probanden definiert.

3.2 Erhebung

Nach der Festlegung des oben erwähnten Forschungsgegenstandes und der Fragestellung, geht es nun darum, die geeignete Interviewmethode für die Erhebung der Daten näher zu betrachten.

3.2.1 Teil-Narratives Interview

Die gewählte Forschungsmethode für das Erfassen der relevanten Daten erfolgt durch das teil-narrative Interview, welches sich aus dem, von Fritz Schütze in den 70er Jahren entwickelten narrativen Interview, ableitet (vgl. Rosenthal 1995, zit. nach Flick et al. 2008: 458). Sie ist eine qualitative Methode der Sozialwissenschaft, die vor allem in der biographischen Forschung verwendet wird, um Daten in einer bestimmten Art und Weise zu erhalten und auszuwerten (vgl. Hopf 1978, zit. nach ebd.: 355). Mit ihrem Interesse an Lebensverläufen aus der Perspektive des Subjekts steht sie als mikrosoziologisches Pendant dem makrosoziologischem Konzept vom Lebensverlauf gegenüber (vgl. Fischer/Kohli 1987, zit. nach Küsters 2006: 29). Wichtig ist für diese Interviewform der Begriff der Erzählung. Die Forschungsmethode weist einen hohen Grad an Hörorientierung und einen eher geringen Teil an Fremdstrukturierung auf (vgl. Hopf 1978, zit. nach ebd.). Dabei ist zu erwähnen, dass keine nicht strukturierte Interviewform existiert. Jedoch strukturieren verschiedene Interviewformen unterschiedlich stark.

So besteht die teil-narrative Interviewmethode im Hauptteil aus einer Spontanerzählung, die von der erzählenden Person autonom gestaltet wird und von den Forscherinnen anhand einer offenen Einstiegsfrage initiiert wurde (vgl. ebd.: 356). Mit der Einstiegsfrage (vgl. Anhang 5) wird von den Verfasserinnen eine Gewichtung im Hinblick auf das zu untersuchende Problem bzw. Phänomen des Burnouts gelegt. Somit lässt sich die gewählte Methode des teil-narrativen Interviews leicht mit dem problemzentrierten Interview kombinieren. Unter letzterem wird eine „Orientierung des Forschers an einer relevanten gesellschaftlichen Fragestellung“ verstanden (Flick 2006: 135). Ziel ist das problemorientierte Sinnverstehen, im Fall der Verfasserinnen „der Entstehung von Burnout im Berufsfeld der Sozialen Arbeit“. Individuelle bzw. subjektive Handlungen sowie die Verarbeitung gesellschaftlicher Realitäten sollen dabei möglichst unvoreingenommen erfasst werden. Die befragte Person hat das absolute Rederecht, wobei die Interviewerinnen verpflichtet sind, sich vollkommen zurückzunehmen und keine Zwischenfragen zu stellen. Man hört schweigend, aber erkennbar aufmerksam und den Redefluss des Befragten verstärkend zu, bis er/sie selbst die Erzählung abschließt (vgl. Hopf 1995, zit. nach ebd.: 356).

Dieser Teil dient der möglichst neutralen und ungefärbten Aufnahme von Datenmaterialien. Trotz allem ist es unmöglich, nicht zu kommunizieren⁹. Sowohl die verbale als auch non-verbale Kommunikation löst beim Gegenüber eine Reaktion aus. Nicht nur die Haltung nimmt Einfluss auf den Interaktionsprozess, sondern auch das vorherrschende Machtgefälle. In den geführten Interviews taucht sowohl eine Geschlechter (Frau interviewt einen Mann) als auch eine Professionsasymmetrie (angehende Professionelle der Sozialen Arbeit interviewen erfahrene Fachkräfte der Sozialen Arbeit) auf (vgl. Michel-Schwartz 2002: 98f.). Diese Asymmetrien können ein Spannungsfeld erzeugen und die Erhebung bei der Datendarstellung beeinflussen. Das geführte Interview ist dementsprechend ein Interaktionsprozess, der durch eine zeitlich begrenzte Kooperation (Erhalten der relevanten Daten zur Forschungsfrage) charakterisiert ist. Dieser Prozess bzw. diese Kooperation ist den oben genannten Einflussfaktoren ausgesetzt.

Ist die Spontanerzählung beendet, geht das Interview in den dialogischeren Teil „der Vertiefungsfragen“ über. Es kommt zu einem Wechsel zwischen Erzähl- und Frage-Antwort-Passagen. Zunächst werden bereits angesprochene Themeninhalte der befragten Person durch sog. immanentes Nachfragen nochmals aufgegriffen und detaillierter betrachtet (vgl. Nohl 2012: 13). Anschliessend wird versucht, mithilfe des exmanenten Fragens neue Themenfelder betreffend der Fragestellung in das Interview einfließen zu lassen (vgl. ebd.).

⁹ Axiom 1: „Man kann nicht, nicht kommunizieren.“ (Watzlawick et al. 1969: 74).

Der Leitfaden für die Vertiefungsfragen wird flexibel und nicht nach einem standardisierten Verlaufsschema eingesetzt (vgl. Nohl 2012: 15). Die Frage-Antwortpassage ist somit in 5 Themenfeldern unterteilt (vgl. Anhang 5), wobei die Fragen nach der SPSS¹⁰-Methode von Helfferich (2005: 113) generiert wurden. In einem ersten Schritt werden Fragen entlang des Forschungsgegenstandes gesammelt und im Zweiten überprüft. Im dritten Schritt werden die verbleibenden Fragen auf ihre Relevanz hin sortiert und am Ende den Themenfeldern subsumiert. Diese Methode unterstützt die Verfasserinnen, sowohl Vorurteile bzw. Vorannahmen hinsichtlich des Forschungsfeldes zu erkennen, diese zu überprüfen als auch zielgerichtete Fragen zu erarbeiten, die der Erschliessung der Fragestellung dienlich sind.

3.2.2 Samplingverfahren und Feldzugang

Die Probanden wurden nach einem selektiven Samplingverfahren erschlossen. Dieses besagt, dass vor dem Feldzugang relevante Merkmale und Kombinationen für die Fallauswahl definiert werden müssen (vgl. Böhm 1994, zit. nach Flick/von Kardorff/Steinke 2008: 485). Die Verfasserinnen wollten somit vier Interviews mit Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen unter folgenden Bedingungen durchführen: 1.) Die Sozialarbeitenden sind aktiv im Berufsfeld der Sozialen Arbeit tätig, 2.) befinden sich im mittleren Alterssegment, 3.) haben in der Vergangenheit ein Burnout erlitten und 4.) sind wieder zurück im Berufsalltag. Um an die Probanden heranzukommen, die dem gewählten Sampling entsprachen, wurde eine E-Mail verfasst, in der das Vorgehen und das Interesse der Forscherinnen kurz dargelegt wurde (vgl. Anhang 1). Ziel war es, die Anfragen via Leiter und Leiterinnen von Sozialdiensten im Kanton Bern an die Mitarbeitenden ihrer Arbeitsbereiche zu versenden. Durch eine telefonische Absprache mit den Vorgesetzten und deren Einverständnis konnte das Vorhaben umgesetzt werden. Ein elementarer Teil für die Stichproben war die beliebige Auswahl der Sozialdienste im Kanton Bern. Vereinzelt wurden auch noch private Kontakte zu Sozialarbeitenden im Kanton Zug und Fribourg für das Verteilen der E-Mail verwendet. Innerhalb kürzester Zeit erhielten die Forscherinnen unerwartet zehn positive Rückmeldungen von freiwilligen Probanden. Durch eine telefonische Kontaktaufnahme mit den ersten vier Rückmeldungen wurde überprüft, ob die Probanden mit dem festgelegten Sampling übereinstimmen. Dabei ist immer zu beachten, dass die Forscherinnen keine Definition verwendet haben, um den Vergleich zu stellen, ob ein gleiches Burnout Verständnis zu dem der Probanden vorliegen.

Bei der Auswahl der Probanden war es den Verfasserinnen zusätzlich wichtig, eine gendergerechte Betrachtungsweise zu ermöglichen, weshalb jeweils zwei Frauen und zwei Männer befragt wurden. Davon war sowohl eine Frau und als auch ein Mann in einer Führungsposition tätig.

¹⁰ SPSS- Methode nach Helfferich (2005: 113). Sammeln, Prüfen, Sortieren, Subsumieren.

3.2.3 Setting und Arbeitsmittel

Die Probanden wählten, je nach Befindlichkeit, das Interviewsetting im Privaten oder am Arbeitsplatz aus. Dabei wurde die Dauer eines Interviews auf maximal eine Stunde festgelegt. Um ein Interview bestmöglich durchführen zu können, haben die Verfasserinnen im Vorfeld noch weitere Arbeitsmittel erarbeitet. Zum einen wurde für jedes geführte Interview ein Erinnerungsprotokoll mit Eckdaten über die Person und das Gespräch (vgl. Anhang 2) erstellt. Dieses diente der Kategorisierung wie auch dem Festhalten von Auffälligkeiten bzw. Besonderheiten während der Interviewführung. Vor den jeweiligen Interviews wurden die Befragten mit einem Informationsblatt (vgl. Anhang 3) über den Verlauf des Interviews und den Umgang mit dem Datenmaterial in Kenntnis gesetzt. Ein weiteres Blatt diente dazu, (vgl. Anhang 4) von den Befragten die Einverständniserklärung einzuholen. Erst nach dem die rechtlichen Belange geklärt waren, wurde mit dem Interview begonnen. Aufgrund der emotionalen Herausforderung der Probanden, über ihre Erlebnisse zu sprechen, haben sich die Forscherinnen dafür entschieden, die Gespräche aufzuteilen, so dass immer eine Forscherin mit der zu interviewenden Person das Gespräch führte.

Ohnehin entsteht bereits ein Machtgefälle im Interaktionsprozess, da die Probanden einer vollkommen fremden Person ihre biografisch einschneidenden Erlebnisse erzählen. Die jeweiligen Interviews wurden dabei auf einem Tonträger aufgenommen. Der Tonträger dient einerseits als Quelle, damit auch der Beleg der wissenschaftlichen Forschung erbracht ist. Zum anderen unterstützt er als Hilfe die interviewende Person, da sie sich somit besser auf das Gespräch konzentrieren kann. Desweiteren wertschätzten die Forscherinnen das erhaltene Vertrauen der Befragten mit einem kleinen Geschenk. Bei allen Vorgehensweisen ist der kontinuierliche Fokus auf dem Forschungsgegenstand und der dafür gewählten Methode von hoher Bedeutung.

3.2.4 Transkription

Die Auswertung der in Mundart aufgenommenen Interviews findet mithilfe der Transkription statt. Unter ihr versteht man die graphische Darstellung von Verhaltensaspekten einer Person (vgl. Kowal/O`Connell 2003a, zit. nach Flick/von Kardorff/Steinke 2008: 438). Grundsätzlich gilt, dass jedes Transkript bereits ein reales Abbild des Gespräches darstellt. Um dieses Abbild wahrheitsgetreu zu halten, wird bei der Transkription ein hoher Grad an Präzision bei der sinngemässen Übersetzung vom Schweizerdeutschen ins Hochdeutsche verlangt. Das Festhalten auf Papier dient der dauerhaften Zugänglichkeit für weitere wissenschaftliche Analysen (vgl. ebd.). Sie sind als Ergänzung zur elektronischen Aufnahme gedacht. Wichtig ist aber, dass der abgebildete Charakter nicht zusätzlich verstärkt wird. Zum Beispiel müssen non-verbale Handlungen ausgewiesen werden (z.B. „die Sprecherin lacht“), dürfen aber nicht in der Transkription vorinterpretiert werden (z.B. „die Sprecherin

lacht hämisch“). Für die Transkription gibt es viele verschiedene Regeln. Daher haben sich die Forscherinnen entschieden, in Anlehnung an die Transkriptionsregeln von Nohl (2006: 127) ihre Eigenen zu erstellen (vgl. Anhang 6). Nach der Verschriftlichung aller erhobenen Interviews wurden in einem zweiten Schritt die in den Transkriptionsregeln festgelegten Zeichen eingefügt.

3.3 Datenauswertung

Eine wesentliche Voraussetzung für die folgende Datenauswertung war, dass die Befragten sich im Vorhinein weder auf die Fragen noch auf die Form des Interviews vorbereiten konnten. Im Unterschied zu anderen qualitativen Interviews dient das teil-narrative Interview nicht dem Zweck, vorher aufgestellte Hypothesen mit Hilfe des Interviews zu prüfen. Der Erkenntnisgewinn eines solchen hypothesenprüfenden Verfahrens würde nämlich um bereits bekanntes Wissen kreisen und die potentiell davon differierenden Sichtweisen der Befragten in vorgegebene Kategorien pressen. Somit wurden die Interviews mithilfe der Transkription in eine schriftliche Form gebracht und anschliessend in Anlehnung an die texthermeneutische Methode nach Schütze interpretiert. In der Interpretationsphase werden nun Lesarten verwendet, um neue Erkenntnisse aus der subjektiven Lebensgeschichte der Befragten zu gewinnen. Dieses Vorgehen generiert authentisches, wenig verzerrtes Material und maximiert die Validität der Analyseergebnisse.

3.3.1 Hermeneutisches Verfahren

Die Hermeneutik als Methode ist ein praktisches Verfahren, um Texte auf reflektierte Weise verstehen und auslegen zu können. Sie dient dem Verkünden, Übersetzen und Erklären von verbundenen Problemen (vgl. Reichertz 1986, zit. nach Flick/von Kardorff/Steinke 2008: 521). Bei der Analysemethode wird davon ausgegangen, dass sich der Sinn während des Interviews interaktiv konstituiert. Somit entwickeln sich in einer Interaktion sprachliche und nichtsprachliche bzw. auch explizite und implizite Aussagen, welche dazu dienen, das subjektiv Erlebte rekonstruieren zu können. Ermöglicht wird dies, indem man durch offene Fragen und eine selbstreflexive Forscherhaltung dem/der Befragten Entfaltungsraum für sein Relevanzsystem in der Einstiegsfrage gewährt. Alles was die Befragten in ihrer autonom geführten Lebenserzählung wiedergeben, hat ihren Wahrheitsgehalt. Verschiedene, wenn auch zunächst widersprüchlich erscheinende Deutungsmöglichkeiten, werden von den Forscherinnen zugelassen, sowohl bei der Datenerzeugung als auch bei der Datenanalyse und -interpretation (vgl. ebd.). Das Verfahren zeichnet sich ausserdem dadurch aus, dass die soziale Handlung erfasst und festgehalten wird, um es dann „(...) auf handlungsgenerierende latente Sinnstrukturen hermeneutisch auszulegen.“ (ebd.: 514)

Aufgrund der unterschiedlichen Erzählungen der vier Probanden über die Entstehung von Burnout, war es den Forscherinnen wichtig, genau zu untersuchen, wie es im Einzelfall jeweils zum Burnout kommen konnte. Die Entscheidung der Verfasserinnen, jedes Interview einer Einzelfallanalyse zu unterziehen, signalisiert den Charakter der Hermeneutik (vgl. ebd.: 517). Die Einzelfallanalyse (vgl. Kapitel 3.3.2) wird dabei, in Anlehnung an das von Schütze entwickelte Verfahren für narrative Interviews, durchgeführt. Dabei unterteilt Schütze sein Vorgehen in sechs Teilschritte, die Folgendes beinhalten: 1. Schritt: die formale Textanalyse, 2. Schritt: die strukturellen inhaltlichen Beschreibungen der Darstellungslücken, 3. Schritt: analytische Abstraktion, 4. Schritt: Wissensanalyse, 5. Schritt: Kontrastive Vergleiche unterschiedlicher Interviewtexte, 6. Schritt: Konstruktion eines theoretischen Modells (vgl. Küsters 2006: 77). Die Verfasserinnen orientieren sich dabei auf die Schritte 1-4, welche den Fall gliedern und anschliessend analysieren sollen. Diese Schritte werden von ihnen in der Feinanalyse umgesetzt, welche sich immer an der gestellten Leitfrage „der Entstehung von Burnout“ orientieren. In Form einer Sequenzanalyse bzw. Segmentierung soll nun jedes Interview ohne Einsatz von Wissen Zug um Zug detailliert gedeutet werden (vgl. Reichertz 1986, zit. nach Flick et al. 2008: 517). Als Hilfe dienen hierzu die nach Oevermann benannten, verschiedenen Lesarten bzw. auch Einzelfallstrukturekonstruktionen, die sich über den gesamten Verlauf des Interviews zunehmend zu einer generellen Leseart bzw. Fallstruktur verdichten (ebd.: 518). Das Bestimmen der Leseart unterstreicht die Sinnhaftigkeit einer Aussage und bricht somit den Inhalt in viele kleine Einzelheiten auf. Durch das Entdecken der Sinnstruktur lassen sich nun individuelle Aussagen über die Erzählungen und der damit verbundenen Fragestellung treffen. Auch Schritt 5 wird nach Schütze von den Forscherinnen im Kapitel 3.3.3 „Fallübergreifender Vergleich“ erklärt und im Kapitel 4.5 realisiert. Auf die Darlegung des 6. Schrittes nach Schütze wird von den Forscherinnen verzichtet, da kein Bezug zur Fragestellung hergestellt werden kann und der Rahmen der Arbeit dazu keinen Platz bietet.

3.3.2 Einzelfallanalyse

Im folgenden Abschnitt werden die vier erhobenen Interviews, welche jeweils in zwei Passagen (Einstiegsfrage und Vertiefungsfragen) unterteilt sind, vorgestellt, analysiert und interpretiert. Die Fallbeschreibung umfasst die Interviewatmosphäre und Auffälligkeiten während des Interviews. Auch stellt sie einen groben Überblick über die inhaltliche Ausrichtung mithilfe der Sinnabschnitte dar. In der Feinanalyse werden nun die Segmente aus der Fallbeschreibung im Hinblick auf die Forschungsfrage genauer untersucht. Die Forscherinnen fokussieren sich besonders auf die erste Passage, da sie durch ihre offene Einstiegsfrage den Befragten ohne Fremdeinwirkung und Beeinflussung freie Hand für die Beantwortung der Frage geben und dadurch authentisches, wenig verfärbtes Datenmaterial erhalten.

Dafür spricht auch, dass sich in der ersten Passage die zentralen Motive bzw. Bedingungen für die Entstehung von Burnout befinden. Die Feinanalyse wird, wie in Kapitel 3.3.1 bereits erwähnt, in Anlehnung an die Schritte 1 - 4 nach Schütze erarbeitet. Dabei unterteilen die Forscherinnen ihre Arbeitsschritte wie folgt: Im ersten Schritt wird die Segmentierung (bzw. Sinnabschnitte) der Haupterzählung vorgenommen. Im Anschluss daran werden in Schritt zwei sowohl die jeweiligen Sinnabschnitte interpretiert als auch ein Versuch unternommen, verschiedene Lesearten (bzw. Fallstrukturen) zu bilden. Die verschiedenen Lesearten ergeben nach und nach eine Struktur, welche sich stringent durch die erhobenen Daten erkennen lässt und eine Hauptleseart aufzeigt. In einem weiteren, dritten Schritt werden nun die gefundene Fallstruktur und die daraus gebildete Leseart nochmals entlang der Leitfrage der Forschungsarbeit analysiert. In einem vierten Schritt, werden mithilfe der gefundenen Lesearten Motive hervorgehoben und bedarfsorientiert durch theoretische Implikationen ergänzt. Da Schütze mit seinem Verfahren ausschliesslich narrative Interviews analysierte, wurden die teil – narrativen Interviews der Forscherinnen um einen Arbeitsschritt erweitert. Der fünfte, aber vorerst letzte Schritt der Feinanalyse betrachtet die zweite Passage (Vertiefungsfragen) der Interviews. Die Forscherinnen gehen davon aus, dass der biografische Lebenslauf von verschiedenen Faktoren bzw. Lebensfeldern beeinflusst wird. Dadurch wurden Fragen zu fünf Lebensbereichen festgelegt. Diese Rubriken, wie Familie, Arbeitsplatz, Freizeit, Professionsverständnis und Biographie (vgl. Anhang 5), sollten dazu dienen, genug Material für die Erhebung von Bedingungen für die Entstehung von Burnout im Berufsfeld der Sozialen Arbeit zu generieren. Gesamthaft dient der 5. Schritt dazu, die in der ersten Passage erarbeiteten Sinnabschnitte durch weitere Aussagen zu stützen, Widersprüche aufzuzeigen bzw. neue Erkenntnisse einzufügen. Der gesamte Ablauf der fünf Arbeitsschritte wurde in einem eigenständig entwickelten Arbeitsdokument festgehalten (vgl. Anhang 7a_01-04). Anhand dieser Vorgehensweise und dem entwickelten Arbeitsdokument konnten Ergebnisse, welche sich in Kapitel 4 widerspiegeln, gewonnen werden.

3.3.3 Fallübergreifender Quervergleich

In Anlehnung an den fünften Schritt nach Schütze, wollen die Forscherinnen am Ende ihrer Ergebnisdarstellung noch kurz einen fallübergreifenden Vergleich darlegen. Zielgerichtet wird hierbei der Quervergleich, zu den im Fragekatalog festgelegten Rubriken hergestellt, um Ähnlichkeiten und Unterschiede der Interviews herauszuarbeiten. Da vier sehr individuelle Geschichten über die Entstehung von Burnout erfasst wurden, lassen sich hier nur schwer allgemeingültige Aussagen erschliessen. Durch den Vergleich der verschiedenen Themenfelder konnte im Kapitel 4.5 wage, aber dennoch interessante Ergebnisse generiert werde.

4. Ergebnisse

Im nun vorliegenden Teil werden die gewonnenen Ergebnisse aus den vier geführten Interviews vorgestellt. Dabei unterteilen die Verfasserinnen, wie bereits in Kapitel 3.3.2 beschrieben, die Interviews in eine allgemeine Fallbeschreibung und eine Feinanalyse. Alle Interviews wurden mit der Frage „Wir interessieren uns für die persönlichen Erfahrungen von Professionellen der Sozialen Arbeit, die ein Burnout erlitten haben. Erzählen Sie doch mal, wie ist es dazu gekommen ist, dass Sie ein Burnout erfahren haben?“ eingeleitet. Dabei obliegt der Fokus der gewonnenen Ergebnisse auf den Bedingungen, die zur Entstehung vom Burnout führen.

4.1 Interview_01

a) Fallbeschreibung

*„Das ist so gewesen wirklich, äh augen zu und durch oder? und weiter machen:::
„mhm“. (8)“ (Z. 53-54)*

Am 10. Februar 2014 wurde das erste Interview mit Herr XY¹¹, Leiter eines Sozialdienstes, durchgeführt. Das Gespräch fand vor Ort, in der von ihm gewohnten Räumlichkeit (seinem Büro) statt und ging 30 Minuten. Nach einer sehr freundlichen Begrüssung und einem kurzen allgemeinen, gegenseitigen Austausch, wurde das Gespräch in einer sehr ruhigen und lockeren Atmosphäre durchgeführt. Dabei konnte trotz allem die emotionale Anspannung zum Thema gespürt und wahrgenommen werden. Für Herr XY war es besonders wichtig, mit dem Interview das Bewusstsein für das Phänomen Burnout zu bestärken und Wege zu finden, dieses zu bekämpfen.

Herr XY ist 57 Jahre alt, arbeitet seit 17 Jahren im regionalen Sozialdienst einer ländlichen Region und lebt in einer stabilen Partnerschaft. Nach der Einstiegsfrage erzählt er frei für ca. 6 Minuten über den in seinen Augen stattgefundenen Burnoutverlauf. Dabei berichtet Herr XY aus einer sehr bekennden Erzählperspektive, in der er seine Rolle und seine Perspektive deutlich darlegt. Er beschreibt sein hohes Verantwortungsgefühl gegenüber dem Klientel, die seine bzw. die Hilfe des Staates benötigen.

¹¹ XY/X = Namen wurde anonymisiert.

Eine besondere Betonung gewinnen hierbei die externen Bedingungen, wie Ressourcenkürzung und Gesetzgebungen, die es ihm schier unmöglich machen, sich menschengerecht für die individuelle Klientel und deren Notlage einzusetzen. Trotz seiner Kenntnisse über Burnout und dem Wahrnehmen von Symptomen, denkt Herr XY nicht ans Aufgeben bzw. Nachgeben. Er hat eine Vision und ist eine Kämpfernatur, setzt sich unermüdet für die Menschen ein, was ihm Schritt für Schritt zum Verhängnis wurde. Immer wieder kam er an seine Grenzen, als Mensch aber auch als Leiter des regionalen Sozialdienstes. Er kämpft gegen ein System, den Staat, gegen den es nicht möglich ist zu kämpfen. Sein Idealismus und sein Herz, Menschen bestmöglich helfen zu wollen, wurde zunehmend kritisiert und somit auch nicht respektiert. *„dass ich mich nicht gewährt habe im beruf, beziehungsweise habe ich mich gewährt und habe aufs:: dach bekommen ähhh hat sich das immer mehr in der spirale aufgedreht(..)“* (Z. 73-74).

Dem anhaltenden Druck standzuhalten gelingt ihm zwar ein paar Jahre, bis es immer mehr zu einer Vermischung des privaten und professionellen Menschen kommt. Sie sind nicht mehr zu trennen. Berufliche Misserfolge werden als private Misserfolge betrachtet. Es kommt zum Rückzug und der totalen Isolation. Ein folgender Warnschuss der Partnerin *„(...) entweder tust du jetzt etwas oder dann: „mhm“, laufen wir auf eine trennung hin. (...)“* und dem kurz darauffolgenden Zusammenbruch signalisiert, wie schwer belastet und angegriffen Herr XY war (Z. 30-32). Die Kämpfernatur, Herr XY, erzählt vor allem im zweiten Teil des Interviews, dass es ein Aufgeben nicht gibt, egal wie viel Widerstand vorherrscht. Durch das ständige Scheitern wurden Niederlagen als Versagen wahrgenommen und als verletzende Momente abgespeichert. Seine *„Gutmensch“* (vgl. Z. 67) Einstellung wurde in verschiedensten Situationen ausgenutzt und oftmals auch mit Füßen getreten. Auch wurde hervorgehoben, dass er als Chef immer noch mehr erbringen kann bzw. sollte, da er von oben die Haltung und somit die Richtlinien prägen kann (vgl. Z. 324-326). Das Interview wurde in einer sehr angenehmen Atmosphäre beendet und Herr XY betonte, wie wichtig es ihm sei, dem Phänomen Burnout eine grössere Aufmerksamkeit in der Gesellschaft zu widmen. Mit einem dankenden Wort verabschiedeten wir uns, mit dem nicht zu verdrängenden Nachgeschmack, dass hier ein Mensch sehr ehrlich und offen aus seinem Leben berichtet hat und er der Forscherin viel Vertrauen entgegenbrachte.

b) Feinanalyse

„Das ist so gewesen wirklich, äh augen zu und durch oder? und weiter machen::: „mhm“. (8)“ (Z. 53-54), charakterisiert Herr XY als einen Mann, der kämpft, egal wie hart die Umstände sind. Er steht für einen Menschen und sich selber bis zum Letzten ein.

Ein unerschöpflicher Drang nach Gerechtigkeit und Selbstverwirklichung. Bei der Analyse der Einstiegspassage wird persistent die Fallstruktur der hohen Identifikation mit dem Berufsleben bestätigt.

Dabei findet keine Trennung mehr zwischen dem Arbeits- und Privatleben statt. Diese Leseart eruiert sich als eine der Hauptbedingungen für die Entstehung von Burnout in seiner Erzählung.

Einleitend wählt Herr XY bereits expressiv, dass: *„zum Zeitpunkt vom: burnout bin ich 17 Jahr, (...) ja circa 17 Jahr auf der Stelle hier gewesen“* (Z. 6-7). Er kennzeichnet damit eine zeitliche Dimension, die daraufhin weist, dass er ein treuer und sehr zuverlässiger Leiter für seine MitarbeiterInnen und sein Klientel ist. Seine Arbeit resp. seine Rolle und Funktion bedeuten ihm viel, und er fühlt sich verpflichtet, sein Bestes zu geben. Es ist nicht nur seine Rolle, sondern er richtet sein Leben seit 17 Jahren darauf aus, für Menschen an vorderster Front zu kämpfen. Im weiteren Verlauf geht Herr XY besonders auf die negativen Rahmenbedingungen ein, die es ihm schwer ermöglichen, genau so zu handeln, wie es menschgerecht wäre. Auf der einen Seite erwähnt er damit die *„ständigen auseinandersetzung, (...) mit: der soziale arbeit in der praxis, also ressourcen wo schon dort sind knapper geworden, ständiger druck, knappe ressourcen auf dem dienst, (schampar) viel zu tun (...)“* (Z. 9-12). Das wiederkehrende Wort *„ständig“* weist hierbei auf einen dauerhaften Gedankenprozess von Schwierigkeiten hin, der sich über einen längeren Zeitraum bereits erstreckt hat. Dabei wird die Ursache für das Burnout in externen Rahmenbedingungen festgelegt. Indirekt wird damit die Aussage getroffen, dass, wenn es diese Probleme nicht geben würde, es ihm auch viel besser gehen würde (vgl. Kapitel 2.3.4).

Die Darstellung der externen Rahmenbedingungen, wie politische und gesellschaftliche Struktur, verweisen auf das ökologische Modell von Bronfenbrenner, in dem das Makrosystem das höchste System darstellt, welches die anderen Systeme (Mikro, Meso und Exos) durch ihre Normen und Wertestruktur beeinflusst (vgl. Hurrelmann 2006b: 78). Sie geben einen Rahmen vor an den sich die anderen System zu richten haben; dabei ist der Spielraum gering. Die von Herr XY angesprochene Ressourcenknappheit finanzieller, personeller und auch struktureller Art trifft bei ihm auf harten Widerstand, da sich doch die Schweiz als ein Wohlfahrtsstaat darstellt und eigentlich das schwächste Glied der Gesellschaft, die Sozialhilfebezüger, negligiert. Dieser anhaltende Druck auf Herr XY als Stellenleiter eines regionalen Sozialdienstes lässt sich nun im Diskurs der Herausforderung zwischen machbaren und nicht-machbaren Hilfeleistungen für Bedürftige widerspiegeln. Es kommt zu einem Ungleichgewicht zwischen seinen inneren Anforderungen an das System und den aussen vorherrschenden Rahmenbedingungen.

Er befindet sich in einer Zwickmühle seiner eigenen Vorstellungen und Visionen und der Vorstellungen vom Staat, einzusparen durch Ressourcenkürzung.

Der ständige Druck, ein Balanceakt, den richtigen Umgang mit den Anforderungen zu finden, ruft ein Ohnmachtsgefühl hervor. Die beschriebenen Fallzahlen sind zu hoch, mehr als man leisten kann, was es schwierig macht, qualitativ gute Arbeit zu leisten.

Das Gefühl von „nicht genügend“ zu erbringen und tun zu können, fängt sich an in ihm zu winden (vgl. Kapitel 2.3.4). *„Ich versage überall und ich glaube, dass ist das schlimmste, oder?“* (Z. 168-172) zeigt seine Gefühlszustand im Moment der Erkenntnis. Die Verallgemeinerung *„überall“* und der Superlativ *„das schlimmste“* beschreiben sein Gefühl, dass er sowohl in allen Bereichen seines Lebens, als auch in der Idealvorstellung der Gesellschaft gescheitert ist. Die dazukommende *„fehlende wertschätzung“* und *„fehlende unterstützung von der politik, also vom arbeitgeber“* bringt eine weitere Frustration zu einem Herrn XY, der davon überzeugt ist, für das Richtige zu kämpfen (Z. 12-13). Auch in weiteren Passagen (Z. 73-74; Z. 85-86; Z. 89-92) lässt sich seine Unmut gegenüber den politischen Strukturen und der mangelnden Akzeptanz für die Wichtigkeit der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft spüren z.B. *„seid jahrzehnten schlecht gezahlt sind im verhältnis zu den anderen angestellten der gemeinde“* oder auch *„sozialdienst eine grosse wichtige abteilung ist. in der wahrnehmung sind wir aber nur die, die das geld ausgeben.“* Er hinterfragt den Stellenwert der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft und intendiert eine Erneuerung der Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit, die von Menschen an der Front geleistet wird.

Sein innerer Trieb, Gutes zu tun wie, *„müssen schauen, dass nicht noch das letzte kaputt geht, oder?“* (Z. 288) und Problemkonstellationen zu beheben signalisiert seine aufopferungsvolle Haltung und Hingabe zum Beruf. Dabei wird sein Vorhaben immer wieder durch den Staat und seine politischen Rahmen blockiert, was ihm das Gefühl der Selbstwirksamkeit nimmt. Hierbei erwähnt Herr XY, dass die heutigen Generationen von Sozialarbeitenden viel weniger die gegebenen Regeln und Vorgaben des Staates hinterfragen, resp. kritisch betrachten (vgl. Z. 298-300). Trotz allem macht sich ein Gefühl der Entmutigung breit. Es findet keine Bestätigung seines Vorgehens von aussen statt, ein schier endloser Kampf zieht sich weiter durch alle Bereiche hindurch.

Sein rückversicherndes Fragen *„oder?“* am Ende seiner Aussagen evoziert beim Interviewenden eine Zustimmungspflicht, was wiederum dem Befragten hilft eine Bestätigung für seine Denk- und Handlungsweisen zu erhalten. Er sehnt sich nach dieser, um seiner Unsicherheit aus dem Weg zu gehen und fordert diese mehrfach im Interview ein.

Weiterhin wird von Herr XY ein Unterbruch der externen Rahmenbedingungen vorgenommen. Er erzählt, wie er im 2000 das erste Mal durch eine Zusatzausbildung „Coaching für Führungskräfte“ in Berührung mit Burnout gekommen ist.

Dabei ist es ihm nebst dem Aufzeigen seiner Kenntnis über das Burnout auch wichtig darzulegen, dass er viel in seinen Beruf investiert durch z.B. Weiterbildungen.

Der Verlauf der Symptomatik von Burnout war ihm bewusst, zumindest soweit es damals definiert war. Er nahm aber die Erscheinung bei sich selber nicht wahr, resp. versuchte, sie nach den Ergebnissen des Selbsttests zu verdrängen (vgl. Z. 24-26). Hierzu spricht er die Anerkennung von Burnout in der Gesellschaft direkt an. Selbst unsicher, ob es eine „Krankheit“ oder einfach nur ein „Symptom“ ist, wurde es früher nur als eine „Ausrede“ in der Gesellschaft angesehen (Z. 17-18).

Dabei lacht Herr XY, als er auf die Ausrede zu sprechen kommt und postuliert damit den Stand des Burnouts, der nicht ernstgenommen wird, aber dennoch eine gravierende Krankheit mit tiefgreifenden Folgeerscheinungen darstellt. Durch ein „hineinrutschen“, also einem passiven Bewegungsmuster, entstand laut Introspektion das zufällige Erscheinungsbild vom Burnout.

Die zunehmende Anspannung und Belastung, die auf Herrn XY wirkte, wurde von seinem Arbeitsumfeld, das ihn täglich sah, nicht wahrgenommen. Auch hier wird eine mangelnde Aufmerksamkeit der Menschen direkt um ihn sichtbar. Sein Einsatz, sein Engagement weit über die Grenzen hinaus, wird nicht gesehen, resp. seine Ermüdung im Einsatz wird nicht von den Kollegen als Warnsignal erkannt. Die aufopfernde Haltung für den Beruf und die Vision, etwas „verändern“ zu wollen, wird nicht wertgeschätzt und nicht gleichermassen zurück gespiegelt. Ein alleiniger Kämpfer auf einem grossen Schlachtfeld (vgl. Z. 307-308).

Als Herr XY aus seinem privaten Leben erzählt, lässt sich auch hier eine Veränderung feststellen. Seine Partnerin sagte zu ihm *„(...) jetzt, entweder tust du jetzt etwas oder dann: „mhm“, laufen wir auf eine trennung hin. „mhm“. du redest nicht, ich weiss nicht was mit dir ist. und meine reaktion ist eigentlich auch noch eine klassische drauf gewesen, warum tut die jetzt so schwierig? also wenn=die: mich einfach lässt machen, dann gings mir gut, aber jetzt fängt die an zu provozieren (stürmen)“* (Z. 30-35). Die Selbst- und Fremdwahrnehmung differiert, seine Erlebniswelt ist wie in einem Nebelmeer, und es fällt ihm schwer, sich in die Wahrnehmung seiner Partnerin einzufühlen. Erst durch die Drohung und den ausgeübten Druck wird ihm die eingetretene Isolation der letzten Monate bewusst. Die Phase der Apathie, Gefühlsstarrheit hat auf privater Ebene eingesetzt. Es findet kein Austausch mehr statt, *„du redest nicht mehr“*, die Beziehungsebene befindet sich in einem Stillstand, den die Partnerin nicht länger

ertragen möchte (Z. 31-32). Er hingegen konnte das Verhalten seiner Partnerin nicht nachvollziehen und verallgemeinert, resp. verharmlost sein Verhalten.

Mit einer „wenn-dann“ Konditionalprämisse schiebt er die Schuld seines Verhaltens auf andere (externe Bedingungen) und betont bewusst, wenn z.B. seine Partnerin nicht „stürmen“ würde, würde er alles alleine wieder hinbekommen. Der verzweifelte Versuch seiner Angst, Kontrolle verlieren zu können, entgegenwirken zu können scheitert zunehmend.

Hier taucht bereits zum zweiten Mal das Motiv der Verdrängung der Realität auf. In einem späteren Teil des interviews beschreibt Herr XY, dass er im Prozess der Verdrängung und der folgenden Isolation alles in sich hinein gefressen hat *„und das hab ich ganz massiv gemacht“* (Z. 77-78).

Durch sein Verhalten verlor er nach und nach sein soziales Umfeld, was ihm somit als *„Ventil“*, um Frustrationen und Probleme verarbeiten zu können, fehlte (vgl. Z. 223-225). Bereits in Zeile 9 – 14 beschreibt Herr XY indirekt, wie viel ihm möglich wäre zu agieren und gemäss seiner Vorstellung von Sozialer Arbeit zu handeln, wenn nicht die externen Rahmenbedingungen ihn festhalten würden. Der Blick wandert hierbei immer an die äusseren Umstände, die inneren, eigenen Prozesse spielen dabei keine Rolle. Es kratzt an seinem äusseren Bild. Zuhause wie auch auf Arbeit scheint er nicht in der Lage zu sein, alles zusammenhalten zu können. Hier kommt es zu einem sehr verletzenden Moment, wo eine nahestehende Person darauf hinweist: Du kannst nicht mehr. Er als Mann, als Herr vom Haus / seiner Partnerschaft, Versorger, kann seine Leistung sowohl im Privaten als auch Beruflichen nicht mehr nachkommen.

Mit dem Auftauchen immer wiederkehrender Symptome wurde das Burnout nun physisch sichtbar und spürbar: *„ich hab gemerkt wie ich körperliche symptome fange an zu entwickeln, mir ist es nicht mehr wohl gewesen, hab teilweise schwindelanfälle gehabt, also ja, gleichgewichtsprobleme“* (Z. 37-39). Hierbei sendete der Körper bewusste Signale an Herr XY, dem Körper Erholung einzugestehen. Da die Symptome nicht stabil vorzufinden waren, werden sie weiterhin nicht ernstgenommen. Herr XY, beschrieb dies wie folgt: *„aber die sind immer wieder weggegangen“* (Z. 39). Sein Einstellung *„ich hab für den beruf gelebt und ich hab mich in, in der freizeit nicht mehr können erholen“* zeigt seine Opferbereitschaft für seine Vision und seinen Lebensentwurf auf (Z. 72; vgl. Z. 124; Z. 288).

Zunehmend weniger Erholungsphasen trieben seinen Körper in eine Leere, in einen Zustand, wo kein Gleichgewicht mehr bestand zwischen inneren und äusseren gestellten Anforderungen, welche seine Widerstandskraft zunehmend schwächten (vgl. Kapitel 2.3.4). Ein unbehagliches Gefühl, die Situationen nicht mehr kontrollieren zu können, schleicht sich

ein. Das immer wieder Verschwinden der Symptome gab ihm das Gefühl, es habe sich etwas verbessert und motivierte ihn, weiter vorwärts zu puschen.

Dabei rückten seine körperlichen und seelischen Bedürfnisse wieder in den Schatten und sein Ehrgeiz, seine Vision, das Beste für andere zu geben, rückte in den Vordergrund. Eines Abends kam es zum Zusammenbruch, den Herr XY wie folgt beschreibt: *„bin einfach weggetreten. also einfach gemerkt plötzlich, mir wird's nicht gut und nachher habe ich nichts mehr gewusst.“* Die Angst, komplett die Kontrolle zu verlieren, war mit diesem Ereignis eingetroffen. Das Burnout wurde durch den totalen Zusammenbruch bestätigt. Als Motto und Lebensweisheit geht er nun wieder vom anfänglichen Zitat aus, niemals aufzugeben. Immer in der Handlung zu bleiben ohne Innezuhalten, er muss für die Gesellschaft leistungsfähig sein. Getrieben von der hohen Identität mit seinem Beruf wird ersichtlich, dass eine vollkommene Verschmelzung zwischen seiner Privaten Person und seiner Professionellen Person statt gefunden hat.

Er ist einer der immer wieder aufsteht, *„einer der versucht, äh immer das beste zu geben und sich selber ein wenig zu vernachlässigen“* (Z. 68-69). Das hyperbolische Extremadverb *„immer“* lässt einen hohen eigenen Anspruch an sich selber vermuten und drückt abermals das Verantwortungsbewusstsein für andere aus.

Im Vertiefungsteil des Interviews spricht Herr XY immer wieder über sich als *„Gutmensch“* (Z. 67). Die mehrfache Wiederholung und sein ironisches Lachen zeigen sein volles Bewusstsein dafür, dass er sich für die soziale Gerechtigkeit opfert und sich von der Gesellschaft ausnutzen lässt. Ein Gutmensch der immer wieder sich aufopfert. Unterstrichen wird dies durch seinen Koda in der Vertiefungspassage, als er darüber spricht, warum er wieder an den gleichen Ort und in die gleiche Rolle, die ihn doch kaputt gemacht haben, nach dem Burnout zurückgekehrt ist: *„es ist für mich die überlegung gewesen, äh ich kann nicht auf einen anderen öffentlichen sozialdienst gehen arbeiten, weil hier kann ich wenigstens als chef oben eine haltung durchgeben und sagen diese haltung ist in unserem dienst und kann von dem her für diese leute hier unter (..) verschissenen bedingungen @suboptimal noch etwas rausholen@.“*

Er wird immer weiter für seine Klientel und für seine Idealvorstellungen kämpfen, egal wie hoch die Kosten für ihn sind. Seine Euphorie und sein Engagement, verknüpft mit seinen Idealvorstellungen, gibt ihm eine Lebensaufgabe, für die es sich lohnt einzustehen, das Bewusstsein der Gesellschaft zu schärfen (vgl. Z. 100-103; Z. 119-121; Z. 123; Z. 124). Die eigenen Interessen und privaten Umstände werden somit komplett zweitrangig.

Das Interview gab Aufschluss zu zahlreichen Bedingungen, die das Burnout begünstigt haben. Generell ist dem hohen Überengagement und der Euphorie, etwas verändern zu können, eine hohe Rechnung zuzustellen. Herr XY zeigt von Anfang an eine hohe evidente

Darstellung der Identifikation seines Selbst mit dem Beruf als Sozialarbeiter. Es gibt ihm Halt, Lebensinhalt und Lebenssinn (vgl. Z. 123).

Das private Leben wird hierbei nur marginal betont und spielt nur in der Spiegelung des Verhaltens (wie Gefühlsstarrheit, Isolation, etc.) von Herrn XY auf der Beziehungsebene eine Rolle. Die externen Rahmenbedingungen politischer Strukturen und die damit verbundenen Kürzungen der Gelder für die Klientel, aber auch personelle Deckungen bringen einen weiteren Druck, resp. Stressfaktoren als Stellenleiter, der das Beste für alle will. Ein ständiges Einsetzen und das reziprok dazu anhaltende Verlieren der Kämpfe, raubten Herrn XY die Kräfte und lässt ihn nach und nach desillusioniert, festhaltend an einer veralteten Vorstellung, werden (vgl. Z. 92).

Da Herr XY sich sehr mit seinem Beruf identifiziert und dies ihm eine Lebensaufgabe gibt, wirkt der Stellenwert und die Anerkennung der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft als ein weiterer sehr demütigender Punkt im Verlauf des Burnouts. Zu erkennen, dass eine Profession nicht respektiert oder gleichermassen für ihre harte Arbeit an der Front belohnt, wird z.B. durch unterschiedliche Löhne, löst eine Einsamkeit aus, gefolgt von dem Gefühl nichts bewirken zu können (vgl. Z. 89-92). Das Burnout hat auch hier wieder einen schrittweisen Prozess aufgezeigt, der sich nicht nur aus einem Faktor ableiten lässt. Vielmehr kommen individuelle, arbeitsbezogene und sozial-gesellschaftliche Bedingungen zusammen, wo ein Faktor den anderen begünstigt und das Individuum in eine Situation manövriert, aus dem es nur selten wieder ohne Schaden herauskommen kann (vgl. Kapitel 2.3.4).

4.2 Interview_02

a) Fallbeschreibung

„mitgeschleppt und mitgeschleppt und mitgeschleppt und eigentlich nichts gemacht dagegen (...)“ (Z. 14-15)

Das zweite Interview fand am Nachmittag des gleichen Tages statt, wie das des ersten Interviews. Herr XY erwartete mich in den Räumlichkeiten seines Arbeitsortes der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Für das Gespräch wurde ein extra Gesprächsraum gewählt, der von ihm als angenehm empfunden wurde.

Herr XY ist 49 Jahre alt, geschieden und hat zwei Söhne. Die Begrüssung war freundlich, was eine vertrauensvolle und ehrliche Atmosphäre schuf.

Diese zeigte sich auch bereits im E-Mailverkehr bei der Kontaktaufnahme. Herr XY wirkte sehr ruhig und war interessiert an der Forschungsarbeit. Nach einem kurzen Austausch über das Vorgehen, dem Klären der Formalitäten und des weiteren Verlaufs der Forschungsarbeit, wurde von Seiten des Herrn XY nochmals seine Motivation für die Interviewteilnahme dargelegt. Sein Interesse besteht darin ein Signal an die Führungsebene zu senden, an sie zu appellieren, Menschen nicht nur als Leistungsapparate zu sehen, sondern den Mitarbeitenden auch als Mensch zu sehen und ihn dementsprechend zu behandeln. Ein Fehlverhalten des Vorgesetzten gegenüber dem Mitarbeitenden „*kann das ganze Leben kaputt machen*“ (Z. 366), sagte Herr XY.

Herr XY ist als Sozialarbeiter seit ca. einem Jahr in der KESB angestellt und ist dabei, sowohl sein berufliches als auch privates Leben wieder neu aufzubauen. Nach der Einstiegsfrage erzählt er frei für ca. 15 Minuten über seinen Burnoutverlauf, wobei immer wieder starke Emotionen von der Interviewerin wahrgenommen werden. Herr XY berichtet anfangs aus einer realistischen Erzählperspektive, indem er sich hinter der dritten Person oder passiven Formulierungen wie „*man*“ versteckt. Im Verlauf des Interviews wechselt er jedoch zunehmend in eine bekennde Erzählperspektive, indem er nun die erste Person verwendet und durch emotionale Äusserungen seine direkte Betroffenheit zeigt.

Herr XY schildert den Verlauf des Burnouts als einen Verdrängungsakt. Er habe früh bemerkt, dass es so nicht mehr weitergehen könne, jedoch immer wieder gehofft „*das kommt dann schon gut, das geht dann schon und das kommt dann wieder besser*“ (Z. 15-16). Durch die schwierige Arbeitssituation und die anhaltenden Konflikten mit seinem Chef, kam es zunehmend zu einer Erschöpfung, die sich in absoluter Müdigkeit und Lustlosigkeit gegenüber allen Hobbies und Aktivitäten, die er früher sehr gerne gemacht hat, äusserte. Diese spürbaren Symptome versucht er mithilfe von Alkohol zu dämpfen, wodurch sie zunächst kompensiert werden konnten. Dieses Verdrängungsverhalten setzt sich fort, immer gepaart mit dem Wunschdenken, dass sich irgendwann etwas zum Guten hin verändern würde. Nebst der ohnehin schwierigen, beruflichen Lage kam dann durch die schwere Krebserkrankung seiner Frau im September 2012, eine weitere private Belastung hinzu. Herr XY kam an seine Grenzen. Er hat keine Kraft mehr notwendige Veränderungen seiner Situation selbst in die Wege zu leiten. Seine erste Konsultation bei einem Arzt wurde von ihm zynisch kommentiert nicht ernstgenommen: „*antidepressiva bekommen und dazu ein Bier genommen*“ (Z. 51). Durch die Einnahme der Medikamente und das Entlastungstrinken, wurde seine Stimmung ausgeglichener, was es ihm ermöglichte sich seiner ernsthaften Situation nicht weiter stellen zu müssen. Schliesslich konnte mit dieser Strategie keine langanhaltende Balance aufrechterhalten werden. Die somit erfolglose Behandlung wurde mit der Empfehlung, eine Kur in der Montanaklinik zu machen, versucht in eine neue

Richtung zu lenken. Nach längerem Überlegen entschied sich Herr XY, motiviert durch seine damalige Frau, diesen Schritt zu wagen.

Durch das Behandlungsprogramm und der Mitpatienten in der Klinik Montana fand Herr XY zunehmend zu sich selbst und fühlt sich wieder wertgeschätzt. Der Austausch mit anderen Menschen, die andere Schicksalsschläge erlebt hatten, motivierte ihn neu. Das Interesse und die Wertschätzung wurden auch durch ein Jobangebot über die Klinik Montana geweckt. Er fühlte sich wieder akzeptiert, auch als Professioneller der Sozialen Arbeit. Kurzzeitig wurde diese Motivation, sein Leben wieder neu zu ordnen, durch die anhaltenden Arbeitsemails des Chefs, gedämpft. Ständig mit seiner ungenügenden Leistung konfrontiert zu werden und in seinem Genesungsprozess keine Unterstützung, resp. Ermutigung vom Chef zu erhalten, kränkte Herr XY sehr. Dieser Prozess wurde hierbei vom behandelten Arzt in der Klinik Montana unterbunden. Durch ihn lernte Herr XY sich besser abzugrenzen und das Arbeitsleben nicht immer direkt an sich heranzulassen. Nach seiner vierwöchigen Kur kehrte Herr XY an seinen alten Arbeitsplatz zurück, wo es direkt wieder zu einer Konfliktsituation mit seinem Chef kam. Alle in der Kur erworbenen Ressourcen, resp. Vorgesetzte wurden wieder in Frage gestellt. Durch die wieder aufgenommenen Hobbies, resp. der sportlichen Betätigung und der wöchentlichen Selbsthilfegruppe fand und findet Herr XY Halt und nennt diese als massgebende Faktoren, dass er nicht direkt nach der Rückkehr aus der Kur wieder ins Burnout gerutscht sei.

Mit der Entscheidung eine neue Arbeitsstelle zu suchen und dem anschliessenden Jobzusage bei der KESB wurde sein Leben beruflich neu ausgerichtet. Privat kam es nun auch zur Trennung von seiner Frau. Darüber verlor Herr XY nicht viele Worte und nannte dies nur als einen weiteren Schritt auf seinem Weg, zu sich selbst zu finden.

Im Vertiefungsteil wurde das Gespräch in Bezug auf Arbeitssituationen, die seiner Meinung nach das Burnout bestärken haben, gelenkt. Dabei wurde die vorherrschende Fallstruktur „alles verdrängen zu wollen“, durch das Eingeständnis „nicht wertgeschätzt zu sein“ ergänzt. Herr XY verwies immer wieder darauf, wie er von seinem Vorgesetzten, einem Juristen, gedemütigt worden sei und machte darauf aufmerksam, dass Führungspersonen heutzutage nicht gleichermassen gut ausgebildet, resp. nicht zur Rechenschaft für ihr Verhalten gezogen werden. Das Gespräch wurde in einer guten, aber dennoch sehr emotionalen Situation beendet. Es war Herrn XY anzumerken, dass das Burnout noch nicht allzu lange zurück liegt und viele Verletzungen noch Zeit brauchen, um zu heilen. Das Gespräch wurde ehrlich und offen geführt und mit gegenseitigen dankenden und wertschätzenden Worten beendet.

b) Feinanalyse

„mitgeschleppt und mitgeschleppt und mitgeschleppt und eigentlich nichts gemacht dagegen (...)“ (Z.14-15) wird als Hauptzitat des Interviews gewählt, da sich die Haltung des Verdrängens in vielen Abschnitten des Interviews in verschiedener Art und Weise aufzeigte und eine Grundbedingungen darstellte, die das Burnout begünstigt haben. Mit dem Einstiegssatz „((lacht)) ja ähh das ist natürlich schon schwierig gewesen also man hat ja auch lange:: verdrängt.“ (Z. 10-11) wird die Fallstruktur der Verdrängung direkt aufgedeckt. Dabei verweist diese auf ein nicht Wahrhaben und nicht Einsehen Wollens, dass etwas nicht mehr stimmt. Dabei symbolisiert das anfängliche Lachen von ihm die Ironie der Geschichte. Hierbei versucht er eine gewisse Leichtigkeit zum Thema herzustellen, die aber durch die bittere Realität der Folgen des Burnouts überschattet wird. Das Wort „natürlich“ stellt einen prinzipiellen Grundwert dar, wie: Es ist normal. Durch Füllwörter (ja, ähm, man, also) soll die Ernsthaftigkeit abgeschwächt, resp. negiert werden. Herr XY erwähnt das Wort „lange“ welches eine zeitliche Dimension für den Burnoutverlauf erkennen lässt. Die folgende Pause dient der Suche nach dem richtigen Wort, welches schliesslich „::verdrängt“ ist. Die teilbewusste Entscheidung der Verdrängung schafft Distanz um Verletzungen, resp. nicht gestillten Bedürfnissen in der Vergangenheit und Gegenwart aushalten zu können. Es wird versucht der Realität aus dem Weg zu gehen und die Konsequenzen, die sich daraus ergeben, zu vermeiden. Somit findet keine psychische Verarbeitung statt, sondern lediglich eine Verdrängung. Hier taucht zum ersten Mal das nicht personifizierte Wort „man“ auf. Es könnte sich dabei, um eine generelle Distanzhaltung zum Geschehen handeln, in dem durch passiven Formulierung über die emotional schwierige Zeit gesprochen wird. Herr XY beschreibt seine Erschöpfung mit Anzeichen wie, „man mag einfach immer weniger::“, *ist mir alles zu viel*“ und „mitgeschleppt“ (Z. 11-14). Dabei zeigt Ersteres einen Prozess auf, indem Erholungszeiträume immer weniger werden und reziprok dazu weniger Leistung erbracht werden kann. Die zweite, sehr absolute Aussage, weist auf ein Gefühl von Resignation hin. Es kommt der beschriebenen „Inneren Kündigung“ im Kapitel 2.3.4 gleich. Die Resignation wird durch die Unzufriedenheit, trotz Anstrengung immer noch nicht, der vorgegebenen Arbeit nachkommen zu können, verstärkt. Dies erzeugt eine zunehmende Frustration bei Herrn XY. Die täglichen Konfrontationen und das Verdrängen der inneren Verletzungen, bringen ihn zu seiner Hauptaussage und dem oben erwähnten dritten Anzeichen. Die dreimalige Wiederholung des Wortes „mitgeschleppt“ impliziert, dass Herr XY immer einen schweren Rucksack mit sich getragen und nichts gegen die zunehmenden Belastungen unternommen hat. Das Motiv der Verdrängung, aber auch des Ignorierens wird hier verstärkt erkannt. Auch seine zunehmende passive Haltung drückt aus, dass er externe Unterstützung braucht und auf solche hofft, z.B. in dem das Klientel oder auch der Chef sich anders verhalten.

Trotz des eigenen Zuspruchs, die Hoffnung nicht aufzugeben, veränderte sich nichts. Dieser Zuspruch dient lediglich einer positiven Gefühlsbeeinflussung, was andererseits eine willentliche Verzerrung der Realität ist. Diese Wahrnehmungsverzerrung zeigt sich auch, als Herr XY beschreibt, er müsse extrem viel mehr leisten, obwohl er eigentlich kaum etwas verrichte (vgl. Z. 19-21), resp. die Qualität der Arbeit abnehme. Der kurze „Aufwind“ (Z. 16) signalisiert die Hoffnung, die immer wieder enttäuscht wurde, da keine Veränderung stattgefunden hat. Ein zunehmendes „Auf und Ab“, sowie das Aufkommen der gleichen, belastenden Situationen, ermüdeten ihn und zerrten an seinen Kräften (Z. 19).

Durch die Verdrängung wurde nie etwas auf, resp. abgearbeitet, viel mehr aufgestapelt, was ein Vorwärtsgehen blockierte. Die chronische Erschöpfung weitet sich nun auch auf sein Privatleben aus (vgl. Z. 22; Z. 252-254). Für seine Hobbies, resp. seine Freizeit findet er keine Zeit mehr und baut somit Schritt für Schritt einen weiteren Erholungsraum ab: *„und manchmal ja bin ich eben auch nicht mehr eben in den ausgang bin ich nicht mehr und so ja bist zuhause gesessen manchmal an einem Samstagabend hast gedacht ja blasius (? Bzw. unv) bist da zuhause gewesen und hast eben eine flasche wein aufgemacht oder so und ich habe einfach dann nicht mehr können.(..)“* (Z. 32-37). Es kommt zu einem sozialen Rückzug, der von Herr XY als einen *„schleichenden Prozess“* (Z. 41) beschrieben wird. Schleichend deutet auf einen langsamen und unbewussten Prozess mit unbekanntem Komponenten hin, die er nicht rechtzeitig wahrgenommen hatte. Die Aussage widerspricht der anfangs klar dargelegten *„bewussten Verdrängung“*.

Es bleibt somit offen, ob Herrn XY das volle Ausmass seiner Einschränkungen bekannt war oder ob er einfach alles verdrängt hat, was ihm unangenehm erschien. Ohne dabei klar zu sehen, dass sich eine Dynamik entwickelt hatte, die schwer ist zu stoppen. Auch sein privates, seine Frau und zwei Söhne, ebenso wie sein berufliches Umfeld wurden zunehmend aufmerksam auf die Energielosigkeit und Erschöpfung (vgl. Z. 227-230). Eine *„Spannung“* entwickelte sich sowohl im privaten als auch im beruflichen Umfeld. Er als Träger von Sozialenrollen (Vater/ Freund/ Ehemann/ Arbeitskollege und Professioneller der Sozialen Arbeit) kann diesen Rollen nicht mehr gerecht werden und versucht diese Überforderung mit Alkohol zu betäuben, resp. zu vergessen. Als seine Frau auch noch schwer erkrankte, kam nebst der Arbeit als Bedingungsfaktor, dieser Faktor plötzlich, ungebremst zu seiner ohnehin seit zwei Jahren schwierigen Lage, hinzu. Dieser Moment wird laut Herr XY als der Auslöser für sein Burnout benannt. Auch hier wird der *„schleichende Prozess“*, die unbekannt Grösse im Hintergrund des Geschehens benannt. *„Wenn das nicht wäre passiert“* (Z. 45) beschreibt einen externen Faktor, dem er die Schuld für das Burnout zuschreibt. Die Krebserkrankung seiner Ehefrau diente als Realitätscheck, Wachrüttler über seinen eigenen Zustand, dem er nun nicht mehr aus dem Weg gehen

konnte. Der Erzählmoment ist gekennzeichnet durch viele Versprecher, welche die emotionale Betroffenheit deutlich spüren lassen.

„Von da an, hat sich alles verschlechtert, dass hat dann so wie gereicht“ (Z. 48-49; Z. 231-233). Die Diagnose macht die verdrängten Belastungen der letzten Jahre offensichtlich. Die zusätzliche Angst, jemanden Geliebtes zu verlieren und eine verstärkte Verantwortung gegenüber seiner Frau und auch den Söhnen übernehmen zu müssen, führen zu einem subjektiven Wendepunkt: Es reicht. Die innere Resignation setzt ein und die Frage füllt den Raum: Warum jetzt auch noch das? Schon vor der Diagnose hatte Herr XY keine Kraft mehr, selbst eine Veränderung herbeizuführen. Er erwähnt implizit die schwierigen Situation am Arbeitsplatz und das ein Stellenwechsel eine Entlastung hätte herbeiführen können (vgl. Z. 41-44). Allerdings entschied er sich dagegen, aus dem „trott“ auszusteigen, was auf ein fehlendes Selbstvertrauen und auch Mut, etwas Neues zu wagen, zurückzuführen ist (Z. 44). Das verwendete Wort „trott“ beschreibt einen langsamen schwerfälligen Zustand, einen eintönigen, gleichförmigen Prozess der immer das gleiche erzeugt: Müdigkeit und Erschöpfung. Die Kraftlosigkeit führt wiederum zu einer Haltung, wo plötzlich alles egal ist, weil es schlicht weg zu viel ist (vgl. Z. 242-243). Ca. zwei Monate nach der endgültigen Krebsdiagnose der Frau erkennt Herr XY, dass das Verdrängen nicht mehr länger funktioniert und sucht einen Arzt auf. Dieser verschreibt ihm Antidepressiva, was, nach seinen Worten zu urteilen, der medizinische Standard bei solchen Erkrankungen sei und fühlte sich somit von ihm nicht genügend ernst genommen (vgl. Z. 50-51).

Die Medikamente und der Alkohol helfen ihm nur marginal seine Stimmung für kurze Momente zu heben und eine innere Ruhe zu verspüren. Jedoch findet keine Steigerung der Arbeitsmotivation und Leistung statt. Diese war „immer noch nirgends“ (Z. 54). Der Erfolg der Behandlung bleibt zunächst aus, wird aber im Weiteren neu ausgerichtet durch den Vorschlag eine Kur in der Klinik Montana zu machen. Mit dieser Idee kann Herr XY, trotz anfänglicher Angst, sich jetzt seinem Krankheitsbild stellen zu müssen, anfreunden, auch verstärkt durch den Zuspruch seiner Frau. Seine offene Erkenntnis, dass er die letzten Jahre alles verdrängt hat, hilft ihm nun auszubrechen und einen neuen Weg einzuschlagen (vgl. Z. 58-61). Als er in der Klinik ankommt, wird ihm bewusst, „ich hab eigentlich mich vergessen, oder?“. Durch seine Verdrängungsmechanismen, hat er nicht nur die belastenden Momente, sondern auch sich selbst und wer er ist, verdrängt. Durch den motivierenden Aufenthalt in der Montana Klinik wurden Gefühle wie Liebe, Geborgenheit, Freundschaft und Lust reaktiviert.

Erst im Abschnitt, wo Herr XY über seinen Aufenthalt in der Montana berichtet, geht er das erste Mal auf die Arbeitsbeziehung zu seinem Chef ein, welcher ihm das Leben während der letzten Jahre extrem schwer gemacht hat. Vor seinem Kuraufenthalt, habe er oft ein schlechtes Gewissen gegenüber seinen Kollegen gehabt, weil er sie mit einem „berg an

Arbeit“ alleine gelassen hat (Z. 75). „Das hat noch viel gebraucht“ (Z. 76), signalisiert, dass er viel Kraft benötigt sich nicht schuldig gegenüber seinen Arbeitskollegen zu fühlen. Gleichzeitig ruft es auch ein Gefühl der Unzufriedenheit hervor, es niemandem Recht machen zu können. Anschliessend erwähnt er als Bedingung, das schlechte Arbeitsklima und seine ständigen Probleme mit seinem Chef (Z. 76-77). Dabei lässt er das Wort „*eigentlich*“ einfließen, welches die schwierigen Bedingungen nach aussen hin abschwächt. Bis zu diesem Zeitpunkt beschreibt Herr XY auch noch nicht was im Detail zwischen ihm und seinem Chef vorgefallen ist. In diesem Abschnitt wirkt Herr XY sehr unsicher, was sich in Sätze wie: „*ist eigentlich schon noch so schon noch so irgendwie ein bisschen schwierig gewesen*“ (Z. 80) zeigt. Es macht den Anschein als könnte er (noch) nicht zu seiner schwierigen Geschichte stehen. Herr XY verwendet im Gespräch viele vage Ausdrücke (z.B. *eigentlich*, *vielleicht*), was beinahe antithetisch zu seinen Erfahrungen wirkt.

Die Fallstruktur der Verdrängung erhält nun eine Ergänzung in Form einer fehlenden Wertschätzung. Herr XY erwähnt die fehlende Wertschätzung seines Chefs, der ihm selbst während der Kur noch Arbeitsemails schickt, ohne dabei nach seinem Befinden zu fragen (vgl. Z. 89-94; Z. 265-360). Während des Genesungsprozesses gelingt es ihm anfangs nicht, sich klar von seiner Arbeit zu distanzieren. Die fehlende Beachtung und Respektierung seiner gesundheitlichen Einschränkung durch seinen Chef, versetzt ihm einen zusätzlichen Stich. Gefühl von Herr XY nicht genügend zu können, löst ein schlechtes Gewissen aus, da er seinen und den Erwartungen seines Chefs nicht gerecht werden kann.

Durch die Intervention des Arztes in der Klinik, dessen Ratschlag Herr XY aufgrund seiner gesellschaftlich hoch anerkannten Profession sehr schätzt, gelingt es ihm sich klar von seiner Arbeit zu distanzieren und sich gegen seinen Vorgesetzten zu wahren.

Die Unterstützung und Wertschätzung beflügelt ihn, sich nun endlich selber wahrzunehmen und sich gegen die Ungerechtigkeit aufzulehnen „*was ich da zu tun habe und was nicht*“ (Z. 96).

„*aber es ist schon ja das hat sich dann gekehrt hat sich dann wirklich gekehrt ich habe dann wirklich fast hühnerhaut bekommen wenn es darum ist gegangen etwas von der arbeit zu machen (...) oder so und das ist eh ja das schlimme ist noch so gewesen dass eh das eben nichts wirklich gutes ist gekommen von dort vom vom arbeitgeber und während der ganzen zeit in montana es ist es ist nicht viel zu erwarten also gutes gekommen also immer jemand geschrieben, jedes email das ich habe bekommen ist nicht das habe ich fast nicht können aufmachen (..) und nachher ist es so ein wenig gekommen weiss auch nicht (..)*“ gibt Aufschluss über die Art der Beziehung von Herr XY zu seinem Chef in den letzten Jahren (Z. 96-104). Nun findet eine Abgrenzung statt. Er bekommt eine „*hühnerhaut*“ beim Gedanken etwas für seinen Arbeitsplatz zu tun. Nun achtet er auf seinen Körper, reagiert auf dessen Signale und realisiert seine Enttäuschung darüber, dass er nie eine adäquate Anerkennung von seinem Chef bekommen zu haben.

Das Desinteresse des Chefs an seinem Zustand verstärkt nur noch das Gefühl, keine Bedeutung als Mitarbeiter zu haben.

Hier lassen sich zwei Erklärungsansätze, den Individuenzentrierten und den Arbeitsplatzbezogenen sehr gut erkennen. Diese zwei Bedingungen spielen somit eine entscheidende Rolle für die Entstehung des Burnouts.

Nach einer Verlängerung der Kur erhielt er ein Jobangebot vom Sozialdienst der Klinik, aus welchem letztendlich nichts wurde. Trotz allem gab ihm dies einen Aufschwung, da von aussen Interesse und Wertschätzung ihm gegenüber als Menschen und Sozialarbeiter geäussert wurde. Die zusätzliche Fallstruktur der fehlenden Wertschätzung wird hier wieder aufgegriffen. Auch heute merkt Herr XY noch die Folgen des Burnouts. Nach wie vor ist er sehr „*viel dünnheutiger*“ (Z. 115) und nimmt Dinge schnell sehr persönlich (vgl. Z. 115-117). In diesem Zusammenhang ist zu bemerken, dass, wenn kritische Anmerkungen vom Klientel kommen, er sich wesentlich besser abgrenzen kann, als wenn die Kritik von seinem Chef bzw. Arbeitskollegen kommt: „*dann muss ich dann manchmal zwei dreimal leer schlucken wie meinen sie das jetzt oder was ist es ist jetzt*“ (Z. 119-120). Die Unsicherheit lässt sich auf die Entmutigungen der letzten Jahre zurückführen. Das Selbstvertrauen muss erst wieder von Neuem etabliert werden. Nach seiner Kur kehrte Herr XY wieder an seinen gewohnten Arbeitsplatz zurück, wobei er schnell erkannte, dass das so nicht mehr geht. Es kam direkt zu einer Krisensituation mit seinem Chef, in der er wieder direkt gedemütigt wurde und somit Verletzungen der letzten Jahre wieder aufbrachen.

Auch durch die hilfreiche Unterstützung der Visana im gesamten Prozess, gewann Herr XY zusätzlich an Stabilität.

Im Rahmen der Abklärungen wurde bei Herr XY eine Diabetes festgestellt, die einen teilweise physischen Ursache bei der Ermüdung und Erschöpfung für ihn erklärt (vgl. Z. 139-150). Der Wiedereinstieg in eine neue Arbeitsstelle war ihm bei der Genesung eine grosse Hilfe. Herr XY fühlt sich neu motiviert und engagiert (vgl. Z. 150-155). Abschliessend erwähnt er, dass es ihm schwer gefallen ist Klientelarbeit mit komplexen Problematiken zu begleiten, da er Themen oft mit nach Hause genommen habe und „*nicht mehr können abschalten*“ (Z. 157). Hier erscheint zum ersten Mal eine weitere belastende Thematik: die Arbeit mit dem Klientel und ihren herausfordernden Problemstellungen. Was vorher noch nicht benannt wurde, dient hier als Abschluss der Einstiegserzählung. Herr XY geht nicht weiter auf diese Thematik ein und erwähnt sie nur zusätzlich.

Im weiteren Vertiefungsteil des Interviews spricht er noch spezifische belastende Bedingungen, wie die Ableistung der Überzeit auf der Arbeit an (vgl. Z. 200-203).

Jedoch greift er auch hier wieder schnell auf die für ihn ausschlaggebende Thematik in Form der langjährigen Auseinandersetzung mit dem Chef zurück. Dabei erwähnt er explizit eine frühere Fallbetreuung, bei der der „chef immer wieder gekommen und immer wieder gesagt hat nein das ist nicht gut und das was du machst ist nicht gut du kannst nicht führen“ (Z. 217-218).

Der Vorgesetzte zweifelte an ihm und seine Fachkompetenzen, die ihm auch noch nach und nach entzogen wurden. Diese Arbeitsfaktoren werden von ihm als Stressoren benannt, die ausschlaggebend für sein Burnout waren. Sein abschliessender Appell geht dahin, Führungskräfte besser zu schulen, damit diese adäquat auf die Mitarbeitenden und deren Arbeitsbedingungen eingehen können (vgl. Z. 359-360). Weiterhin geht Herr XY davon aus, dass Teamarbeit nicht genügend wertgeschätzt wurde und wird. Das Fazit von Herr XY ist, ein schlechter Leiter kann „ein ganzes leben kaputt machen“ (Z. 366).

Mit diesem Schlussstatement beendet Herr XY das Interview.

Auch das zweite Interview gibt Aufschluss zu mehreren Bedingungen, die ein Burnout begünstigen können. Festzustellen ist, dass er mit seinen persönlichen Veranlagungen versucht hat, widrige Umstände zu verdrängen, diese nicht zu deklarieren, um eine Veränderung nicht herbeiführen zu müssen. Dies ist ein begünstigender Faktor für die Entstehung eines Burnouts.

Die äusseren Faktoren, wie die langjährige Problembeziehung zum Chef und dessen geringe Wertschätzung ihm gegenüber, sowie auch dessen Teamunfähigkeit, erschweren es ihm zunehmend vertraute Aufgaben auszuführen und motiviert seiner Arbeit nachzugehen.

Eine zusätzliche familiäre Belastung, wie die schwere Erkrankung seiner Frau, bringt das Fass zum Überlaufen. Hier lässt sich der multifaktorielle Ansatz nach Burisch sehr gut anknüpfen (vgl. Kapitel 2.3.4). Es lässt sich erkennen, dass nicht nur die persönlichen Veranlagungen, sondern auch die externen Bedingungen, eine Überforderung der Person auslösen. Da die persönliche Einstellung, die widrigen Umstände zu verdrängen, die ersten Jahre dominierten, wurde es für Herr XY schwer, die kumulierten Belastungen zu benennen, bzw. sie dann auch aufzuarbeiten. Während des gesamten Interviews fiel es ihm schwer, seine Emotionen in Worte zu fassen.

Das Interview ist ein Paradebeispiel für die unterschiedlichen Verarbeitungsmöglichkeiten von belastenden Faktoren. Je nach Persönlichkeit und Umfeld verarbeitet ein Mensch einwirkende Stressoren unterschiedlich. Die Auswirkungen sind demnach auch sehr unterschiedlich zu verorten und nehmen unterschiedlich starke Folgen im Verlauf des Burnouts ein.

4.3 Interview_03

a) Fallbeschreibung

„mir ist eigentlich nach wie vor wichtig dass ich auch die verantwortung kann übernehmen ähm gegenüber mitarbeiter, mitarbeiterinnen“ (Z. 102-103)

Im Februar 2014 wurde das dritte Interview mit Frau X, Leiterin der Beratungsstelle für Behinderte, durchgeführt. Die Erzählerin war zum Interviewzeitpunkt 50 Jahre alt. Das Gespräch fand gemäss ihrer Einladung, vor Ort in ihrem persönlichen Büro statt und dauerte ca. 67 Minuten. Gespannt wartete die Interviewerin im Empfangsraum auf die bislang unbekannte Person. Zeitnahe Erinnerungen kamen allmählich an die erste Kontaktaufnahme mit Frau X per E-Mail hoch, weil sie damals einer Befragung nur zustimmte unter der Bedingung, dass datenschutzrechtliche Modalitäten und Einsicht in das Ergebnismaterial gewährleistet werden. Der schriftliche Austausch wirkte im Vergleich zu anderen Anfragen sehr offiziell, daher war eine Anspannung auf das nachfolgende Gespräch und ihre Erzählungen zu verspüren. Nach einer kurzen Wartedauer und einer netten Begrüssung fanden wir uns in ihrem Gesprächszimmer wieder.

Sie betonte dabei nochmals ihre Motivation zur Gesprächsteilnahme. Das Thema Burnout sei für sie ein wichtiges, gesellschaftliches Thema, welches mehr beleuchtet werden sollte. Ihrer Annahme nach haben viele Menschen Angst sich dieser Thematik zu nähern, wohl aus tabuisierten und politisch-ökonomischen Gründen. Dabei kann davon ausgegangen werden, dass diese Ansicht gleichermassen für Betroffene wie auch für Forschende gemeint ist. Sie betonte, dass sie sich gewohnt sei, eine Leitungsrolle innerhalb der Sozialen Arbeit zu vertreten. Bevor mit der Forschungsfrage eingestiegen werden konnte, wollte die Erzählerin wissen, warum wir gerade über dieses Thema eine Arbeit anstreben. Infolgedessen fand als Einstieg ein kurzer persönlicher Austausch statt, der sich sehr wertvoll, als ein Moment des Joinings, für das weiterführende Interview zeigte. Im Verlaufe des Interviews, wie nach Abschluss der Befragung im Rahmen einer persönlichen Diskussion, war die Interviewatmosphäre, die bestückt war von Wertschätzung, Respekt, Vertrauen und aktivem Gesprächsfluss, sehr angenehm. Auffallend war dabei, dass Frau X punktuell versuchte, die Strukturierung des Gesprächs aus Sicht der Interviewenden Person aufzunehmen, indem sie beispielsweise nach der Eingangserzählung fragte: „so jetzt habt ihr noch fragen“ (Z. 385).

Aus der Darstellung der Einstiegserklärung wird vor allem die berufliche Einbettung unterstrichen. In kleineren Abschnitten finden auch Themenfelder des sozialen Umfeldes und der Familie ihren Platz. Als Einstieg wird von der befragten Person eine Strukturierung der vorliegenden Erzählung vorgenommen. Das Burnout hat Frau X vor zwei Jahren erlitten. In diesem Zusammenhang findet eine Aufzählung der ersten Symptome „*dass mein Körper nicht mehr, mitmacht so nicht mehr reagiert*“ (Z. 10-11) statt und stellt einleitend den Bezug zur neuen Arbeitsstelle her. Als sie diesen Zustand als nicht mehr tragfähig erlebte, sich selbst eingestehen musste, „*so kann ich nicht mehr weiterleben*“ (Z. 13), sucht sie in dieser Problematik vor Weihnachten 2012 erstmals ihre bekannte Hausärztin auf, welche ihr auch gleich Medikamente verschrieb. Diese Erzählung dient der Darstellung für den Zeitpunkt des Burnouts, um im Folgenden einen Rückblick zu geben, was vor dem Ausbrennen zugegen war. Der Rückblick wird mit der Einführung der neuen Stelle im Juli 2012 eingeleitet, nachdem sie zuvor 15 Jahre in einem Hilfswerk gearbeitet hatte. Dabei spricht sie von ihren drei Rollen bzw. Funktionen und ihren jeweiligen Arbeitsfeldern in der gesetzlichen Sozialen Arbeit, im beruflichen Integrationskurs, ausgerichtet auf das berufliche Coaching, und einen Teil innerhalb der Kursleitung. Die beruflichen Ausrichtungen erfolgten im Jahre 2001-2004, welche in den nächsten Sinnabschnitten, mit einhergehenden Herausforderungen in der Rolle als Leiterin im strukturellen Arbeitskontext, ausführlich beschrieben werden (vgl. Z. 27-51). Eine Arbeitspause, die aufgrund einer ersten Unterleibsoperation erfolgt, löst bei der Erzählerin zugleich die Möglichkeit aus, sich bewusst Gedanken zu machen, was sich in ihrem Leben sonst noch, ausgenommen der Arbeit, abspielt. Die Selbstreflexion auf dieser Metaebene lässt sie zu zielführenden Erkenntnissen kommen, die sie im Rahmen ihrer Arbeit auch einleitete und durchsetzte. Nach dem Erfolg der erhöhten Stellenprozentage, einschliesslich der Abgabe der Doppelfunktionen, ergab sich diesbezüglich eine neue Rollenstruktur als Programms- und Bereichsleiterin. Obwohl die Tätigkeit als Fachbereichsleiterin aufgegeben wurde, war es ihre Aufgabe, die neue Leiterin einzuarbeiten, was sie als schwierig empfunden hat.

Die darauffolgende zweite Operation im Jahre 2011 hatte erneut die Wirkung, dass eine Bewusstwerdung der aktuellen Lebenssituation einen Ansporn für eine Neuorientierung auslöste.

Erst nach diesen Schilderungen erzählt sie vom erwähnten Zeitpunkt des neuen Stellenantrittes (vgl. Z. 19), der ausschlaggebend war für die Entstehung des Burnouts. Der Neueinstieg als Betriebsleiterin im stationären Suchtbereich brachte hohe Herausforderungen mit sich, die einen Überforderungszustand und grosse Unzufriedenheit auslösten. So kam es, dass nach dem beruflichen Neuanfang im Juli ein baldiger Ausstieg im Dezember erfolgte.

Die Erzählerin bringt dazu eine detaillierte Beschreibung der Symptome unter gleichzeitiger Einflussnahme ihres schlechten Gewissens, ihr Team jetzt in einer prekären Situation zurück lassen zu müssen. In einem nächsten Abschnitt nimmt sie Bezug auf ihre ersten Panikerscheinungen, welche für sie persönlich, nachträglich gesehen erste Alarmzeichen gewesen sind. Weiter erzählt sie von ihrer ersten Konsultation bei einer Psychologin und Psychiaterin, wobei letztere bei Frau X eine Erschöpfungsdepression diagnostizierte und sie, trotz inneren Widerständen, Medikamente einnehmen musste. Gemäss dem ICD-10 ist das Burnout lediglich eine Zusatzdiagnose, welche bei einer Krankschreibung meist der anerkannten Diagnose der Erschöpfungsdepression entspricht. Ihr soziales Umfeld, in Form ihrer Freundinnen, begleiten und konfrontieren sie in ihrem Burnoutprozess „und das ist für mich am anfang total ein schlag ins Gesicht gewesen“ (Z. 200). In Anbetracht der sozialen Unterstützung wurde aber verstärkt auf die Begleitung der Therapeutin hingewiesen, da diese in Zusammenarbeit mit der Psychiaterin Partei ergriffen hat, damit Frau X nicht mehr in diese Arbeitsverhältnisse zurück kehren muss. In der Vorbereitung und Durchführung der Standortsitzung mit dem Geschäftsleiter von Frau X, wurde sie daher von ihrer Therapeutin begleitet. Die Dynamik der Anwesenden spitzte sich zu und endete mit keinerlei konstruktiven Bilanz. Bis hin zur endgültigen Kündigung war die Zeit noch geprägt mit Existenzängsten, Bewerbungsverfahren, in dem sie eine neue Stelle gefunden hat, die als „ein Glücksfall“ (Z. 251) bezeichnet wurde, sowie der im Mai erfolgten Verabschiedung im Team. Nachfolgend berichtete sie von einigen Monaten der Erholung, wie auch der finanziellen Überbrückung durch den Regionalen Arbeitsverband (RAV), bis hin zu ihrem neuen Stellenantritt als Leiterin der Beratungsstelle. Wichtig für ihren Einstieg war ihre eigene Transparenz den Vorgesetzten und dem Team gegenüber, indem sie ihre Burnoutgeschichte offen darlegte. Sie selbst beschreibt ihre Burnouterfahrung als bereichernd, da sie in einem bestimmten Sensorium bestimmte Kompetenzen entwickelt hatte und diese in ihrer Funktion und in der Anleitung eines Teams nun mehr mit berücksichtigt. Obwohl die Erzählerin nicht ausschliessen kann, dass sie nie wieder ein Burnout erleben wird, macht sie als bilanzierendes Resultat klar, dass sie auch unter widrigen Strukturen versuchen wird, zu sich zu schauen.

b) Feinanalyse

Frau X pflegte von Anfang eine sehr detaillierte und anschauliche Performanz, der ein präzises Darstellungsbedürfnis nachkommt, indem sie versucht, ihre Geschichte gewissenhaft und getreu wiederzugeben. Dies äussert sich u.a. aufgrund der Suchwörter wie „ähm“ oder weiteren Füllwörtern, sowie der Unterbrechung in ihrer Erzählpassage durch ein Anakoluth wie „ich habe letztes jahr jetzt muss ich gerade überlegen, nein vorletztes jahr im dezember bin ich ähm (...) ähm (...) ist klar gewesen, dass mein körper, mhm, ich habe schon länger,

da komme ich noch drauf, äh schlaf äh probleme gehabt, ähm::“ (Z. 7-9). Sätze werden unterbrochen und reformuliert, was einen Ausstieg oder Umstieg aus dem Satzbeginn erzeugt. Die chronologische Erzählung der Interviewerin weist genaue Zeitangaben auf, die während der Erzählung, wenn nötig korrigiert wurden, wobei entsprechende rationale Komponenten zum Vorschein treten, die auf die eigene Rekonstruktionsarbeit hinweisen (vgl. Z. 19-27). Zusätzlich zeigt sich im Erzählstil eine Chronologie, die typischerweise mit einer Zeitangabe beginnt und mit Äusserungen wie *„dann...und dann“* (Z. 28-39) fortsetzt. Diese Abfolge kommt häufig vor, wenn ein Lebensabschnitt viele Wechsel beinhaltet und für die erzählende Person zentral ist. Die Befragte spricht von ihren Erfahrungen mit dem Burnout-Syndrom in erzählender und beschreibender Form, indem sie feststehende Sachverhalte erklärt. Einige Passagen zeigen auch Argumentationen auf, indem sie Gründe oder Bedingungen für das eigene, als verantwortliche Leiterin, oder fremde Handeln (Vorgesetzte, Mitarbeitende) nennt oder Bewertungen vollzieht z.B. *„wie diese Einrichtung ist absolut ungeeignet für Kinder“* (Z. 87-119).

Interessant ist, wie die Struktur des Interviews aufgebaut ist, das bei einem selbst erwählten Zeitpunkt anfängt und bei einem bilanzierenden Resultat endet. Hierbei lässt sich nun gut die Fallstruktur bei Frau X erkennen, welche sich immer wieder reproduziert und bestätigt. Diese lässt sich bereits im ersten Satz der Erzählerin erkennen. Sie strukturiert einleitend das ganze Interview, indem sie Auskunft darüber gibt, wie sie in ihren Erzählungen zeitlich und thematisch vorgeht *„(..) einfach das so klar ist ein bisschen vom ablauf (...)“* (Z. 5-6). Die Sinnhaftigkeit, Chronologie, Transparenz und Führung des Interviews wird betont, wobei nicht klar ist, ob die Struktur für mich als Interviewerin wichtig ist oder für sie selbst. Die Reformulierungen in den weiteren Passagen bestätigen ihre Merkmale der Präzision und genauen Verortung der Ereignisse. Die Erzählerin steigt, wie von ihr angekündigt *„zum zeitpunkt vom burnout“* (Z. 5) ein und hebt dadurch den veränderten und genau erkennbaren Gesundheitszustand hervor mit *„ist es nachher mir dann klar gewesen, dass mein körper nicht mehr, mitmacht so nicht mehr reagiert“* (Z. 10-11) und verbindet die bewussten Veränderungen der Schlaflosigkeit und fehlenden Regenerationszeit mit ihrer neuen Stelle. Hier ist bereits festzustellen, dass keine Trennung mehr zwischen Beruflichem und Privatem vorgenommen werden konnte. *„das mir klar geworden ist, so kann ich nicht mehr weiterarbeiten. und so kann ich auch nicht mehr weiterleben. also es sind so zwei teile gewesen“* (Z. 12-13). Damit beschreibt die Erzählerin zwei unterschiedliche Lebensfelder, die jedoch im selben Satz gleichwertig konnotiert werden. Dies weist darauf hin, dass die berufliche Ebene stark mit ihrem Privatleben kohäriert oder gar verschmilzt. Die Selbstkompetenz und der Wille als eigene Expertin im Leben, sowie das eigenverantwortliche Handeln, stehen ebenfalls als Typus heraus.

Dieser lässt sich schon früh, bei der ersten Konsultation der Hausärztin erkennen, indem sie selbst den Zeitpunkt der Medikamenteneinnahme bestimmt und externen Auflagen mit etwas Misstrauen begegnet. Hierbei spielt wohl auch Angst, die eigene Kontrolle oder Selbstwahrnehmung durch die Einnahme der Medikamente und einhergehenden Nebenwirkungen ein Stück weit zu verlieren, eine Rolle.

Nachdem der Rückblick (vgl. Z. 19-27), also die Zeit vor dem Burnout, eingeleitet wurde, spricht Frau X in einem Satz zuerst von der neuen Stelle und wechselt dann aber gleich auf ihre frühere Stelle im Hilfswerk, wo sie 15 Jahre zuvor gearbeitet hat. Die Anzahl der Jahre wurde dabei zweimal betont. Dadurch wird die langjährige Berufserfahrung mit routiniertem Wissen um Handlungs- und Organisationsabläufe, Sicherheit und Vertrauen, sowie der Identifikation mit der Institution untermauert.

Zudem wurde hier in differenzierter Beschreibung die Verbindung zu den Berufserfahrungen in drei verschiedenen Funktionen/Rollen hergestellt, die allesamt gleichzeitig ausgeführt wurden. Die Erklärungsnotwendigkeit kann darauf hindeuten, dass diese beruflichen Herausforderungen auch als eigene Flexibilität, Kompetenz und hohe Expertise in ihrem Verantwortungsbereich dargestellt werden sollen. Der Status als verantwortliche Leiterin wird diesbezüglich im gesamten Interviewverlauf immer wieder erwähnt. Der Führungswille zeigt sich noch im gleichen Segment wieder, als ihre Leiterin aufgrund eines Burnouts ausgestiegen war. Diese Funktion führte sie mit ihrem Kollegen weiter bis zum Zeitpunkt, als von der Geschäftsleitung deklariert wurde, dass sie diese Coleitung einstellen müsse. Darauf hat sich Frau X für die Stelle als eigenständige Leiterin beworben und diese erhalten. Obwohl ihr Kollege weiterhin für diese Coleitung kämpfen wollte, hat sie sich „*anders entschieden ganz bewusst und äh ja (.) (holt tief Luft)*“ (Z. 39-40). Dieser Entscheid und die damit einhergehenden Veränderungen oder Unruhen im Team waren für die Erzählerin nicht diskursivierungsnötig. „*Und nachher bin ich programmleitung, also das heisst auch teamleitung personelle vorgesetzte und äh fachliche leitung eh eingestiegen. Also ich habe zwei funktionen gehabt. Ich habe dreissig prozent habe ich fachbereichsleitung gehabt und noch fünfzig prozent, fünfzig bis sechzig prozent, weiss jetzt nicht mehr so genau, (::) ähm:: programmleiterin, also das sind zwei ähm hierarchiestufen in einem*“ (Z. 40-44). Einerseits wird in diesem Abschnitt ihr hoher Detaillierungs- und Strukturierungsgrad in der Beschreibung sichtbar. Andererseits wird die Darstellung der strukturellen Führungsebene (welche sie eigens in hierarchische Form setzt) als Verantwortungsposten markiert und die herausfordernden Funktionen der parallel laufenden Rollen betont. Diesen Rollen des Status, der Selbständigkeit und intellektuellen Herausforderung wird Wert zugesprochen. Des Weiteren befand sich die Institution selbst, mit fehlenden finanziellen Ressourcen im Migrationsbereich, in einer sehr herausfordernden Zeit.

„Immer jedes Jahr“ (Z. 45) und „immer ein jonglieren“ (Z. 46) zeigen durch das Extremadverb „immer“ eine kontinuierliche Sorge, ein immer wiederkehrendes Bild auf, was zunehmend erschöpft und entmutigt. Dieses Verantwortungsbewusstsein und Engagement wird durch die Aussage *„ich bin dort sehr, sehr engagiert dort eingestiegen und habe auch sehr viel gearbeitet. (...) also bis in die nacht hinein, ähm genau und nachher auch mit diesen zwei hierarchiestufen in einem“* (Z. 49-51) bestätigt. Die anfängliche Euphorie, die auch Cherniss in seinen Arbeiten beschreibt (1995), die mit ehrgeizigen Zielen und Erfolgsstreben zusammenhängt, ruft eine starke Berufsidentifikation hervor und lässt das Individuum als Privatmensch in den Hintergrund rücken. Wie die Stressforschung bestätigt, kann bei Misserfolgen ein solches Engagement, ohne Erholungsphasen, eine Erschöpfung des Selbst erzeugen (vgl. Kapitel 2.3.3).

Infolge der ersten Operation war es der Erzählerin erstmals möglich, Abstand von ihrem beruflichen Umfeld zu gewinnen und über ihr Leben nachzudenken- *„habe können wie einen schritt heraus habe können machen, wie auf die metaebene gehen und schauen was:: mache ich überhaupt in meinem leben ausser arbeiten, also ausser arbeiten (...) und habe dann so erste erkenntnisse gehabt bin dann aber wieder eingestiegen voll drin gewesen“* (Z. 54-57). Dieser Moment zeigt, dass die Erzählerin erst durch externe Ereignisse, resp. durch eine schicksalhafte Wendung, die sie zwang ihren Rhythmus zu unterbrechen, einen Schritt zurück zu gehen, um ihr Leben hinterfragen zu können. Eigenwille, diesem Schritt der Selbstreflexion im Arbeitsalltag nachzukommen, wird aus der Erzählung nicht ersichtlich. Obwohl sie nach der Ruhephase wieder aktiv in ihrer Rolle einstieg, nutzte sie ihre Erkenntnisse konstruktiv. Sie beantragte mehr Stellenprozente, suchte eine Aussprache betreffend ihrer Doppelfunktion, um die vorhandene Überlastung abzugeben. Dabei kann davon ausgegangen werden, dass externe Einflüsse ihr helfen, aus dem Berufsalltag auszusteigen um den Blickwinkel auf weitere Lebensfelder zu erweitern. Die nun frei gewordene Stelle konnte zwar besetzt werden, doch löste die neue Situation nicht bedachte Schwierigkeiten bei ihr aus, die wiederum auf der strukturellen Ebene der Hierarchie beleuchtet werden. *„was ich nicht bedenkt habe ist dass ich ganz viel wissen in diesem bereich hatte und ich habe quasi meine vorgesetzte nachher dann eingearbeitet. (.) so (..)ähm (..) und das ist noch so schwierig gewesen vorgesetzte person und ich habe viel mehr wissen gehabt, als sie das ist nicht ganz einfach gewesen“* (Z. 63-66). Zu fragen wäre hier: Für wen die Schwierigkeit galt? Ob es ihrer Vorgesetzten Mühe bereitet, über weniger Wissen, das zweifach erwähnt wurde, zu verfügen oder ihr selbst, weil sich die Qualifikation nicht in der Hierarchie widerspiegelte. Aus dem Fallverlauf wird angenommen, dass der Erzählerin die Strukturen evident erscheinen, da sie diese Grenzen in der Geschichte kontinuierlich produziert und aufrecht erhält (vgl. Z. 550-551).

In einem nächsten Segment (vgl. Z. 66-70) bestätigt sich die Annahme, dass externe Ereignisse (vgl. Z. 422-426), wie hier die genannte zweite Operation, ihr ermöglichen sich der beruflichen Verantwortung zu entziehen, indem sie aus Distanz neue Wege betrachtet- „in dieser zeit, wo ich krank geschrieben bin gewesen habe ich gemerkt ich will mich eigentlich neu orientieren“ (Z. 70-71). Das Wort „eigentlich“ im semantischen Feld steht für einer Sache in Wahrheit zugrunde liegend, was darauf hindeuten kann, dass sie diesen Gedanken schon länger hatte, es jedoch nie in Ruhe heranreifen konnte. Darauffolgend weist sie nochmals explizit auf die 15 Jahre im Hilfswerk hin, indessen sie nun „weiss wie der eh laden läuft“ (Z. 71-72). Mit ihrem Ziel, vor 50 noch die Stelle zu wechseln, zeigt sie eine ideell-visionäre Vorstellung auf, die auch einer Struktur im Lebenslauf gleichkommt. Die Suche nach neuen Herausforderungen nahm sie zum Zeitpunkt auf, als ihre Vorgesetzte die Stelle wieder kündigte, weil „für sie mhm die situation einfach sehr schwierig ist in diesem leitungsgremium, wo ich ja früher drin war gewesen, aber wieder ausgestiegen bin habe ich gemerkt so jetzt ist der zeitpunkt bin da wieder jemand neues kommt und ich muss diese person wieder arbeiten ähm das will ich nicht mehr so“ (Z. 78-81). Die Argumentation, dass ihre Vorgesetzte Schwierigkeiten hatte mit dem Verantwortungsbereich, wird im selben Satz unterstrichen, dass sie aber diesem selbst standhalten konnte, was ein deutliches Kompetenzgefühl hervorhebt. Die Fachkompetenz wird hierbei mit dem hohen Mass an Engagement in Verbindung gebracht, da bis anhin primär vom Arbeitsbereich gesprochen wurde und zugleich die Selbstkompetenz positiv verstärkt. Brühlmann (2011: 40) spricht im Zusammenhang mit dem heutigen postnazistischen System von konstruktiven Anzeichen, der Anerkennungssuche als auch von destruktiven Anteilen der Anerkennungsgier. Er kritisiert hierbei in erster Linie das System, dessen Ansprüchen sich der Mensch fügt und bei der Entwicklung eines sozialen Diktats eine Rolle trägt, die eines „eindimensionalen Menschen, der sein Leben auf Leistung und Effizienz ausrichtet (vgl. ebd.). Als Leiterin trug sie erhebliche Verantwortung, die sie mit hohem Engagement ausführte.

Nach aktiver Stellensuche erhielt sie eine Anstellung im stationären Suchtbereich als Betriebsleiterin. Ab diesem Zeitpunkt erhält der Diskurs eine Zäsur, externe Bedingungen beginnen zu wirken, die letztendlich die Entstehung des Burnouts begünstigten (vgl. Z. 7-9; Z. 405-407). „Ähm: (5) bin dort habe die stelle nachher bekommen bin sehr begeistert eingestiegen habe aber schon während der einarbeitung gemerkt ähm (.) es sind mir sachen verschwiegen worden, ähm und zwar einschneidende sachen. ich habe keine medizinische vorbildung, ich habe, ich habe dort die verantwortung gehabt für die abgabe zum beispiel von medikamenten, von ähm psychopharmaka äh (..) von also ganz viel geschichten, wo ich absolut nicht gewusst habe das ich dort ähm gegenüber dem kantonsarzt, da die hauptverantwortung habe.“ (Z. 87-93). Die anfängliche Euphorie (vgl. Z. 505-510) verblasst schnell und gibt Aufschluss darüber, dass die schlechte Einführung in

den neuen Arbeitsbereich als einschneidende Sache wahrgenommen wird, die erste Überforderungsgefühle hervorbrachten. Dass etwas nicht stimmig ist, spürte sie bereits in der Einarbeitungszeit. Daraus lässt sich eine Feinfühligkeit für Missstände erkennen, mit der zukünftige Fehlerquellen bereits im Voraus wahrgenommen werden können, vermutlich noch bevor sich diese begründen liessen. Das hohe Verantwortungsgefühl der Erzählerin wird in dieser Situation, durch die intransparenten Strukturen der Institution in fachlicher und persönlicher Hinsicht herausgefordert. Die Übersicht kann nicht gehalten werden. Als Betriebsleiterin geniesst sie einerseits die autonome Entscheidungsfreiheit, andererseits muss sie in den gegebenen Strukturen die Kontrolle behalten, die ihr aufgrund der Verschwiegenheit ihres Vorgesetzten untersagt bleibt.

Des Weiteren wird eine zweite Bedingung eingeleitet, welche chronologisch folgt. Sie hatte im Laufe der Zeit herausgefunden, dass sie *„eigentlich 24, also 7 tage pro woche 24 stunden wie auf pikett bin ähm. Manchmal an zweiter stelle, aber meistens einfach ähm (.) schon dass ich habe dann auch verhandelt mit dem geschäftsleiter. und er hat mir also dann auch so als bedingung dass ich mein natel kann abstellen in der nacht“* (Z. 94-98). Paradoxerweise wird an dieser Stelle nicht mehr die eigene unbestimmte Abgrenzung von Privat und Beruf deutlich, sondern sie wird sogar vom Vorgesetzten eingefordert, sie muss jederzeit und vollumfänglich für die Institution erreichbar sein. In dieser Hinsicht ist die Konstatierung von Maslach, dass die Ursachen eines Burnouts nicht in Persönlichkeitszügen, sondern in strukturellen Eigenschaften von negativen Situationen, in denen gute Leute tätig sind, berechtigt (vgl. Maslach 1982: 41; zit. nach Enzmann/Kleiber 1989: 33). Ihr Verantwortungsgefühl als Leiterin kommt in einer nächsten Satzgliederung erneut zum Vorschein. Sie berichtet, dass die Bedingungen ihres Chefs, immer erreichbar zu sein, Konsequenzen für die Teamfrauen (Auszubildende, Wiedereinsteigerinnen) haben. Das schlechte Gewissen zeigt sich in der Formulierung *„und das ist für mich einfach so eine belastung im hintergrund gewesen weil (..) mhm (.) mir ist eigentlich nach wie vor wichtig dass ich auch die verantwortung kann übernehmen ähm gegenüber mitarbeiter, mitarbeiterinnen für ihre gesundheit. Also das ist auch eine pflicht, wo ja auch im gesetz im arbeitsrecht festgelegt ist“* (Z. 101-104). Einerseits möchte die Erzählerin die Selbstverantwortung tragen, indem sie das Team schützt und selbst über ihre Grenzen geht. Andererseits wird von einer Führungsperson grundsätzlich erwartet, die Aufgabe der Delegation von Aufträgen wahrzunehmen und damit auch Kontrolle und Verantwortung abzugeben.

Dieser Spagat scheint ihr bewusst, da sie ihr Verantwortungsgefühl zusätzlich mit gesetzlichen Grundlagen rechtfertigt. Wobei das Acht geben nach aussen gerichtet wird.

Die Gesundheit der Mitarbeitenden, der sie mehr Beachtung schenkt als ihrer eigenen, liegt ihr sehr am Herzen. Sie ist es sich gewohnt, Last für andere zu tragen, damit es dem Team und der Institution gut geht.

Dadurch zeigt sie auch einen starken Kampfgeist, den sie selbst bekräftigt mit *„habe mich immer wieder eingesetzt für eine klärung (.) und das ist dann nie dazu gekommen“* (Z. 105-106). Das Kämpfen und sich Einsetzen für andere erscheint hier erfolglos zu bleiben, was ein Gefühl der Machtlosigkeit und der begrenzten Einflussnahme in der Struktur aufweist. Durch diese Strukturen werden Kommunikationsprobleme und Konflikte mit ihrem Vorgesetzten sichtbar, welche die Arbeitsumstände beeinträchtigen. Cherniss (1995: 156) betont in seinen Forschungen, dass die Arbeitssituation ebenso wie der Arbeitsinhalt eine wichtige Rolle im Zusammenhang mit dem Burnout trägt. In der Arbeitssituation sind zentrale Komponenten immanent: die Autonomie und Unterstützung (vgl. ebd.).

Wie auch Maslach in ihrem Erklärungsansatz aufzeigt spielen arbeitsbezogene Faktoren eine erhebliche Funktion in der Entstehung eines Burnouts (vgl. Kapitel 2.3.2.). Daraufgehend werden von der Erzählerin zwei weitere Bedingungen genannt, welche die Arbeitssituation zusätzlich erschweren: *„auch nicht ich hätte ein definitiver stellenschrieb habe bekommen zum beispiel ähm was auch noch ist gewesen das ist ähm eine einrichtung gewesen, wo auch kinder also mütter mit kinder sind gekommen und ich habe dann gemerkt, dass diese einrichtung absolut ungeeignet ist für kinder (...) die verantwortung so kann ich so nicht tragen“* (Z. 106-112). Der fehlende Stellenbeschrieb begünstigt die Unsicherheit im professionellen Handeln, welche aus einer unklaren Auftragszuteilung resultiert. Das diffuse Arbeitsfeld steckt keinen Rahmen ab. Das kann bedeuten, dass du alles und nichts machen musst. Die Erzählerin gerät unter Druck, da ihre berufliche Identifikation nicht mit den institutionellen Organisations- und Arbeitsabläufen, sowie deren Handlungsmethoden zu vertreten ist. Der spürbare Konflikt mit der Leitbildumsetzung wird dabei konkret, denn dafür kann sie keine Verantwortung tragen. Die fehlende Unterstützung des Vorgesetzten und Wertschätzung betreffend der Anliegen und Sorgen der Angestellten kommen erneut an die Oberfläche der Realität. Mit der Aussage, dass auch ihre Klientel Zustände reklamiert hat zeigt sie ganz subtil, dass sie die Bestätigungen ihre eigene Wahrnehmung ermutigen und ihr unwohl Gefühl rechtfertigen. Cherniss (1995: 153) spricht von der „stimulierenden Wirkung gleichgesinnter Kollegen“, wobei in dieser Passage die emotionale Unterstützung seitens der eigenen Klientel in Erfahrung gebracht wird. *„Zusammenfassend bin ich eigentlich in einer krisensituation eingestiegen, wo in einem krisenmanagement habe ich äh gearbeitet ähm, wo auch immer wieder mitarbeiterinnen sind ausgestiegen an gesundheitlichen problem und ganz klar aus überforderung (...) auch ähm ich habe das gemerkt ich habe das realisiert und gleichzeitig habe ich für mich immer wieder mir so zurecht gelegt, ähm, dass ist jetzt einarbeitungszeit ähm.“* (Z. 114-119). Die erzählerische Strukturierungstendenz *„zusammenfassend“* (Z. 114) bündelt die Informationen auf einen Konsens, dass aufgrund der hohen Fluktuation der Arbeitskräfte die schlechten Arbeitsbedingungen und damit einhergehenden Überforderungszustände allgemein erkannt wurden.

Die abschliessende Formulierung der Zurechtlegung weist auf verdrängende Komponenten hin, mit welchen sie sich von den Arbeitsbedingungen zu distanzieren versucht, wie auch der Hoffnung, dass sich diese nach der Einarbeitungszeit schmälern würden.

Im Dezember erfolgte dann nach ca. fünf Monaten ihr eigener Ausstieg aus gesundheitlichen Gründen. Bedingungen, die ein Burnout begünstigen, lassen sich hierbei von den eintretenden Symptomen herausdestillieren. Konstante Schlafprobleme, körperliche Erschöpfung, *„ich habe nicht mehr können abschalten“* (Z. 122-123) führen dazu, dass die Regenerationszeit für Körper und Geist nicht mehr erfolgen. Sie ist über ihren Körper gegangen und wusste, dass sie nicht mehr konnte, obwohl sie sich im Klaren war *„ich überlasse eigentlich den mitarbeiter, also mitarbeiterinnen in einer totalen kann nichts anders ausdrücken verschissenen situation (...)“* (Z. 129-130). Diese plakative Äusserung untermalt ihr schlechtes Gewissen, das Team in einem Scherbenhaufen zu hinterlassen. Der Entscheid, nun zu sich schauen zu müssen, bevor wieder auf andere Rücksicht genommen werden kann, stellte eine extreme Herausforderung dar. *„Das ist relativ schwierig gewesen für mich am anfang nachher zu trennen was ist meins (...) aber ehm das umsetzen ist extrem schwierig gewesen“* (Z. 131-134). Dieses Segment zeigt recht deutlich, dass ihr Leben zuvor aus der Arbeit bestand, sich die Grenzen zum Privaten verkleinern. Erst jetzt wird sie aufgefordert, diese Grenzen bewusst wieder aufzubauen. Sie muss sich zur Arbeit distanzieren um sich als Privatmensch erholen zu können.

Im folgenden Segment (vgl. Z. 135-147) beschreibt die Erzählerin institutionelle Schwierigkeiten, welche für sie eine wichtige Rolle gespielt haben. Die Institution kämpfte um ihr Überleben, die Finanzierung war *„auf wackeligen beinen“* (Z. 137). Die Plätze waren nicht umfänglich gedeckt, daher kam immer wieder der Druck vom Geschäftsleiter, dass sie mehr Frauen aufnehmen sollen, wobei von den Aufnahmebedingungen der internen Auflagen abgesehen werden sollte. Eine weitere Intransparenz, die sie nicht vertreten konnte. Ihre Aussagen, das *„institutionen lange kämpfen fürs überleben bevor sie dann auch consequenzen ziehen“* (Z. 145) oder *„es ist natürlich mit ein grund gewesen, das ich 15 jahre vorher eben gekämpft habe, ehm und gearbeitet habe und immer wieder über meine grenzen bin gegangen“* (Z. 147-149), widerspiegeln ein Bild ihrer eigenen Person, welche eine starke Involviertheit in die Institution repräsentiert (vgl. Z. 530-534). Sie kämpft ausdauernd, überschreitet in der Arbeitswelt ständig ihre eigenen Ressourcen bis eigenverantwortlich Konsequenzen gezogen werden mussten. *„Ja und nachher ist das burnout, also eben wo ich voll in der erschöpfungsdepression, wie man es dann genannt hat“* (Z. 160-161).

Aus den weiterführenden Schilderungen wird spürbar, dass sich das Blatt gewendet hat. Der Kampfgeist schwindet allmählich. Aus dem Schritt für Schritt weiter gehen und nicht nachlassen wollen, wird zunehmend das Selbstwertgefühl tangiert, *„weil ich so im heulen und*

im es wird nie besser“ (Z. 197). Von ihrem sozialen Umfeld (Freundinnen) wird sie oft in ihrem spiralförmigen Denken konfrontiert, was ihr unliebsam war, aber letztendlich als hilfreich empfunden wurde. Um mit sich selbst ins Reine zu kommen, weist der nächste Abschnitt ein zentrales Moment für die Erzählerin auf, da sie durch die Begleitung und Intervention der Psychiaterin und Therapeutin die Bestätigung erhielt, dass ihre Arbeitssituation objektiv schlechten Bedingungen entsprachen. Beide Fachkräfte unterstützten sie, nicht mehr zu ihrer Arbeitsstelle gehen zu müssen. Einerseits erhält Frau X damit Zuspruch in der Betonung der Schwierigkeit, gleichzeitig erfährt sie Anerkennung und Unterstützung. Als hätte der Geschäftsleiter die Aussprache bereits geahnt, beginnt er vehement Druck auf sie auszuüben, in Form von E-Mails und Nachfragen, wann sie dann endlich wieder komme und was los sei. Die Druckausübung ihres Vorgesetzten, um u.a. in Erfahrung zu bringen an was sie erkrankt ist, weisen einen markanten autoritären Führungscharakter auf, der ihr als Mensch und Mitarbeiterin kaum Respekt entgegen brachte. Die Wortwahl „manipulativ“ (Z. 218) kann ihre eigenen Verletzungen deuten, welche sie in dieser Arbeitsbeziehung erfahren hat. Bei der Aussprache im Rahmen einer Standortbestimmung mit dem Geschäftsleiter erwähnt die Erzählerin nochmals vier Standpunkte, die ihr konkret als Bedingungen erscheinen und die in ihrem Arbeitskontext nicht vertretbar waren. Davon konnte sie sich an zwei konkrete Problematiken erinnern, nämlich an den fehlenden Stellenbescheid und die Kinderbetreuung innerhalb der Institution. Das Gespräch wurde sehr gut von ihr vorbereitet, was wieder ihren Bezug zu Struktur und der damit verbundenen Sicherheit verdeutlichte. Auf diese Themen ging der Geschäftsleiter jedoch nicht weiter ein, sondern verfällt in ein Streitgespräch mit der auch anwesenden Psychologin, welches letztendlich in einen Machtkampf unter den Professionen mündete. „Als wir dort zu dritt sind herein gekommen eh hat der geschäftsleiter gerade meine therapeutin oder therapeutin angegriffen, weil sie also er hat ihr gesagt er sei sich denn gewöhnt mit oberärzten und richtigen psychiatern öhm zu verhandeln. und sie ist dort sofort eingestiegen also die sind ziemlich aufeinander los“ (Z. 228-231). In der Aussenperspektive konnte sie vieles erkennen, was sie an ihrem Chef beunruhigt hatte, sie spricht sogar davon, dass sie sich vor ihm und seiner Kommunikation gefürchtet hatte, also „das das eine unterschwellige wo dann recht sichtbar ist geworden auch aggression da ist gewesen und manipulativ und so weiter“ (Z. 233-234). Mit seiner Sprachfähigkeit oder dem sprachlichen Habitus erinnert der Leiter stark an den Soziologen Bourdieu (1997), indem er mit seiner Interaktion und Kommunikation Macht ausübt und die Handlungsmöglichkeiten der Erzählerin determiniert. Eine kooperative und kollegiale Zusammenarbeit wird durch die Machtausübung auf Eis gelegt, innovative Gedanken und Lösungsvorschläge haben darin keinen Platz. Dabei kollidieren auch ganz klar zwei verschiedene Führungsstile, der autoritäre des Geschäftsleiters und der demokratische der Erzählerin.

Nachfolgend wirkte ein weiterer Stressfaktor ein, welcher den Menschen meistens in eine stetige Rastlosigkeit versetzt: Existenzängste. Die Wartefrist der Taggeldversicherung, die Orientierungslosigkeit, denn zurück will sie nicht, aber wohin sonst ebenso wenig und merkt dabei die Abhängigkeit von dieser Institution, *„ich muss für meinen Unterhalt aufkommen“* (Z. 244). Die Arbeit diente einzig der Motivation, Geld zu verdienen, wobei ihr innerer Widerstand so gross war, dass sie lernen musste, irgendwie zu funktionieren, um die restliche Zeit noch bewältigen zu können. Als einleuchtender Glücksfall wurde aber bald der Erhalt einer neuen Arbeitsstelle geschildert. Die im Mai erfolgte Verabschiedung im Team, beschreibt sie vor ihrem Weggang als wichtiges Anliegen und liess sie ein letztes Mal, diesmal mit ihrem Willen, an den *„ort des grauens“* (Z. 274) zurück gehen. Ihr Pflichtbewusstsein und Bedürfnis nach Transparenz lässt sich auch aus der Gestaltung der Verabschiedung eruieren. *„Auch noch ihnen möglichkeit geben ein feedback mir zu geben und von meiner seite ihnen auch“* (Z. 276-277) und konturiert damit ihre offene Kommunikation mit Teamkolleginnen. Ein verbleibender Monat musste nachher noch mit der RAV-Stelle überbrückt werden. *„Mit einer rav beraterin, wo ziemlich überfordert ist gewesen mit der ehm ehm mit mir als fachfrau und als leitungsperson“* (Z. 305-306). Diese Erfahrung schien ihr als gewohnte Leiterin (Betonung im Zitat) unangenehm zu sein, obwohl sie sich dabei zurecht legt, es als eine positive Erfahrung anzusehen, um Mal die andere Seite als Bezügerin kennen zu lernen.

Ihre Ängste, dass ihre Burnoutgeschichte den neuen Arbeitgebern zu Ohren kommen könnte, verleiteten sie dazu, ihre Geschichte dem Leitgremium wie auch ihrem Team offen zu legen. *„Ich will es am team wo ich leite will ich es auch sagen, im sinn von einer transparenz“* (Z. 339). Damit zeigt sie ein Bedürfnis sich ehrlich positionieren zu wollen. Aus dem Gespräch mit ihrem neuen Vorgesetzten kommt hervor, dass sie dieses Mal Acht geben möchten auf eine gute Einarbeitungszeit. Daraus lässt sich als Bedingung schliessen, dass die vordere Einarbeitungsphase misslungen war und damit einen hohen Stresszirkel in Frau X auslöste. Diesbezüglich spricht sie auch von einem Misstrauen, das sie gegenüber dem früheren Geschäftsleiter empfunden hatte. Das Bedürfnis nach Verlässlichkeit, Offenheit, Respekt, Wertschätzung und einer transparenten Kommunikation tritt spürbar hervor. Als behutsamer Umgang mit sich selbst erwähnt die Erzählerin, dass sie nun versucht, zu sich zu schauen und spricht davon, dies auch in schwierigen Strukturen zu berücksichtigen. *„Das ich es gleichwohl mache das ich dies gleichwohl auch vertrete für die mitarbeiter aber in erster linie auch für mich weil ich auch weiss ehm das nur wenn ich das für mich vertrete das ich es auch für sie kann vertreten“* (Z. 366-369). Hier wird ein Bezug zu Strukturen genommen, in welchen man sich in einem gesunden Mass bewegen können sollte. Diesbezüglich erwähnt sie den Stresspegel und eine frühere Arbeitsstelle auf einem öffentlichen Sozialdienst, wo sie nicht mehr arbeiten könnte.

„Ein gewisser rahmen wo man sich kann bewegen und wenn der rahmen zu eng ist dann kannst du einfach nicht mehr zu dir schauen. Das ist so da kann jeder noch so ein gutes eh netz haben oder fitness und singen und tanzen und was auch immer es funktioniert nicht.“ (Z. 373-376). Mit diesem abschliessenden Ergebnis betont die Erzählerin, dass die Arbeit die ausschlaggebende Bedingung darlegt, die sich mit ihren stressreichen Situationen und abgesteckten Rahmenbedingungen über den Menschen stülpt. Demgegenüber negiert sie soziale Tätigkeiten wie Hobbies, die als Stützpfiler des Menschen einen gesunden Ausgleich begünstigen können. Ihre Eingangserzählung schliesst sie mit einer Frage an die Interviewerin ab: „@so jetzt habt ihr noch fragen@“ (Z. 385), unterbricht sich damit selbst und erinnert gleich an den einleitenden Satz, der eine Führung und Strukturierung des Ablaufs wiedergibt. Das Ende erfolgt in ihrer Erzählung abrupt, ohne eine richtige Erzählkoda. Aus den Ergänzungen der Vertiefungsfragen werden noch familiäre Probleme als Bedingung genannt (Z. 397-400), die eine Rolle für die Entstehung des Burnouts gespielt hat. Weitere Gründe verhalten sich kongruent der Eingangserzählung.

Zusammenfassend sind dispositive Eigenschaften von Frau X, wie das hohe Verantwortungsgefühl als Leiterin (Hierarchie) für die Institution und Mitarbeitenden, die einhergehen mit dem Streben nach Kontrolle, Struktur und Transparenz, auslösende Faktoren. Dabei spielen auch ihr Engagement, ihr Kampfgeist, ihre Identifikation mit dem Beruf und ihrer damit nicht gelingenden klaren Trennung zu ihrem Privatleben, begünstigende Faktoren für das Burnout dar. Diese Eigenschaften scheinen in Abhängigkeit zu institutionellen und personellen (z.B. Geschäftsleiter) Gegebenheiten zu sein, da in einer neuen Umgebung mit intransparenten Bedingungen, sie als Individuum plötzlich ein gesundheitsgefährdenden Prozess erlebt. In den von ihr erzählten institutionellen Defiziten, kann sie ihren Auftrag als Leiterin nicht wahrnehmen, geschweige denn die Verantwortung dafür zu übernehmen.

Dieser Misszustand scheint Frau X in ihrer qualifizierten Rolle nicht tragen zu können, da solche Einflüsse (keine Wertschätzung, mangelnde Kommunikation, Intransparenz, Manipulation usw.) ihre eigene Wahrnehmung ihrer Kompetenz völlig negieren. Immer zu investieren ohne wahrgenommen und gehört zu werden fordert einen hohen Preis, den Preis des innerlichen Ausbrennens.

4.4 Interview_04

a) Fallbeschreibung

„ich habe einfach gemerkt weder kann ich den erwartungen genügen noch dort noch wollte ich mich irgendwie auf diskussionen einlassen“ (Z. 99-100)

Zwei Tage später erfolgte das vierte und somit letzte Interview dieser Sozialforschung mit Frau X, 44 Jahre, die während ihrer Burnouterfahrung in einem öffentlichen Sozialdienst tätig war. Das Interview fand in ihrer privaten Wohnung statt und dauerte ca. 35 Minuten. Bereits in der Kontaktaufnahme war die Offenheit und Zugänglichkeit der Erzählerin offenkundig und bestätigte sich erneut bei der Begrüssung, da sie sogleich auf das per-du insistierte. Ihre Teilnahmemotivation zielte darauf ab, dass Frau X das Thema Burnout als ein gesellschaftliches Thema erkennt, das an Evidenz gewinnt. Auch in diesem Fall erfolgte zuerst ein kurzes persönliches Gespräch, als eine Art Aufwärme- und Gewöhnungsphase, bevor mit der Interviewaufnahme begonnen werden konnte.

Die Interviewatmosphäre war angenehm, wenn auch leicht irritierend, da eine gewisse Unsicherheit der Erzählerin zugegen war. Im Gespräch wirkte sie etwas verunsichert, suchte in einigen Passagen lange nach Antworten (z.B. Z. 4-7; 119-123) und verwendete dabei Suchwörter (ehm, hm, öhm) mit avancierter Betonung wie *„(7) mmmh ganz viele verschiedene gefühle“* (Z. 119). Diese Wahrnehmung wurde zusätzlich durch den Blickkontakt der Erzählerin intensiviert. Die Suche der Antworten widerspiegelten sich in ihren Augen, als müsste sie die Aussagen im Raum suchen gehen. Dies veranlasste die Interviewerin zu meinen, dass die Burnouterfahrung schon lange zurück liege, so dass sich die Erzählerin nur noch schleierhaft daran erinnern könne. Sobald die Blickrichtung auf die Interviewerin gelenkt wurde, waren es fragende Blicke, als eine Art der Rückversicherung, ob die gemeinte Frage nun beantwortet wurde oder ob sie noch mehr erzählen solle, wie in Zeile 30 ersichtlich wird mit der Frage *„soll ich einfach gerade weitererzählen“* oder in Zeile 110 als Rückversicherungspartikel *„soll ich dort jetzt einfach gerade noch weiterfahrem mit erzählen oder?“*. Die Interviewerin war dadurch aufgefordert die Anleitung des Gespräches mehr zu strukturieren. Daher erfolgte auch in der Eingangserzählung ein kurzer Unterbruch (Z. 29-32) indem die Interviewerin die Anweisung gab, dass Frau X ruhig weitererzählen könne und diesen Raum füllen dürfe. Charakteristisch war auch ihre ruhige, manchmal fast müde klingende Stimme, doch es war ihr immer wieder möglich zu einer interessanten Erzählweise zurück zu kehren.

Im Interview war auffällig, dass Frau X nicht so tiefgründig über ihre Burnouterfahrung sprach.

Einerseits zeigte sich diese Annahme darin, dass sie in ihren Erzählungen wenig emotional, vielmehr rational kognitiv gesteuert wirkte, sowie auch die Gegebenheit, dass sie eine akute, aber lediglich kurze Krise des Burnouts (ca. 3 Wochen) erlebte. Die Erzählerin äusserte im Zusammenhang der Forschungsarbeit, dass sie sich weniger für ihre eigenen Ergebnisse interessiere, sondern vielmehr dafür, wie andere das Burnout erfahren haben und damit umgegangen sind.

Die erste Passage der Eingangserzählung beginnt Frau X damit, dass sie auf belastende Ereignisse hinweist, die ihr widerfahren sind und bringt sogleich in chronologischer Abfolge die zentralen Motive der Arbeitssituation auf dem polyvalenten Sozialdienst und der Aufnahme des Masters, die Veränderungen am Arbeitsplatz aufgrund des ausgestiegenen Leiters und den daraus evozierten, herausfordernden Bedingungen im Team. Darauf folgend beschreibt die Erzählerin kurz ihre Affäre zu einem Mann, woraus eine ungewollte Schwangerschaft resultierte und damit die Frage ob sie das Kind behalten möchte oder nicht. Aus der Überforderungssituation wird die Brücke zu den Erwartungen ihrer damaligen Mitarbeiterinnen gezogen, die keine zentrale Thematisierungsnotwendigkeit mit Frau X erwägen, sondern vielmehr mit Druck ihre Arbeitswilligkeit einforderten. Die sich zurückziehende Erzählerin, welche kraftlos bemerkt *„irgendwie etwas wie eine falle ist runter“* (Z. 23), flüchtet in die einzige Möglichkeit einer Erholung, sich krank schreiben zu lassen.

Nach einem kurzen Unterbruch in der Erzählung, spricht Frau X von ihrer Konsultation bei einem Psychiater und ihrem Schwangerschaftsabbruch, die mit augenscheinlich emotionalen Folgen einhergehen. Ihre Aufmerksamkeit richtet sich spürbar auf diese Entscheidung und der nahestehenden Operation. Den Mastergang wird auch gegenüber dem Arbeitsplatz vorläufig unterbrochen. Nach der Auskratzung hat Frau X *„zuerst mal spüren müssen überhaupt wieder eh spüren wo ich bin, wer ich bin“* (Z. 38-39) und erfährt dadurch eine abrupte Veränderung ihres Gefühlszustandes von zuvor erlebter Normalität, in eine plötzliche Umwandlung völliger Bodenlosigkeit und der Wahrnehmung, nicht mehr Einfluss nehmen zu können. Mit den Folgeerscheinungen deklariert Frau X ihre eigene Ansicht, was *„typisch ist für das burnout das es wie gar nicht mehr geht“* (Z. 44) und macht damit einhergehend die bildhafte Beschreibung ihres Befindens, das *„wie das ganze kartenhaus, wie hat ehm (...) zum zusammen brechen gebracht“* (Z. 47). Nach langer Nachfrage des Teams, wann sie wieder am Arbeitsplatz erscheine, kehrte Frau X nach einem Monat der Krankenschreibung wieder zurück an ihre gewohnten Arbeitsplatz. Die für sie belastende Erwartungshaltung des Teams lässt nicht nach und scheint immer mehr akkumulierend zu wirken. Zu ihrer eigenen Sicherheit entgegnet Frau X ihrem Team, dass sie sich besser nach jemand Neuem umsehen sollten, obwohl sie dadurch an Gewissensbissen leidet, ihr Team und die Klientel zurück zu lassen.

Ihrer Erzählung nach erfolgen erst danach erste Empfindungen des Regenerationsverlaufes um wieder in ein Stadium zu gelangen, in welchem sie eigenständig Entscheidungen treffen konnte. In dieser Hinsicht erhält Frau X Unterstützung mittels Gesprächstherapie von einer delegierten Psychologin und ihrem Psychiater. Die Abtreibung, so betont Frau X, ist für sie *„nichts eh traumatisches gewesen“* (Z. 66) und ist mit einer klaren Entscheidung getroffen worden. Einzig, dass nicht mehr an den Arbeitsplatz zurück kehren können, bleibt. Während der Burnouterfahrung zeichnen sich erste Neuorientierungen ab. Orientierungsfragen wie: Was stimmt noch im Leben? Was nicht mehr? machen sich in ihren Gedanken breit. Dabei wird ihr bewusst, dass sie die Probleme von anderen Menschen nicht mehr ertragen kann. Zurück auf einen Sozialdienst steht somit ausser Frage. Sie möchte sich schönen Sachen im Sozialen Bereich zuwenden und entscheidet sich mit Kindern zu arbeiten, sowie auch ihren Master wieder aufzunehmen.

Die noch zu überbrückende Zeit auf dem Sozialdienst erweist sich als zerrender Zustand. Vom 60%-Pensum wird aufgrund der Krankschreibung auf 30% reduziert. Die Reduzierung und erfolgte Wiederaufnahme des Masterganges stösst ihm Team auf grossen Widerstand. Ihr Unverständnis zügelt sich daraus, dass Frau X nicht mehr gleich leistungsfähig ist am Arbeitsplatz aber dann trotzdem Zeit und Kraft aufbringen kann für die Schule. Die Reaktion der Leiterin, dies noch gesetzlich abklären zu wollen, wie auch dem eigenen, anhaltenden Unwohlsein, veranlasst Frau X den Master erneut abzubrechen und die Kündigung der Arbeitsstelle einzuleiten. Nach der erneuten Krankschreibung hat sich die Erzählerin dazu bewegt, sich im Team zu verabschieden, mit *„diesen kräften die ich noch habe gehabt einfach noch dort abgeschlossen“* (Z. 107), um der nachfolgenden Stellensuche im Kinderbereich gerecht zu werden.

b) Feinanalyse

Frau X strukturiert ihr Interview in Erzählungen, indem sie singuläre Ereignisse, die in ihrer Abfolge aufeinander treffen beschreibt: *„ und das ist nachher auch ehm (...) ist gegangen solange dass es mir gut ist gegangen habe ich das können managen und nachher habe ich auch so eine affäre gehabt mit einem mann, wo ich nahher ungewollt bin schwanger geworden. Das ist nachher noch dazu gekommen und eeh ich habe nachher:: habe ich gemerkt, nachher ist wie das ganze, das ganze habe ich irgendwie können halten , aber nachher ist wie alles zusammen ist nachher zuviel gewesen“* (Z. 11-16). Ihre Erzählungen setzt sie jeweils mit dem Wort *„nachher“* fort um nächste Begebenheiten widerzugeben, wobei nicht immer klar ersichtlich wird, welche Ereignisse sich subjektiv im Hintergrund oder Vordergrund abspielen oder letztendlich bestimmend sind. Als Beispiel hierzu kann die erwähnte Abtreibung, die ambig bleibt, genannt werden. Obwohl sie selbst die Auskratzung als nicht traumatisch und einschneidend deklariert, kommt es im Interviewverlauf wiederkehrend zur Sprache und erhält dadurch einen wichtigen Stellenwert.

Desweiteren zeigen sich Argumentationsstränge, die eigene Stellungnahmen zum Thema Burnout wiedergeben wie z.B.: *„burnout denke ich ,ehm habe ich so erlebt und ich kann mir es vorstellen das:: bei vielen so ist eigentlich auch wie ein alarmsignal, das man im leben nicht mehr die richtigen weichen gestellt hat“* (Z. 71-73).

Im Ergänzungsteil werden auch bewertende Textsorten wiedergegeben, indem die Erzählerin auf Charakteristiken diverser Mitarbeiterinnen eingeht. *„Im team wir haben schon so ein wenig frauen gehabt wo vielleicht 15 bis 20 jahre älter sind gewesen als ich. Die sind sich auch noch mehr von der sozialisation her glaube ich gewöhnt man muss einfach härter dadurch und so. diesen ist es allen gesundheitlich nicht wirklich gut gegangen.“* (Z. 191-194). Die Eingangserzählung wirkt im Verhältnis zu den selektiv wichtigen Nachfragepassagen eher kurz, was die Annahme bestätigt, dass Frau X einen höheren Strukturierungsgrad der Interviewerin beansprucht, indessen sie Frageimpulse benötigt um sich selbst vergewissern zu können auf dem richtigen Weg zu sein.

Frau X leitet ihre Erzählung mit einer allgemeinen Zusammenfassung ein, dass sie das Gefühl hat *„das gerade zu viele belastende sachen wo ist passiert“* (Z. 4-5). Dabei sucht sie nach Wörtern, wodurch der Eingangssatz sehr langsam gesprochen wurde. Mit der Mengenangabe deklariert die Erzählerin, dass es sich nicht nur um eine einzige Bedingung handelte, die das Burnout begünstigte, sondern verschiedene Komponenten für den Prozess ausschlaggebend waren. Der Ausdruck *„Sachen“* weist auf eine objektiv neutrale und distanzierte Sicht auf die Geschehnisse von Frau X hin. Die Bedingungen werden in der folgenden Sequenz (vgl. Z. 5-19) in ihrer Abfolge erklärt: *„also das eine (...) wo ist gewesen, also das ich: 60 prozent habe gearbeitet auf einem eh polyvalenten sozialdienst (..) und daneben habe ich das master angefangen (.)* (Z. 5-6), woraufhin noch der Leiter des Dienstes ausgestiegen ist. *„also der hat gekündigt gehabt und es ist etwa ein halbes jahr keine leitung, keine neue leitung gekommen und wir haben einfach entschieden wir tun das selbst einfach auffangen und ehmm ich habe das dort glaube ich auch ein wenig sehr optimistisch eingeschätzt“* (Z. 7-10). Die Erzählerin verweist hier auf ihre Doppelbelastung von Beruf und Ausbildung (Masterstudium), sowie auf die strukturellen Veränderungen am Arbeitsplatz infolge der Kündigung ihres Leiters. Damit werden Arbeitsressourcen vermindert und Mehrbelastungen im Team erhöht. Der konsensuale Agency *„wir tun das selbst auffangen“* klärt die gemeinsame Entscheidung, die Stellenprozentage der Leitung von jedem einzelnen im Team kompensieren zu wollen, was neue Herausforderungen in noch unbekanntem Themenfeldern aber auch Überbelastung generiert. Die optimistische Sichtweise drückt eine anfängliche Euphorie aus, die jedoch eine gewisse Latenz beinhaltet, welche jederzeit aus dem Gleichgewicht fallen kann. Interessant wird die Textstelle als die Erzählerin erwähnt, dass *„habe das gefühl gehabt:: das schaffen wir das können wir schon und das ist nachher auch ehm (...) ist gegangen solange dass es mir gut ist*

gegangen habe ich das können managen“ (Z. 10-12). Diese Formulierung hebt insbesondere den Anspruch hervor, einer inneren und äusseren Balance gerecht zu werden. Die Umstände und Belastungen konnten nur solange getragen werden, wie es ihr gesundheitlich stabil ergangen ist. Hierbei erscheint ganz passend der Bezug zum systemischen Anforderungs- und Ressourcenmodell nach Becker (2006: 109). Mit der Annahme, dass der Gesundheitszustand davon abhängig ist, wie gut ein Individuum interne und externe Anforderungen, mithilfe internen und externen Ressourcen bewältigen kann. Daraus ergibt sich eine wechselseitige Abhängigkeit und Interaktion zwischen Individuum und Umwelt. Aus dieser Perspektive lässt sich Gesundheit als Resultat von Anpassungs- und Regulationsprozessen zwischen Lebewesen und ihrer Umwelt verstehen (vgl. Hurrelmann 2006a: 106). Als weitere Bedingung, die zeitlich nahe gelegen scheint, erzählt Frau X von ihrer Affäre mit einem Mann, von welchem sie ungewollt schwanger wurde. „Nachher ist wie das ganze, das ganze habe ich irgendwie können halten, aber nachher ist wie alles zusammen ist nachher wie zu viel gewesen“ (Z. 14-16). Die Belastungen bauen zeitlich aufeinander auf, wie ein Fass, das immer voller wird und jetzt zum Überlaufen kommt. Dass Frau X ihre Aufmerksamkeit bewusst auf die Schwangerschaft richten will, zeigt deutlich, dass die Schwangerschaft als Auslöser für sie ein akutes, sichtbares und reales Bild eines Problems aufweist, das direkt angegangen werden musste. Die Fallstruktur von Frau X wird in einem nächsten Segment sichtbar (vgl. Z. 19-26), die mit den Erwartungen von den Mitarbeitenden, gekoppelt mit ihrer eigenen Unsicherheit im Geschehen, einhergehen. Für die anderen Mitarbeiterinnen war die Haltung zugegen, dass „wir sind alle da für den dienst, wir geben alles und mhmm wir erwarten das auch von dir also auch quasi so (.) ehmm und also so quasi, man muss manchmal härter im leben das ist halt so name xx da kannst nicht einfach jetzt so aussteigen“ (Z. 20-22). Die gepflegte Arbeitsmoral innerhalb des Sozialdienstes geht mit einer hohen Identität mit dem Beruf einher, wobei die Philosophie und der Zusammenhalt im Team markant auffallen. „Man muss“ stellt eine soziale Verallgemeinerung als Selbstverständlichkeit dar, ein Imperativ, dem Folge geleistet werden muss und eine Abweichung einem Regelbruch gleichkommt. Es wird an Durchhaltevermögen und Engagement appelliert! Mit dieser Druckausübung verspürt Frau X, dass ihre Kraftreserven schwinden, „da ist bei mir irgendwie etwas wie eine falle runter wo ich plötzlich habe gemerkt es geht gar nicht mehr, ich kann ich kann wie alles nicht mehr es:: geht gar nicht mehr“ (Z. 23-25). Damit spürt sie auch die fehlende Empathie und Unterstützung ihres Teams, es wird ihr kein Rückhalt geboten. Regenerationsphasen bleiben aus, es sind „keine ehm kraftreserven mehr da gewesen. Das ich diesem allem hätte können gewachsen sein.“ (Z. 26). Hierbei wird in sublimier Weise erkennbar, dass Frau X eher eine passive Rolle einnimmt, sie wehrt sich nicht gegen die starren Erwartungen der Mitarbeiterinnen, kämpft oder nimmt Stellung ein, sondern resigniert in ihren Energieverlusten.

„Dann habe ich mich lassen krank schreiben und das ist wie es ist dazu gekommen“ (Z. 27). Die Betonung, dass sie sich hat krank lassen schreiben, irritiert in der Hinsicht, dass Ärzte vorerst eine Diagnose stellen müssen, zeigt aber ihre akute Erschöpfung und der Hilferuf nach Regenerationszeit. Daraufhin veranlasst die Erzählerin einen Unterbruch aller Belastungsfaktoren, ein Ausklinken aus dem wirtschaftlichen Leben. Der Master wurde unterbrochen, aufgrund der Krankschreibung durch ihren Psychiater erfolgte auch die Distanz zu der Arbeitsbelastung im Sozialdienst. Eine derartige Abschirmung war nach der Operation (Auskratzung) sichtlich nötig. Die einwirkenden Faktoren, die das Burnout begünstigten, waren im Vorfeld über einen gewissen Zeitraum aktiv, der akute Zustand des Ausbrennens wurde jedoch nicht als schleichend wahrgenommen, sondern als ein abrupter Wechsel von einen in den anderen Zustand. „ich bin extrem schnell eigentlich von einem zustand, wo ich habe das gefühl gehabt alles laufe normal in einen zustand herein gekommen, wo ich habe das gefühl gehabt eh ich kann wie selbst nicht mehr selbst einfluss nehmen auf alles wo ehmm (...) wo von mir erwartet wird also wie es ist einfach wie nicht mehr da wo ich selbst die kraft habe zum einfluss nehmen“ (Z. 40-44). Die Kraftlosigkeit wird im Empfinden, externen Erwartungen nicht mehr genügen zu können, widerspiegelt. Die Schwangerschaft so beschreibt sie, war „wie ich einfach noch einer oben drauf, wo ich eh nicht mehr aushalten konnte“ (Z. 46). Diese Aussage wirkt im Gegenzug zu der Stellungnahme, dass die Operation ein bewusster Entscheid war, der in eine liebevollen Art getroffen wurde, antithetisch. Aus den Erzählungen wird vielmehr deutlich, dass dieses nicht geplante Ereignis, sich als einschneidender Schicksalsschlag zeigt und eine entscheidende Rolle in der Burnoutentstehung einnimmt (vgl. Z. 126-127). Entgegen dem Druck des Teams, die hartnäckig nachforschten, wann sie endlich wieder am Arbeitsplatz erscheine, reagierte sie mit einem schlechten Gewissen, da sie nicht mal sagen konnte, wann es ihr wieder besser geht. Dieser Umstand wurde erneut als Belastung empfunden „schon wieder eine erwartung“ (Z. 51). Ein konstantes Belastungsempfinden wird aufgrund der Erwartungshaltungen ihrer Mitarbeiterinnen erzeugt. Als Selbstschutz machte sie ihr Team darauf aufmerksam, dass sie zur Sicherheit einen Ersatz für sie suchen sollen. Damit konnte sie sich eine Hintertüre öffnen, um den Forderungen am Arbeitsplatz aus dem Weg zu gehen. Erwartungen von aussen nicht genügen oder gerecht werden zu können, löst in Frau X, durch das Interview hinweg, sichtliche Schamgefühle und ein schlechtes Gewissen aus. Es fällt ihr immer schwerer eigene Entscheidungen zu treffen, sich eigens für ihre Bedürfnisse einzusetzen, als werde sie durch den einwirkenden Druck fremdgesteuert. „wie ein sturm von wasser wo wieder zuerst mal wieder ein bisschen hat müssen ruhig werden“ (Z. 56) bis der Punkt erreicht wurde „wo ich habe können irgend eine entscheidung oder irgend etwas fällen wie es weitergeht“ (Z. 58-59). Die Ansichten von A. Antonovsky (1987) tragen in diesem Vorgang interessante Hinweise über den Gesundheitszustand bei.

Nach ihm ist dieser ein Produkt einer Balance oder Wechselwirkung zwischen belastenden (Stressoren) und entlastenden (schützenden) Faktoren im Mensch und seiner Umwelt. Das für ihn zentrale Kohärenzgefühl beschreibt ein „positives, aktives Selbstbild der Handlungs- und Bewältigungsfähigkeit (...) und ist verbunden mit der Gewissheit, sich selbst und die eigenen Lebensumstände *steuern und gestalten zu können* [Hervorhebung durch Verf.]“ (Steinmann 2005: 25) (vgl. Z. 119-120). Je höher das Kohärenzgefühl ist, desto wahrscheinlicher ist eine positive Bewältigung von Stressoren. Die eigene Handlungsfähigkeit ist bei Frau X jedoch stark eingeschränkt, die Bewältigung der Stressfaktoren bleibt für sie eine Blockade. Dabei wird ihr bewusst, dass sie längerfristig nicht mehr auf den Sozialdienst zurück kehren kann und macht damit die Deutlichkeit der Arbeitsstelle als wichtiger Einflussfaktor klar und gibt gleichzeitig Aufschluss über ihre eigenen Ängste. An dieser Stelle betont die Erzählerin etwas überraschend „*es ist wirklich nachher wie ein burnout gewesen*“ (Z. 70) und fährt weiter mit „*denke ich habe eh habe ich so erlebt und ich kann mir es vorstellen das: bei vielen so ist eigentlich auch wie ein alarmsignal, das man im leben wie nicht mehr die richtigen weichen gestellt hat*“ (Z. 71- 73).

Nebst der Irritation der zeitlichen Einordnung des Burnouts, sie wurde ja bereits vorher krankgeschrieben, wird die eigene Unsicherheit, was ein Burnout überhaupt ist preisgegeben. Die Tätigkeit auf dem Sozialdienst wollte die Erzählerin nicht mehr aufnehmen, sie kann die Probleme anderer Menschen nicht tragen, wenn sie selbst welche hat. Der Fokus auf „*mehr schöne sachen*“ (Z. 79) im Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit zu erleben lässt auf ihre Ausrichtung des Professionsverständnisses Rückführungen schliessen, es soll ein Geben und Nehmen zwischen Fachperson und Klientel von statten gehen und zeigt damit einen ethisch- moralischen Aspekt ihres habituellen Habitus auf. Doch so leicht sollte der Abschied auf dem Sozialdienst nicht sein. Die Übergangszeit stellt sich als ein wiederholter Tiefgang für Frau X heraus. Die 30%, welche sie aufgrund der Krankschreibung (50%) noch ausübte und gleichzeitig den Master wieder aufgenommen hat, stossen bei ihrem Team auf Missgunst. Die Situation, dass sie nicht ihren üblichen 60% auf dem Sozialdienst nachkommt, dafür aber Zeit aufbringt für den Master, wird nicht akzeptiert. „*Das haben sie nicht eh das:: ist wie nicht legitim gewesen. Ähm und dann hat die leiterin gesagt sie kläre das noch gesetzlich ab, ob das überhaupt erlaubt sei*“ (Z. 88-90). Diese Aussage bestätigt die getroffene Lesart, dass das Team indirekte Gesetze vertritt und die kollektive Haltung spürbar wird infolge eines Regelbruches. Obwohl Frau X ihre alten Strukturen wieder aufgenommen hat, wird sie auf diesem Weg entmutigt und unangenehm mit ihren Lebensplänen konfrontiert. Es werden ihr sogar mit gesetzlichen Grundlagen gedroht, was wiederum einen Entscheidungsdruck in der Erzählerin auslöst, die Wahl für das Studium oder die Arbeit zu treffen.

„Wirklich in diesem Bereich konnte ich wie nichts mehr aushalten, in diesem Moment ich habe nicht können für meine Bedürfnisse eintreten“ (Z. 91-93). Die Sensibilität in der Arbeitsumgebung verstrickt sich immer mehr in einen thematischen Komplex, der nicht mehr ausgehalten werden kann. Frau X hat keine Kräfte um sich selbst zu behaupten, für ihre Rechte einzustehen. Trotz Frustration und Unverständnis ruht sie sich in ihrem passiven Verhalten aus. Letztendlich handelt sie im Sinne der Leiterin, sie bricht den Master ab. „aber ich habe einfach gemerkt weder kann ich den Erwartungen genügen noch dort noch wollte ich mich irgendwie auf Diskussionen einlassen“ (Z. 99-100). Hierbei wird die Fallstruktur nochmals in aller Deutlichkeit klar, dass Frau X grossen Wert an Erwartungen und Meinungen (erstrebenswertes Ideal) Dritter zuspricht, werden diesen nicht genüge geleistet, kommen starke Selbstzweifel und Gewissensbisse (vgl. 122-125; Z. 180-182; Z. 203) hervor. Der innerliche und äusserliche Druck kann nicht mehr bewältigt werden. Eine erneute Krankschreibung veranlasste sie dann zu kündigen, dem Druck auf der Arbeitsstelle ein Ende zu bereiten. Mit letzten Kräften verabschiedete sie sich, übergab ihre Dossiers und lenkte den Blick auf eine neue Tätigkeit im Kinderbereich. Auch bei der Interviewerin musste sie sich kurz rückversichern, ob sie noch auf dem richtigen Weg in ihrer Erzählung ist „soll ich dort jetzt einfach gerade noch weiter erzählen mit oder?“ (Z. 110), was darauf hindeutet, dass sie auch gerne den Erwartungen der Interviewerin nachkommen möchte.

In den nachfolgenden, um Detaillierung bittenden Nachfragepassagen, untermauert die Erzählerin nochmals ihre Aussagen, dass das Team sehr belastet gewesen ist (vgl. Z. 121), der Druck ihrer Erwartungshaltung permanent gespürt wurde, wie z.B. „du kannst doch nicht einfach eine Woche ausklinken und wir:: machen das auch nicht“ (Z. 139-141, Z. 183, Z. 261-268) und, dass das Stressempfinden als vorherrschendes Gefühl präsent war (vgl. Z. 128), wodurch die natürliche Regenerationszeit nicht mehr genutzt werden konnte (vgl. Z. 149-154). Das zerrende Gefühl dieser ständigen Erwartungen bestätigt sie auch mit ihrem Drang wieder selbst bestimmen zu können „ich will rausgehen“ (Z. 235), „ich will einfach alles können selbst entscheiden“ (Z. 236). Die Erzählerin gibt an, dass sie das Burnout „im Rahmen von zwei drei Wochen so insgesamt“ (Z. 141) erlebt hat. Im Gegensatz zu anderen Analysen erscheint dieser Zeitfaktor und die Intensität des Krankheitsgeschehens relativ gering.

Theoretiker bestätigen jedoch, dass die Phasen und die Dauer sehr individuell ablaufen können. Als ein weiterer Druckfaktor benennt die Erzählerin die gesellschaftliche Haltung und kritisiert damit die heutigen leistungsorientierten Mechanismen. „Habe ich einfach gesagt ja der Arzt hat mich krankgeschrieben oder so quasi auf das medizinische weil das ist ja das ist ja glaube ich nicht nur in diesem Sozialdienst sondern allgemein so gesellschaftlich so die einzige Legitimation, eh wenn man nicht mehr kann um sich mal können ausklinken und habe dann mich nachher gar nicht auf Diskussionen eingelassen habe mich eher zurückgezogen“ (Z. 174-178).

Die Rechtfertigung für die Gesundheit, für das Anrecht auf Genesung wird mit medizinischen Gutachten, als einzige Legitimation, getroffen.

Zusammenfassend scheint Frau X eine Person zu sein, derer es wichtig ist, ihre Aufgabe und Erwartungen, wenn auch tradierten Normen, gerecht zu werden und trotzdem sichtlich bemüht, den eigenen Sinn einer Sache verfolgen zu können. Eine Balance von inneren und äusseren Anforderungen und Ressourcen zeigt sich ausschlaggebend für den Gesundheitszustand und beeinflusste mit einem Ungleichgewicht (Abtreibung, Stress am Arbeitsplatz, eigene Unsicherheit und Kraftlosigkeit) massgebend das psychische und körperliche Wohlbefinden.

4.5 Fallübergreifender Quervergleich

Die vorliegenden Ergebnisse führten für die Forscherinnen zu interessanten Erkenntnissen über das Burnout-Phänomen und der zusammenspielenden Faktoren, welche die Entstehung begünstigen. Dabei handelt es sich nicht um so genannte „neue“ Erkenntnisse, jedoch haben sie sich verdichtet. Generell ist festzustellen, dass alle interviewten Personen ein hohes Arbeitsengagement aufweisen. Dieses ist geprägt durch interne, aber auch externe Anforderungen, die bei einer Kumulierung zu einem zunehmenden Gefühl der Leere resp. zu einem Gefühl *„dem Ganzen nicht gerecht werden zu können“* führt. Die offene und ehrliche Bereitschaft der Probanden machte es möglich nützlich Zusammenhänge zu eruieren.

Dabei wird nun zuerst die Biographie, resp. die persönlichen Veranlagungen betrachtet. Sowohl I_01¹² und I_03 sind beide in einer Leitungsfunktion tätig und weisen sehr ähnliche Kämpfereigenschaften auf, weil sie in ihrer persönlichen Lebenseinstellung für das Wohl der Klientel kämpfen wollen. Für sie gibt es kein einfaches Aufgeben. Beide sehen ihren Beruf auch als ihren privaten Lebensinhalt an und verbinden damit eine Vision: Die Welt zu einem besseren Ort zu machen. Dagegen zeigen I_02 und I_04 mehr zurückhaltende Charaktere auf. Im Verlauf des Burnouts zogen sich beide Probanden wesentlich schneller in eine Resignation zurück. Was bei allen Probanden auffällig war, ist die schwere Abgrenzung ihres Privatlebens und dabei sich selbst schützen zu können. Diesbezüglich gab die Erzählerin von I_04 mehrfach ihren Wunsch eines Masterstudiums für ihre Arbeitsstelle und den Erwartungen des Teams auf. Sie zieht sich zurück und lässt andere für sich Entscheidungen treffen. Die begrenzte Einflussnahme auf soziale Verhältnisse und diese zu akzeptieren, ohne den konstanten Fokus auf den Dingen, die den Lebensalltag erschweren zu richten, scheint eine Herausforderung zu sein.

¹² I_01/I_02/I_03/I_04 = Interview_01/_02/_03/_04.

Den Ergebnissen zufolge ist nicht alleine die persönliche Disposition ausschlaggebend, da alle Probanden gleichermassen ein Burnout erlitten haben. Vielmehr spielen die unterschiedlichen, den Burnoutbetroffenen zur Verfügung stehenden, Verarbeitungsmuster eine Rolle.

Der Arbeitsplatz und die dort vorherrschenden schlechten Bedingungen wurden von allen als ein sehr grosser Einflussfaktor benannt. Dabei lässt sich auch erkennen, dass jede Person eine andere Problematik mit dem Arbeitsplatz verbindet. Während I_01 über die Stellung der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft redet und der damit verbundenen Schwierigkeit Anerkennung zu erhalten und den ständigen Kampf gegen politische Strukturen, die das Klientel benachteiligen, redet, demgegenüber I_02 über langjährige Schwierigkeiten mit seinem Chef, welcher ihm keinerlei Wertschätzung entgegen gebracht hat. Zusätzlich erschwerte ihm die Arbeit mit dem Klientel und deren Problemlagen, sowie der dazugehörige Stress effiziente und qualitative Arbeit zu erbringen, seinen Alltag. Auch in I_03 lässt sich eine schwere Konfliktsituation mit dem Vorgesetzten und die schlechten Arbeitsbedingungen, wie z.B. schlechte Einarbeitung, Intransparenz, als Bedingungen feststellen. Ihm fiel es dagegen einfach weiterhin eng mit der Klientel zu arbeiten. Bei I_04 standen besonders die Erwartungen vom Team als Stressoren im Vordergrund. Die Einstellung „*wir leben und schaffen für den Dienst*“ war belastend und erschwerte die tägliche Arbeit.

Die Familie spielte bei allen Probanden, bis auf I_02 eine sekundäre Rolle, teilweise wurde sie nur durch mehrfaches Nachfragen erwähnt. Bei I_01 diente die Lebenspartnerin als ein Spiegel, der Warnsignale sendete. Dagegen war bei I_03 die Familie ein zusätzlicher Stressor, der das Burnout mit begünstigte. Im I_02 spielte die Krebsdiagnose der Ehefrau eine primäre Rolle, da es anschliessend zu einer totalen Erschöpfung kommt. I_04 erwähnt die Eltern, welche über das Burnout Bescheid wussten, jedoch nicht über die ungewollte Schwangerschaft informiert wurden.

Dies lässt vermuten, dass die familiäre Beziehung nicht sehr eng und vertraut ist. Kritische Lebensereignisse wie diese, strapazieren die ohnehin bestehende Rollenbelastung zu einer endgültigen Überforderung. Neue Rollenverteilungen in der Familie, Spannungen in der Partnerschaft und finanziellen Umständen dienten hier als auslösende Faktoren für das Burnout (vgl. Hurrelmann 1994: 151). Durch die fehlende Freizeitgestaltung, die von jedem Menschen individuell mit persönlichen Leidenschaften gefüllt werden könnte, lässt sich ein Burnout lokalisieren. Dabei stellte dieser Bereich keine Bedingung, jedoch ein Signalsender für die Entstehung von Burnout dar. Alle Interviewten kamen zu irgendeinem Zeitpunkt in die Phase, wo die Empathie gegenüber anderen gleichgültig wurde.

Die Aufrechterhaltung von sozialen Kontakten und dem Nachgehen von Freizeitaktivitäten wurden komplett auf null reduziert. Das führte jedoch auch, wie I_01 erwähnt in eine Isolation wo es kein Ventil mehr gab, um seine Probleme loszuwerden. Aus dem Umfeld kamen keine Beweggründe für einen sozialen Rückzug. Diese Isolation ging alleine von den Betroffenen aus, welche keine Kraft und Empathie mehr verspürte. Alle weisen somit eine Art Verdrängung auf, um nicht ehrlich zu ihrem Umfeld sein zu müssen, oder sich selbst nicht sie verwundbar zeigen zu müssen. Dies widerspiegelt ein gesellschaftliches Ideal, was von einem perfekten, leistungsfähigen Menschen ausgeht.

Der letzte Vergleichspunkt stellt das Professionsverständnis dar. In allen Interviews lassen sich Bezüge zu der Anerkennung der Profession der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft feststellen. Dabei spricht I_01 und I_02 über die mangelnde Anerkennung der Profession gegenüber anderen Fachkräften, wie z.B. Juristen, Ärzten. Eine grosse Enttäuschung macht sich breit, ebenfalls werden durch die zunehmende Ablehnung Verletzungen geschürt. Bei I_01 ist dies noch mit der hohen Identifikation mit dem Beruf verbunden. Sozialarbeiter zu sein ist seine Berufung, seine Lebensaufgabe. Der Wunsch nach Gleichstellung in der Gesellschaft und der damit verbundene Kampf ermüdet in einer Abwärtsspirale. Seine Aufgabe sieht er darin für Menschen am Rande der Gesellschaft, noch das bestmögliche herauszuholen, damit sie ein menschengerechtes Leben führen können. Dagegen kämpft I_02 weniger. Er nimmt die Demütigungen seines Chefs, welcher einer anderen Profession angehört, zur Kenntnis und kumuliert die verletzenden Aussagen des Vorgesetzten, der ihm sichtlich die Autonomie entzieht, da er kein Vertrauen in seine professionelle Tätigkeit hat. I_03 sieht die Soziale Arbeit als eine Institution, die helfen soll um Lücken zu schliessen. Schlechte Einführungen in ihre Arbeitsbereiche und Funktionen machen es ihr schwierig als Expertin tätig zu sein.

Dabei ist ihr professioneller Habitus charakterisiert durch Transparenz, Ehrlichkeit sowie durch die Leitungsfunktion resultierte Verantwortungsübernahme und Kontrolle. Dieser wird gestützt durch das Verlangen nach Struktur und in diesen das Bestmögliche herauszuholen. Bei I_04 wird die Ausübung der Profession als einen Sozialen Austausch zwischen Geben und Nehmen betrachtet. Aufgrund der Verausgabung an vorderster Front, ohne in ihrer Professionsausübung bestätigt zu werden, führt zu einem Ungleichgewicht, welches förderlich für die Entstehung von Burnout war.

Um diesen konstanten Erwartungen ein Ende zu bereiten, wählte sie als neue Arbeitsstelle einen Kindergarten.

Allgemein lässt sich erkennen, dass ähnliche Bedingungen bei allen befragten Probanden vorliegen. Kohärent lassen sich dabei aber vordergründig die schwierigen Arbeitsplatzsituation bestätigen und die damit einhergehende Schwierigkeit sich als Privatmensch abzugrenzen sowie der dazu kommenden persönlichen Professionseinstellung. Beim vorliegenden Vergleich lässt sich erkennen, dass sich die Erklärungsansätze vermischen. Bedingungen können nicht ausschliesslich auf einer Ebene definiert werden, sondern lassen sich aus einem multifaktoriellen Gefüge eruieren.

5. Schlussfolgerung

Im Folgenden soll ein Rückblick auf die Forschungsarbeit gezogen werden. Hierbei werden erhobene Ergebnisse kritisch beleuchtet. Diese zeigen gleichzeitig neue Handlungsfelder für die Soziale Arbeit auf, mit denen insbesondere soziale Unterstützungssysteme gefördert und Forschungslücken geschlossen werden können.

5.1 Fazit der Forschungsarbeit

Durch die Forschungsarbeit zeigt sich eine unüberschaubare Literaturmenge, die keine fundierten Fakten oder einheitliche Definition von Burnout hergibt. Durch die Suche nach geeigneten Studienrecherchen und der gleichzeitig grossen Nachfrage der Probanden für ein Interview, ist den Forscherinnen der dünne empirische Gehalt in der Schweiz vor Augen geführt worden. Über den Begriff Burnout lässt sich daher leicht frei spekulieren. Den Forscherinnen ist es ein Anliegen, dieses akute Thema in der Schweiz publik machen und intensiver zu adressieren. Viele Betroffene kippen zwischen den Diagnosen herunter, werden mit einer Burnouteinschätzung nicht einmal von den Krankenkassen akzeptiert und werfen mit ihren Erschöpfungsprozessen erhebliche Kritikpunkte gegen soziale Strukturen (Staat, Politik, Arbeitsplatz, Teamkultur, Zwischenmenschlichkeit) auf.

Die Ergebnisse weisen auch auf den diffusen Stellenwert der Sozialen Arbeit hin. Dieser geniesst nicht das Selbe gesellschaftliche Ansehen, wie andere Disziplinen (z.B. Juristen, Ärzte), was es für Sozialarbeitende erschwert Anerkennung und Wertschätzung in ihrem Berufsleben zu erfahren. Die Arbeit an forderster Front, an herausfordernden Schnittstellen, gesellschaftlicher und individueller Realitäten, plädiert an sich für ein sozialpolitisches Mandat, wodurch der Sozialen Arbeit ein höherer Wert und Einflussmöglichkeiten zugesprochen werden.

Ein Blick auf die Forschungsarbeit lässt erkennen, dass das Burnout eigentlich stark mit dem Begriff der Balance, das Gleichgewicht zu behalten, in Verbindung gebracht werden kann. Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass sich dieses Ungleichgewicht in Themen von Geben und Nehmen, Leisten und Honorieren, Ruhe und Stress, Arbeitsleben und Privatleben aufhält. Übliche Gegensätze, wie Personalmangel, Fallüberlastungen, etc. werden nur randständig betont. Werden soziale Rahmenbedingungen, die im Sozialen Tätigkeitsfeld des Öfteren einen Einflussfaktor bilden aufgrund ihrer staatlichen Einbettung (Hilfe- und Kontrollorgan) betrachtet, so können diese nicht individuell bewältigt werden, sondern erfordern gezielte Handlungen des Kollektivs auf politischer Ebene (vgl. Hurrelmann 1994: 151). Wird dieser Aspekt aus den Augen verloren, kann es durchaus zu einer Erschöpfung kommen (vgl. I_01), da alleinige Bewältigungsversuche nur zu weiteren

Misserfolgserfahrungen führen. Es bedarf somit einem ständigen Anpassungsprozess zwischen internen (eigenen Bedürfnissen) und externen Anforderungen (Umweltfaktoren) und den daraus resultierenden Handlungsspielräumen. Während den Literaturrecherchen sind die Verfasserinnen auf einige Autoren gestossen, die zu ähnlichen Erkenntnissen gelangten. Sozialarbeitende neigen dazu, sich selbst die Schuld für ihr Versagen zu geben und ihre Selbst- und Fachkompetenz in Frage zu stellen (vgl. u.a. Cherniss 1995, Maroon 2008).

Unseren Analysen zufolge, konnten die Betroffenen durchaus begünstigende Faktoren für die Entstehung des Burnouts benennen, wobei diese voranging durch Externalitäten verursacht wurden. Das diese, infolge des anhaltenden Druckes, ein Gefühl der Inkompetenz evozierten, scheint dabei eine logische Konsequenz zu sein. Die Suche nach der Schuldzuweisung führt nach Ansicht der Verfasserinnen jedoch in eine Sackgasse, da Betroffene im Sinne des Empowerments (Hilfe zur Selbsthilfe) wieder selbst befähigt werden müssen, eigenverantwortlich Veränderungen in die Wege zu leiten. Mit der Absicht zu verdrängen oder den anhaltenden Hoffnungen, dass sich Zustände von alleine verändern werden, geben die geführten Interviews über keine konstruktiven Problemanalysen und damit möglichen Lösungsschritten Aufschluss (vgl. I_01/I_02/I_03/I_04).

Die erfolgten Arbeitspausen mittels Krankschreibungen helfen offensichtlich nicht viel, sofern die Betroffenen in die gleichen Arbeitsverhältnisse zurückkehren (vgl. I_02, I_04).

Die Aufgabe besteht also darin, Individuen und ihre Umwelt wieder auf eine funktionale Ebene zurück zuführen und Missstände verschiedener Genesen zu eruieren. Daraus ergibt sich die Frage, ob der Burnoutprozess mit der jeweiligen Arbeitsumgebung kohäriert oder, ob er eher mit dem Beruf im Allgemeinen im Verhältnis steht. Je nach Situation könnte ein Arbeitsplatzwechsel eine Lösung sein. Der gewählte Lösungsweg von Betroffenen, bleibt individuell. So ist aus den Ergebnissen ersichtlich, dass dreimal die Arbeitsumgebung gewechselt und einmal die gleiche Arbeit fortgeführt wurde. Kritischen Einschätzungen zufolge ist der unmittelbare Zusammenhang zwischen Stress, der sich in allen Interviewgeschichten erkenntlich zeigte, und somatischen Krankheitssymptomen, sowie auch, ob Stress als Ursachenfaktor deklariert werden kann, noch umstritten (vgl. ebd.: 25). Bereits ältere Befunde zeigen, dass Stress als ein hinreichender Faktor analog zu der erhöhten Krankheitsanfälligkeit angesehen werden kann, die bedingt ist durch zu geringe Regenerationszeiten und misslungene Bewältigungsversuche (vgl. Nitsch 1981: 35). Wie aus unserer Forschung ersichtlich wurde, können solche Einflüsse ein Burnout beschleunigen. Ein Blick auf die von der WHO 1946 erbrachten Definition, dass „Gesundheit als Zustand des völligen körperlichen, seelischen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur das Freisein von Krankheit und Gebrechen“ (WHO 1946, zit. in Hurrelmann 1994: 16) zeigt in erster Hinsicht klar, dass sich diese von einem rein medizinischen Betrachtungswinkel löst. Weiter betont

dieses Verständnis, dass das gesundheitliche Wohlbefinden aus bio-psycho-sozialer Perspektive von unterschiedlichen Einflüssen des Lebens abhängig ist. Allgemein müssen objektive Bedingungen, wie z.B. im Arbeitsumfeld gegeben sein, damit diese auch subjektiv wahrgenommen werden können (vgl. Hurrelmann 1994: 16).

Letztendlich sollte der Schutz des einzelnen Menschen, seiner Psyche und seines Körpers, die höchste Priorität sein, um eine langfristige Leistungsfähigkeit zu garantieren.

Durch die Erfahrungen des Ausbrennens werden Menschen dazu gezwungen, auf ihre Ressourcen zu achten und diese richtig einzusetzen. Die eruierten Ergebnisse dieser Sozialforschung weisen darauf hin, dass verschiedene Bedingungen gleichzeitig oder in naheliegender Abfolge zusammentreffen. Hurrelmann (1994: 21) geht davon aus, dass die „Identifikation sozial auffälligen Verhaltens“ (erhöhte Reizbarkeit, Rückzug, Isolation, Apathie, Erschöpfung) dazu dienen, Risiken für das Funktionieren des gesellschaftlichen Gesamtsystems zu erkennen.

5.2 Ausblick für die Soziale Arbeit

Als Handlungsfelder der Sozialen Arbeit sollten die individuellen Ebenen, wie auch unterstützenden Systeme im Arbeitsfeld und den damit verbundenen sozial-politischen Bewegungen betrachtet werden. Die betriebliche Sozialarbeit leistet mitunter gesundheitsfördernde- und präventive Massnahmen, die in Bezug der Burnout-Thematik immunisierend wirken. Betroffene können darin gestärkt werden, ihre Burnouterfahrung als einen Wachstumsprozess zu betrachten, damit der Blick nach Anforderungsquellen und Bedingungen geschärft werden kann, handle es sich dabei um Bedingungen individueller oder beruflicher Natur (vgl. I_03). Damit werden Ressourcen generiert und kultiviert. Inhärente, arbeitsplatzbezogene Schwierigkeiten können nicht immer in erster Linie mit internen Mitarbeitern gelöst werden, daher sind externe Fachpersonen (Supervisoren/ Supervisorinnen z.B. auch aus anderen Fachgebieten), welche die Überprüfung der beruflichen Entwicklung durch interpersonelle Interaktionen vollziehen, sehr geeignet um komplexe Fälle zu behandeln (vgl. Maroon 2008: 142). Damit wird ein stabilisierender Beitrag, um die Balance zwischen intern und extern gestellten Anforderungen aufrecht zu erhalten, geleistet. Dies zeigt sich als herausfordernder Prozess, da, wie aus den Ergebnissen ersichtlich wurde, intensive Anstrengungen unternommen werden, um Missstände mit Kontrolle, resp. Strukturen zu bewältigen. Das Coping kann hierfür verwendet werden, um die schrittweisen Bemühungen in eine „Verbindung zwischen dem Druck der Umwelt und der Anpassung daran vorzunehmen“ (Maroon 2008: 100). Mit den Betroffenen sollte demnach im Gespräch die Ursache des überhöhten Drucks generalisiert werden, um diesen Faktoren entgegen wirken zu können (vgl. ebd.). Des Weiteren treten die schwachen empirischen Fundierungen bezüglich der Burnout-Theorien stark hervor, sie versinken

beinahe in einem „begrifflichen Morast“ (Burisch 2014: 10). Keiner der zahlreichen Definitionen wurde von der WHO als anerkannte Diagnose im ICD-10 anerkannt. Dennoch gewann das Burnout-Phänomen an boomender Aufmerksamkeit (vgl. Burisch 2014: 253).

Dementgegen konnten sich bis heute noch keine Lösungen für die Verhinderung des Phänomens etablieren.

Hillert und Marwitz (2006, zit. nach Burisch 2014: 254) erklärten den Begriff als „wissenschaftlich- psychiatrischer und therapeutischer Anachronismus“, wodurch das reiche und diffuse Gut an Publikationen untermalt wird. Den Ergebnissen zufolge scheint es ein Phänomen zu geben, das sich von Stress, wie auch von der im ICD-10 anerkannten Diagnose der (Erschöpfungs-) Depression unterscheiden lässt. Laut den Erzählungen der Betroffenen (vgl. Interview_03: *„nachher ist das burnout, also eben wo ich voll in der erschöpfungsdepression, wie man es dann genannt hat“* Z. 160-161), wie auch der Auflistung der Symptome nach Burisch, weist das Endstadium von Burnout Affinitäten mit einer (Erschöpfungs-) Depression auf. Obwohl die Burnoutforschung mit Schwierigkeiten der genauen Definierung und Benennung des Burnout-Phänomens konfrontiert ist, sollte diese intensiviert angegangen werden.

Eine praktische Schwierigkeit, die sich auch in dieser Forschungsarbeit zeigt, ist der Zugang zu Betroffenen. Solange dem Burnout keine eindeutige Definition zu Grunde liegt, fühlen sich viele Menschen nur allein der Symptomebeschreibung wegen direkt davon betroffen. Dies spiegelt sich auch in den vielseitigen Verlaufsprozessen der Probanden, die sich z.B zeitlich gesehen von drei Wochen bis zu mehreren Jahren erstreckten. Selbst den Betroffenen fällt es schwer das Phänomen Burnout in Worte zu fassen, resp. zu definieren. Des Weiteren ist das Phänomen mit Schamgefühlen behaftet, warum es auch oft schwer ist Datenmaterial, über ein solch sensibles und persönliches Thema zu eruieren. Bedeutende Prozesse der Fremdwahrnehmung sind für die Forschung nur bedingt zugänglich und laufen bei Betroffenen teils unbewusst über einen langen Zeitraum ab (vgl. Burisch 2014: 254). Theoretische Modelle lassen sich bis anhin nur im weitesten Sinne auf die Praxis übertragen. Diese Schwachstelle, auch in Richtung einer einheitlichen Definition, sollten geschlossen werden. Dabei müsste mehrheitlich auf der Ebene des Individuums geforscht werden. Viele Bedingungen, die ein Burnout begünstigen können, lassen sich einerseits aus Persönlichkeitsvariablen des Menschen, wie z.B. Ziele, Vorlieben, Bedürfnisse, und zum anderen aus seiner situativen Umwelt entwickeln. Denn „im Zentrum der Lebensbedingungen moderner Industriegesellschaften stehen nach wie vor die Arbeitsbedingungen, also die Formen der Verwertung menschlicher Leistungsfähigkeit (...)“ (Hurrelmann 1994: 12). Diese Perspektive belegten auch die Ergebnisse der Forscherinnen. Konflikte am Arbeitsplatz können eine wesentliche Bedingung für gesundheitliche Beeinträchtigungen darstellen.

Auch Burisch geht davon aus, dass Längsschnittstudien mit „starkem Akzent auf dem Einzelfall“ (Burisch 2014: 196) bessere Gewinnchancen erzielen, um den Forschungsstand im Bereich des Burnouts voran zu treiben.

Eine retrospektive Untersuchung erscheint aufschlussreicher zu sein, als ein schnelles Verfahren mittels Querschnittstudien in Form von Fragebögen. Hierbei wäre es sicher spannend, Sozialarbeitende über einen längeren Zeitraum in ihrer Tätigkeit zu begleiten.

Mit Hilfe von wissenschaftlichen Erhebungstools (Interviews, Beobachtungsbögen) und den Einbezug von begleiteten Reflexionsgefässen wie z.B. Supervision, könnten Datenmaterialien erhoben werden, die Aufschluss über das Individuum und seine Verarbeitungs- und Schutzmechanismen geben. Somit ist nicht nur die pathogenetische Sicht von Bedeutung, sondern auch was einen Menschen unter Stresssituationen gesund hält.

Die Dringlichkeit, über das Burnout-Phänomen noch intensiver zu forschen, zeigt sich auch anhand der vielen offenen Fragen und der mehrheitlichen Anwendung des Begriffs „Burnout“ in der Schweiz. In der Arbeit wurde ersichtlich, dass eine klare Definitionsstellung zum Phänomen Burnout bezogen werden muss, damit Konzepte, resp. Modelle in unserer Gesellschaft an Schärfe und Profit gewinnen können. Durch die Schliessung dieser Forschungslücke, könnten weitere Ausbreitungen des Burnouts eingegrenzt, resp. geschwächt werden.

Den Verfasserinnen war es ein grosses Anliegen mit der Forschungsarbeit eine weitere Perspektive auf das Zusammenspiel zwischen Burnout und Sozialer Arbeit aufzuzeigen.

6. Literaturverzeichnis

- Becker, Peter (Hrsg.) (2006). Gesundheit durch Bedürfnisbefriedigung. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Brühlmann, Toni (2011). Begegnung mit dem Fremden. Psychotherapie, Philosophie und Spiritualität menschlichen Wachstums. 1. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.
- Böhm, Andreas/Mengel, Andreas/Muhr, Thomas (Hrsg.) (1994). Texte verstehen. Konzepte-Methoden-Werkzeuge. Konstanz: Universitätsverlag. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.) (2008). Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 6. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Burisch, Matthias (2014). Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung- Zahlreiche Fallbeispiele- Hilfen zur Selbsthilfe. 5. Aufl. Berlin Heidelberg: Springer Verlag.
- Cherniss, Cary (1995). Jenseits von Burnout und Praxisschock. Hilfen für Menschen in lehrenden, helfenden und beratenden Berufen. Weinheim/ Basel: Beltz Verlag.
- Dinner, Pierre (2010). Depression. Hintergründe, Erscheinung, Therapie. 2. Aufl. Bern: Hans Huber Verlag.
- Enzmann, Dirk/Kleiber, Dieter (1989). Helfer-Leiden. Stress und Burnout in psychosozialen Berufen. Heidelberg: Roland Asanger Verlag.
- Fengler, Jörg (2013). Burnout-Prävention im Arbeitsleben. Das Salamander-Modell. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Fischer, Wolfram/Kohli, Martin (1987). Biographieforschung. In: Voges, Wolfgang (Hrsg.). Methoden der Biographie- und Lebenslaufforschung. Opladen: Leske und Budrich.
- Flick, Uwe (2006). Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 3. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.) (2008). Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 6. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Freudenberger, Herbert/North, Gail (1992). Burn-out bei Frauen. Über das Gefühl des Ausgebranntseins. Frankfurt am Main: S. Fischer Verlag GmbH.
- Freudenberger, Herbert J./Richelson, Geraldine (1983). Mit dem Erfolg leben. München: Heyne.
- Helfferich, Cornelia (2005). Die Qualität qualitativer Daten. Manuel für die Durchführung qualitativer Interviews. Lehrbuch. 3. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hochuli Freund, Ursula/Stotz, Walter (2011). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag.

- Hopf, Christel (1978). Die Pseudo-Exploration – Überlegung zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. Zeitschrift für Soziologie. o.O.: o.V. S. 349-360.
- Hurrelmann, Klaus (1994). Sozialisation und Gesundheit. Somatische, psychische und soziale Risikofaktoren im Lebenslauf. 3. Aufl. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Hurrelmann, Klaus (2006a). Gesundheitssoziologie. Eine Einführung in sozialwissenschaftliche Theorien von Krankheitsprävention und Gesundheitsförderung. 6. Aufl. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Hurrelmann, Klaus (2006b). Einführung in die Sozialisationstheorie. 9. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Istifan, Maroon (2008). Burnout bei Sozialarbeitern. Theorie und Interventionsperspektiven. Hildesheim: Olms Verlag.
- Kaluza, Gert (2011). Stressbewältigung. 2. Aufl. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Kowal, Sabine/ O`Connell, Daniel C. (2003a). Datenerhebung und Transkription. In: Rickheit, G./Hermann, T./Deutsch, W. (Hrsg.): Psycholinguistik/ Psycholinguistics. Ein internationales Handbuch/ An international handbook. Berlin: de Gruyter. S. 437-447.
- Küsters, Ivonne (2006). Narrative Interviews. Grundlagen und Anwendungen. Lehrbuch. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH.
- Marquard, Albrecht/Rude, Peter/Westphal, Gert (1993). Psychische Belastung in helfenden Berufen. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH
- Maslach, Christina/Leiter, Michael P. (2001). Die Wahrheit über Burnout. Stress am Arbeitsplatz und was Sie dagegen tun können. Wien: Springer-Verlag.
- Michel-Schwartz, Brigitta (2002). Handlungswissen der Sozialen Arbeit. Deutungsmuster und Fallarbeit. Opladen: Leske und Budrich.
- Modestin, Jiri/Lerch, Marianne/Böcker, Wolfgang (1994). Burnout in der psychiatrischen Krankenpflege. Resultate einer empirischen Untersuchung. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Nitsch, Jürgen R. (1981). Stresstheoretische Modellvorstellungen. In: Nitsch (Hrsg.): Stress, Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern: Huber Verlag. S. 52-187
- Nohl, Arnd-Michael (2006). Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis. Wiesbaden: VS-Verlag Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nohl, Arnd-Michael (2012). Interview und dokumentarische Methode. Qualitative Sozialforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Reichertz, Jo (1986). Probleme qualitativer Sozialforschung. Frankfurt am Main, New York: Campus. S. 519-528. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.) (2008). Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 6. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Schönplflug, Wolfgang (1984). Regulation und Fehlregulation im Verhalten. X. Entlastung und Belastung durch gesundheitsfördernde Massnahmen. Psychologische Beiträge. Band 26. Göttingen: Hogrefe. S. 692-721.
- Schüler-Schneider, Axel/Schneider, Barbara/Hillert, Andreas (2011). Pro & Kontra, Burnout als Krankheitskonzept. Stuttgart: Georg Thieme Verlag KG.
- Steinmann, Ralph (2005). Psychische Gesundheit – Stress. Wissenschaftliche Grundlagen für eine nationale Strategie zur Stressprävention und Förderung psychischer Gesundheit in der Schweiz. Bern/Lausanne: Gesundheitsförderung Schweiz.
- Voderholzer, Ulrich (Hrsg.) (2013). Therapie psychischer Erkrankungen. 8. Aufl. München: Urban & Fischer Verlag.
- Watzlawick, Paul/ Beavin, Janet H./ Jackson, Don D. (1969). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hans Huber-Verlag.
- Wagner, Peter (1993). Ausgebrannt. Zum Burnout- Syndrom in helfenden Berufen. Bielefeld: KT-Verlag.
- Weltgesundheitsorganisation (WHO) (2013). Internationale Klassifikation psychischer Störungen. Klinisch-diagnostische Leitlinien. 5. Aufl. Bern/Göttingen/Toronto/Seattle: Hans Huber Verlag.

Elektronische Quellen:

- Bundesverband der Betriebskrankenkassen (BKK) Deutschlands. BKK Gesundheitsreport 2012. URL: http://www.bkk-nordwest.de/pressecenter/publikationen/download/bkk_gesundheitsreport_2012.pdf [Zugriffsdatum: 27.05.2014]. Abbildung 2.
- Duden. URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Bedingung> [Zugriffsdatum: 11.06.2014].
- Jan, Kruse (2006). Reader „Einführung in die Qualitative Interviewforschung“. Freiburg. URL: <http://www.soziologie.uni-freiburg.de/Personen/kruse/UniHomepage/Workshops/WeitereAngebote.html> [Zugriffsdatum: 21.12.2013].
- Kromrey, Helmut (2005). Qualitativ versus quantitative – Ideologie oder Realität. URL: http://www.qualitative-forschung.de/methodentreffen/archiv/texte/texte_2005/kromrey.pdf [Zugriffsdatum: 21.12.2013].
- Spiegel Online (2014). URL: <http://www.spiegel.de/fotostrecke/volkswirtschaft-schwaecht-fotostrecke-63828-4.html> [Zugriffsdatum: 27.05.2014]. Abbildung 1.

- Wiktionary. URL:
<http://de.wiktionary.org/w/index.php?title=Spezial%3ASuche&profile=default&search=Bedingungen&fulltext=Search> [Zugriffsdatum: 11.06.2014].
- Wiktionary. URL: <http://de.wiktionary.org/wiki/Entstehung> [Zugriffsdatum: 11.06.2014].
- World Health Organization (WHO). Studie (2009). „Global Burden of Disease“. URL:
http://www.who.int/healthinfo/global_burden_disease/publications/en/ [Zugriffsdatum: 11.06.2014].

7. Ehrenwörtliche Erklärung

Name, Vorname: **Grossmann, Hanna**

Name, Vorname: **Stähli, Julia**

Titel/Untertitel Bachelor Thesis:

Burnout in der Sozialen Arbeit

Entstehung von Burnout anhand einer empirischen Erhebung am Beispiel von Fachkräften der Sozialen Arbeit.

Begleitung Bachelor Thesis:

Prof. Dr. Tobias Studer

Wir erklären hiermit ehrenwörtlich, dass wir die vorliegende Bachelor Thesis selbstständig, ohne unerlaubte Hilfe und nur unter Benutzung der angegebenen Quellen, Hilfsmittel und Hilfeleistungen verfasst und sämtliche Zitate kenntlich gemacht haben. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form, auch nicht in Teilen, keiner anderen Prüfungsinstanz vorgelegt und auch nicht veröffentlicht.

Ort/ Datum: Bern, 27.06.2014

Unterschrift:  

8. Anhang

8.1 E-Mail für die Anfrage der InterviewpartnerInnen

Betreff: InterviewpartnerInnen gesucht.

Sehr geschätzte Kolleginnen und Kollegen

Wir, Hanna Grossmann und Julia Stähli, befinden uns derzeit im letzten Semester des Bachelorstudiums an der Fachhochschule Nordwestschweiz in Sozialer Arbeit. Im Rahmen unserer Abschlussthesis beschäftigen wir uns mit dem Thema „Burnout und Soziale Arbeit“ und interessieren uns für die Hintergründe, wie es im Berufsfeld der Sozialen Arbeit zu Burnouts kommt. Dazu würden wir gerne Interviews mit Betroffenen führen.

Wir suchen dafür nach InterviewpartnerInnen, die aktiv im Berufsfeld der Sozialen Arbeit tätig sind und in der Vergangenheit ein Burnout erlitten haben. Hierbei ist es uns wichtig, von Ihnen Erfahrungen zu hören.

Wir sind uns bewusst, dass dieses Interview viel Mut erfordert. Wir würden uns freuen, wenn Sie sich für das Interview bereit erklären würden. Sie würden uns damit massgeblich bei unserer Bachelorarbeit unterstützen und desweiteren helfen Sie uns einen kleinen Teil zur Burnoutforschung im Berufsfeld der Sozialen Arbeit beizutragen. Selbstverständlich werden alle im Rahmen dieses Interviews erhobenen Daten streng anonym verwendet.

Wir danken Ihnen bereits herzlichst für Ihre Kenntnisnahme und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Bei Interesse melden Sie sich gerne bis spätestens Mitte Februar unter folgenden Kontaktadressen. Selbstverständlich kommen wir Ihnen betreffend Ort und Zeitpunkt des Interviews entgegen:

E-Mail: hanna.grossmann@students.fhnw.ch

julia.staehli@students.fhnw.ch

Telefon: [REDACTED]

Mit freundlichen Grüssen

Hanna Grossmann & Julia Stähli

8.2 Erinnerungsprotokoll

Interview Code Nr.

InterviewerIn:

Datum:

Dauer

Ort/Räumlichkeit

Befragter (Pseudonym):

Angaben zum Kontaktweg:

Teilnahmemotivation:

- 1) Zusätzliche Informationen, besondere Vorkommnisse bei der Kontaktierung und vor dem Interview:

- 2) Interviewatmosphäre, Stichworte zur personalen Beziehung:

- 3) Interaktion im Interview, schwierige Passagen, Beobachtungen und besondere Vorkommnisse während dem Interview:

- 4) Situation nach dem Interview:

- 5) Fragen, Anregungen, Vorschläge, Deutungen, Thesen:

8.3 Informationen für Interviewteilnehmer und Interviewteilnehmerinnen

Interview im Rahmen der Bachelorthesis der Fachhochschule Nordwestschweiz

Wir setzen Sie über unser Vorhaben einer wissenschaftlichen Erhebung im Rahmen unserer Bachelorthesis in Kenntnis, für die wir Sie gerne interviewen möchten. Aus Datenschutzgründen ist eine informierte und ausdrückliche Einwilligung notwendig, da wir das Interview speichern und auswerten. Die verantwortliche Leitung der Durchführung des Interviews und der Datenbearbeitung liegt bei Frau Hanna Grossmann und Frau Julia Stähli.

Im Rahmen dieser Forschung untersuchen wir die Sichtweisen der unterschiedlichen Professionellen im Berufsfeld der Sozialen Arbeit, die ein Burnout erlebt haben.

Bei der Durchführung dieser Analyse unterliegen die Interviewerinnen der Schweigepflicht und sind dem Datengeheimnis verpflichtet. Die Arbeit dient ausschliesslich wissenschaftlichen Zwecken. Wir sichern Ihnen folgendes Verfahren zu, damit Ihre Angaben nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden können:

- Wir gehen sorgfältig mit dem Erzählten um. Das Gespräch nehmen wir digital auf. Die Aufnahme wird transkribiert und anschliessend gelöscht. Falls erwünscht, können Sie eine Abschrift erhalten.
- Wir anonymisieren, d.h. wir verändern alle Personen-, Orts-, Strassennamen, usw.
- Ihr Name und Ihre Telefonnummer werden am Ende der Forschung in unseren Unterlagen gelöscht, so dass lediglich das anonymisierte Transkript existiert. Die von Ihnen unterschriebene Erklärung zur Einwilligung der Auswertung wird in einem gesonderten Ordner an einer gesicherten und nur den Forscherinnen zugänglichen Stelle aufbewahrt. Sie dient lediglich dazu, bei der Überprüfung nachweisen zu können, dass Sie mit der Auswertung einverstanden sind. Sie kann mit Ihrem Interview nicht mehr in Verbindung gebracht werden.
- Die anonymisierte Abschrift wird forschungsintern verwendet und in der Bachelorthesis aufgeführt. Das Transkript wird von unserem Begleitdozenten und einem externen Experten gelesen, die ebenfalls der Schweigepflicht unterliegen.

Wir sind verpflichtet, Sie ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass aus einer Nichtteilnahme keine Nachteile entstehen. Sie können Antworten auch bei einzelnen Fragen verweigern. Auch die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit von Ihnen widerrufen und die Löschung des Interviews von Ihnen verlangt werden.

Wir bedanken uns für Ihre Bereitschaft, uns Auskunft zu geben!

8.4 Einverständniserklärung

- für die Beteiligung an einem Interview im Rahmen unserer Bachelorthesis

Ich bin über das Vorgehen bei der Auswertung der persönlichen Interviews mit einem Informationsblatt in Kenntnis gesetzt worden (u.a.: Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Aufnahme, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur im Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview).

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

Ort, Datum:

Unterschrift:

8.5 Leitfaden zum Thema „Burnout in der Sozialen Arbeit“

Wir freuen uns sehr, dass Sie sich die Zeit genommen und sich bereit erklärt haben, uns Ihre Geschichte zu erzählen.

Einstieg: Angaben zu unseren Personen (im Rahmen unserer Bachelorthesis); Rollen erklären (Forscherinnen, zu zweit, wer was macht, begründen), Vorgang, Ablauf des Interviews erklären, Interviewerin schreibt mit, Tonbandaufnahme, Mundart - zuerst Einstiegsfrage, später Klärungsfragen von unserer Seite, am Schluss nach Interview darf Betroffene/r gerne noch Fragen stellen, wenn Sie Pause brauchen einfach sagen, Zeitrahmen ca. 1h, Einverständnis einholen für den Vorgang (Dokumente zwei Seiten).

Es ist für uns sehr spannend von Ihren Erfahrungen zu hören! Es gibt keine falschen oder richtigen Antworten/ Erzählungen auf unsere Fragen, es geht uns darum Ihre subjektive Wahrnehmung zu erfahren, welche wir sehr wertschätzen.

Leitfaden:

Forschungsperspektive, was wollen wir herausfinden: **„Welche Bedingungen führen zum Burnout in der Sozialen Arbeit?“**

Ausgangslage: Professionelle der Sozialen Arbeit, Studium absolviert, erlitten ein Burnout und sind zurück im Berufsfeld.

Einstiegsfrage:

- **Wir interessieren uns für die persönlichen Erfahrungen von Professionellen der Sozialen Arbeit, die ein Burnout erlitten haben. Erzählen Sie wie es dazu gekommen ist, dass sie ein Burnout erfahren haben...**
- Wenn Betroffene nachfragt, wann genau: „Erzählen Sie doch von dort, wo Sie sich entschieden haben Soziale Arbeit zu studieren.“

Weitere Fragen:

- Noch vertiefter auf bestimmte Punkte/ Ereignisse im Leben eingehen. „Sie haben erwähnt, dass...Könnten Sie diese Lebensphase/Erfahrung usw. noch etwas genauer beschreiben?“ „Sie haben erzählt, dass...können Sie dazu noch mehr erzählen?“
- Können Sie noch mehr über diese Gefühle erzählen?

Themenfelder zum Nachfragen:

1. Biographie

- Können Sie näher beschreiben, wie es dazu gekommen ist? Was erlebten Sie besonders daran? Mögen Sie sich an besondere Situationen oder Ereignisse erinnern?
- Können Sie eine Situation schildern, die Sie als schwierig erlebt haben (z.B. mit dem Team oder mit Vorgesetzten)?
- Wie war das für Sie, wie haben Sie diese Veränderung erlebt?

2. Arbeitsplatz/ Arbeitsort

- Sie haben gesagt, Sie seien immer sehr frustriert auf die Arbeit gegangen. Können Sie mir genauer erzählen wie so ein Tagesablauf bei Ihnen damals aussah?
- Wie hat sich dieses Gefühl geäussert?

3. Familie

- Sie haben sehr viel Spannendes erzählt über Ihren Arbeitsplatz und ihre Arbeitssituation. Können Sie etwas zu Ihrer Familie oder Freunden sagen, haben diese in ihren Erfahrungen auch eine Rolle gespielt?
- Erzählen Sie doch ein wenig von ihrem Umfeld?

4. Freizeit

- Wie haben Sie ihre Freizeit gestaltet und erfahren?

5. Professionsverständnis

- Wie ist es dazu gekommen, dass Sie sich für das Studium Soziale Arbeit interessiert haben?
- Wie war das für Sie in dieser Phase im sozialen Berufsfeld tätig zu sein?

Ende des Interviews

Ganz herzlichen Dank für das spannende Gespräch. Gibt es von Ihrer Seite her noch Anmerkungen, Ergänzungen oder etwas Wichtiges, dass Sie noch erzählen möchten?

8.6 Richtlinien der Transkription¹³

(ab 4) bzw. (.)	Anzahl der Sekunden, die eine Pause dauert, bzw. kurze Pause
A	besondere Betonung von Wörtern in Form von Grossbuchstaben
.	starke sinkende Intonation
/	Abbruch eines Wortes
haben=wir	schleifend, ineinander übergehend gesprochene Wörter
(?)	Unsicherheit in der Transkription
(kursiv)	Schweizerdeutsches Wort das in der schriftdeutschen Sprache so nicht existiert.
(unv)	unverständliche Äusserung
((stöhnt))	parasprachliche Ereignisse
@heute@	lachend gesprochen
„mhm“	Hörersignal des Interviewers bzw. des Befragten, je nachdem wer redet
//	Überlappung der Redebeiträge
-nein-	sehr leise gesprochen
I	Interviewende Person
B	Befragte/r
0-12	Zahlen schreiben
ab 12	Nummer ausschreiben
und:::	Wort Wiederholungen (1::; 2::; 3::)
,	Satz Sinnhaftigkeit – Trennung der Sätze
?	Frage

¹³ Eigendarstellung Grossmann/ Stähli. In Anlehnung an Nohl 2006: 127.

8.7 Transkribierte Interviews

8.7a) Interview_01

Passage 1: Einstiegsfrage (0:00-05:45)

1 I: unsere frage ist eigentlich welche bedingungen führen zum burnout
2 im berufsfeld der sozialen arbeit, wir würden uns wirklich für ihre persönlichen
3 erfahrungen mit dem thema burnout, das interessiert uns und ähm erzählen sie
4 doch mal wie ist es dazu gekommen, was sind ihre erfahrungen mit dem burnout
5 jetzt dürfen sie ganz frei erzählen.

6 B: mhm zum zeitpunkt vom: burnout bin ich 17 Jahr, (..) ja circa 17 Jahr auf der
7 Stelle hier gewesen als leiter von dem regionalen sozialdienst, ähm; (...)
8 mehr oder weniger wohl ähm, muss man eher auf das weniger zu sprechen
9 kommen, ähm, in: der ständigen auseinandersetzung, auf der einen Seite mit:: der
10 soziale arbeit in der praxis, also ressourcen wo schon dort sind knapper ge-
11 worden, ständiger druck, knappe ressourcen auf dem dienst, (*schampar*) viel zu
12 tun und auf der anderen seite auch die fehlende wertschätzung und:: äh die
13 fehlende unterstützung von der politik, also vom arbeitgeber. das sind rahmen-
14 bedingungen gewesen, äh, speziell für mich ist noch gewesen, dass ich zwei jahre
15 vorher habe eine zusatzausbildung gemacht, äh, (..) coaching für führungskräfte
16 und im rahmen von dem, dass ist so, eben das war ist so anfangs 2000 gewesen,
17 wo burnout relativ neu in anführungszeichen ist: als symptom, als krankheit
18 oder was auch immer, oder=als:: @ausrede@ dann auch noch
19 ist aufgekommen, äh, ich hab im rahmen von dieser ausbildung bin ich auch
20 ausgebildet worden im prinzip zum burnout, ich hab also relativ genau gewusst
21 was es ist. ((tiefes einatmen)) ich wäre auch in der lage gewesen, leute zu
22 beraten wo in ein burnout hineingerutscht wären oder davor sind gewesen.
23 für das gibt es ja auch so, das haben Sie sicher auch schon gesehen, gibts so
24 scheinbar gute selbstteste. „Ja“. den selbsttest habe ich regelmässig gemacht und
25 der hat mir eigentlich auch regelmässig angezeigt und ich hab das regelmässig
26 auf die seite geschoben. (...) ähh, (..), ich hab das gefühl gehabt, in der arbeit hat
27 niemand etwas gemerkt. Ich bin täglich am arbeiten am arbeitsplatz dass es mir
28 nicht so gut geht (unv). privat hat man es gemerkt und das ist in der abfolge
29 schon noch interessant gewesen, das äh drei monate bevor das:: es mich dann
30 zusammengelegt hat, hat meine partnerin mir gesagt. jetzt, entweder tust du jetzt
31 etwas oder dann: „mhm“, laufen wir auf eine trennung hin. „mhm“. du redest
32 nicht, ich weiss nicht was mit dir ist. und meine reaktion ist eigentlich auch noch

33 eine klassische drauf gewesen, warum tut die jetzt so schwierig? also wenn=die:
34 mich einfach lässt machen, dann gings mir gut, aber jetzt fängt die an zu
35 provozieren (*stürmen*). und äh ich merke:: , da kommt etwas auf, einfach jetzt
36 auch wieder oder, ähh, ich habs mehr oder weniger negiert, dran herum studiert,
37 ich hab gemerkt wie ich körperliche symptome fange an zu entwickeln, mir ist es
38 nicht mehr wohl gewesen, hab teilweise schwindelanfälle gehabt, also ja, gleich-
39 gewichtsprobleme, aber die sind immer wieder weggegangen. ich habe einfach
40 ein bisschen mehr geraucht, für die beruhigung und äh irgendeinmal an einem
41 freitagabend bin ich beim abendessen,äh, bin einfach weggetreten. also einfach
42 gemerkt plötzlich, mir wird's nicht gut und nachher habe ich nichts mehr
43 gewusst. und bin nachher,ja (4) da den, daheim erwacht, wo ein arzt über mir
44 gewesen ist und „mhm“ ähh eine schreckliche erfahrung::
45 „Ja“. (6) ähh, im nachhinhein ist eigentlich ganz viel
46 klar (..) und, aber:: was immer nachher kommt ist, ist eigentlich, ähh, dass ist
47 noch schlimm. weil nachher ist es nicht mehr, wie es vorher gewesen ist ((lacht
48 leicht)) „ja“. JA „mhm“. (...)ich hab nur so kurz normal erzählt, was ist eigentlich
49 der auslöser gewesen ist, weil das kommt ähh, weil das zu erfahren und das zu
50 verstehen (*chopfe*) und:: das in den bauch hineinzubringen, dass ist erst nachher
51 passiert. darum hab ich auch so kurz nur erzählt. ich hab gewusst um die
52 schwierigen situationen, aber äh das hat eigentlich vorher gar nicht so eine Rolle
53 gespielt. Das ist so gewesen wirklich, äh augen zu und durch oder? und weiter
54 machen::: „mhm“. (8)

Passage 2: Vertiefungsfragen (05:46-30:36)

55 **I:** mhm. mhm. ja. sie haben jetzt so ein bischen erzählt so mit den
56 weiterbildungen auch und den anforderungen, der politischen unterstützung
57 die nicht vorhanden ist. das sehen sie bei den punkten die sie genannt haben,
58 dass sind eigentlich wirklich für sie die auslöser „mhm“ gewesen.
59 also haben sie quasi das private, das erst später ein signal gesendet hat, aber
60 das private an sich hat keinen einfluss auf die auslösung des burnouts
61 genommen?! Es war wirklich die weiterbildung und dieser druck der
62 entstanden ist . das können sie ganz klar so als diesen auslöser für sich. hab ich
63 sie da richtig verstanden?
64 **B:** wissen sie ich kann nicht verallgemeinern für andere menschen. ich kann von
65 mir aus sagen, es braucht ja auch einen menschentyp. weil ich bin der

66 menschentyp wo, äh(...), immer ähm, also ich bin ein Gut Mensch @lacht@.
67 in schrecklicher worten ein GUT-MENSCH. in der zwischen zeit ist das ja nicht
68 mehr ein gut mensch, aber ich bin irgendwo einer der versucht, äh immer das
69 beste zu geben und sich selber ein wenig zu vernachlässigen. und das hat, äh,(..)
70 dimensionen angenommen, dass es natürlich einfach äh:: durch die forderung im
71 beruf, das private und ich völlig in den hintergrund gerutscht sind. ich hab für
72 den beruf gelebt und ich hab mich in, in der freizeit nicht mehr können erholen
73 (...). und durch das, dass ich mich nicht gewährt habe im beruf, beziehungsweise
74 habe ich mich gewährt und habe aufs:: dach bekommen. ähhh hat sich das immer
75 mehr in der spirale aufgedreht(..). und die ganz grosse knacks ist sicher:: wenn
76 man nicht drüber bereit ist zu reden., was bei sich selber abgeht. das ist glaube
77 ich, dass was ich habe müssen lernen. oder das ist das, wenn man es in sich
78 hinein frisst. Und das habe ich ganz massiv gemacht (..).

79 **I:** können sie die situation nochmal genauer darlegen, wo sie so gekämpft
80 haben und dann haben sie von oben aufs dach bekommen. das scheint ja ein
81 sehr ein zerrender moment gewe „ja“ sen zu sein und sehr ja, „mhm“ vielleicht
82 können sie den noch genauer darstellen.

83 **B:** Es ist, ähh (...), innerhalb:: von unserer organisation wo ich hier schaffe und wo
84 ich dann geschafft habe hat sich bis heute überhaupt nichts verändert, dass der
85 sozialdienst eine grosse wichtige abteilung ist. in der wahrnehmung sind wir
86 aber nur die, die das geld ausgeben. äh insofern ist es schwierig:: gewesen auf::
87 irgendwie:: auf gleichen ebene wie mit den anderen abteilungen
88 zusammenzuarbeiten. äh das (..) zeigt sich immer wenn wir zum beispiel mehr
89 personal brauchen. dann gibt's ein riesen drama drum äh, wir wissen auch das
90 wir seid jahrzehnten schlecht gezahlt sind im verhältnis zu den anderen
91 angestellten der gemeinde und für das habe ich immer gekämpft und habe
92 regelmässig einfach verloren. und das kratzt am selbstwertgefühl auf der einen
93 seite und wenn du dort nicht ein ventil hast, wo du das irgendwo kannst
94 rauslassen, ähm ja, dann frisst, so habe ich es erlebt, es hat mich von innen (..) nach aussen aufgefressen. ich hab immer freud an meinem beruf gehabt, äh,
95 immer:: meine motivation ist für die betroffenen leute da zu sein und
96 schlussendlich hat es auch etwas mit der haltung zu tun oder. und ich denke, dass
97 in meinem fall spielt das sicher eine rolle in einem ländlichen gebiet mit der
98 extrem bürgerlichen ausrichtung (..) hat ein linker sozialdienstleiter eine
99 unglaublich schweren stand (...). Und wenn ich @immer noch das Gefühl gehabt

101 habe, dass ich hier etwas verändern kann @, das gefühl hatte irgendwann
102 schaffe ich es oder äh:: (...) da habe ich eigentlich zwangsläufig müssen scheitern
103 an dem.

104 **I:** war das dann auch dieser grundgedanke so eine grundmotivation dass sie
105 damals zum beispiel das studium gewählt haben der sozialen arbeit?.

106 **B:** JA das hat sicher auch eine rolle gespielt, ja das hat auf jeden fall eine rolle
107 gespielt äh:: das ist vielleicht schon noch einmal speziell ich habe in den 70er (..)
108 jahren in den späten 70er jahren habe ich die ausbildung gemacht dass ist
109 schlicht nicht mehr vergleichbar mit heute. also wir haben ganz eine andere
110 ausrichtung gehabt äh mit methoden sind (.) geprägt gewesen äh:: zum beispiel
111 von einer sylvia staub bernasconi, wo eine klar dezidierte haltung hat gehabt
112 wir sind als studierende auch entsprechend äh aufgestellt gewesen. ich habe ich
113 mag mich gut besinnen dass ich haben musste eine strafaufgabe schreiben weil
114 ich unentschuldigte absenzen habe gehabt in der schule und dort habe ich eine
115 arbeit geschrieben, warum dass ich dem staat hier nie werde dienen und darum
116 nie in der öffentlichen sozialhilfe werde arbeiten das sind prägende sachen und
117 äh das sind nachher dann in die @öffentliche sozialhilfe hinein bin ist @ äh::
118 insofern für mich nicht ein widerspruch sondern (..) äh irgend einmal hab ich
119 dann in meinen späteren leben gemerkt das das genau dort braucht es die leute
120 wo:: versuchen grenzen zu schieben äh: für denen es am wirklich am
121 verschissendsten geht für diese noch da zu sein und mit dem bin ich in die
122 soziale arbeit im öffentlichen dienst eingestiegen und mache das bis heute und
123 das ist mir wichtig oder?. mit dem risiko natürlich dass es dich verbraucht dass
124 du KAPUTT gehst daran das weiss ich oder ja. der punkt ist aber ob ich es wisse
125 und vorher habe ich es nicht gewusst ((lacht laut)).

126 **I:** ist noch interessant zu sehen dann diese entwicklung auch dass man vorher
127 mit einer ganz anderen motivation und jetzt vielleicht erkennen muss ja es geht
128 nicht so auf wie ich damals voller motivation und vision heran gegangen bin
129 „richtig, ja, ja“. ähm würden sie sagen es hat wirklich sich auch erst dann
130 verändert diese einstellung zum beruflichen, die berufliche haltung hat sich
131 dann erst verändert als das dann wirklich passiert ist?

132 **B:** ((stöhnt)) ja äh (...) ((stöhnt))

133 **I:** und wenn ja und wie hat es sich dann verändert wie ist jetzt die//

134 **B:** also äh es ist ja das ist ja nachher ein riesen prozess noch als wenn ich jetzt
135 sage dass ist jetzt vor sieben jahren passiert ich bin überhaupt nicht am ende

136 von meinen Erkenntnissen und vom Drang zu arbeiten. Das hat mein Leben total
137 auf den Kopf (*gring*) gestellt. Das mal von der einen Seite und äh ich habe rund
138 dreieinhalb Jahre Psychotherapie gemacht Körpertherapien und das hat mir
139 wirklich (*schampar*) viel gebracht und ich habe auch heute das Gefühl es
140 passiert mir vielleicht nicht mehr ((laut lachend)) weil ich bewusster bin äh:
141 und einer der von den bewussteren Sachen ist a) darüber zu sprechen sich das
142 immer wieder bewusst sein auszeiten in der täglichen Arbeit zu nehmen von::
143 sagen hei stopp! jetzt beginnt startet (*afa*) durchdrehen jetzt ein Gang
144 zurückschalten und versuchen andere Strategien zu wählen weil: das Umfeld hat
145 sich überhaupt nicht verändert und ich bin mir einfach bewusst dass äh
146 ((lacht)) ich werde nicht gewinnen. ähh:: ich möchte dort äh einer von meinen
147 Vorbildern, der Konstantin Wecker hat in einem Lied gesagt es geht ums Tun und
148 nicht ums Siegen und ich glaube das ist für mich so eh in der Zwischenzeit ein äh
149 ganz ganz wichtige Aussage geworden oder also (...) ich kann tun und ich muss
150 mit mir in einem Reinen sein äh, (...) aber ich darf ich darf nicht die Erwartung
151 haben ich kleines Mikrodingchen ich bin nichts Besonderes, ich bin völlig ein
152 Normalo aber ich äh ich darf nicht erwarten dass ich etwas kann kann
153 verändern kann vielleicht etwas bewegen aber nicht verändern und das ist für
154 mich noch sehr sehr wichtig
155 **I:** so wie auch die Erleichterung, sie nimmt auch wie den Druck weg wenn man
156 diese neue Quasi Erkenntnis so für sich selber//
157 **B:** JA ja eben, es ist es ist ein stetiges auf und ab. also ich muss es mir immer
158 wieder sagen ich muss es mir immer und immer und immer wieder sagen ja „ja“
159 **I:** Ja (...)
160 **B:** Ja.
161 **I:** (4) ähm um nochmal ein Stück zurück zu gehen, um was wie kann man das
162 Gefühl also was entstanden ist damals als das so dieser Druck dieses ähm
163 verzerrt sein dieses ähm ja wissen man kann wie nichts verändern und immer
164 daran irgendwie zu scheitern ehm wie hat sich das noch genauer was für
165 Gedankengänge hat sich das also ist freigestellt aber was für Gefühle haben sich
166 da noch mit, ähm mitgetragen wie hat sich das noch geäußert „mhm“ oder noch
167 genauer?
168 **B:** also völliges Loosergefühl oder also ich ich:: bringe nichts auf die Reihe ich
169 glaube das ist das Schlimmste also, wo nachher irgendwie noch ist dazu
170 gekommen dass die Partnerschaft auf der Kippe ist gestanden habe ich wirklich

171 das gefühl gehabt hey hallo was soll das also ich versage überall und ich glaube
172 da ist das schlimmste oder? also wenn man das gefühl hat, es geht nichts äh ich
173 tue und mache und ich mache doch alles richtig und ich gebe genau und ich
174 mache doch alles richtig und um das ist es nicht gegangen äh (..) und es kommt
175 gleichwohl nicht gut heraus das ist das ist so ein ein gefühl wo alles überdeckt
176 irgendwie. und das gefühl eh jetzt habe ich ihnen habe ich doch alles so gut
177 erklärt und warum es gibt doch einfach gar keine argumente gegen das wo ich
178 sage, weil ich habe es so gut vorbereitet und es ist doch so sonnenklar und
179 trotzdem kommt ein nein oder zum beispiel, das ist verheerend oder (4) und
180 das löst nachher das gefühl aus von äh i ich habe wie ein nebel um alles rum
181 gehabt also ich habe gar nicht mehr so genau können differenzieren was ist
182 eigentlich was bin ich was ist etwas anderes es ist äh es ist eh ein brei gewesen
183 wo:: aber in diesem moment also bevor dass es mich zusammengelegt habe
184 ich das nicht wahrgenommen sondern eben das ist augen zu gewesen und durch
185 und wenn die anderen nicht blöd tun dann geht's doch (5).

186 **I:** ähm wir haben vorher dann wie viele jahre waren das haben sie dann am
187 gleichen ort gearbeitet also auch schon hier?

188 **B:** Ja.

189 **I:** mhm also am anfang sagen wir dann mal die ersten zehn jahre war das noch
190 nicht so dass sie gesagt haben da war so äh so verschwommen oder hat sich
191 das schon immer mal auch zwischendurch wieder gezeigt, diese gefühle die sich
192 mir jetzt auch gerade geschildert haben?

193 **B:** es ist schwierig zum sagen äh ich muss mich dort ein wenig auch auf andere
194 also auf auf:: zum beispiel meine partnerin abstützen die wo hat gesagt es habe
195 fünf jahre zuvor angefangen. „mhm“ äh das hat sich gezeigt dass ich zum
196 beispiel dass ferien ist horror gewesen für mich also anfangs ferien krank,
197 konsequent äh das habe ich auch nicht wahrgenommen. äh diese abwesenheit
198 immer mehr im im im privaten bereich muss schon relativ lange da gewesen
199 sein aber ich habe es nicht wahrgenommen schlicht nicht. also dieser druck hat
200 sich langsam aufgebaut immer mehr und ich denke wahrscheinlich ist er von
201 anfang an da gewesen (...) „mhm“ aber so in einer ersten phase und dort kommt
202 dann auch noch das alter glaube ich spielt auch noch eine rolle habe ich es
203 einfach viel besser nehmen können als später. also man schleift sich ja auch
204 irgendwie ab in den jahren man hat so das gefühl aber so lange und jetzt sollte
205 doch und eh wenn es dann nichts ist ist einfach scheisse oder? ((laut lachend))

206**I**: kann ich sehr gut verstanden

207**B**: Ja

208**I**: Ja

209**B**:Mhm

210**I**: Ja

211**B**: Mhm

212**I**: das heisst ja das ihr umfeld wirklich eine sehr spannende rolle auch dazu

213 beigetragen diese andere perspektive zu zeigen, weil sie haben ja auch vorher

214 auch erzählt dass ihre arbeitskollegen das vielleicht gar nicht so mitbekommen

215 haben.//

216**B**: nein:: die haben das nicht so mitbekommen nein

217**I**: ia das heisst ihr umfeld hat dann eigentlich in diesem prozess „ja“eine „ja“

218 ganz entscheidende rolle gespielt?! „ja“.

219**B**: ja die hat mich mein umfeldl also meine familie hat mich gerettet. JA.

220**I**: mhm war das nur ehm also war das nur ihre familie oder waren das vielleicht

221 auch ehm noch andere beteiligte in ihrem umfeld die, ehm sie haben jetzt ihre

222 lebenspartnerin ehm erwähnt gehabt?

223**B**: nein habe niemand mehr gehabt, also ich:: habe auch äh meine langjährigen

224 freundschaften, die habe ich aufs eis gelegt. also ich habe eigentlich niemand

225 mehr gehabt ausser die familie und die arbeit. und ich habe das gemeint wenn

226 ich jetzt sage ich brauche nicht das ventil ich habe mir das wieder müssen

227 aufbauen oder? (6) aber in dieser zeit ist nichts mehr da gewesen. das war wie

228 ein egotrip (*egofuehr*) gewesen, wo gelaufen ist. ich bin mutterseelen alleine für

229 mich gelaufen oder und habe auf alle seiten abgewehrt oder bis es einfach nicht

230 mehr ist gegangen.

231 **I**: das heisst es ist dann noch in dieser periode wo ihre lebenspartnerin zum

232 beispiel gesagt hat, es habe 5 jahre vorher eigentlich schon angefangen, weil sie

233 dort dann angefangen haben wie konsequent ihr „ja, mhm“ umfeld zu

234 minimieren und nur noch diese zwei sachen noch zu haben!

235 **B**: und ich habe meine familie ausgeschlossen von der arbeit, wie auch ich habe

236 mich ausgeschlossen aus der familie aber ich habe das nicht gemerkt oder? (5)

237 **I**: ja da sieht man doch die mechanismen die einem diese sachen in bewegung

238 bringen und dann//

239 **B**: ja denke ich schon ja

240 **I**: ja

241 **B:** ja

242 **I:** mhm ja guet ähm (...) für mich für meinen teil habe ich eigentlich so das
243 mitnehmen können was ich auch hören wollte ich danke ihnen wirklich sehr für
244 ihre offenheit und ehrlichkeit:, weil ich ich kann sehr gut nachvollziehen dass
245 das sehr schwer ist dass auch einfach so zu erzählen und noch jemanden
246 fremden irgendwie

247 **B:** ja es ist noch schwer in worte zu fassen wisst ihr ich ich habe es mir jetzt viel
248 einfacher für mich vorgestellt, wo ich mich so ein bisschen darauf vorbereitet
249 habe gedacht das fällt mir viel einfacher als als jetzt ist gewesen oder also ich
250 habe recht müssen nach wort suchen (*ringen*) und äh es es es ist verdammt
251 (*verdammi*) schwierig denke ich auch äh (...) weil ich auch das gefühl habe
252 manchmal auch jetzt ich habe:: durch meinen beruf und meine berufliche
253 situation äh:: ein anständiger teil von meinem leben irgendwo in den sand
254 gesetzt, (..) wo mir fehlt (.) und das macht mich ja das macht mich auch traurig
255 oder? (5).

256 **I:** hm ja das kann ich sehr gut nachvollziehen. ich bin zwar noch jung aber ich
257 denke auch manchmal ich muss auch weise entscheiden und besser gucken (..),
258 wie wie lebe ich mein leben lebe ich es der gesellschaft gerecht, da schaue ich
259 auch auf das was ich brauch und wo ich auch hin möchte noch in meinen leben
260 was mir wichtig ist und die gesellschaft ist da sehr hart, im sie nimmt und
261 fordert extrem viel// "mhm, genauso"

262 **B:** sie ist gnadenlos: und ich denke wir:: hier äh leisten uns
263 menschenverachtenden sachen desto mehr (*noch und nöcher*) und zwar nicht
264 nur in der sozialen arbeit wir tragen nachher irgendwie noch consequenzen
265 und wenn wenn:: ich mir jetzt überlege, wenn ich aufrecht durch mein
266 berufsleben jetzt da, die letzten jahren will gehen also heisst das eigentlich
267 nichts anderes als äh ich muss die menschenverachtenden gesetze und
268 vorgaben und haltungen in unserer gesellschaft muss ich irgendwie auf
269 betroffene menschen übertragen im sinne von dass:: die nicht kaputt gehen und
270 ich weiss nicht wie das machen weiss es schlicht nicht oder und das ist ja das ist
271 ecklig (mühsam) ja

272 **I:** wenn einem die hände gebunden sind//

273 **B:** ja nürlich JA.

274 **I:** ja ist auch diese doppelte verpflichtung die immer durchkommt einmal der
275 die eigene persönlichkei die innere einstellung der herzenswunsch und auf der

276 anderen seite die professionelle haltung vielleicht sogar fast noch das dritte
277 dann der auftrag von den jeweiligen sozial//
278 **B:** auf jeden fall ja.
279 **I:** ja die gesetzlichen organe//
280 **B:** wir haben ja weiss nicht obs ihn noch gibt der theorie von der sozialen arbeit
281 heute der der ausdruck vom doppelten mandat//
282 **I:** ia genau sehr geläufig.
283 **B:** und der ist sehr wichtig oder es ist enorm schwierig oder? und ich weiss
284 nicht, äh wenn ich nochmals zurück könnte oder also wenn wir jetzt an den
285 ursprung gehen, das wo ich heute ihnen erzählt habe, da ich ähm am schluss von
286 meiner ausbildung gesagt habe, ich werden nie in die öffentliche sozialhilfe
287 gehen. ich glaube ich würde es trotzdem wieder machen, weil ich finde es ist
288 genau dort müssen wir schauen, dass nicht noch das letzte kaputt geht oder?
289 **I:** mhm Ja.
290 **B:** mit allen consequenzen wo:: also vielleicht ich in der drogenarbeit
291 glücklicher gewesen ich habe vorher in der drogenarbeit gearbeitet. es wäre mir
292 wahrscheinlich leichter gefallen. vielleicht weiss nicht aber äh ich stehe zu
293 meinem weg, wo ich gegangen bin und mit den consequenzen
294 **I:** sehr mutig. ja mhm ja bewundern sie für den weg den sie bis jetzt schon
295 zurück gelegt haben. also nur vom dem kleinen bisschen was ich weiss, ja das
296 braucht viel ich bin noch am anfang und ich merke es auch schon.
297 **B:** Ich merke einfach auch eh wissen sie es wird jetzt auch immer schwieriger
298 auf der ähm zum beispiel auf der stellenleitungsebene in der zusammenarbeit
299 mit jüngeren stellenleitungen. äh meine generation ist ist ähm am pensionert
300 werden. langsam aber sicher und äh jetzt kommen viel mehr macherinnen und
301 macher in diese stellenleitungen, wo schnell mal einfach sagen ja phu die
302 kürzungen von den skos-richtlinien phu das ist halt jetzt beschlossen. also
303 setzen wir sie um äh, die ganze die letzten jahren wo sehr:: belastend sind
304 gewesen. die ganze missbrauchsdebattenen also wir:: reduzieren uns in der
305 öffentlichen diskussion in der sozialhilfe auf einen promillbereich, wo wir
306 darüber diskutieren von betroffenen menschen. äh und die machen das einfach
307 so mit also auch dort merke ich wie ich je länger desto mehr auch dort wieder
308 einsam werde oder ich komme wieder in eine situation herein wo ich irgendwo
309 finde nein ich mag gar nicht diskutieren mit euch. ihr schnallt nicht um was das
310 es geht oder was hier abgeht. und das wird einfach irgendwo übernommen und

311 gemacht und eh ja das ist das ist noch schwierig ja

312 **I:** ja der mainstream. es gehen einfach alle mit denen weil man nicht zu dem
313 widerstand.

314 **B:** Auch der mut widerstand zu leisten in unserer gesellschaft wird immer
315 kleiner oder? (...)

316 **I:** Mhm ja ja weil man sich gerade diesen stress nicht mehr zumuten möchte.
317 weil man nicht diese konfrontation genau so sucht wie früher. früher hat das
318 immer noch etwas gebracht und heute denke ich das wird immer schwieriger
319 „mhm“, wie sie ja schon gesagt haben und auch in einer gesellschaft wo alles
320 zugänglich „mhm“und zulässig ist, ist dann auch schwieriger.

321 **B:** und für mich ist das auch ein grund gewesen, äh hier zu bleiben in dieser
322 stelle wo mich eigentlich kaputt hat gemacht, trotzdem zu bleiben. äh ist für
323 mich die überlegung gewesen, äh ich kann nicht auf einen anderen öffentlichen
324 sozialdienst gehen arbeiten, weil hier kann ich wenigstens als chef oben eine
325 haltung durchgeben und sagen diese haltung ist in unserem dienst und kann
326 von dem her für diese leute hier unter (..) verschissenen bedingungen
327 @suboptimal noch etwas rausholen@.

328 **I:** @Schön gesagt, der war nicht schlecht@

329 **B:** Ja.

330 **I:** Ja.

331 **B:** Ja es ist so.

332 **I:** ja noch einmal sehr mutig, manchmal sagt man ja oder oft ist doch das man
333 sagt man geht ganz neu irgendwo hin, man fängt ganz neu an. aber es ist sehr
334 mutig zurück zu kommen und zu sagen ich führe das weiter und gebe mein
335 bestes ja:: herzlichen dank für//

336 **B:** ich wünsche euch viel glück bei ihrer arbeit und dass es ein wenig bringt.

337 **I:** Ja ich hoffe es auch sehr wir freuen uns sehr es ist eine ehre für uns.

338 **B:** ich hoffe auch dass ich nicht der einzige, wo euch rede und antwort stehen,
339 weil ich finde es ein zentrales thema ja.

340 **I:** wir sind erstaunt gewesen dass sich so viele gemeldet haben und wir das
341 untersuchen können haben sie jetzt noch gerade etwas was ihnen auf dem
342 herzen liegt, etwas was ihnen noch wichtig ist was sie noch aufs band

343 **B:** (..) nein ich glaube nicht.

344 **I:** okay gut ich danke ihnen ganz herzlich für ihre offenheit dann würde ich das
345 jetzt beenden wenn ich das weiss.

8.7a_01) Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_01

Einleitendes Zitat: „*Das ist so gewesen wirklich, äh augen zu und durch oder? und weiter machen::: „mhm (8)“ (Z. 53-54)*

1. (Z. 6-7) Position/Rollenbeschrieb:

„B: mhm zum zeitpunkt vom: burnout bin ich 17 Jahr, (..) ja circa 17 Jahr auf der Stelle hier gewesen als leiter von dem regionalen sozialdienst, ähm; (...)“

- 17 Jahre in der gleichen Position und Arbeitsstelle = Treue, Sicherheit, Vertrauensperson, identifiziert sich mit der Arbeit, Lebensaufgabe
- 17 Jahre stehen in Verbindung mit Burnout = Aushaaren, Aushalten der Umstände, Gefühl von Verpflichtung gegenüber Mitarbeitern/ dem Klientel, Wirkungslosigkeit über all die Jahre wird empfunden

2. (Z. 8- 9) Auf und Ab der Lebenssituation:

„mehr oder weniger wohl ähm, muss man eher auf das weniger zu sprechen kommen, ähm“

- geht auf Erlebenswelt und Gefühlszustand in der Zeitperiode ein (wohl/unwohl) und erläutert Unwohlsein, reduziert den Blickwinkel auf Pathogenese, negativ konnotiert.
- allgemein gültige selbstverständliche Handlungsvorgabe durch die kollektive agency „man“.
- „muss“ hyperbolische Alltagsaussage, kann von gesellschaftlichen Normen und Erwartungen geprägt sein – wenn wir von Burnout sprechen und es gesellschaftlich eher belächelt wird, muss man dem entgegenhalten/aufklären über die Ernsthaftigkeit

3. (Z. 9 – 14) Negative Rahmenbedingungen:

„in: der ständigen auseinandersetzung, auf der einen Seite mit:: der soziale arbeit in der praxis, also ressourcen wo schon dort sind knapper geworden, ständiger druck, knappe ressourcen auf dem dienst, (schampar) viel zu tun und auf der anderen seite auch die fehlende wertschätzung und:: äh die fehlende unterstützung von der politik, also vom arbeitgeber. das sind rahmenbedingungen gewesen“

- ständig = dauerhafter/wiederkehrende Gedankenprozesse von Schwierigkeit
- sucht die negativen Rahmenbedingung im äusseren/externen (ökologische Modell nach Bronfenbrenner), nicht bei sich selber „wenn die äusseren Rahmenbedingungen besser wären, würde es ihm nicht so schlecht gehen“
- Ressourcen: möchte mehr tun als er darf, knappe Ressourcen (finanziell, personell, strukturell -> politische Ebene/ Sozial- und Wohlfahrtsstaat), Wo schon dort: Sparmassnahmen Kanton schon zuvor

- Druck: Herausforderung - ausgleichen zu können von machbaren und nicht-machbaren Grenzen und Möglichkeiten, Diskurs, innere und äussere Anforderung passen nicht überein
- Viel zu tun: unterschiedliche Erwartungen Staat/innere Einstellung zum Sozialsystem, sich ständig einsetzen, zu hohe Erwartungen/Vision helfen zu können – Helfersyndrom, Fallzahlen sind zu hoch, mehr als man leisten kann (Verausgabung/ Abgrenzung), schwierig hier noch qualitativ gute Arbeit zu leisten
- Fehlende Unterstützung von der Politik und Arbeitgeber: Frustration (nichts funktioniert), Stellenwert von der Sozialen Arbeit in der Gesellschaft (nicht geachtet), stellt Anspruch auf Anerkennung und Wertschätzung (Honorierung) (trieb etwas bewirken zu können/ etwas Gutes zu tun) -> selten Selbstwirksamkeit erlebt, dadurch entmutigt (Bandura)

4. (Z. 14-24) Erste Berührungspunkte mit dem Thema Burnout:

„äh, speziell für mich ist noch gewesen, dass ich zwei jahre vorher habe eine Zusatzausbildung gemacht, äh, (..) coaching für führungskräfte und im rahmen von dem, dass ist so, eben das war ist so anfangs 2000 gewesen, wo burnout relativ neu in anführungszeichen ist: als symptom, als krankheit oder was auch immer, oder=als:: @ausrede@ dann auch noch ist aufgekommen, äh, ich hab im rahmen von dieser ausbildung bin ich auch ausgebildet worden im prinzip zum burnout, ich hab also relativ genau gewusst was es ist. ((tiefes einatmen)) ich wäre auch in der lage gewesen, leute zu beraten wo in ein burnout hineingerutscht wären oder davor sind gewesen. für das gibt es ja auch so, das haben Sie sicher auch schon gesehen, gibts so scheinbar gute selbsttete.“

- mag seine Tätigkeit, liegt ihm viel daran, dass für sich und andere Ausweisen zu können (Befähigung/Anerkennung) „Zusatzausbildung“ – Zeichen von Investition in seinen Beruf, freiwilliges Engagement (Interesse für Coaching)
- verweist auf das Jahr 2000, Burnout als relativ (Wagheitsmarkierer) neu empfunden wird: ist ihm scheinbar klar, dass das Phänomen schon vorher bekannt war, jedoch an subjektiver/objektiver Zunahme und Relevanz erhält
- Relativ genau gewusst: deutet auf die Begrenztheit des Wissensstandes über Burnout. Auch könnte man davon ausgehen, dass er sich zuvor noch nie mit dem Syndrom auseinandergesetzt hat oder er war sich der Symptome bei sich selbst nicht so bewusst
- Symptom als Krankheit oder was auch immer (global ambig): undefiniert, haltlos, schwammig, ist sich selbst nicht sicher, ob es ein Begriff/eine Krankheit ist.
- Burnout als Ausrede: wird vom Umfeld/ Gesellschaft toleriert aber es liegen konträre Haltungen darüber vor. Der Betroffenen geht wohl eher davon aus, dass man das Symptom verspottet, wenn er von Ausrede spricht

- In ein Burnout hineinrutschen: passives Bewegungsmuster, unbewusster aber automatisch wirkender und schwer aufhaltbaren Prozess, hört sich an, als handle sich es um ein zufälliges Ereignis (Selbstansicht)

5. (Z. 24-26) Erste Wahrnehmung des Burnouts :

„Ja“. den selbsttest habe ich regelmässig gemacht und der hat mir eigentlich auch regelmässig angezeigt und ich hab das regelmässig auf die seite geschoben.“

- Regelmässige Durchführung, regelmässig zur Seite geschoben als willentliche Verdrängung als Strategie, Ignoranz

6. (Z. 26- 28) Arbeitsumfeld:

„(..) ähh, (..), ich hab das gefühl gehabt, in der arbeit hat niemand etwas gemerkt. Ich bin täglich am arbeiten am arbeitsplatz dass es mir nicht so gut geht“

- Nicht so gut geht: klingt als wäre es sein gesundheitlicher/psychischer Zustand nicht weiter auffällig gewesen, oder zu wenig auffällig damit andere hätten reagieren können, möchte Stärke zeigen
- Niemand hat etwas gemerkt, täglich am arbeiten: spricht von täglichen Begegnungen mit Mitarbeitenden, alle hätten es jeden Tag sehen können, haben sie aber nicht
- keiner hat ihn wahrgenommen, Enttäuschung von Arbeitskollegen, da er offen ist und anderen hilft, bemerkt Missstände in der Gesellschaft, mangelnde Aufmerksamkeit, Veränderungen werden im kleinen Team nicht wahrgenommen, Hilfeschrei

7. (Z. 28- 35) Privates Umfeld/ Beziehungsebene:

„privat hat man es gemerkt und das ist in der abfolge schon noch interessant gewesen, das äh drei monate bevor das:: es mich dann zusammengelegt hat, hat meine partnerin mir gesagt. jetzt, entweder tust du jetzt etwas oder dann: „mhm“, laufen wir auf eine trennung hin. „mhm“. du redest nicht, ich weiss nicht was mit dir ist. und meine reaktion ist eigentlich auch noch eine klassische drauf gewesen, warum tut die jetzt so schwierig? also wenn=die: mich einfach lässt machen, dann gings mir gut, aber jetzt fängt die an zu provozieren (stürmen).“

- Du tust etwas oder sonst...: Selbst- und Fremdwahrnehmung sind differierend, seine Erlebniswelt ist wie im Nebelmeer, kann sich nicht in die Wahrnehmung seiner Frau einfühlen, Drohung/ Konsequenzen/ Druck aufgrund seines Verhaltens von Seiten der Frau
- Du redest nicht,...: kein Austausch, Beziehungsebene scheint im Stillstand zu sein, wohl auch Intimität, Gefühlstarrheit, Apathie
- Klassische Reaktion: verallgemeinert sein Verhaltensmuster

- „Warum tut die jetzt so schwierig?“ Reflexion über eigenes Verhalten ist nicht möglich, die Überlegung warum sie so empfindet fehlt/ fehlende Empathie
- Wenn sie mich nur lassen würde: wünscht sich, dass wichtige Bezugspersonen ihm in seinem Rückzug/Isolation gewähren und das normalisieren, schiebt Verantwortung auf andere (wenn sie das machen würden, ginge es mir gut), nimmt äusserliche Wirkfaktoren/Einflüsse wahr „andere stürmen und zerren“ - gibt Verantwortung ab.
- „wenn-dann“ Konditionalprämisse, Problemlöseoperatoren, Angst Kontrolle zu verlieren, daher das Verlangen alles zusammen halten zu wollen, will nicht, das sein Bild angekratzt wird, verletzender Moment als Mann (Generation, Herr im Haus, Versorger): jemand Nahestehendes sagt dir, du kannst nicht mehr

8. (Z. 35-36) Verhaltensebene, kognitive Ebene:

„und äh ich merke:: , da kommt etwas auf, einfach jetzt auch wieder oder, ähh, ich hab mehr oder weniger negiert, dran herum studiert.“

- Mehr oder weniger negiert: Ausblendung, abstreiten
- Dran herum studiert: was meint er mit dran, ist sehr unbestimmt, vermischt seine Rollen (privat, beruflich), nimmts persönlich

9. (Z. 37- 39) Symptomatologie:

„ich hab gemerkt wie ich körperliche symptome fange an zu entwickeln, mir ist es nicht mehr wohl gewesen, hab teilweise schwindelanfälle gehabt, also ja, gleichgewichtsprobleme, aber die sind immer wieder weggegangen.“

- Spricht von körperlichen Symptomen und Entwicklung: Körper ist auch geschwächt fordert Ressourcen für Erholung, deutet auf einen Prozess, der einen Verlauf zeichnet, Symptome sind also nicht über Nacht gekommen, sondern zeigen eine gewisse Formierung (Burisch Theorie)
- Sind immer wieder weg gegangen: scheint als habe er diese Phasen als positiv konnotiert und gedacht, jetzt werde ich wieder gesund und alles ist gut, ist sich noch nicht im Klaren über Krankheitsausmass, sich selbst gegenüber zu wenig Beachtung geschenkt, Ignoranz

10. (Z. 40- 44) Zusammenbruch:

„und äh irgendeinmal an einem freitagabend bin ich beim abendessen,äh, bin einfach weggetreten. also einfach gemerkt plötzlich, mir wird's nicht gut und nachher habe ich nichts mehr gewusst. und bin nachher,ja (4) da den, daheim erwacht, wo ein arzt über mir gewesen ist und „mhm“ ähh eine schreckliche erfahrung“

- Schreckliche Erfahrung: Kontrollverlust, Angst nun ist es passiert, konnte nicht bestehen

11. (Z. 45- 54) Erkenntnisse/ Rückblick:

„Ja“. (6) *äh, im nachhinein ist eigentlich ganz viel klar (..) und, aber:: was immer nachher kommt ist, ist eigentlich, äh, dass ist noch schlimm. weil nachher ist es nicht mehr, wie es vorher gewesen ist ((lacht leicht)) „ja“.* JA „mhm“. (...) *ich hab nur so kurz normal erzählt, was ist eigentlich der auslöser gewesen ist, weil das kommt äh, weil das zu erfahren und das zu verstehen (chopfe) und:: das in den bauch hineinzubringen, dass ist erst nachher passiert. darum hab ich auch so kurz nur erzählt. ich hab gewusst um die schwierigen situationen, aber äh das hat eigentlich vorher gar nicht so eine Rolle gespielt. Das ist so gewesen wirklich, äh augen zu und durch oder? und weiter machen::: „mhm“.* (8)

- Im Nachhinein (zeit auf eine vordere Isolation, viel aufgearbeitet/rekonstruiert) ist viel klar: weist auf die eigene Erkenntnis oder Bewusstsein des Isolationsverhalten während des Burnouts hin, sich selbst und andere ausgegrenzt zu haben von der Gefühlswelt
- Spricht von Kopf und Bauchebene: kognitiv hat er es schneller erfasst, aber gefühlsmässig vom Bauch brauchte er mehr Zeit. Die bisherige Geschichte bezieht sich auf die kognitive Ebene, daher fiel die Erzählung kurz aus
- Den schwierigen Situationen wurde wenig Beachtung geschenkt
- Augen zu und durch: Als Motto, Lebensweisheit, er wollte aktiv bleiben, ständig in der Handlung bleiben ohne Innezuhalten und bei einem Problem tief durchzuatmen und nachzudenken, funktionieren in Gesellschaft war sein Ziel

Ergänzungen aus Vertiefungsfragen zur Bestätigung von oberen Sinneinheiten fokussiert auf die Leitfrage:

- Z. 65: Menschentyp
- Z. 67: „GUT-MENSCH @lacht@ in schrecklicher worten ein GUT-MENSCH“ (Wiederholung, vorher beschrieb er äusserliche Rahmenbedingungen, nun geht er auf individuelle Ebene ein, lacht ironisch, opfert sich für soziale Gerechtigkeit (ist sich indirekt bewusst, dass die Gesellschaft ihn ausnutzt)
- Z. 68-69: „einer der versucht, äh immer das beste zu geben und sich selber ein wenig zu vernachlässigen“ - hoher Anspruch an sich selbst, „immer“ ist ein hyperbolisches Extremadverb - für andere leben, Verantwortungsbewusstsein/ Einsatz für andere
- Z. 72: „ich hab für den beruf gelebt und hab mich in, in der Freizeit nicht mehr können erholen“: (Identifikation mit Beruf, weniger im Privaten)
- Z. 73-74: „dass ich mich nicht gewährt habe im beruf, beziehungsweise habe ich mich gewährt und habe aufs:: dach bekommen ähhh hat sich das immer mehr in der spirale aufgedreht(..). (bezieht sich auf Z. 9)

- Z. 77-78 : „wenn man es in sich hinein frisst. Und das habe ich ganz massiv gemacht (..)“ (bezieht sich auf Z. 24/25)
- Z. 85-86: „sozialdienst eine grosse wichtige abteilung ist. in der wahrnehmung sind wir aber nur die, die das geld ausgeben.“ (Stellenwert der Sozialen Arbeit in der gesellschaft, er empfindet seine Stelle als wichtig, von aussen wird dieses aber anders wahrgenommen)
- Z. 89-92: „das wir seid jahrzehnten schlecht gezahlt sind im verhältnis zu den anderen angestellten der gemeinde und für das habe ich immer gekämpft und habe regelmässig einfach verloren. . und das kratzt am selbstwertgefühl auf der einen seite und wenn du dort nicht ein ventil hast, wo du das irgendwo kannst rauslassen, ähm ja, dann frisst, so habe ich es erlebt, es hat mich von innen (..)“ (Selbstwert-Bandura)
- Z. 94-95: (Ressourcen werden immer geringer, Wertigkeit des Sozialdienstes verteidigen)
- Z. 96: bezieht sich auf Z. 67 (Aufopferung für andere)
- Z. 98-99: politische Stellung, widerstrebt dem ländlichen Gedankengut (bezieht sich auf Z. 10-12)
- Z. 100-103: Euphorie, Engagement, Scheitern (Selbstwirksamkeit, Idealvorstellung, Argument beruht auf Erfahrung der letzten Jahre)
- Z. 119-121: Berufsmotivation (Verbindung mit Z. 101, Lebensentwurf, Z. 9)
- Z. 123: (Lebensaufgabe, persönliche Vision und berufliche Vision werden vermischt, Abgrenzungsproblematik, gegen Staat verliert er)
- Z. 124: (nimmts in Kauf, um seine Lebensvision zu verwirklichen, lacht dabei)
- Z. 136: (Drang zu arbeiten, ist Leistungsdenken)
- Z. 146: (Kampf mit Umwelt, Durchsetzungswille, gebe nicht auf trotz Scheitern, Identifikation)
- Z. 168-172: (Selbstwert, Selbstkonzept, Versagensängste, Resilienz, Hoffnungslosigkeit, Tunnel-Blick) Ich versage „überall“- > verallgemeinert „das schlimmste“ superlativ, kann idealer Gesellschaft nicht gerecht werden , Nebelwort-> alles war verschwommen, alles war diffus, was soll ich tun, was ist richtig was nicht.
- Z. 184-185: bestärkt Zitat
- Z. 193- 195: braucht Spiegel von aussen, da er sich selbst nicht spürte (Abkopplung von eigener Gefühlswelt)
- Z. 202-205: Alter bringt Erfahrung da sollte man weniger Scheitern
- Z. 223-225: kein soziales Umfeld mehr, somit kein Ventile mehr zum Druckablass
- Z. 235-236: Rückzug, Isolierung aus sozialen Gefügen (Bezug zu Z. 31/32)

- Z. 267-270: Diskrepanz zwischen eigenen Bedürfnissen und Möglichkeiten/Grenzen im Berufsfeld (vgl. auch Eingangs erwähnte Rahmenbedingungen)
- Z. 288: müssen schauen, das nicht noch das letzte kaputt geht-> Aufopferungshaltung, Hingebung
- Z. 298-300: Mut Widerstand zu leisten (Z. 207), Generationenkonflikt (Jüngere SA geben leichter nach und passen sich neuen Richtlinien ohne kritische Nachgedanken an)
- Z. 307-308: Einzelkämpfer, Unverständnis
- Z. 321-322: Bedingung wird klar auf Arbeitsplatz bezogen, Abgrenzung von privat und beruflich, hat nie was Leidenschaftliches erwähnt im Privaten
- Z. 324-326: als Chef beeinflussen, noch aus dem grössten Scheiss holt er noch was raus
- Z. 338: Betonung auf Wichtigkeit, Strukturen; Arbeitsbelastung, Ausbeutung der Menschen,, Strukturen, Bedingungen schaffen am Arbeitsplatz, dass es nicht so weit kommt (Personal, Ressourcen, etc.)

8.7b) Interview_02

Passage 1: Einstiegsfrage (0:00 – 15:18)

1 I: ausgangslage oder für uns der forschungsgegenstand der ist soweit klar ,wir wollen
2 oder unsere frage ist eigentlich, welche bedingungen führen zum burnout im berufsfeld
3 der sozialen arbeit? das ist so dass was wir angehen und die ausgangslage war ja, dass
4 wir professionelle oder interviewpartner finden die professionelle der sozialen arbeit
5 sind, die ein burnout erlitten haben und auch wieder zurück in diesem berufsfeld tätig
6 sind, ähm desswegen unsere einstiagsfrage auch, wir würden uns wirklich für ihre
7 persönlichen erfahrungen mit dem thema burnout interessieren und ähm erzählen sie
8 doch mal wie:: ist es dazu gekommen was sind ihre erfahrungen mit dem burnout. jetzt
9 dürfen sie ganz frei erzählen.

10 B: ((lacht))ja äh das ist natürlich schon schwierig gewesen also man hat ja auch lange::
11 Verdrängt, so man hat schon gemerkt oder dass da einfach man mag immer weniger::
12 und eigentlich ((pah)) das ist mir alles zu viel und was jetzt mag ich immer noch nicht nach
13 bei der arbeit und so das ist wirklich noch so ja also ja man hat es einfach so
14 mitgeschleppt und mitgeschleppt und mitgeschleppt und eigentlich nichts gemacht
15 dagegen (...) und hat immer gesagt ja das kommt dann schon gut, das geht dann schon
16 und das kommt dann wieder besser und aber wenn es dann mal ein bisschen aufwind
17 hat gegeben oder hat es dann hat es einem eben schon ein wenig motiviert eben auch
18 immer wieder zu sagen. ich habe recht gehofft es geht dann immer wie besser, es
19 kommt dann aber eben es holt einem dann immer wieder ein, es ist so ein auf und ab
20 gewesen bei mir und nachher ja man hat dann auch nichts mehr so leisten
21 können (möge) und hat dann das gefühl gehabt jetzt hart arbeiten (*krampft*) man jetzt:: und das
22 ist eigentlich noch so schlimm gewesen irgendwie und eigentlich immer am abend heim
23 gekommen und nicht mehr können. also das einzige was ich wahrscheinlich noch
24 gemacht habe ist noch vom fernseh liegen und denken ja und schlafen wie ein stein und
25 am morgen trotzdem müde gewesen (5), ja und einfach nicht mehr gemacht auch privat
26 dann nicht mehr möge und auch so hobby, mein grosses hobby ist töff fahren im
27 sommer so und das habe ich früher bin ich am morgen früh auf am sonntag bin ich um
28 sechs auf dem töff gewesen oder um halb sechs und bin unterwegs gewesen aber das
29 habe ich nicht gemerkt dass ich einfach immer wie weniger haben möge das und dann
30 habe ich so ja wo auch so die leute gemerkt, man wird ja so ein wenig (..) äh so wenig (...)
31 vergesslich oder so nachlässig oder so oder irgendwie macht man fehler, wo man sonst
32 nicht macht oder einfach so oder?“mhm“, und nachher ja es hat es führt dann eben auch
33 im ganzen zu solchen spannungen oder? (...) und manchmal ja bin ich eben auch nicht

34 mehr eben in den ausgang bin ich nicht mehr und so ja bist zuhause gegessen manchmal
35 an einem Samstagabend hast gedacht ja blasius (? Bzw. unv) bist da zuhause gewesen
36 und hast eben eine flasche wein aufgemacht oder so und ich habe einfach dann nicht
37 mehr können. (..) und das hat natürlich alles gemerkt ich habe noch zwei buben und::
38 ähm meine frau. und dann ist noch gerade dazu gekommen dass sie eben auch noch also
39 ja:: aber später es hat sich wie soll ich sagen das habe ich sicher zwei jahre zum voraus
40 habe ich das gehabt und dann ist dann, äh noch die frau erkrankt noch ja das hat sich das
41 kann sich lange ziehen also bei mir ist lange so schleichend gekommen(..) und ich habe
42 mich wie nicht wieder eh hatte nicht den eindruck gehabt ich also ich hätte die kraft
43 auch nicht gehabt mich zu bewerben an einem anderen ort oder den job zu wechseln
44 dass man dort heraus kommt, aus dem tritt heraus(...) nein ich hätte das nie gemacht.
45 wenn das nicht wäre passiert sondern nein irgendeinmal ja ist dann im zwölf ende
46 september, september zwölf. dann im september zwölf, ist nicht wahr, elf im september
47 elf, (..) hatte meine frau diagnose krebsdiagnose gehabt und ist nachher:: sie hatte
48 brustkrebs gehabt und das hat sich dann von da an, hat es sich schnell verschlechtert,
49 das hat dann so wie gereicht so für mich auch ist ziemliche belastung gewesen und
50 anfangs mitte oktober bin ich dann zu einem psychiater in thun und nachher ähm hat
51 man das ein ja hat man antidepressiva bekommen (4) zum anfang und bier genommen
52 und dann ist so eigentlich nicht der gemütszustand ist ein bisschen besser gewesen,
53 aber:: vor leistungsfähigkeit oder irgendwie von der motivation zum arbeiten ist äh
54 immer noch nirgends gewesen und nachher bin ich dann im dez/ im november oder
55 anfangs dezember irgend so was bin ich beim hausarzt gewesen und der hat dann mir
56 empfohlen ich solle auf montana 14 tage mal zum kuren oder so oder eine woche damit
57 ich da mal fortkomme (...) hat das meine auch frau gut gefunden, hat zwar erstaunt
58 gewesen das ich auf montana habe wollen in so eine eine spezialklinik oder so aber eh
59 dort hätte ich wahrscheinlich gemerkt dort hätte ich mich mehr geweigert hätte mehr
60 widerstand gehabt das war noch so gut an montana weil (.) eh hat eben so ein wenig
61 alles gehabt dort eh sie kennen das thema burnout dort oben auch. aber dort daraus zu
62 kommen einfach so nach dem (..) ja ist schon noch so eindrücklich gewesen weil ich habe
63 wirklich gemerkt so ich habe eigentlich mich vergessen oder? ich habe nicht mehr zu mir
64 geschaut (..) und das ist wie das ist man sich auch nicht so bewusst dass man eigentlich
65 noch so zu sich sollte schauen oder? und äh (.) ja sport oder so irgend einmal etwas gutes
66 für sich zu tun habe ich sonst dann nicht gemacht gehabt ausser das töff fahren ja wo ich
67 noch haben mögen ja. ((stöhnt leicht)) und dann eben auf das montana hoch und dann
68 hatte ich zuerst mal so gedacht wieder ein bisschen sport und so und massagen und so

69 merkst schon langsam doch das tut schon gut oder so und das war so ein bisschen der
70 anfang gewesen von der mobilität wo ich eben wieder ja (.) habe erreicht aber:: das ist
71 so eh der schritt bis dort hin der war mühsam gewesen, der war schwierig gewesen sehr
72 schwierig gewesen dort hin zu stehen und zu sagen so jetzt gehe ich und so „mhmh“ auf
73 der eine seite haben man auch dings gehabt man hat gesehen das man auch arbeit hat
74 und wo man es eigentlich nicht geschafft der Arbeit gerecht zu oder so man hat gesehen
75 wie die andern im berg der Arbeit versinken und dann geht man dort für drei wochen
76 oder so. das war noch ja das hat noch viel gebraucht, aber das ist auch das arbeitsklima
77 ist eigentlich schlecht gewesen unter dem chef und wir und so das hat auch gelitten
78 gehabt unter der ganzen geschichte das ist klar und nachher eh ja eben das montana und
79 so die erste woche ist eigentlich schon noch so schon noch so irgendwo ein bisschen
80 schwierig gewesen.

81 **I:** kann ich gut nachvollziehen ja.

82 **B:** interessant ist gewesen und das gute am ganzen ist für mich gewesen ich habe damals
83 gerade es hat einfach von den leuten dort gut gestummen ich habe gute kollegen dort
84 gefunden und kolleginnen gefunden ((atmet schwer ein)), leute die teilweise eh am
85 gleichen gelitten haben wo es viel schwerer gehabt haben als ich (..) unter anderem
86 hatte ich guten kontakt mit zwei ms patienten und da ist in diesen drei wochen recht
87 etwas schönes entstanden das ist (..) wirklich cool wirklich schön gewesen und das hat
88 auch geholfen man hat ja immer noch so:: (...) äh programm gehabt einzeln eigentlich
89 und dann so gruppe aber mehr man hat sich am tag dann irgendwo gesehen aber was
90 mir aufgefallen ist ich habe mich überhaupt nicht haben mögen erleiden was:: die
91 arbeit anbelangt und das war auch noch ein bisschen eindrücklich gewesen so das eh
92 wenn ich dann von der arbeit etwas habe gehört oder so oder dann der chef hat mir
93 dann auch immer noch emails geschickt und ich solle doch noch oder tu doch noch :::
94 und dann eh ich habe auch noch arbeit mitgenommen und dann am ersten tag als ich
95 dann noch irgendwelche berichte hätte sollen schreiben hat mich dann der chefarzt
96 erwischt gerade und der hat mir dann gesagt was ich da zu tun habe und was nicht, aber
97 es ist schon ja das hat sich dann gekehrt hat sich dann wirklich gekehrt ich habe dann
98 wirklich fast hühnerhaut bekommen wenn es darum ist gegangen etwas von der arbeit
99 zu machen (...) oder so und das ist eh ja das schlimme ist noch so gewesen dass eh das
100eben nichts wirklich gutes ist gekommen von dort vom vom arbeitgeber und während
101der ganzen zeit in montana es ist es ist nicht viel zu erwarten also gutes gekommen also
102immer jemand geschrieben, jedes email das ich habe bekommen ist nicht das habe ich
103fast nicht können aufmachen (..) und nachher ist es so ein wenig gekommen weiss auch

104 nicht (...) also ich habe nachher noch eine verlängerung gehabt von einer wochen bin
105 dann schlussendlich vier wochen dort oben gewesen und die haben dort selbst auch
106 einen sozialdienst dort oder in dieser höhenklinik in der berner höhenklinik und am
107 schluss eh ja kurz bevor dass ich bin bin fertig gewesen mit dem:: mit dieser therapie
108 dort haben sie mich gefragt, ob ich nicht gerade will oben bleiben hätte sollen eine
109 stelle geben dort ich habe mich dann auch beworben und bin nochmals runter schaade
110 ist es nicht dazu gekommen das wäre das wäre noch schön gewesen aber ist dann eben
111 schon ganz anders also von der sozialarbeit mit der ganzen speziellen sparte aber eine
112 interessante sparte habe ich gefunden (...) aber eh das ganze, das ist eh das ist wirklich
113 eine einschneidende geschichte gewesen wo mir wirklich noch heute, also noch heute
114 das eh ich merke die folgen vom burnout eigentlich noch heute also ich bin viel
115 dünnhäutiger als früher (4) und wenn ich irgendetwas möchte machen oder wenn
116 irgendetwas ist wo ich das gefühl habe oder noch schnell mal das gefühl habe es gehe
117 auf meine person das ist wirklich noch schlimm. wenn das die klienten machen oder
118 sagen dann geht es mir relativ einfach das kann ich halten, aber wenn irgendwie die
119 chefs oder irgend entsprechend etwas sagen dann muss ich dann manchmal zwei
120 dreimal leer schlucken wie meinen sie das jetzt oder was ist es ist jetzt und so oder
121 entsprechend sachen man fragt dann anders also man wird man dort durch:: bin ich
122 schon dünnhäutiger geworden oder aufmerksamer geworden oder so das ist so
123 manchmal interpretiert man auch in sachen hinein was ist jetzt oder was habe
124 ich jetzt wieder nicht gut gemacht oder irgendwie so und das ist manchmal noch
125 schwierig das sind so wie nachwehen, wo ich bis jetzt merke (...), das habe ich früher so
126 nicht gehabt nein das ist und dann habe ich ja bin ich zurück gekommen (...) dann bin ich
127 eine stunde (...) bin noch keine stunde dort gewesen habe ich schon ein einen konflikt
128 gehabt mit dem chef und habe dann gesagt so könne es nicht gehen, das ist wirklich also
129 er hat mich da dumm angemacht und so und da ist mir dann der laden gerade runter
130 also das ist furchtbar gewesen. also da ich hätte da habe ich gesagt also wenn ich hier
131 zur arbeit komme, dann bin ich gerade gleich weit wie am anfang von diesen vier
132 wochen. und das hat das hat wirklich diese erholungsphase das hat extrem vieles
133 gebraucht man hat sich dann geeinigt eh das muss ich auch sagen da ist die visana ist da
134 super gewesen ich habe da einen coach gehabt noch und so wo sie mir gegeben haben
135 von der taggeldversicherung aus und bin wirklich zum Herr XY und eh (::) man hat hat
136 auch in montana gemerkt das ich diabetes habe das hat man vorher nicht gemerkt oder
137 ich habe zum doktor damals bei der eintrittskontrolle keine drei minuten dann sagt er
138 mir wisst ihr, ihr habt diabetes und das:: hat mir niemand gesagt bis jetzt und dann ist es

139so gewesen und durch das hat es sich natürlich auch noch so folgerscheinungen. ich
140muss eigentlich zwei mal pro woche muss ich mindestens in ein training und das mache
141ich auch das mache ich regelmässig und da merke ich auch da geht es mir auch besser
142nach dem training gehts mir besser wenn ich das nicht mache dann merke ich es in der
143leistungsfähigkeit von mir das ich nicht soviel mag leisten wenn ich wenn ich das training
144nicht habe aber man wird schon sehr sehr dünnhäutig. „mhm“ so also ich und ich habe
145das gefühl das gehe wahrscheinlich noch lange so es geht noch eine weile also ich bin da
146noch so in einer therapiegruppe dabei am mittwoch am abend aber das ist noch ja noch
147gut manchmal zu denken also was mache ich da aber andererseits da sind so themen da
148wo man sagen muss das ist ja ist wirklich cool das ist gut aber wenn ich das jetzt nicht
149machen würde nicht machen würde dann wäre ich wahrscheinlich nicht da wo ich jetzt
150stehe (5). und vielleicht ist auch die arbeit hier wo mir es erleichtert hat der einstieg
151wieder weil ich bin nicht so nahe an klienten wobei ich eigentlich meine stärke wäre es
152ja eigentlich mit leuten umzugehen das muss ich sagen also für mich eh ich kann
153meistens also ja ich kann sehr viel erreichen wo andere vielleicht nicht erreichen weil es
154gerade vielleicht etwas schwierige sind oder so die leute haben das ist halt hier auch
155praktisch aber aber für die klientenarbeit ist man eben weil es zu tief ist oder lang geht,
156geht es in der regel auch tief und ja das ist so ein punkt wo ich nicht mehr habe gekonnt
157habe nicht mehr können abschalten das habe ich früher gut gekonnt aber da ist ist
158irgendeinmal nicht mehr gegangen bin ich auch mit dem ganzen ärger nach hause oder
159ja das ist so

Passage 2: Vertiefungsfragen (15:19 – 35:05)

160I: also wo haben sie nochmals genau vorher haben sie auf dem sozialdienst?

161B: ort XX gearbeitet.

162I: ort XX gearbeitet genau

163B: neun jahre war ich dort gewesen eigentlich bin ich sozialpädagoge so und habe
164nachher neun jahre also habe zehn jahre auf dem sozialpädagogischen gearbeitet mit
165verhaltensauffälligen jugendlichen (..) und eh eben nachher bin ich nach zehn jahren bin
166ich auf den sozialdienst gekommen (..) und eh neun jahre dort gewesen ja genau neun
167jahre

168I: und neun jahre dann am ende ist quasi dann ist in den neun jahren würden sie sagen
169für die umstände auch mit dem chef dass das da also sie haben//

170B: Ja das ist am ende von diesen neun jahren also ich sage so zwischen dem siebten und
171neunten jahr ist das irgend hat das angefangen so schleichend (...)

172I: und dann sind sie eh 2012 quasi sind aus sie dann genau

173B: ja und dort bin ich schon am anfang gewesen also im im vom märz bis im april

174anfangs april bin ich dort oben gewesen vier wochen und dann eh ja ist klar gewesen

175oder das es eh das es nicht viel bringt oder gar nichts bringt wenn ich zurück gehe auf

176den sozialdienst in ort xx das ist eh das hätte das ist gar nichts gewesen schon nach

177diesem tag wo ich dort habe gearbeitet ich hätte eigentlich nur 50 % habe ich bin ich

178gesund geschrieben gewesen für so wieder langsam ein zu steigen oder und dann habe

179ich gemerkt das ist gar nichts und dann haben wir eben aufgehört oder haben wir gesagt

180wir hören auf und dann ist es eh ja ist das mit mir ein wenig auf und ab ist ja klar in

181einem alter auch wo auch ein bisschen schwierig ist (..)manchmal einen job zu finden

182aber da habe ich wirklich jetzt eh ist die erste bewerbung wo ich habe geschrieben hat

183mir eine einen tipp gegeben die erste bewerbung gewesen und hab die Stelle erhalten

184I: toll

185B: ja aber da habe ich gewusst ich muss nicht ein halbes jahr überbrücken oder

186mindestens ja dann im august, anfangs august die zusage gehabt (..) und von dann an

187wo ich diese zusage habe gehabt zusage habe gehabt habe ich wirklich mich können

188erholen dann hat es wie nachgelassen habe mich auch gefreut hierher zu kommen das

189muss ich sagen, (..) das hat mich wirklich aber das ist wirklich riesen stress. das ist

190wirklich ein riesen stress. manchmal ist auch ein bisschen zu viel stress oder so aber ich

191da:: schaue tu ich schon ein bisschen darauf schauen das ich nicht wieder ins gleiche

192falle also durch das:: ich weiss was, wo so ein wenig:: anzeichen sind und das auch

193zu erkennen probiere ich schon diesem entgegen zu halten ist nicht immer einfach weil

194es dann manchmal auch heisst ja du könntest ja auch mal vielleicht am abend am abend

195länger aber weil ich jetzt ins training gehe zwei mal in der woche plus noch einmal ins eh

196eben diese:: gruppe habe so auch das sind dann schon drei tage weg oder wo ich nach

197der arbeit muss gehen und das ist für sie manchmal auch ein bisschen schwierig zu

198verstehen dass ich eh, dass ich da gehe und sie haben bis über beide ohren zu tun

199eigentlich und ich ja auch aber ich gehe einfach dann. ich sage ich will nicht hundert

200überstunden das mag ich nicht mehr aushalten oder aber eh ja jetzt habe ich immerhin

201ja ich habe nicht 100 aber habe etwa 40 überstunden aber wehre mich wie verrückt so

202aber es gibt ein wenig ein komisches bild ab aber wie wie diese distanz brauche ich aber

203habe ich so das gefühl

204I: mhm ja sich auch selbst wieder wert zu schätze und sich zu spüren und nicht das auch

205wieder zu verlieren sie haben jetzt so lange dafür gearbeitet und dann ja das kann ich

206sehr gut, mhm wenn sie das nochmals so fest machen müssten an so zwei drei

207ereignissen wo würden sie das jetzt ganz konkret ansiedeln war das vielleicht wirklich
208eine auseinandersetzung die mit ihrem chef, die immer wieder also gibt es ganz
209konkrete sachen die dann wirklich so ehm sie haben das mit ihrer frau genannt ehm das
210war dann noch so das itüpfelchen dass das oder war das wirklich auch ein teil?
211**B:** ja das ist schon die langjährige auseinandersetzung gewesen mit dem chef ich hatte
212damals einen fall gehabt wirklich ein schwieriger fall mit zwei kindern, äh wo ich musste
213eigentlich wo wir fremd platziert haben notfall mässig dann haben der vater und die
214mutter terror gemacht und dann sind eh diese kinder zu einer pflegefamilie gekommen
215wo man sie eigentlich kannte und das ja das hat ein problem daraus gegeben, das ist
216unglaublich gewesen da habe ich also e1,5 jahr lange jeden tag habe ich mit diesem fall
217zu tun gehabt und dann der chef immer wieder gekommen und immer wieder gesagt
218hat nein das ist nicht gut und das was du machst ist nicht gut du kannst nicht führen. du
219musst denen sagen wie was wo und wann und so ja das sind dann so wie intrigen haben
220die eltern können gegen mich drehen also machen und mit dort wo das kind ist platziert
221gewesen das eine ist dann in eine institution gekommen und die sozialpädagogen dort
222habe ich gedacht nein also so etwas ja (..) und das ist dann so ganz schwierig gewesen
223weil ich bin dann in einer position drin gewesen wo eigentlich ein ziel habe gehabt aber
224das ist dann einfach stoniert (?) geworden und dann aber von allen seiten (..) oder ja
225und das ist:: sehr, sehr, sehr zermürend gewesen so wirklich muss ich sagen (..) und::
226dann eben die art und weise vom chef das hat sich so gesteigert und gesteigert und
227gesteigert (.) und ich habe einfach dann machen können was ich wollte es ist nie gut
228gewesen (5) und dann haben mir auch die kollegen zwischendurch gesagt du weisst du
229was so geht das dann gar nicht mehr gut mit dir, aber das habe ich wie nicht können
230sehen und habe mir gesagt das kommt das schon das kommt dann schon und nachher
231der auslösende punkt wirklich für das es wirklich schlechter geworden ist, ist dann
232gewesen wo meine frau hat gesagt, sie habe die diagnose bekommen krebs. (..) und das
233ist so der wirklich die kippe gewesen (.) von dann wo es einfach zu viel ist geworden
234((stöhnt leise aus)). ich hätte auch nicht die energie gehabt gross sie zu unterstützen, ich
235hätte es nicht gekonnt ich bin wohl da gewesen und so das habe ich schon aber/
236**I:** wenn sie dieses gefühl noch genauer beschreiben müssten in dem moment wo es
237gekippt ist klick gemacht hat was was hat es für gefühle!
238**B:** mh das ist das ist so ein zusammenbruch gewesen so. also das ist wirklich so phaff hat
239es wie da ist alles zusammen gebrochen so und ich habe so gemerkt jetzt habe ich keine
240kraft mehr (...) so also ich hatte null energie für irgend etwas (5) und dann habe ich
241gemerkt und jetzt musst du irgend etwas machen da ist wirklich da bin ich noch mit ihr

242 gehen laufen (...) und das ist wirklich so das eben habe ich müssen sagen chancenlos also
243 wirklich ich mir sind die tränen gelaufen ich habe nicht mehr möge (.) so (...) dann ist so
244 der punkt gewesen so jetzt musst du anders jetzt musst du zum doktor so geht das nicht
245 eh ja

246 **I:** haben noch weitere eh leute zum beispiel im umfeld oder zum beispiel auch ihre frau
247 jetzt vor der diagnose oder so haben die das weitere leute das auch mitbekommen dass
248 da eine immer eine stärkere abeitsbelastung, aber nicht nur vielleicht nur ist ja auch
249 dann die private situation mit dazu gekommen, dass da noch andere leute ehm
250 mitbekommen haben//

251 **B:** ja also unser freundeskreis wo wir haben gehabt so das ist wirklich die haben das
252 auch gemerkt oder ich bin auch nicht mehr mit ihnen fort oder so oder viel weniger oder
253 ich habe gesagt jaja ich rufe dann an habe aber sicher nie angerufen oder eben zuhause
254 mit den boys nicht mehr viel mögen machen oder mit den mit den hunden bin ich
255 manchmal noch gegangen laufen aber eigentlich habe nicht auch nicht mögen das sind
256 alles so sachen, wo ich einfach ja:: „mhm“ (7) das hat man schon gemerkt aber es hat
257 sich wohl auch niemand mehr getraut irgendwie etwas zu sagen du jetzt ist
258 wahrscheinlich irgend etwas nicht mehr gut oder so das ist wie die frau damals schon
259 noch so mach doch und tu doch und so und dann hat man sich schon noch aufgerafft
260 und ein wenig was gemacht dann ist auch wieder fertig gewesen.

261 **I:** hätten sie sich das manchmal gewünscht dass ehm leute dass so mit bekommen also
262 zum beispiel auch ihr chef der sie ja auch immer wieder konstant herausgefordert hat
263 und an ihren kräften da auch gezerrt hat?

264 **B:** ja das hätte wahrscheinlich nichts mehr genutzt so von dem habe ich überhaupt nicht
265 mehr mögen mehr ertragen oder also ja es wäre es wäre ich begreife das nicht dass man
266 das nicht gesehen hat nicht nicht hat reagiert das verstehe ich nicht (..) und das merkt
267 man wenn jemand wenn es einem nicht gut geht oder so ja das ist schon noch so
268 schwierig gewesen aber eh ja (...)

269 **I:** ja sehr sehr beeindruckend das auch zu hören wie wie das eigentlich über die jahre
270 entstanden ist und dann wirklich privat und beruflich wo wirklich so einschneidende
271 sachen passieren die einem wirklich ja wirklich die kraft rauben und das leben wie weg
272 nehmen auf einmal unter den füssen weg ziehen und jetzt sie zu sehen dass sie wieder
273 zurück sind sie haben diesen rhythmus sich entwickelt der ihnen diese stabilität gibt und
274 ja und auch sie motiviert voran zu gehen das ich ich finde das also chapeaux hut ab

275 **B:** @merci@

276 **I:** ja wirklich sehr sehr mutig und ja ehm mich würde noch eine frage interessieren wie

277ist es dazu gekommen dass sie sich für das studium der sozialen arbeit entschieden
278haben sie haben jetzt gar nicht so viel über den anfang sie haben mehr so über die
279berufliche laufbahn also an sich über diese station erzählt aber was//
280B:also ich habe die ausbildung zum sozialarbeiter nie gemacht ich habe eh eh
281I: sozialpädagogik
282B: ja
283I: mhm
284B: ich habe ich habe mit 26 müssen zuerst mal diskushernie operieren und mit 28 halt
285das zweite mal und ich hatte ein tauchsportgeschäft geführt bin selbständig erwerbend
286gewesen dort zu 50% und eh und nachher haben mir dann die ärzte gesagt ja guter
287mann wir können da nicht unbegrenzt operieren da hinten ich müsse da etwas ändern
288sonst seid ihr dann im rollstuhl und nachher (..) eh ist dann eh meine frau schwanger
289geworden und hatte das geschäft damals noch nicht lange gehabt etwa ein jahr „mhm“
290nein ist nicht wahr zwei nachher eh ja eben das mit der diskushernie zweite operation
291gehabt komme zurück vom spital und erfahre das das das sie schwanger ist (..) dann ist
292es für mich schon klar gewesen das geschäft ist noch so gelaufen dass ich mich hätte
293über wasser halten nur mit dem finan/, mit dem erwerb aus dem tauchsportgeschäft
294und habe dann etwas müssen ändern und und klar ist gewesen zurück auf mein
295erstberuf als automechaniker habe ich nicht mehr können weil da habe ich vor
296über haltung über einen motor und haube hier das hätte ich nicht mögen erleiden ich
297habe ich habe lange an dem gehabt und ehm dann ist klar gewesen jetzt machst du
298etwas anderes und rein zufälligerweise habe ich die stelle bekommen im schulheim ort
299xx1 als als sozialpädagoge dort einfach als als ja zu diesen buben schauen müssen dort
300mit einem anderen kollegen zusammen das schulheim ist zugegangen auf 1,5 jahr später
301ist eine befristete anstellung gewesen aber habe gedacht das mach ich jetzt mal zum
302schauen ich wir hatten gute 1,5 jahre dort gehabt. und dann eh hat es geheissen vom
303kanton aus bei den anderen institutionen ja wieder leute anstellen jetzt sollen sie diese
304bevorzugen vom schulheim ort xx1 weil es geschlossn wird vom kanton oder und dann
305bin ich in die beobachtungsstation ort xx2 gekommen habe aber die auflage gehabt
306sozialpädagoge ausbildung zu machen das habe ich gemacht in luzern an der hsl „super“
307ja dann bin ich von dort aus 2000 bin ich dann eh ins wohnheim für gehörlose hat es
308damals genannt in ortxx3 gehen arbeiten (...) und habe dort die iv gruppe gehabt von
309den jungen erwachsenen habe dort die leitung gehabt und bin drei jahre dort gewesen
310und im 2003 april bin ich nachher auf wattenwil gekommen und in ortxx2 habe ich im
311ersten april angefangen im 93 und am ersten april im 2003 habe ich nachher in ort xx

312 angefangen

313 I: das heisst also quasi daher ist quasi so der weg ist einfach so wie automatisch ihnen

314 hingelegt worden diese angebote kamen ihnen quasi auch entgegen

315 B: mh ja

316 I: mh und hat sie dann auch immer an der stange gehalten das war etwas was sie gesagt

317 haben

318 B: das ist schön gewesen ist wirklich schön gewesen habe auch mit den jugendlichen zu

319 arbeiten ist auch manchmal hart gewesen (..) habe manchmal gedacht aber es ist eh

320 es ist halt schon auch eine gute arbeit gewesen aber es ist auch eine gute arbeit gewesen

321 im sozialen zu arbeiten das muss ich sagen eh ich hatte es eben schon gut gehabt mit

322 den leuten auch und habe (..) noch habe noch ich habe viele rückmeldungen und wenn

323 ich noch irgendwo in thun bin und mich sieht jemand wo früher eh ist mir jetzt schon

324 paar mal vorgekommen dass sie sind zu mir gekommen oder umarmt haben und gesagt

325 haben herr x bei mir ihr wart für mich in dieser schwierigen zeit der fels in der brandung

326 gewesen oder so das habe ich schon etliche male jetzt erlebt

327 I: das ist eine schöne bestätigung für die arbeit die man getan hat.

328 B: ja das hat auch gut getan das dann es wäre auch schwierig gewesen für mich diese

329 leute lassen zu gehen damals das weiss ich noch da habe ich und ist wirklich fast knall

330 auf fall bin ich dort in ort xx weg oder (5)

331 I: mhm mhm sind noch eh ist interessant zu sehen dann sieht man das auch noch

332 andere stationen auf ihrem leben waren wo ja wo auch schon mal wie so ja

333 einsenkungen und man muss sich eingestehen gesundheitlich geht es in der richtung

334 nicht mehr und wieder neu orientieren und es zeigt auch ihre stärke auf diesem ganzen

335 weg finde ich, also für mich jetzt zumindest sie stehen immer wieder auf finden eine

336 neue orientierung sie haben ihren weg kämpfernatur auch wenn es manchmal aussieht

337 als würde gar nichts mehr gehen weil das war sicher auch kein schöne nachricht zu

338 hören dass das ehm mit dem diskus „ja“ und von dem her das auch zu sehen und dann

339 dass sie auf dieser schiene wie herein wie auch automatisch herein gerutscht ist wie ist

340 ihnen auch angeboten das ist ja

341 B: ja das ist viel

342 I: ja das zufall und dann auch wieder eine gute ja spricht auch dafür dass: da der

343 weg auch vorbereitet war sehr spannend find ich noch sehr interessant.

344 B: ja ist noch witzig da kommt mir noch etwas in den sinn so ein erlebnis mit einem

345 inder ((lacht)) ist mal ein inder zu mir ins tauchsportgeschäft gekommen und dann

346 haben wir uns da mit händen und füssen auf englisch unterhalten ((lacht)) über so

347 gewisse sachen er ist so wie ein wahrsager gewesen oder weiss ich auch nicht wie auf
348 alle fälle ist der gekommen und hat mir da haben noch lange etwa eine stunde
349 zusammen diskutiert am schluss hat er mir gesagt dass da hier das geschäft das ist nicht
350 ihr lebensinhalt ihr werdet noch eine andere stelle eine andere arbeit finden und so ist
351 dann gekommen aber es hat zwei jahre gebraucht und damals hätte ich es ihm nicht
352 geglaubt.

353 **I:** ja dann wahrscheinlich nicht aber es ist wiedermal so ja gut ahm ich hab so für mich
354 eigentlich so denke ich so die fragen die ich die ich noch stellen wollte habe ich gefragt
355 ahm gibt es jetzt noch etwas von ihrer seite wo sie zu dem thema noch anfügen wollen
356 was ihnen noch wichtig ist, ehm dass sie das jetzt noch los werden betreffend.

357 **B:** ja mich dünkt schon das ist eh (4) das ist schon ein wenig die motivation gewesen das
358 ich habe ja gesagt man sollte wirklich die leute so weit bringen vor allem die
359 vorgesetzten das sie besser schauen auf ihre angestellten das es nicht so weit kommt.
360 (..)und auch die leute soweit können schulen dass man das möglichst kann verhindern.
361 (.) weil es ist etwas jetzt ja das ist etwas wo man jahre nachträgt oder und das ist noch
362 für mich noch nicht alles ausgestanden ((stöhnt leicht)) (..) und das eben, das ist
363 manchmal noch schwierig (.) das ist wirklich noch manchmal schwierig und holt einen
364 immer wieder ein und darum sollte man schon finde ich die leute die vorgesetzten und
365 so können sensibilisieren auf solche dinge das man darauf achtet weil (..) ja es geht dann
366 nicht allen so gut wie mir so und man kann ein ganzes leben kaputt machen (6) darum
367 habe ich auch gesagt ich ja darum mache ich da mit.

368 **I:** mhm ja ganz ganz herzlichen dank für ihre offenheit und ehrlichkeit. und das nehm ich
369 jetzt dann auch mit und das ist auch sehr gut also ich weiss noch nicht was...

8.7b_02) Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_02

Einleitendes Zitat: *„mitgeschleppt und mitgeschleppt und mitgeschleppt und eigentlich nichts gemacht dagegen (...)“ (Z. 14-15)*

1. (Z. 10-11) Verdrängung:

„B: ((lacht)) ja äh das ist natürlich schon schwierig gewesen also man hat ja auch lange:: verdrängt.“

- Nicht wahrhaben wollen, einsehen das etwas ins schwanken gekommen ist
- „Natürlich“ = prinzipieller Grundwert, es ist normal
- Viele Füllwörter (man, also, ja, äh) = Ernsthaftigkeit der Situation wird versucht zu negieren/ abzuschwächen
- Verdrängen = etwas aus seinem Bewusstsein ausschließen, unbewusst aus dem Bewusstsein verbannen; einen Bewusstseinsinhalt, der sich psychisch nicht verarbeiten lässt, unterdrücken
- Die bewusste Entscheidung der Verdrängung schafft Distanz zum Wundenpunkt (Verletzungen/ nicht gestillten Bedürfnissen) in der Vergangenheit und Gegenwart.
- Das Wort „lang“ zeigt einen längeren Zeitraum auf.
- „Man hat“ allgemeiner Ausdruck, ist nicht klar von wem er spricht, wer hat alles verdrängt, auch sein Umfeld, die Gesellschaft? Will sie nicht gerne zum Geschehenen bekennen/ personifizieren, Distanz einnehmen
- verdrängen = Realität aus dem Weg gehen (wenn man nicht hinschaut – keine Konsequenzen (blinder Fleck) wenn man hinschaut – könnte es Konsequenzen mit sich bringen - mit (Verlust-) ängsten verbunden
- :: (2 Sekunden Pause) = suchen nach dem Wort: danach kommt nur verdrängt.
- Verdrängung als Bedingung für Burnoutprozess, Spirale von Abkehr, Isolation
- Das Lachen symbolisiert die Ironie der Geschichte. Es versucht die Leichtigkeit zur Thematik herzustellen, jedoch verbirgt sich bitterer Ernst dahinter.

2. (Z. 11- 22) Erschöpfung:

„so man hat schon gemerkt oder dass da einfach man mag immer weniger:: und eigentlich ((pah)) das ist mir alles zu viel und was jetzt mag ich immer noch nicht nach bei der arbeit und so das ist wirklich noch so ja also ja man hat es einfach so mitgeschleppt und mitgeschleppt und mitgeschleppt und eigentlich nichts gemacht dagegen (...) und hat immer gesagt ja das kommt dann schon gut, das geht dann schon und das kommt dann wieder besser und aber wenn es dann mal ein bisschen

aufwind hat gegeben oder hat es dann hat es einem eben schon ein wenig motiviert eben auch immer wieder zu sagen. ich habe recht gehofft es geht dann immer wie besser, es kommt dann aber eben es holt einem dann immer wieder ein, es ist so ein auf und ab gewesen bei mir und nachher ja man hat dann auch nichts mehr leisten können (möge) und hat dann das gefühl gehabt jetzt hart arbeiten (krampft) man jetzt:: und das ist eigentlich noch so schlimm gewesen irgendwie“

- Spricht weiter von „man“ hat, als wäre er selbst nicht der Hauptakteur im Geschehen; nimmt passive Rolle ein, in der er Distanz waren kann. Es fällt ihm schwer zu seiner Identität zu stehen/ bzw. seine Lebensgeschichte mit up and downs zu akzeptieren.
- „mag immer weniger“ – zeigt Prozess auf, wie Erholungszeiträume knapper werden und immer weniger Leistung erbracht werden kann.
- „das ist mir alles zu viel“ = Gegenwart gesprochen. Absolute Aussage = Resignation, Innere Kündigung (Phasen-Modelle – Kategorien Burisch).
- „mag ich immer noch nicht nach bei der arbeit“ = Unzufriedenheit, Ziel nicht erreicht werden konnte = löst Frustration/unbehagen aus – man ist nicht gut genug.
- Geht gezielt auf seine Arbeitssituation ein, Erschöpfung durch die tägliche Konfrontation mit dem Arbeitsumfeld. „Mitschgeschleppt“ (3 mal wiederholt – „schleppendes“ Verhalten, als hätte er einen schweren Rucksack getragen – „verdrängt“ /ignoriert etwas dagegen zu unternehmen, obwohl es ihn belastet hat) und nichts dagegen getan“: bleibt im weiter passiv, hält Zustand einfach aus ohne selbst zu intervenieren, hofft vielleicht auf externe Unterstützung z.B. dass sich das Klientel anders verhält, der Chef ihn entlastet, etc.
- „Immer gesagt das kommt schon gut.“ Sich selbst kontinuierlich zu sprechen, Hoffnung machen auf bessere Zeiten damit die Gefühlswahrnehmung positiv beeinflusst wird, ist eigentlich eine willentliche Wahrnehmungsverzerrung.
- Bei „Aufwind“ kurz Energie tanken und denken, dass es nun vorbei ist mit der Müdigkeit und Antriebslosigkeit. Spricht von Hoffnung die blieb und als Antriebfaktor wirkte
- „Holt einem immer wieder ein.“ zeigt ein Auf und Ab, dass aber immer wieder zum selben Ergebnis/Zustand zurück kommt; symbolisch wie eine Spirale oder ein sich im Kreise drehen -> es geht nicht vorwärts.
- Die Arbeitsempfindung änderte sich, er hatte das Gefühl extrem viel leisten zu müssen obwohl er eigentlich kaum etwas verrichtete, zeigt auch auf verzerrtes Bild seiner selbst; Aufwand und Ertrag - man leistet zwar subjektiv mehr, aber die Qualität der Arbeit nimmt ab.
- Verdrängung der Realität

3. (Z. 22 – 38) Wahrnehmung der Symptome:

„und eigentlich immer am abend heim gekommen und nicht mehr können. also das einzige was ich wahrscheinlich noch gemacht habe ist noch vom fernseh liegen und denken ja und schlafen wie ein stein und am morgen trotzdem müde gewesen (5), ja und einfach nicht mehr gemacht auch privat dann nicht mehr möge und auch so hobby, mein grosses hobby ist töff fahren im sommer so und das habe ich früher bin ich am morgen früh auf am sonntag bin ich um sechs auf dem töff gewesen oder um halb sechs und bin unterwegs gewesen aber das habe ich nicht gemerkt dass ich einfach immer wie weniger leisten können (mögen) das und dann habe ich so ja wo auch so die leute gemerkt, man wird ja so ein wenig (..) äh so wenig (...) vergesslich oder so nachlässig oder so oder irgendwie macht man fehler, wo man sonst nicht macht oder einfach so oder?“mhm“, und nachher ja es hat es führt dann eben auch im ganzen zu solchen spannungen oder? (...) und manchmal ja bin ich eben auch nicht mehr eben in den ausgang bin ich nicht mehr und so ja bist zuhause gesessen manchmal an einem Samstag abend hast gedacht ja blasius (? Bzw. unv) bist da zuhause gewesen und hast eben eine flasche wein aufgemacht oder so und ich habe einfach dann nicht mehr können.(..) und das hat natürlich alles gemerkt ich habe noch zwei buben und:: ähm meine frau.“

- „Immer am Abend heim gekommen und nicht möge“: totale Erschöpfung, kommt nicht mehr zu Erholung, Erholungsphasen können nicht mehr genutzt werden, auch wenn sie da wären
- Hobbys und Nutzung der Freizeit beläuft sich auf Niederschwelligkeit, keine Energie mehr vorhanden für körperliche oder soziale Auseinandersetzungen (z.B. Töff fahren, Freunde)
- „Schlafen und trotzdem müde sein“: zeigt wiederum totale Erschöpfung und einen spiralförmigen Verlauf auf, aus Erschöpfung nicht mehr rauszukommen
- „Aber das habe ich nicht gemerkt, dass ich einfach immer wie weniger haben möge“: zeigt einen schleichenden Prozess auf, der ihm nicht bewusst war, plötzlich war er einfach da und nicht mehr revidierbar. Als er hätte reagieren können war es eigentlich schon zu spät, passive Haltung.
- „schleichender Prozess“ = hier ein Widerspruch, da Anfangs gesagt wurde das das Verdrängen bewusst statt findet, allerdings wird hier deutlich, dass er es nicht wahrgenommen hat, eine unbekannte Komponente; schleichend leise wie ein Schlange (gefährlich, hinterhältig)
- Das soziale Umfeld wurde darauf aufmerksam, merkte es aufgrund seiner Nachlässigkeit, hervorgerufen durch Erschöpfung und Energielosigkeit.

- Es führt dann eben im ganzen zu „Spannungen“: mit dem ganzen spricht er wohl von sich als Person (wie er das erlebt) und das soziale Umfeld privat und beruflich (wie sie in wahrnehmen und auch die Erwartungshaltung), Erwartungen die nicht erfüllt werden (beruflich, aber auch Wünsche und Bedürfnisse aus dem privatem Umfeld), nicht die Realität wahrhaben zu wollen – verschiedene Ansichten er (intern) und Umfeld (extern)
- Zieht sich mehr und mehr zurück, Isolation, kein Ausgang mehr, zu Hause alleine, Wein trinken, etc. -> zeigt schon auf, dass wenige Handlungsalternativen da waren
- Betont das „nicht mehr möge“ sehr oft, zeigt auch einen Leidensprozess auf: der Mensch als Träger von Sozialenrollen (Vater, Freund, Ehemann) funktioniert nicht mehr
- Unbehagen/ Angst macht sich breit (Müdigkeit/ Erschöpfung verstärkt) – verschlimmert die Symptomatik

4. (Z. 38-41) Krankheit der Frau:

„und dann ist noch gerade dazu gekommen dass sie eben auch noch also ja:: aber später es hat sich wie soll ich sagen das habe ich sicher zwei jahre zum voraus habe ich das gehabt und dann ist dann, äh noch die frau erkrankt noch ja das hat sich das kann sich lange ziehen also bei mir ist lange so schleichend gekommen(..)“

- Nebst Arbeit als Bedingungsfaktor wird zusätzliche Belastung durch Krankheit der Frau beschrieben (Erschöpfungszustand bereist zwei Jahre zuvor)
- Es kam alles auf einmal, ungebremst,
- Symptome Burnout wird als einen Schicksalsmoment/ Ereignis dargestellt (Burisch)
- Beschreibt den Burnoutprozess als schleichend (Motiv erscheint zum 2x), kann auch eine Bedingung sein, weil es nicht so stark ist, dass man gerade intervenieren muss, es sammelt/kumuliert sich immer mehr bis es dann zu spät ist .
- Unbekannte Grösse, er konnte sie nicht erkennen/ es zog wie im Hintergrund mit „schleichend“ = anschleichend, unerwartet, plötzlich

5. (Z. 41- 44) Keine Kraft für Veränderungen:

„und ich habe mich wie nicht wieder eh hatte nicht den eindruck gehabt ich also ich hätte die kraft auch nicht gehabt mich zu bewerben an einem anderen ort oder den job zu wechseln dass man dort heraus kommt, aus dem tritt heraus (...) nein ich hätte das nie gemacht.“

- Erwähnt implizit wieder die Situation am Arbeitsplatz, er wusste um diese Erschwernisse, auch dass ein Stellenwechsel womöglich Entlastung bietet, hatte aber trotzdem keine Energie um sich zu bewerben, „dass man dort heraus kommt, aus dem Trott heraus“-> (Trott laut Duden: langsame, schwerfällige Gangart (von Pferden☺), leicht abwertende, immer gleicher Ablauf) beschreibt einen eintönigen, langweiligen, gleichförmigen

Prozess, immer das Gleiche, erzeugt Müdigkeit und Erschöpfung; welchen Trott beschreibt er aber? Seine Spirale der Erschöpfung oder immer die gleichen Abfolgen bei der Arbeit mit dem Klientel und Gesprächen, strukturellen Bedingungen am Arbeitsplatz etc.?

- Fehlendes Selbstvertrauen – fehlender Mut, um Neues zu wagen
- Zeigt dass er nicht an sich glaubt
- Gefühl nicht selbst mehr bestimmen zu können und zu wollen aufgrund von Kraftlosigkeit. Alles wird einem plötzlich egal, weil es schlicht weg zu viel ist

6. (Z. 45- 49) Krebsdiagnose der Frau:

„wenn das nicht wäre passiert sondern nein irgendeinmal ja ist dann im zwölf ende september, september zwölf. dann im september zwölf, ist nicht wahr, elf im september elf, (..) hatte meine frau diagnose krebsdiagnose gehabt und ist nachher:: sie hatte brustkrebs gehabt und das hat sich dann von da an, hat es sich schnell verschlechtert, das hat dann so wie gereicht so für mich auch ist ziemliche belastung gewesen“

- „Wenn das nicht wäre passiert“: zeigt auf, dass die zusätzliche Belastung der Diagnose seiner Frau ihn in seinem Handlungsprozess (z.B. Stellenwechsel) zusätzlich einschränkte.
- Erkrankung der Frau = Realitätscheck/ wake up call – Konfrontation mit seinem Zustand, er kann dem ganzen nicht mehr aus dem Weg gehen
- Innere Resignation „es hat gereicht“ warum jetzt auch noch das?
- Viel verhaspelt, emotional schwieriger Moment
- Nach Diagnose hat es sich bei ihm schnell verschlechtert; emotionale Belastung, Angst jemand Geliebtes zu verlieren, Existenzängste, verstärkte Verantwortung die ihm zugeschrieben wird (zu Frau schauen, Kinder trösten, unterstützen etc.)-> spricht von ziemlicher Belastung als subjektiver Wendepunkt, von da an war es dann zu viel.

7. (Z. 49-51) Erste Konsultation beim Arztes:

„gewesen und anfangs mitte oktober bin ich dann zu einem psychiater in thun und nachher ähm hat man das ein ja hat man antidepressiva bekommen (4)“

- Hat reagiert (ca. einen Monat später) mit erster Kontaktaufnahme mit dem Arzt, dafür hatte er noch Energie, kann auch sein, dass dies für ihn ein kurzes Aufatmen bedeutet wie: Jetzt gehe ich mir Hilfe holen, ich bekomme Unterstützung.
- Man hat antidepressiva bekommen: hört sich nach einem standardisiertem Vorgehen an, oder so nach dem Motto ja das ist halt jetzt eben so, er spricht von sich als wäre er einfach irgend ein Produkt

8. (Z. 51- 54) Erfolgreiche Behandlung:

„zum anfang und bier genommen und dann ist so eigentlich nicht der gemütszustand ist ein bisschen besser gewesen, aber:: vor leistungsfähigkeit oder irgendwie von der motivation zum arbeiten ist äh immer noch nirgends gewesen“

- Antidepressiva und Bier: eigene Copingstrategie, Alkohol zeigt auch oft eine Methode der Verdrängung hin (ich will weg von dieser Welt, will sie anders wahrnehmen, verschwommen, Ersatzstoffe für die innere Ruhe, weicht aus um das ganze zu Umgehen)
- Er spricht davon, dass der Gemütszustand besser geworden ist, aber nicht die Arbeitsleistung oder die Motivation zum arbeiten, die sei noch nirgend gewesen: Spannende Aussage, systemisch betrachtet würde man sagen, dass wenn sich ein Teilchen verändert, sich das Ganze auch verändert. Wenn sein Gemütszustand besser wäre, hätte er auch die Arbeitssituation ein wenig angenehmer wahrnehmen können.

09. (Z. 54-57) Therapieempfehlung:

„und nachher bin ich dann im dez/ im november oder anfangs dezember irgend so was bin ich beim hausarzt gewesen und der hat dann mir empfohlen ich solle auf montana 14 tage mal zum kuren oder so oder eine woche damit ich da mal fortkomme (...)“

- Arzt empfiehlt Montana „damit ich da mal fortkomme“, spricht wieder die extreme Spannungen am Arbeitsplatz an.

10. (Z. 57- 58) Zuspruch seiner Frau:

„hat das meine auch frau gut gefunden, hat zwar erstaunt gewesen das ich auf montana habe wollen in so eine eine spezialklinik oder so“

- Zuspruch der Frau als Motivation

11. (Z. 58- 61) Keine Ausreden mehr:

„gewesen das ich auf montana habe wollen in so eine eine spezialklinik oder so aber eh dort hätte ich wahrscheinlich gemerkt dort hätte ich mich mehr geweigert hätte mehr widerstand gehabt das war noch so gut an montana weil (.) eh hat eben so ein wenig alles gehabt dort“

- Hier zeigt sich das Thema von Verdrängung wieder. Hat Einsicht dass Verdrängungstaktik nicht mehr standhält, da er mit seinem Problem offen konfrontiert wird.

- Bestätigung das er verdrängt hat – Konfrontation war von Nöten, um endlich auszubrechen.

12. (Z. 61- 67) Sich selbst vergessen:

„alles gehabt dort eh sie kennen das thema burnout dort oben auch. aber dort daraus zu kommen einfach so nach dem (..) ja ist schon noch so eindrücklich gewesen weil ich habe wirklich gemerkt so ich habe eigentlich mich vergessen oder? ich habe nicht mehr zu mir geschaut (..) und das ist wie das ist man sich auch nicht so bewusst dass man eigentlich noch so zu sich sollte schauen oder? und äh (..) ja sport oder so irgend einmal etwas gutes für sich zu tun habe ich sonst dann nicht gemacht gehabt ausser das töff fahren ja wo ich noch haben können ja. ((stöhnt leicht))“

- „Ich habe eigentlich mich vergessen oder?“ Rückversicherungspartikeln „oder“, sie sehen das auch so oder?, für ihn war das eindrücklich zu sehen wie er sich selbst vernachlässigt hat, hat nicht mehr zu sich geschaut, sich selbst etwas Gutes tun, kein Gefühl mehr für eigene Bedürfnisse zu haben
- Bestärkt die Fallstruktur: Verdrängung
- das Anforderungs- Ressourcenmodell ist völlig dereguliert, erschöpft (vgl. A. Antonovsky)

13. (Z. 67- 70) Programm in Montana:

„und dann eben auf das montana hoch und dann hatte ich zuerst mal so gedacht wieder ein bisschen sport und so und massagen und so merkst schon langsam doch das tut schon gut oder so und das war so ein bisschen der anfang gewesen von der mobilität wo ich eben wieder ja (..) habe erreicht “

- In Montana erstmals wieder erlebt was einem noch gut tut (Massagen, Sport), Rückgewinn Mobilität (Bedingung: Verlust der Mobilität), beschreibt den Schritt nach Montanan sei schwierig gewesen: sich selbst eingestehen: Ich brauche jetzt diese Hilfe, muss alles zu hause liegen lassen.

14. (Z. 70- 80) Vorbereitung Montana /schlechtes Gewissen/ Arbeitsplatzkonflikt:

„aber:: das ist so eh der schritt bis dort hin der war mühsam gewesen, der war schwierig gewesen sehr schwierig gewesen dort hin zu stehen und zu sagen so jetzt gehe ich und so „mhmh“ auf der eine seite haben man auch dings gehabt man hat gesehen das man auch arbeit hat und wo man es eigentlich nicht geschafft der Arbeit gerecht zu oder so man hat gesehen wie die andern im berg der Arbeit versinken und dann geht man dort für drei wochen oder so. das war noch ja das hat noch viel gebraucht, aber das ist auch das arbeitsklima ist eigentlich schlecht gewesen unter dem chef und wir und so das hat auch gelitten gehabt unter der ganzen geschichte

das ist klar und nachher eh ja eben das montana und so die erste woche ist eigentlich schon noch so schon noch so irgendwo ein bisschen schwierig gewesen. “

- das Binnensegment geht aber nur auf die Arbeit ein, zu sehen wie andere im „Berg“ von Arbeit versinken = plakative Beschreibung oder metaphorisch gesprochen,
- widerspiegelt dass die Arbeit den Menschen überschwemmt, er machtlos gegen den Druck ist, andere in diesem im Stich zu lassen erzeugt Gewissensbisse (unzufriedenheit – niemanden kann man es recht machen)
- Betont wieder das schlechte Arbeitsklima unter dem Chef, aber mehr so mit Vagheitsmarkierer „eigentlich“, wirkt diffus, beschreibt nie genau was denn schwierig war Macht aber auch deutlich, dass er als Mensch in seiner Situation auch Einfluss darauf genommen hat, dass es zu so einer Dynamik gekommen ist („das hat auch gelitten unter der ganzen geschichte das ist klar“-> Verweis auf Theorie, dass eben nicht bei jedem das Burnout gleichermaßen auftritt; Person und Umwelt hängen zusammen und jeder Mensch verfügt über gewisse Anlagen, die vielleicht schneller ausgeschöpft sind unter schwieriger Arbeitsbelastung; unterschiedliche Verarbeitungsmuster.
- Allgemein in Erzählung ist er etwas wirr. Sätze wie: „ist eigentlich schon noch so schon noch so irgendwie ein bisschen schwierig gewesen“, als hätte er sich fast nicht dafür für seine Geschichte und Erfahrungen ein zu stehen, dass es wirklich schwierig war für ihn. Braucht sehr viele Vagheitsmarkierer, wirkt daher beinahe antithetisch (gegensätzlich Erzählstil und belastende Erfahrungen)

15. (Z. 82- 89) Beziehungen in Therapie:

„B: interessant ist gewesen und das gute am ganzen ist für mich gewesen ich habe damals gerade es hat einfach von den leuten dort gut gestommen ich habe gute kollegen dort gefunden und kolleginnen gefunden ((atmet schwer ein)), leute die teilweise eh am gleichen gelitten haben wo es viel schwerer gehabt haben als ich (..) unter anderem hatte ich guten kontakt mit zwei ms patienten und da ist in diesen drei wochen recht etwas schönes entstanden das ist (..) wirklich cool wirklich schön gewesen und das hat auch geholfen man hat ja immer noch so: (...) äh programm gehabt einzeln eigentlich und dann so gruppe aber mehr man hat sich am tag dann irgendwo gesehen“

- In Montana pflegte er wieder soziale Beziehungen, „das hat auch geholfen“ , lässt erkennen, dass er die sozialen Einflüsse vorher ablehnte, erst jetzt wieder zulassen konnte und davon profitierte (Bedingung also weniger im Fokus, dass er keine Freunde gehabt hätte, sondern sein eigenes Verhalten der Isolation und Abkehrung), es scheint als wäre er durch die Behandlung wieder mehr zu sich selbst, zurück in den Körper

gekommen und kann daher auch wieder Gefühle wie Liebe, Geborgenheit, Freundschaft, Lust (Essen oder gute Gespräche) etc. empfinden.

- Bestätigung der Fallstruktur

16. (Z. 89 - 94) Arbeit mitgenommen:

„aber was mir aufgefallen ist ich habe mich überhaupt nicht haben mögen erleiden was:: die arbeit anbelangt und das war auch noch ein bisschen eindrücklich gewesen so das eh wenn ich dann von der arbeit etwas habe gehört oder so oder dann der chef hat mir dann auch immer noch emails geschickt und ich solle doch noch oder tu doch noch :: und dann eh ich habe auch noch arbeit mitgenommen“

- Spricht wieder von Arbeit und mit Vagheitsmarkierer „das war auch noch ein bisschen eindrücklich gewesen“, Abgrenzung zur Arbeit erfolgte noch nicht. „Nein“ sagen war schwierig, hat selbst noch Arbeit mitgenommen, liess sich also nicht auf den Gedanken ein dass er jetzt gesunden muss, auch der Chef berücksichtigte seine „Kurzeit“ nicht indem er ihm trotzdem Arbeit weiterleitete.
- Man = lässt sich nun auch gleichsetzen mit seinem Chef, der ihn nicht respektiert und wahrnimmt.
- Druckempfinden, innere und äussere Anforderungen decken sich nicht mit den nötigen Ressourcen, empfindet dabei auch schlechtes Gewissen

17. (Z. 94 - 96) Verhaltensänderung:

„und dann am ersten tag als ich dann noch irgendwelche berichte hätte sollen schreiben hat mich dann der chefarzt erwischt gerade und der hat mir dann gesagt was ich da zu tun habe und was nicht,“

- Es brauchte zuerst eine Intervention des Chefarztes, eine Aufforderung einer Person, die einer anerkannten Profession angehört (hat mir gesagt was ich da zu tun habe und was nicht) damit er sich abgrenzen konnte und nicht weiter verdrängt. Jemand anderes musste in diesem Moment Verantwortung für ihn übernehmen damit er sich zurück nimmt und auf sich konzentriert.
- Professionsverständnis: Aussage empfindet er als wichtig genug. Äusserungen der Arbeitskollegen oder der Frau ignorierte er.

18. (Z. 96 - 104) Beziehung Arbeitgeber:

„aber es ist schon ja das hat sich dann gekehrt hat sich dann wirklich gekehrt ich habe dann wirklich fast hühnerhaut bekommen wenn es darum ist gegangen etwas von der arbeit zu machen (...) oder so und das ist eh ja das schlimme ist noch so gewesen dass eh das eben nichts wirklich gutes ist gekommen von dort vom vom“

arbeitgeber und während der ganzen zeit in montana es ist es ist nicht viel zu erwarten also gutes gekommen also immer jemand geschrieben, jedes email das ich habe bekommen ist nicht das habe ich fast nicht können aufmachen (..) und nachher ist es so ein wenig gekommen weiss auch nicht (..)“

- Abgrenzung findet statt (Wendung), bekam Hühnerhaut davon, oder liess auch seinen Körper sprechen, wie er eigentlich seine Arbeit empfindet und auch seine Enttäuschung, dass er nie eine Anerkennung seines Chefs, eine positive Bestätigung oder Wertschätzung (als neue Fallstruktur, ist aber in Verbindung mit Verdrängung, dass er nicht akzeptiert wird auf der Arbeit, Schmerz verdrängen) erfahren hat, die ihn motiviert und bestärkt hätten, fehlende Wertschätzung als Mensch und was man an Leistung erbringt-> „ das schlimme ist noch gewesen dass eh das eben nichts wirklich gutes ist gekommen von dort vom vom arbeitgeber und während der ganzen zeit in montana es ist es nicht viel zu erwarten also gutes gekommen“, also auch kein Mitgefühl oder Respekt, Chef hätte ihm alles Gute wünschen können und ihm bestätigen müssen, dass er sich diese Zeit wirklich nehmen dürfe, erholt wieder zurück kommen kann und ihn auch abgrenzt mit Arbeit zuschicken (das macht man nur in den dringendsten Fällen), Befragter spricht auch von Erwartungen, die nicht erfüllt worden sind-> hier wird sehr schön auf die zwei Erklärungsansätze (Individuum und Arbeitsplatz) eingegangen.

19. (Z. 104 - 105) Verlängerung Aufenthalt in Montana:

„also ich habe nachher noch eine verlängerung gehabt von einer wochen bin dann schlussendlich vier wochen dort oben gewesen“

20. (Z. 105 - 112) Jobangebot und Ablehnung:

„und die haben dort selbst auch einen sozialdienst dort oder in dieser höhenklinik in der berner höhenklinik und am schluss eh ja kurz bevor dass ich bin bin fertig gewesen mit dem:: mit dieser therapie dort haben sie mich gefragt, ob ich nicht gerade will oben bleiben hätte sollen eine stelle geben dort ich habe mich dann auch beworben und bin nochmals runter schaade ist es nicht dazu gekommen das wäre das wäre noch schön gewesen aber ist dann eben schon ganz anders also von der sozialarbeit mit der ganzen speziellen sparte aber eine interessante sparte habe ich gefunden (..)“

- Stellenangebot als Berufsmotivation, Bestätigung, Wertschätzung, Interesse von andern zu spüren. Bestätigt Fallstruktur der Wertschätzung, auch mit der Erfahrung der Freundschaftsbeziehung.

21. (Z. 112 - 126) Folgen des Burnouts:

„aber eh das ganze, das ist eh das ist wirklich eine einschneidende geschichte gewesen wo mir wirklich noch heute, also noch heute das eh ich merke die folgen vom burnout eigentlich noch heute also ich bin viel dünnhäutiger als früher (4) und wenn ich irgendetwas möchte machen oder wenn irgendetwas ist wo ich das gefühl habe oder noch schnell mal das gefühl habe es gehe auf meine person das ist wirklich noch schlimm. wenn das die klienten machen oder sagen dann geht es mir relativ einfach das kann ich halten, aber wenn irgendwie die chefs oder irgend entsprechend etwas sagen dann muss ich dann manchmal zwei dreimal leer schlucken wie meinen sie das jetzt oder was ist es ist jetzt und so oder entsprechend sachen man fragt dann anders also man wird man dort durch:: bin ich schon dünnhäutiger geworden oder aufmerksamer geworden oder so das ist so manchmal interpretiert man auch in sachen hinein was ist jetzt oder was habe ich jetzt wieder nicht gut gemacht oder irgendwie so und das ist manchmal noch schwierig das sind so wie nachwehen, wo ich bis jetzt merke (..), das habe ich früher so nicht gehabt nein das ist und dann habe ich ja bin ich zurück gekommen (..)“

- Bestätigt seine Verletzung von Seiten des Chefs, nicht von Seiten des Klientels, wollte Wertschätzung von Vorgesetzten erfahren
- Ist dünnhäutig geworden, damit beschreibt er wieder den Prozess
- Dünnhäutigkeit = persönlich nehmen: „schnell das gefühl habe es gehe auf meine Person“, Kritik scheint in Hierarchiestufe wichtig zu sein, Kritik von Chef konnte er weniger gut einstecken, als die vom Klientel -> möchte alles richtig machen und von Chef gelobt werden.
- hinterfragt viel, ist unsicher in seinem Verhalten (Hurrelmann, Innen und Aussen)

22. (Z. 126 - 133) Rückkehr an seinen alten Arbeitsplatz, Konflikt mit dem Chef:

„dann bin ich eine stunde (.) bin noch keine stunde dort gewesen habe ich schon ein einen konflikt gehabt mit dem chef und habe dann gesagt so könne es nicht gehen, das ist wirklich also er hat mich da dumm angemacht und so und da ist mir dann der laden gerade runter also das ist furchtbar gewesen. also da ich hätte da habe ich gesagt also wenn ich hier zur arbeit komme, dann bin ich gerade gleich weit wie am anfang von diesen vier wochen. und das hat das hat wirklich diese erholungsphase das hat extrem vieles gebraucht man hat sich dann geeinigt“

- Rückkehr Arbeitsplatz, Konflikt mit Chef, erzeugt wieder Krisensituation, ist sehr genervt über Umgang seines Chefs „hat mich da dumm angemacht“
- Seine Sprachebene macht seine Verletzung nochmals deutlich, die er erfahren hat -> lernte nicht diese Verletzungen zu verarbeiten.

23. (Z. 133 - 139) Unterstützungsmassnahmen:

„eh das muss ich auch sagen da ist die visana ist da super gewesen ich habe da einen coach gehabt noch und so wo sie mir gegeben haben von der taggeldversicherung aus und bin wirklich zum Herr XY und eh (::) man hat hat auch in montana gemerkt das ich diabetes habe das hat man vorher nicht gemerkt oder ich habe zum doktor damals bei der eintrittskontrolle keine drei minuten dann sagt er mir wisst ihr, ihr habt diabetes und das:: hat mir niemand gesagt bis jetzt und dann ist es so gewesen und durch das hat es sich natürlich auch noch so folgeerscheinungen.“

- Unterstützung durch Visana, Begleitung, Wertschätzung -> „jetzt hat mal einer richtig hingeguckt“
- Folgeerscheinungen Diabetes: Bedingung -> körperliche Krankheit, die nicht behandelt wurde als Einflussfaktor für Entstehungsbedingung Burnout.

24. (Z. 139 - 150) Emotionale und körperliche Stabilisierungsphase:

„ich muss eigentlich zwei mal pro woche muss ich mindestens in ein training und das mache ich auch das mache ich regelmässig und da merke ich auch da geht es mir auch besser nach dem training gehts mir besser wenn ich das nicht mache dann merke ich es in der leistungsfähigkeit von mir das ich nicht soviel mag leisten wenn ich wenn ich das training nicht habe aber man wird schon sehr sehr dünnhäutig. „mhm“ so also ich und ich habe das gefühl das gehe wahrscheinlich noch lange so es geht noch eine weile also ich bin da noch so in einer therapiegruppe dabei am mittwoch am abend aber das ist noch ja noch gut manchmal zu denken also was mache ich da aber andererseits da sind so themen da wo man sagen muss das ist ja ist wirklich cool das ist gut aber wenn ich das jetzt nicht machen würde nicht machen würde dann wäre ich wahrscheinlich nicht da wo ich jetzt stehe (5).“

- geht wieder auf Dünnhäutigkeit ein, soziale Kontakte die ihm helfen in Therapiegruppe (Vernetzung in Umfeld als wichtiger Faktor -> hatte er während Burnout nicht),

25. (Z. 150 - 155) Neue Arbeitsstelle als positiver Verstärker (weniger Zusammenarbeit mit dem Klientel):

„und vielleicht ist auch die arbeit hier wo mir es erleichtert hat der einstieg wieder weil ich bin nicht so nahe an klienten wobei ich eigentlich meine stärke wäre es ja eigentlich mit leuten umzugehen das muss ich sagen also für mich eh ich kann meistens also ja ich kann sehr viel erreichen wo andere vielleicht nicht erreichen weil es gerade vielleicht etwas schwierige sind oder so die leute haben das ist halt hier auch praktisch“

- spricht von neuer Arbeit die ihm geholfen hat beim Wiedereinstieg und Tätigkeitsfeld. Hat nun weniger Nähe zum Klientel, obwohl er das gut und gerne gehabt hat.
- Veränderung hilft ihm als neue Motivation, neuer Mut, mehr Anerkennung.

26. (Z. 155-159) Abgrenzungsproblematik zum Klientel:

„aber aber für die klientenarbeit ist man eben weil es zu tief ist oder lang geht, geht es in der regel auch tief und ja das ist so ein punkt wo ich nicht mehr habe gekonnt habe nicht mehr können abschalten das habe ich früher gut gekonnt aber da ist ist irgendeinmal nicht mehr gegangen bin ich auch mit dem ganzen ärger nach hause oder ja das ist so“

- Abgrenzung fiel ihm nicht mehr leicht, ein Punkt wo er nicht mehr konnte (Abgrenzung zu Emotionen des Klientels fand nicht statt, Beziehungsebene), Abschlussatz ist wichtig, mit Ärger nach Hause, zeigt wiederum Abgrenzungsproblematik privat-beruflich -> nimmt alles persönlich.

Ergänzungen aus Vertiefungsfragen zur Bestätigung von oberen Sinneinheiten fokussiert auf die Leitfrage:

- Z. 175-176: bestätigt die arbeitsbezogenen Faktoren, die als Stressoren ausschlaggebend waren
- Z. 200-203: geht spezifisch auf arbeitsbezogenen Bedingungen ein, Überstunden und Distanz nötig
- Z. 211-212: geht auf arbeitsbezogenen Bedingungen ein, schwierige Fallführung
- Z. 216-218: fehlende Wertschätzung, Chef lässt ihm keine Autonomie zu, seine Fachlichkeit wird in Frage gestellt
- Z. 227-230: fehlende Anerkennung, auch Kollegen sprechen ihn an, bestätigt seine Verdrängung und versucht sich selbst zu motivieren
- Z. 242-243: Hoffnungslosigkeit, Hilflosigkeit als Entstehungsbedingung -> es gibt keinen Ausweg mehr
- Z. 252-254: Isolation vom Freundeskreis und Familie
- Z. 265-268: Bestätigt Enttäuschung, keine Wertschätzung und echtes Interesse zu erfahren als Mensch und Mitarbeiter
- Z. 359-360: Schulung Führungskräfte, Sensibilisieren auf Mitarbeiter und Arbeitsbedingungen. Erwähnt das in dieser Hinsicht noch zu wenig unternommen wird, fehlende Wertschätzung dem Team gegenüber
- Z. 364-366: ein ganzes Leben kaputt machen, absolute Aussage, grosse Verletzung dahinter, beschreibt auch äussere Einflüsse, die ein Mensch in ein Burnout führen können

Allgemeine Fallstruktur:

Erwähnen, dass sich zuerst die Thematik der Verdrängungsmechanismen herausgebildet hat. Er spricht eingangs von man hat verdrängt, wobei nicht deutlich war von wem er genau spricht. Er im weiteren Verlauf geht er auf seine Verdrängungsmuster ein und kommt zieht auch die Verdrängung des Chefs ein (gab weiterhin Arbeit mit während Erholungskur, gibt ihm damit zu verstehen, dass er weiter funktionieren muss und betrachtet ihn nicht in seinem Krankheitsgeschehen). Erst im letzten Viertel des Interviews nimmt er ergänzende Fallstruktur auf der fehlenden Wertschätzung. Diese wird nicht als neue Struktur erkannt, dass es gewisse Affinitäten zur Thematik der Verdrängung aufweist.

8.7c) Interview_03

Passage 1: Einstiegsfrage (0:00 – 44:38)

1 I: also unsere einstiegsfrage wäre dass wir uns eben sehr für die persönlichen erfahrungen von den
2 Betroffenen, also von den professionellen von der sozialen arbeit interessieren und auch wie das
3 eigentlich dazu ist gekommen, wie hat das bei ihnen ausgesehen dass ihr ein burnout habt
4 erfahren?

5 B: mhmm äähm also ich fange mal an ähm zeitpunkt vom burnout, mache rückblick und gehe dann
6 vorne „mhmm“ vom also einfach das so klar ist so ein bisschen vom ablauf ((hustest)), pardon ähm (.)
7 ich habe letztes jahr jetzt muss ich gerade überlegen, nein vorletztes jahr im dezember bin ich ähm
8 (..) ähm (...) ist klar gewesen, dass mein körper, mhmm, ich habe schon länger, da komme ich noch
9 drauf, äh schlaf äh probleme gehabt, ähm:: und bin äh an einer neuen stelle gewesen und im
10 dezember hat es, ist es nachher mir dann klar gewesen, dass mein körper nicht mehr ‚mitmacht
11 so nicht mehr reagiert, ähm mitmacht wie es für mich normal gewesen ist in dem sinne also klar
12 ist gewesen das ich ähm, das mir klar geworden ist, so kann ich nicht mehr weiterarbeiten. und so
13 kann ich auch nicht mehr weiterleben. also es sind wie so zwei teile gewesen und ich bin dann zur
14 hausärztin und diese kennt mich schon lange und diese hat mich dann zuerst für eine kurze zeit
15 krank geschrieben. (..) ähm weil sie hat relativ rasch gewusst hat, um was das es geht sie hat mir
16 auch gerade sofort zwei verschiedene medikamente verschrieben wo ich aber nicht genommen
17 habe in der anfangsphase und mir einfach die auflage gemacht ich müsse ähm jemand suchen
18 also eine psychiatrin oder ein psychiater eh für die weitere behandlung. so und wenn ich jetzt
19 also das ist ähm eben vor weihnachten gewesen vom 2012 (.) und jetzt der rückblick ich habe im
20 (..) juli 2012 eine neue Stelle angefangen gehabt, nach dem das ich 15 jahre in einem hilfswerk
21 habe gearbeitet. ich eigentlich in drei verschiedenen, während diesen 15 jahren habe ich drei
22 verschiedene rollen oder ähm oder nicht nur rollen sondern auch funktionen gehabt. zuerst habe
23 ich angefangen in der gesetzlichen sozialarbeit im (..) von (..) migranten, also anerkannte
24 flüchtlinge. und ähm nachher habe ich relativ rasch gewechselt in einen beruflichen
25 integrationskurs ähm für anerkannte flüchtlinge wo ich das coaching habe gemacht das berufliche
26 coaching und auch noch einen Teil von der kursleitung habe übernommen. (..) und ähm das ist im
27 2004 gewesen, nein 2000, genau 2001 bis 2004. (..) im 2004 ist nachher die damalige leiterin
28 ausgestiegen auch in folge eines burnout und ich habe dann zusammen mit einem kollegen seit
29 einem halben jahr die stellvertretende leitung mit ihm übernommen. (..) und in dieser zeit ist
30 nachher klar geworden in dem halben Jahr dass die frühere Leiterin nicht wird mehr kommen
31 arbeiten dort und dann ist die auflage gekommen von der äh geschäftsleitung von dem hilfswerk
32 das:: wir ähm (..) die leitung nicht mehr in einer also Coleitung können weitermachen, ab mitte
33 jahr sondern nur jemand von uns und ich habe dann beworben auf die stelle und habe diese

34 leitung übernommen. Ähm (.) es ist nicht ganz einfach gewesen also überhaupt die ganze
35 situation und da ich aus dem team herausgekommen bin wo ich eine leitungsfunktion, hat es
36 nachher auch einige veränderungen mit sich gebracht. ähm also dieser kollege, wo ich in der
37 coleitung bin habe zusammen mit ihm gearbeitet, der hat dann gekündigt der hat ähm mühe
38 gehabt damit das ich mich beworben habe. er hat eigentlich gerne gewollt dass wir weiter, äh,
39 kämpfen für die coleitung und ich habe dann anders entschieden ganz bewusst und äh ja (.)
40 ((holt tief luft)). und nachher bin in der programmleitung, also das heisst auch teamleitung
41 personelle vorgesetzte und äh fachliche leitung eh eingestiegen. also ich habe zwei funktionen
42 gehabt. ich habe dreissig prozent habe ich in fachbereichsleitung gehabt und noch fünfzig
43 prozent, fünfzig bis sechzig prozent, weiss ich jetzt nicht mehr so genau, (::) ähm::
44 programmleiterin, also das sind zwei ähm hierachiestufen in einem so ähm, es ist auch so dass das
45 hilfswerk ähm immer jedes Jahr ähm das problem hat gehabt, ähm gerade im migrationsbereich
46 wie decken wir überhaupt auslagen die kosten also es ist immer ein jonglieren gewesen mit
47 diesen:: budget, äh einerseits budget einhalten, nachher ab august auch wieder neues budget
48 machen schon wieder fürs nächste jahr leistungsverträge ähm mit dem kanton und äh also mit
49 zwei stellen vom kanton und ich bin dort sehr, sehr engagiert dort eingestiegen und habe auch
50 sehr viel gearbeitet. (..) also bis in die nacht hinein, ähm genau und nachher auch mit diesen zwei
51 hierarchiestufen in einem. und was dann noch dazu gekommen ist:: im 2009 habe ich eine erste
52 operation, unterleibsoperation gehabt, ähmm wo relativ ein grosser eingriff ist gewesen und wo
53 ich nachher eine gewisse zeit lang auch ausgestiegen bin. also so klein auch wie die möglichkeit
54 habe gehabt, das ist jetzt eine fliege wo da umherfliegt ((lacht)) ähmm und dort wie auch habe
55 können wie einen schritt wieder heraus habe können machen, wie auf die metaebene gehen und
56 schauen was:: mache ich überhaupt in meinem leben ausser arbeiten, also ausser arbeiten (...)
57 und habe dann so erste erkenntnisse gehabt bin dann aber wieder eingestiegen voll drin gewesen
58 was ich dort aber beantragt habe auch durch gekommen bin ist dass ich gesagt habe ich brauche
59 mehr stellenprozent für programmleitung und ich will ich will diese doppelfunktion nicht mehr.
60 (..) und bin dann, das ist dann auch durchgekommen da habe ich nach diesem anfang 2010 habe
61 ich angefangen als programmleiterin und bereichsleiterin, fachbereichsleiterin habe ich
62 aufgegeben. auf das darauf ist dann jemand neues angestellt worden für die fach-
63 bereichsleitung. was ich nicht bedenkt habe ist dass ich ganz viel wissen in diesem bereich hatte
64 und ich habe quasi meine vorgesetzte nachher dann eingearbeitet. (.) so (..) ähm (..) und das ist
65 noch so schwierig gewesen vorgesetzte person und ich habe viel mehr wissen gehabt, als sie das
66 ist nicht ganz einfach gewesen und im 2011 habe ich nachher die zweite, den zweite eingriff
67 gehabt unterleibseingriff also es ist nicht krebs gewesen es ist ähm es ist eine endemeteose
68 gewesen, also nichts wo mein leben bedroht hat das möchte ich auch noch sagen, aber es sind

69 grössere äh eingriffe gewesen. und im 2011 ähm habe ich diesen eingriff gehabt wo ich dann
70 wieder eingestiegen bin oder in dieser zeit, wo ich krank geschrieben bin gewesen habe ich
71 gemerkt ich will mich eigentlich neu orientieren ich bin jetzt 15 jahre bei diesem hilfswerk ich
72 weiss wie der eh laden läuft ähm (..) die herausforderung kenne ich und ähm ich habe auch so ein
73 ziel gehabt vor 50 noch die stelle zu wechseln. also weiss ich wie dass auch ist mit leuten zu
74 arbeiten wo schon so lange in einer institution sind und von diesen immer wieder gehört also
75 junge wo dann beginnen die neuen ja das haben wir immer so gemacht oder ja und das habe ich
76 gewusst für mich persönlich ich möchte das. und mhm ähm:: habe noch nicht konkret einen plan
77 gehabt aber ähm wo nachher im ende 2011 ist ausgekommen, dass meine vorgesetzte wieder
78 gekündigt, weil äh (..) für sie mhm die situation einfach sehr schwierig gewesen ist in diesem
79 leitungsgremium, wo ich ja früher drin war gewesen, aber wieder ausgestiegen bin habe ich
80 gemerkt so jetzt ist der zeitpunkt bin da wieder jemand neues kommt und ich muss diese person
81 wieder einarbeiten ähm das will ich nicht mehr so „mhm“ und nachher habe ich ja angefangen äh
82 aktiv stellen suchen und habe (.) gewusst ich möchte ehm (.) ich möchte gerne mit äh frauen
83 arbeiten (..) ich möchte gerne in einem kontext äh arbeiten, wo migrantinnen sind weil das ja
84 auch ein äh:: bereich ist gewesen wo ich sehr gekannt habe und habe mich dann ein erstes mal
85 beworben äh auf eine stelle, wo ich nicht habe erhalten. die hätte ich sehr, sehr gerne gehabt und
86 habe mich kurz darauf noch auf eine zweite stelle beworben. und das ist im stationäre
87 suchtbereich gewesen, betriebsleitung. Ähm: (5) bin dort habe die stelle nachher bekommen bin
88 sehr begeistert eingestiegen habe aber schon während der einarbeitung gemerkt ähm (.) es sind
89 mir sachen verschwiegen worden, ähm und zwar einschneidende sachen. ich habe keine
90 medizinische vorbildung, ich habe, ich habe dort die verantwortung gehabt für die abgabe zum
91 beispiel von medikamente, von ähm psychopharmaka äh(..) von also ganz viel äh geschichten, wo
92 ich absolut nicht gewusst habe das ich dort ähm gegenüber dem kantonsarzt, da die
93 hauptverantwortung habe. und das ist so eine von den fragen gewesen. die zweite frage ist
94 gewesen ähm pikettregelung also das ist ja ein 24h betrieb und ich habe dann mit der zeit
95 herausgefunden, dass ich eigentlich 24, also 7 tage pro woche 24 stunden wie auf pikett bin ähm.
96 manchmal an zweiter stelle, aber meistens einfach ähm (.) schon dass ich habe dann auch
97 verhandelt mit dem geschäftsleiter. und er hat mir also habe dann auch so als bedingung dass ich
98 mein natel kann abstellen in der nacht habe aber gewusst, durch das bleiben äh das bleibt hängen
99 an teamfrauen und an nachtfrauen, wo wir dort auch haben gehabt. Und:: nachdienst haben zum
100 beispiel auszubildende also auch von der von der fachhochschule und dort geleistet zum teil
101 oder wiedereinstiegerinnen. und das ist für mich einfach so eine belastung im hintergrund
102 gewesen weil (..) mhm (.) mir ist eigentlich nach wie vor (..) wichtig dass ich auch die verantwortung
103 kann übernehmen ähm gegenüber mitarbeiter, mitarbeiterinnen für ihre gesundheit. also das ist

104 auch eine pflicht, wo ja auch im gesetz im arbeitsrecht festgelegt ist. und ähm ich habe dort
105 einfach so ein mittelweg am anfang, äh, gewählt und habe mich immer wieder eingesetzt für
106 eine klärung (.) und das ist dann nie dazu gekommen, auch nicht ich hätte ein definitiver
107 stellenbeschrieb habe bekommen zum beispiel ähm was auch noch ist gewesen das ist ähm eine
108 einrichtung gewesen, wo auch kinder also mütter mit kinder sind gekommen und ich habe dann
109 gemerkt, dass diese einrichtung absolut ungeeignet ist für kinder, wo:: beginnen zu krabbeln
110 also für kleine kinder für babys ist es gegangen, aber ähm für grössere kinder, wo schon
111 umherlaufen ist es absolut für mich und (.) ah das hab ich nicht gemerkt die verantwortung so
112 kann ich so nicht tragen oder und ((stotternd)) ist für mich. die frauen haben sich dort auch ähm
113 ((stotternd)) also klientinnen haben dort auch zurecht äh reklamiert, dass es hat dort auch
114 ziemliche gespräche gegeben. immer wieder es ist in diesem sinne zusammenfassend bin ich
115 eigentlich in einer krisensituation eingestiegen, wo in einem krisenmanagement habe ich äh
116 gearbeitet ähm, wo auch immer wieder mitarbeiterinnen sind ausgestiegen an gesundheitlichen
117 problem und ganz klar aus überforderung (..) auch und ähm ich habe das gemerkt ich habe das
118 realisiert und gleichzeitig habe ich aber für mich immer wieder mir so zurecht gelegt, ähm, dass
119 ist jetzt einarbeitszeit ähm. ich habe im juli angefangen und im dezember habe ich bin ich
120 dann eben ausgestiegen aus gesundheitlichen gründen auch einfach gemerkt ich habe
121 zunehmend ähm schlecht geschlafen zum teil ähm immer wieder erwacht nicht mehr können
122 einschlafen obwohl ich körperlich erschöpft bin gewesen eh ich habe nicht mehr können
123 abschalten. also so die typische symptome. ähm (..) ich habe jedes mal wenn ich dort bin
124 gegangen arbeiten habe ich gemerkt mein körper hat mich wie weggezogen von diesem ort.
125 also es ist so meine wahrnehmung gewesen und bin so wie in ein zittern hineingekommen und
126 ich habe einfach, also bin über meinen körper hinweg gegangen und bin dort arbeiten gegangen
127 und äh bis eben bis klar mein körper nicht mehr konnte. (.) äh dass es nicht mehr gegangen ist
128 bis ich äh (..) klar habe danach gesagt das geht so nicht mehr. ich kann so nicht mehr gehen
129 arbeiten, obwohl ich gewusst habe ich überlasse eigentlich den mitarbeiter, also
130 mitarbeiterinnen in einer totalen kann nichts anders ausdrücken verschissenen situation (..). das
131 ist relativ schwierig gewesen für mich am anfang nachher zu trennen was ist meins, muss ich
132 jetzt zu mir also ganz klar ich muss jetzt zu mir schauen, sonst kann ich nicht zu andern schauen
133 das ist mir im kopf total bewusst gewesen, aber ehm das umsetzen ist extrem schwierig
134 gewesen also weil ich immer ich habe gewusst dass die mitarbeiterinnen auch völlig am limit
135 laufen und sie die krise ist eigentlich (.) öhm ja was auch noch eine grosse rolle gespielt hat ist
136 natürlich dass ähm das ist auch noch ein wichtiger teil, dass die institution am kämpfen ist
137 gewesen zum überleben. ((tief einatmend)) das heisst die finanzierung ist auf wackeligen beinen
138 gestanden. wir haben ehm, also es ist dort, eh also es sind nicht alle plätze besetzt gewesen. wir

139 haben aber auch interne auflagen gehabt, wie das wir frauen aufnehmen, ehm und da ist auch
140 der druck immer mehr gekommen vom geschäftsleiter wir müssen frauen aufnehmen. und ich
141 habe dort klar habe ich mich dazwischen gestellt und gesagt nein frauen wo eh zgedröhnt
142 ankommen, also in dem sinne betrunken oder mit dem konsum nehme ich nicht auf. also das ist
143 für mich ganz klar da, hat er auch immer gesagt ja:: das hast du gut gemacht. aber also dieser
144 druck ist einfach auch noch drin gewesen oder und das ist ja oft im sozialen bereich, so das ehm
145 institutionen lange kämpfen fürs überleben bevor sie dann auch konsequenzen ziehen und
146 sagen wir müssen zu:: tun so können wir ehm nicht mehr weiter wirtschaften. oder denke das ist
147 auch mit ein grund gewesen so (..) und es ist natürlich mit ein grund gewesen, das ich 15 jahre
148 vorher eben gekämpft habe, ehm und gearbeitet habe und immer wieder über meine grenzen
149 bin gegangen. ich habe schon mal kurz vor ferien weiss jetzt nicht mehr das ist vor meiner
150 operation gewesen habe ich, ehm so panikerscheinungen gehabt, also das ich wie mir haben
151 müssen überlegen (.) ehm wenn ich jetzt hinaus gehe, wo genau gehe ich durch und wie kann
152 ich wieder nach hause und habe dort aber ehm in diesem sinne nicht professionelle hilfe
153 gesucht ehm ((lang gezogen)) ich habe familie im tessin und habe auch gemerkt das ist für mich
154 ganz:: schwierig gewesen in diesen ferien nachher in diesen zug einzusteigen und eh alleine ins
155 tessin zu fahren, obwohl ich das schon hunderte von malen gemacht habe gehabt ich habe dort
156 das auch gemacht, weil ich auch gewusst habe von mir aus also durch gewisse angstzustände
157 muss ich wie schrittweise weitergehen also durch die türe durch, wie man so schön sagt.
158 einfach das ist so eine episode gewesen. es hat sich dann selbst wieder ehm(..):: also ich habe
159 dann wieder können gehen arbeiten nach den ferien, aber ich denke das ist einfach so ein erstes
160 alarmzeichen gewesen damals so nachträglich gesehen ja und nachher ist das burnout, also
161 eben wo ich voll in der erschöpfungsdepression, wie man es dann genannt hat ehm in diesem
162 dezember habe ich wahnsinnig glück gehabt dass ich relativ rasch eine therapeutin also
163 psychiatrin eh im quartier habe gefunden, weil für mich ist schwierig gewesen eben weiter eh
164 zu reisen, wenn ich nicht gewusst habe eh wie sieht es dort aus, eh wie lang geht das also das,
165 sind alles so sachen wo bei mir nachher sind abgegangen, wo mir auch ganz klar die hausärztin
166 hat gesagt da ist das vegetative nervensystem, da kann man nichts mehr steuern da muss man
167 mit medikamenten intervenieren (...) und dort habe ich auch recht müssen gegen meine inneren
168 widerstände kämpfen, weil ich ehm (...) weil für mich natürlich die die antidepressiva, das ist eh
169 ((stotternd)) da habe ich natürlich wie viele andere habe ich die all die:: nebenwirkungen, wo
170 ich dann ins internet bin, habe ich natürlich auf mehrfachen forenen gesehen was einem alles
171 passiert und wie wie schwierig das es wird mit absetzen und und und also dort habe ich recht
172 müssen gegen meine widerstände kämpfen, obwohl ich wirklich praktisch nicht mehr geschlafen
173 habe, ich habe mich nicht mehr können ablenken, ich habe nicht mehr können lesen. ich habe

174 nicht mehr können fernsehn schauen, es ist wirklich, ich habe auch nicht mehr gegessen. richtig
175 hatte keinen appetit mehr gehabt. ich habe innerhalb von diesen 5 ½ monaten habe ich 10 kilo
176 abgenommen gehabt ,was eigentlich bei mir nicht so eh schnell passiert. so ehm (.) eben das
177 glück wo ich nachher wirklich hatte, das ich zur psychiaterin und zu einer psychotherapeutin
178 gekommen bin, wo erfahren sind gewesen. also das habe ich auch gesucht und ich habe relativ
179 also beim ersten telefon habe ich:: die gefunden und habe können dort hin gehen. ich weiss
180 nicht wie es weiter wäre gegangen wenn ich hätte müssen verschiedene anläufe nehmen
181 öhm (::) und habe dort nachher ehm, also habe dann auch abgeklärt mit dieser psychiaterin,
182 welche von diesen zwei ehm medikamenten, also die hausärztin hat mir zypralex und (..) eh zum
183 schlafen (.), jetzt weiss es ich gerade nicht mehr, (..) ein anderes medikament verschrieben. und
184 ich habe einfach gewusst also gerade mit zwei steige ich nicht ein, ehm und habe das dann noch
185 mit der psychiaterin besprochen und bin nachher mit zypralex eingestiegen (.) in dem sinn und
186 ja mit viel widerständen. (..), mit viel widerständen, ähm ich habe wirklich gemerkt ehm es geht
187 nicht anders:: und ehm ja, bin dann nachher öh krank geschrieben gewesen bis ehm (..) bis
188 eigentlich im muss gerade überlegen ende juni, (..) ich bin zweimal pro woche bin ich zur eh
189 therapeutin, ((stottert)), eh wo einem eh also mit der psychiaterin habe ich eigentlich nur
190 sporadisch kontakt gehabt per telefon. ein erstgespräch sie hat im delegierten verhältnis also
191 psychotherapeutin ehm gearbeitet und bin zweimal pro woche dort hin und ja das ist eigentlich
192 am anfang so mein:: ehm mein fast einziger teil gewesen, wo ich hinaus bin ich habe noch ehm
193 paar freundinnen im umfeld gehabt, wo mir regelmässig haben angerufen, wo mich gefragt
194 haben hast du schon etwas gegessen und wenn nicht sind sie mir gehen einkaufen sind kommen
195 kochen oder wo wir auch gesagt haben so jetzt gehen wir eine halbe stunde hinaus einfach, so::
196 massnahmen sind da gewesen wo:: mich sehr:: auch haben unterstützt ehm auch konfrontativ
197 teilweise weil ich so im heulen und im es wird nie besser keine ahnung und so weiter gewesen
198 bin wo mir auch mal also eine ganz gute freundin auch mal hat gesagt, so wir sind jetzt
199 zusammen unterwegs und eh ich möchte das leben gleichwohl geniessen. und das ist für mich
200 am anfang total ein schlag ins gesicht gewesen ehm, aber wo ich im nach hinein gemerkt habe
201 das ist auch vor therapeutin immer wieder praktiziert worden was ist der nächste schritt
202 aufschreiben also ganz viel verschiedene sachen nicht in diesem drin bleiben, was ich immer
203 habe können ist am morgen aufstehen. „mhm“ also ich bin nicht liegen geblieben, also ich habe
204 eh fast nicht geschlafen habe. (.) das denke ich das ist jetzt etwas gewesen, wo ich jetzt weniger
205 gehabt habe. so jetzt habe ich schon ganz viel erzählt, was ist die frage schon wieder gewesen.
206 ((hustet)). ja was nachher auch noch wichtig ist gewesen für mich ist ehm wo ich die situation
207 am arbeitsplatz habe erzählt der therapeutin ehm, hat sie auch ganz klar, ehm beide psychiaterin
208 und therapeutin haben dort auch partei ergriffen. was sonst eigentlich selten ja der fall ist, also

209 sie beschränken sich ja auch auf ihren auftrag. aber in dieser situation haben sie gefunden sie
210 möchten mich unterstützen. jetzt dass ich ehm nicht mehr dort hin muss gehen arbeiten. (..)
211 öhm und das ist nachher soweit gegangen das ich ähm also das die therapeutin also der
212 geschäftsleiter dort hat lange druck aufgesetzt. in form von email immer wieder schicken wann
213 kommst du wenn, was ist los und so weiter und dort ist mir bin ich auch gut beraten gewesen
214 das:: ich wirklich sehr zurückhaltend bin gewesen, das ich nicht habe nie habe von burnout habe
215 geredet, nie eine diagnose von wirklich ihm geliefert habe vor allem nicht schriftlich per email.
216 was er immer wieder hat versucht. er ist natürlich ehm, in einem arbeitsfeld, in einem
217 therapeutischen, wo er natürlich schon ein wenig gewusst hat wie das man leute auch
218 manipuliert. sage ich jetzt mal ganz offen und dort habe ich wirklich guter rückhalt gehabt ehm
219 auch durch eine kollegin wo:: juristisch also arbeitsrechtliche kenntnisse hat, wo mich auch stark
220 begleitet hat und ehm wir haben dann eine standortbestimmung gehabt, mmh beim
221 geschäftsleiter und dort ist meine therapeutin mitgekommen, also was auch eine ausnahme ist
222 mir hat also ich habe das wahnsinnig gut vorbereitet. ich bin mit konkreten punkten an diese
223 besprechung bezüglich stellenbeschrieb, bezüglich kinderbetreuung innerhalb von dieser
224 institution ehm also es sind insgesamt vier punkte gewesen, wo ich klar habe schon im voraus
225 ehm ihm mitteilt und ehm ja das ist so der teil gewesen und er ist auf keine dieser punkte
226 eingegangen ehm und das ist für mich natürlich auf eine art auch ein vorteil gewesen. also für
227 mich für mein entscheidung eigentlich zu treffen eh das interessante ist gewesen an dieser
228 dynamik. als wir dort zu dritt sind herein gekommen eh hat der geschäftsleiter gerade meine
229 therapeutin oder therapeutin angegriffen, weil sie also er hat ihr gesagt er sei sich denn
230 gewöhnt mit oberärzten und richtigen psychiatern öhm zu verhandeln. und sie ist dort sofort
231 eingestiegen also die sind ziemlich aufeinander los und für mich ist das sehr gut gewesen weil
232 ich habe können beobachten was das es eigentlich ist, (.) ehm wo ich mich ja auch so gefürchtet
233 habe (.) im in der kommunikation mit ihm. also das da eine unterschwellige wo denn recht
234 sichtbar ist geworden auch aggression da ist gewesen und manipulativ und so weiter. und mir
235 klar hat gezeigt ja meine wahrnehmung ist absolut richtig eh gewesen. (..) ja und öhm nachher
236 ist so zeit halt gekommen von hin und her ich habe nicht gerade wollen kündigen habe wollen
237 wissen wie geht es bei mir weiter. kann man schlecht sagen wann ist man wieder gesund ähm
238 ich habe dort dann grosse existenz, in dieser zeit habe grosse:: existenzängste gehabt. ich bin im
239 ersten anstellungsjahr gewesen, ich habe nur das minimum bekommen die ersten drei wochen
240 von krankheit sind bezahlt worden und nachher haben sie eine taggeldversicherung wo drei
241 monate eh wartefrist haben. ehm (..) das ist mal ein fact gewesen und der zweite fact ist auch
242 gewesen ich habe nicht gewusst was denn, wenn nicht mehr dort zurück. mir ist relativ klar
243 gewesen dort hin zurück das kann ich mir absolut nicht vorstellen. auf der anderen seite habe

244 ich gewusst ich muss für meinen unterhalt aufkommen so. ehm (.) und (..) habe mich dann für
245 die stelle hier beworben ehm ich weiss heute noch nicht wie das, ich das gemacht habe das ist
246 ehm (..) das ist eine wahnsinnige intensive auseinandersetzung gewesen. ist ja auch gleichzeitig
247 gelaufen; wie mit dieser standortbestimmung mit dieser aussprache oder wie man es will
248 nennen mit der geschäftsleitung mit der früheren stelle aber ich habe einfach gewusst ich
249 probiere jetzt das (.) und habe mich dann beworben und bin in die engere auswahl gekommen
250 und habe wirklich drei vorstellungsgespräche hintereinander gehabt in einer woche ((lacht laut))
251 ehm habe dann letztendlich diese stelle bekommen. und das ist wieder ein glücksfall kann ich
252 sagen für mich gewesen. und ehm hat mich dann ermöglicht die andere stelle zu kündigen. das
253 ist für mich auch wichtig gewesen, das ich habe können kündigen. eine zeit lang habe ich immer
254 gedacht ich müsse ihn also den geschäftsleiter, wie dazu bewegen das er mir kündigt damit ich
255 kann gehen stempeln damals oder und das ist auch eine zerreisprobe gewesen also wahnsinnig
256 oder weil es macht etwas mit einem wenn man gekündigt wird und gerade in so einer situation
257 und das hat er nicht wollen aus gründen, wo ich nur kann vermuten warum ehm und
258 letztendlich habe ich dann nachher gekündigt. und bin effektiv dann nicht mehr gehen arbeiten
259 was ich dann mir herausgebracht habe ist, das ich mich noch haben können im team können
260 gehen verabschieden das ist mir ganz wichtig gewesen ehm auch der geschäftsleiter von dieser
261 stelle dann hat ehm hat dann auch noch so ein abschluss auf ((phffff)) es sind dort verschiedene
262 ehm einrichtungen wo unter einem dach sind ehm wo noch zwei andere langjährige
263 mitarbeiterinnen äh sind verabschiedet worden. bin ich dann dort auch noch so offiziell
264 verabschiedet worden. ich habe dort lange überlegt ob ich überhaupt soll gehen oder nicht (.)
265 weil es kam mir eigentlich unnötig vor, aber ich habe mich dann dafür entschieden zu gehen
266 habe aber dann mitgeteilt ich komme nur zum offiziellen teil und gehe dann wieder. ich habe
267 mich einfach auch noch vor ein paar leuten wollen verabschieden ehm wo nicht in dieser also,
268 wo in einer ehm ehm andern therapie also für die männer ehm haben gearbeitet, wo ich nicht
269 direkt jeden tag habe zusammen gearbeitet und im team bin ich mich gehen verabschieden da
270 ist der geschäftsleiter einfach auch gekommen hinein sitzen. er hat wollen wissen was ich sage
271 ((lacht)) das ist für ihn natürlich eine grosse eh grosser druck gewesen auch. und ich denke
272 heute noch das ist ich kann mich ja lange nicht mehr können vorstellen überhaupt dorthin zu
273 gehen und irgendeinmal hat das wirklich gekehrt, wo ich wie gemerkt habe ich will das jetzt ich
274 will mich dort verabschieden ich will nochmals dorthin, weil das ist so wie ein ort des grauens
275 gewesen für mich und ich das ist für mich wichtig gewesen und auch für die mitarbeiterinnen
276 denke ich (..) ehm (.) auch noch ihnen möglichkeit geben ein feedback mir zu geben und von
277 meiner seite ihnen auch. das ist eh ein wichtiger teil gewesen ja genau nachher habe ich mich
278 dort verabschiedet und das ist im mai gewesen und habe nachher wirklich auch noch ein paar

279 monate gehabt, wo ich mich habe können erholen, wo ich gewusst habe im august geht es
280 weiter an dieser neuen stelle ehm und ich habe gewusst es ist ganz wichtig dass ich mich jetzt
281 konzentriere auf mich und auf meine erholung, damit ich nachher wieder kann einsteigen (.)
282 ehm gut einsteigen erholt einsteigen aber aufmerksam einsteigen (..) und ehm und das habe ich
283 dann auch gemacht und wirklich es ist mir auch zunehmend besser gegangen durch das:: ich
284 nachher gewusst habe wie es weitergeht auch eh ich bin dann noch weiter in die therapie
285 einfach noch einmal im in der woche und ehm (..) was dann noch ist gewesen ehm ich habe
286 dann noch eine eh:: eine auseinandersetzung ist dann noch gewesen innerhalb von diesem
287 setting mit der psychiaterin und mit der psych/ also mit der therapeutin, weil psychiaterin hat
288 gesagt sie wolle mich nicht krank schreiben bis ende juli. das gehe nicht weil das sei nicht eh
289 glaubwürdig wenn sie das mache die therapeutin hatte dort eine andere eh meinung vertreten
290 und ich habe irgendwie gefunden also für diesen monat jetzt noch gehen stempeln hilfe also ja
291 aber es ist dann effektiv so gekommen. also das sich die therapeutin nicht hat können
292 durchsetzen sie hat verhandelt mit der psychiaterin ich habe dann auch mal mit ihr telefoniert.
293 sie ist dort sehr klar geblieben und ich habe mich dann eben für einen monat beim rav
294 angemeldet habe @sämtliche unterlagen zusammen gesammelt und noch fiktive öh
295 arbeitsbemühungen öh, pfhhh, geliefert@ ich habe es dann einfach anders angeschaut. ich habe
296 es angeschaut als mal erfahrung als sozialarbeiterin wenn man sich wenn sich ein klient oder
297 eine klientin beim rav muss anmelden so finanziell hat letztendlich nicht viel rausgeschaut,
298 „okay“ weil ich in einer lohnkategorie bin gewesen wo sie eh noch mehr einstelltagen haben
299 gemacht als logisch also als eh normale anführungszeichen die fünf ich habe grundsätzlich nur
300 die fünf gehabt mit dem habe ich eigentlich auch gerechnet das haben wir schon so können
301 machen mit dem krank geschrieben und mit den bewerbungen aber eben durch eh durch das::
302 vom einkommensgrenze ich höher also es gibt so eine abstufung oder da gibt es einfach mehr
303 einstelltage da gehen sie davon aus man hat mehr reserven und das ist etwas wo absolut
304 niemand hat gewusst ich auch nicht all die abklärungen, vorabklärungen. ich habe ein gespräch
305 gehabt mit einer rav beraterin, wo ziemlich überfordert ist gewesen mit der ehm ehm mit mir
306 als fachfrau und als leitungsperson, also sehr nett ist gewesen, aber eh ja sie ist sehr froh
307 gewesen das ich schon wieder eine stelle habe gehabt so. (..) item das habe ich noch gemacht
308 ja und einem punkt wo mir auch noch wichtig ist gewesen ist nachher die auseinandersetzung
309 mit ehm:: (..) im sozialbereich kennt man sich ja also so wie ihr jetzt ehm habt
310 interviewpartnerinnen über sieben ecken habt gefunden habe ich gewusst die chance besteht
311 ich habe das nicht offen gelegt, wo ich mich hier beworben habe. das habe ich müssen das habe
312 ich gewusst und ich habe aber gewusst eh es ist möglich das ihnen das mal zu ohren kommt ehm
313 sei es vom jetzigen vorgesetzten oder von einem kollegen, wo auch hat die leitung von der

314 beratungsstelle, wo ich auch noch aus dem privatem bereich wo wir auch noch
315 überschneidungen haben plus noch mitarbeiter und mitarbeiterinnen und das ist für mich auch
316 eine auseinandersetzung gewesen. sage ich es, sage ich es nicht. wie sage ich es und ich habe
317 mich dann entschieden ehm habe dann mit dem geschäftsleiter kontakt aufgenommen ähm::
318 und meine stellvertreterin ist dort auch dabei gewesen und eben dieser kollege eh der andere
319 beratungsstellenleiter in diesem dreier setting, wo ich ja im ersten öh vorstellungsgepräch bin
320 gewesen und ihnen habe ich das als erstes nachher erzählt und zwar habe ich mich auch sehr
321 gut können vorbereiten mit der therapeutin und mit kolleginnen ehm das ich wirklich einfach
322 die sachen, die informationen habe gebracht zusammenhänge eh kurz habe geschildert aber
323 nicht in einer rechtfertigung hinein gekommen bin und dann auch die umkehrung habe machen
324 können okay, das ist auch eine kompetenz die ich mir jetzt auch habe erarbeitet ich bin jemand
325 wo eh ein sensorium hat auf das wo auch ehm (.) in der teamleitung bei mitarbeiterinnen und
326 mitarbeiter dort drauf werde schauen. das ist so das kann auch, also das ist für mich auch eine
327 bereicherung mein werdegang. das ist am anfang nicht ganz einfach gewesen also die reaktion
328 vom geschäftsleiter ähm ist schon ups gewesen ehm er hat mich dann einfach gefragt ist das
329 jetzt das letzte wo wir noch erfahren oder gibt es da noch etwas und da habe ich ja mit guten
330 gewissen können sagen nein es gibt nichts mehr, eh (...) der kollege ist auch ein moment ins
331 schlittern gekommen öhm meine stellvertreterin ist dann mehr auf die ebene, was können wir
332 machen damit der einstieg besser gelingt und ich sehr froh bin gewesen auf die vorbereitung
333 das ich habe können sagen, ich schaue zu mir mitarbeiter mitarbeiterinnen müssen nicht zu mir
334 schauen. ich sage klar wo meine grenzen sind und ich schaue zu mir und das ist auch meine
335 aufgabe. und das ist ein wichtiger teil nachher auch gewesen für den geschäftsleiter also für
336 meinen jetzigen vorgesetzten und für meinen kollegen zum sagen, okay wir müssen sie ja nicht
337 schonen oder das wäre unmöglich gewesen, also da wären wir da wäre ich wahrscheinlich
338 ziemlich ins messer hinein gelaufen oder? und was ich nachher gesagt habe ich habe auch
339 gesagt ich will es am team wo ich leite will ich es auch sagen, im sinn von einer transparenz das
340 ist ziemlich eh auseinandersetzung also, eine diskussion gewesen (..) ehm sollen wir das sollen
341 wir das nicht ich habe dort sehr eine klare haltung gehabt das ich das möchte öhm und der
342 geschäftsleiter hat mir nachher gesagt okay, ich unterstütze das ehm (.) und da habe ich auch
343 gewusst an was für eine neue vorgesetzte das ich gelangt bin, im unterschied zu zu vorher weil
344 das misstrauen ist am anfang sehr stark gewesen ja oder und da kann ich meiner wahrnehmung
345 trauen oder nicht.(.:) nachdem das ich mich so in etwas hinein geritten habe gehabt ehm an der
346 letzten arbeitsstelle oder? das ist schon und das habe ich nachher auch gemacht, ehm das
347 haben wir gut abgesprochen, wie ich habe es ehm in der anwesenheit auch wieder vom neuen
348 vorgesetzten habe ich es diesem team wo ich leite mittgeteilt auch sehr sachlich fragen

349 beantwortet und er ist nachher auch noch mir sind ja hier zwei teams also zwei
350 beratungsstellenteams und da gibt es mir, machen pause zusammen wir habe einmal im monat
351 zusammen teamsitzungen. also es ist einerseits führe ich ein team und wir haben hier aber zwei
352 teams wo:: auch sehr eng zusammen arbeiten und im andern team hat es nachher ehm der
353 geschäftsleiter zusammen mit einem kollegen auch gesagt und ich habe ganz klar eh gesagt ich
354 bin offen für fragen, also wenn sie fragen haben jeder kann zu mir kommen und ich kann fragen
355 beantworten und ich habe gewusst ich halte dort auch meine grenze ein von wie viel das ich
356 erzähle und wie viel nicht. so (..) und das ist eigentlich letztendlich denke ich (.) ein wichtiger teil
357 gewesen von sie haben mich relativ rasch kennen gelernt wie ich funktioniere das ich
358 transparenz wirklich praktiziere, ohne sie zu belasten mit auflagen ihr müsst zu mir sorge haben.
359 und das dieser eindruck habe ich auch nie gehabt (.) das sie ehm es ist einfach eine information
360 und am anfang eh habe ich gewisse sachen angesprochen und dann haben sie es also zum
361 beispiel wie öh möglichst alle ferien beziehen, möglichst wenig überzeiten machen und so. also
362 massnahmen dort auch zu planen mit ihnen, wo sie klar gesagt hat ja wir wissen du hast dort
363 dein sensorium aber auf eine gute art oder?. und ehm ja (.) so und ich weiss ehm das ist eine
364 erfahrung wo ich habe gemacht (.) ich schliesse nicht aus, dass mir das wieder passiert. ich mach
365 einfach das möglichste das ich ehm zu mir schaue das ich schaue eh das es mir auch eine
366 strukturen wo es ehm schwierig ist manchmal zu sich zu schauen das ich es gleichwohl mache
367 das ich dies gleichwohl auch vertrete für die mitarbeiter aber in erster linie auch für mich weil
368 ich auch weiss ehm das nur wenn ich das für mich vertrete das ich es auch für sie kann
369 vertreten. und ich denke ich habe jetzt ein arbeitgeber gefunden wo (.) ich das auch kann das ist
370 auch nicht selbstverständlich der stresspegel eh ich habe auch mal auf einem öffentlichen
371 sozialdient gearbeitet, zwar vor zwanzig jahren, aber schon damals ist es recht hoch gewesen
372 das könnte ich nicht mehr, das möchte ich auch nicht mehr, weil dort kann man nicht also
373 möchte ich nicht mehr es ist ja ein gewisser rahmen wo man sich kann bewegen und wenn der
374 rahmen zu eng ist dann kann du einfach nicht mehr zu dir schauen. das ist so da kann jeder noch
375 so ein gutes eh netz haben oder fitness und singen und tanzen und was auch immer es
376 funktioniert nicht. (...) also ich bin mit dem unterwegs und ehm es ja (..) es ist teil von meinem
377 leben und ich glaube ich habe es auch integriert. was auch noch ist von den medikamenten das
378 eh das habe ich, das bin ich jetzt eigentlich erst am ausschleichen. also da habe ich jetzt anfangs
379 jahr ehm ich hätte eigentlich am @liebsten das sofort wieder abgesetzt natürlich@ da hat mir
380 psychiaterin natürlich immer wieder auf die pelle gerückt und auch die hausärztin. (..) ehm und
381 da halte ich mich jetzt wirklich dran. ich kann jetzt anfangs jahr angefangen mit ausschleichen
382 also lasse mir dort auch jetzt ehm (.) drei monate. also und tue einfach sehr gut achten eh es hat
383 es hat körperliche ehm (.) nebenwirkungen. das hat es so aber nie so schlimm, wie ich das

384 immer gedacht habe aber genug das sicher zum sagen ja es ist es ist gut wenn ich das wieder
385 kann absetzen, dann mal genau @so jetzt habt ihr noch fragen@.

Passage 2: Vertiefungsfragen (44:38 – 66:28)

386I: sonst also ja da habt ihr viele erfahrungen gemacht wie:: ist es jetzt in etwa so vom
387zeitintervall wo so wie die ersten symptome sind gekommen über den ganzen prozess, mit wie
388von welchem zeitraumen reden wir da in etwas.

389B: hmm gute frage also ihr meint jetzt dort wo ich wo ich wo ich wirklich den zusammenbruch
390habe gehabt

391I: ja wo ihr wirklich so da erste mal auch mit symptomen und irgendwie gemerkt habt ou jetzt da
392finden veränderungen statt bis jetzt wo ihr wirklich ja ganz viel schon habt erlebt und euch habt
393können

394B: das ist schwierig zu sagen die ersten symptome, wie ich gesagt habe eben also wo ich es
395richtig mal gemerkt habe ist ehm dann wo ich die erste panikattacke habe gehabt und ist etwa
396(5) hm wann ist das wohl zweitausend und acht, (...) wartet ich weiss es
397genau eh da ist ja noch eh genau familiäre sind dazu gekommen das ehm das ein grosser streit ist
398losgegangen in der familie also es hat auch noch eine einen einfluss gehabt sicher ehm:: das ist
399gewesen sechsendneunzig:: hat das so erste klare signal wenn ich jetzt rückblickend schaue
400gegeben genau und ich habe dann einfach immer wieder versucht und eh gefunden okay jetzt
401gehe ich regelmässig ins singen oder jetzt gehe ich regelmässig bin dann auch in einen walking
402kurs damit ich regelmässig @gehe walken was ich immer noch nicht regelmässig mache aber
403immerhin@ so aber es ist wirklich so ein schleichender prozess gewesen, wo (..) ich immer
404wieder auch selbst habe strategien gewählt auch erfolgreich bis zu einem gewissen punkt bis
405eigentlich von dieser situation, wo es mit stellenwechsel und in einen bereich stationäre
406suchtmittelabhängigkeit bin ich von suchtmittelabhängigkeit wo (..) ja wo ich ziemlich mich
407überfordert hat, „ja“ wo ziemlich massiv ja genau

408I: mhm wie ist das so wo ihr wirklich so die ersten veränderungen habt gespürt was sind da so für
409gefühle heraufgekommen wo man plötzlich merkt jetzt läuft etwas nicht mehr gleich wie vorher
410oder ich kann nicht mehr das leisten wie vorher was sind da so für gefühle vordergündig
411gewesen?

412B: also ein gefühl wo natürlich immer wieder kommt ist das gefühl von nicht genügen zu
413können oder auch im prozess wo ich wo ich nachher in der therapie auch geführt habe ist das
414scheitern der zusammenhang mit persönlichem scheitern, öhm ja das ist sehr stark also
415selbstzweifel öhm mit sich ringen auch mit eigenen eh mit eigenem mit dem eigenen lebenslauf
416also mit eigenen eh persönlichen geschichten von kindheit und und, und von sich immer wieder

417 hinterfragen bin ich:: eigentlich noch fähig öh das ist auch so ein punkt gewesen ehm
418 auseinandersetzung, will ich wieder in eine leitungsfunktion (..) oder nicht kann ich das überhaupt
419 noch und habe dann gemerkt nach einiger auseinandersetzung doch ich:: möchte das (..) öhm
420 und aber es hat viel mit selbstzweifel und gefühle von nicht genügen, von trauer, von wut, von
421 ohnmacht zu tun gehabt. ja und eigentlich die auch immer wieder übergehen also nach den
422 ersten symptomen ich kann das selbst (..) öh auch wenn ich auch immer wieder gekämpft habe
423 für gewisse rahmenbedingungen für mitarbeiter, mitarbeiterinnen aber nicht für mich, also wo
424 ich dann durch die operation habe angefangen eh mich einzusetzen für mich das ist ein wichtiger
425 teil gewesen aber das ist natürlich auch der teil gewesen das hat sehr viel energie gebraucht das
426 ehm (..) ja genau
427 **I**: also wirklich sehr ein herausfordernder umgang auch immer mit diesen gefühlen und wie habt
428 ihr das dann eben auch noch speziell eben im sozialen tätigkeitsfeld erlebt mit einerseits mit
429 diesen gefühlen umgehen und dann eben auch immer wieder andern menschen begegnen und f
430 ür diese eigentlich sorgen oder da zu sein und organisieren wie habt ihr das erfahren?
431 **B**: ehm (.) im arbeitsbereich habe ich öhm meine gefühlswelt zunehmend öhm also habe ich mich
432 da abgespalten. denke ich würde ich es am besten so nennen äh was natürlich auch ein einfluss
433 hat gehabt letztendlich auf, ehm auf meine empathiefähigkeit das habe ich erst viel später
434 eigentlich realisiert ich habe öhm nach dem wechsel in die leitungsfunktion habe ich nicht mehr
435 direkt mit klientinnen, klienten kontakt gehabt beratung von daher ist es in dem sinne ein glück
436 gewesen auch auf eine art. ich möchte ja ist natürlich jetzt eine hypothese ich kann es nachher
437 einfach mit mitarbeiter und mitarbeiterinnen zu tun gehabt wo dann sehr selbstbewusst sind
438 selbst oder wo sich auch zusammen getan haben und sich gewehrt haben wo sie gemerkt haben
439 mh das geht jetzt gar nicht in diese richtung wo wo sie haben wobei ich habe natürlich auch
440 noch weiterbildungen gemacht in diesem bereich, also im bereich coaching @empathisches
441 coaching interessanterweise@ ehm ich habe das sage ich jetzt rückblickend das habe ich in
442 diesem moment nicht so gemerkt das ich mich abspalte von meinen gefühlen ehm aber vor allem
443 im privatbereich dort, wo ich es dann wieder habe gemerkt mh, jetzt müsste ich es ja eigentlich
444 wieder zulassen so was ist ja freude und trauer und so weiter auch zum glück habe ich nicht
445 wirklich auch ein umfeld gehabt, wo mich ein paar leute wo mir sehr nahe sind eh wo:: (.) das
446 auch eingefordert haben, aber ich habe gemerkt das das ist so wie so stelle ich es mir auch vor
447 bei eh gewalt und übergreifssituationen das abspalten ja
448 **I**: mh und dann ihr habt vor der zeit auch geredet bevor ihr hier habt angefangen, wo ihr euch
449 wirklich auch diese erholung habt können oder auch mit strategien könnt ihr irgendwie wie ein
450 moment beschreiben wo ihr wie gemerkt habt, jetzt komme ich wieder zurück oder jetzt geht es
451 mir besser sei es jetzt durch eben wie auch noch durch ein hobby oder irgend so ein

452schlüsselmoment wo ihr habt gemerkt jetzt jetzt ist wieder besser?

453**B:** ich habe ja ziemlich tagebuch geführt habe ich mir wahrscheinlich aufgeschrieben (6). der
454schlüsselmoment ist gewesen wo ich gemerkt habe ich bestimme wieder selbst. (.) also im sinne
455von in meiner ganzen verletzlichkeit wo noch da ist gewesen aber ehm ich habe zunehmend
456wieder selbst bestimmt können anfangen handeln, also hinaus gehen eh (..) es sind es ist auf
457verschiedenen ebenen passiert also das essen wieder ein geschmack hat bekommen, eh das:: ich
458wieder habe gemerkt was für temperatur es ist, ist es warm oder ist es kalt ist es und ehm (.)
459schon der moment wo für mich dort klar ist gewesen ehm ich gehe nicht mehr zurück an den
460arbeitsplatz jetzt also im sinn von ich bestimme wie es weitergeht und ich das ist ja auch eine
461weile auch so auf der kippe gewesen ob ich nicht wieder dort müsse zurück teilzeit wieder
462einsteigen für vorübergehend ehm (..) ja das (4) und durch das natürlich auch der moment wo ich
463gewusst habe okay meine existenz ist gesichert ich habe ich habe eh können eh geld für eine
464reserve @wieder zu bilden@ eh bekommen ehm so und das ist auch schrittweise gewesen das
465ist nicht einfach ein moment das sind verschiedene momente „ja“ und das beginnt denke ich
466ganz eben bei ganz kleinen sachen an ehm eben wieder merken was für ein geschmack ein
467gewisses essen hat oder plötzlich zu merken ich habe wieder lust auf das oder es zieht mich
468wieder zumindest was auch gewesen ist die schlafstörungen haben relativ rasch wieder
469aufgehört wo ich gewusst habe ich muss dort nicht mehr zurück gehen (..) genau da habe ich
470wieder ziemlich können durchschlafen

471**I:** das tut gut schlaf ist wichtig.

472**B:** ja genau::

473**I:** ja jetzt hätte ich das hätte sie vorher sollen stellen aber was ich mich noch würde interessieren
474ihr habt auch davon gesprochen von der anfänglichen euphorie wo ihr noch mit begeisterung seit
475da gewesen und power und jetzt packe ich es an und dann plötzlich so wo es einfach nicht mehr
476so geht was ist das für eine erfahrung gewesen dass man plötzlich fast so ein wenig vom einen
477krassen ins andere fällt?

478**B:** (6) also ich habe selbst nie harte drogen konsumiert aber ich habe schon gekifft, ich kann mir
479vorstellen also es ist eigentlich so wie auf einem trip zu sein also (..) von etwas neues endlich eh
480mit frauen zusammen zu arbeiten, in einem fraudenteam für frauen an einem wunderschönen ort
481eh ((einatmend)) neue erfahrungen. meinen beitrag dort dazu leisten und zunehmend eigentlich
482zu merken der eigenbeitrag ist gar nicht gefragt eh es geht um ganz andere geschichten es geht
483darum das das ich eigentlich gar nicht dazu bin gekommen zu überlegen um:: was geht es
484eigentlich sondern eigentlich am morgen bin gegangen arbeiten und gemerkt habe ich muss jetzt
485zuerst mal eh wieder, eh jemand haben wo die nacht übernimmt eh:: weil die nachtdienst eh
486diese frau wo ist ausgestiegen also krank gewesen oder ich habe müssen schauen eh

487tagespräsenz abdecken anstatt eh leitungsgeschichten vorbereiten oder eh das budget
488vorbereiten weil äh jemand vom tagesdienst ist ausgefallen oder ehm mehrere sachen sind
489gelaufen und auch so zu merken eh ich kann immer wieder die hoffnung gehabt ich kann jetzt
490das klären damit es damit es da mal eine klarheit gibt, wie wir das jetzt weitermachen bis ich
491irgendwie gemerkt nein es wird eigentlich eigentlich nur noch schlimmer. also ja also zuletzt das
492ist etwas vom ersten wo ich habe gemacht an dieser arbeitsstelle ist, ehm im konflikt wo mit ehm
493sozialarbeiterinnen in ausbildung es hat zwei gehabt dort. eine im ersten also im vorpraktikum
494wo dann das erste hat angefangen und eine andere wo ehm:: sozialpädagoge nicht
495sozialarbeiterin entschuldigung und eine wo nachher nach einer pause wo sie nur gearbeitet hat
496wieder die ausbildung hat aufgenommen mit diesen eh eigentlich schlechtere
497arbeitsbedingungen haben was ihnen mündlich ist versprochen worden in die verhandlung, also
498in die mediation hinein gehe und definitiv abgelöscht oder aus nicht mehr wollen hat:: es mich
499wo:: mir der geschäftsleiter nachher mitgeteilt hat eh aus finanziellen eh wird der einen
500gekündigt nachdem das sie angestellt ist worden gewesen und ich genau gewusst habe also ich
501habe ja auch gerechnet was ist der lohn wo sie hat bekommen was ich habe gewusst welcher
502fehlbetrag das da ist und das das eigentlich ein tropfen auf dem heissen stein ist öh und gemerkt
503habe das ist etwas ganz anderes am ablaufen oder das ist, sehr eine frauenfeindliche geschichte
504wo da noch drin ist, ehm wo einfach too much ist und dort habe ich es dann realisiert aber es ist
505wirklich so von der euphorie ein engagement wo ich bin bereit gewesen einzubringen bin ich
506relativ rasch an den boden runter also geholt worden und ich habe es verbunden mit einer
507eigenen unzulässigkeit also das ich nicht ausreicht, für das und das ist mir eigentlich auch indirekt
508so vermittelt worden durch eh durch die vorgesetzten da auf eine vermeindliche wohlwollende
509ja du musst dich noch einarbeiten aber weisst du und so ähm ja so das ist ((phu)) das ist relativ
510rasch ist diese euphorie vorbei gewesen. (..) und dort habe ich auch gemerkt das ich mir selbst
511etwas habe vorgemacht das ich ganz viel sachen nicht habe ehm überprüft. das ich mich habe
512lassen abspeisen das ich eh gespräche wo ich mit meiner vorgängerin habe gehabt, wo sie mir
513dann plötzlich wo klar ist gewesen das ich dort anfangen hat sie mir plötzlich angefangen
514geschichten zu erzählen wo ich huch wo ich eigentlich schon ganz klar hätte sagen können hej
515einen moment einmal oder wo ich aber eh klar auf sie habe also ehm (..) wo ich gefunden habe ja
516das das ist ihr anteil oder genau (..) so
517**I:** mhm
518**B:** anders kann ich gerade jetzt nicht
519**I:** nein das ist super also wirklich ihr habt sehr umfassend erzählt ich habe eigentlich nicht mehr
520gross zum fragen ist sehr spannend gewesen was uns glaube allgemein noch interessiert auch so
521die motivation wo ihr das studium habt gewählt fragen wir uns manchmal auch warum habe ich

522 eigentlich soziale arbeit jetzt gewählt habt ihr da eine besondere motivation gehabt?

523 **B:** also mir ist klar gewesen das ich mit (..) menschen will arbeiten tag täglich mit menschen zu
524 tun haben und öhm und eigentlich (..) öh mit menschen unterwegs sein ja ich glaube ich habe
525 das damals schon so gesagt und ich sage das heute wieder ehm (..) mit menschen unterwegs zu
526 sein ehm natürlich habe ich einen auftrag aber auch immer wieder lernen ehm von andern
527 menschen oder im in kontakt und in der verbindung mit andern menschen eh lernen über ihre
528 erfahrungen mh aber einfach durch also die vielfalt von wo eigentlich ähm in diesem leben
529 oder in der gesellschaft eigentlich ist. und ganz am anfang habe ich natürlich noch der teil gehabt
530 von gesellschaft verändern ich glaube jetzt im zunehmenden alter geht auch immer mehr darum
531 einerseits ja man kann sozialpolitisch sich engagieren, ehm auf der andern seite aber mit den
532 klienten klientinnen auch schauen möglichst den spielraum, wo wir gemeinsam haben wo ich
533 habe in dieser institution oder mit den andern institutionen möglichst auszuloten aber auch
534 transparent zu sein ehm und in der auseinandersetzung bleiben wenn es öhm nicht geht oder wenn
535 es auch etwas ist wo ich finde ehm (.) das jetzt ein bisschen ehm sehr eh runterbrechen aber im
536 sinn von selbstbedienungsladen also so die anspruchshaltung wo ich immer davon bin
537 ausgegangen das hat gute gründe das das entstanden ist und das das jemand hat aber wo ich
538 auch ganz klar kann sagen da machen wir nicht mehr mit weil das oder mach ich nicht mehr mit
539 eh weil ich das nicht der richtige weg finde aber das ist eigentlich meine motivation gewesen und
540 ist es nach wie vor das ehm (..) ja weil ich zum beispiel ehm in der freizeit habe ich auch mal eh
541 also im frei im freiwilligen bereich oder auch mal als ferienjob habe ich im verkauf gearbeitet in
542 dieser zeit übrigens wo ich auch krank geschrieben bin habe ich können freiwillig so für ein paar
543 stunden auch mh bei meinem partner dort gehen mithelfen wo wie ein brocki führt eh das ist für
544 mich auch sehr wichtig gewesen auch wieder unter die leuten zu kommen ein paar stunden pro
545 tag oder pro woche am anfang zum gewisse normalität wieder herzustellen. das mache ich auch
546 gerne der kontakt zu menschen in diesem sinne und die sozialarbeit ist für mich einfach noch ein
547 tick mehr als wenn man eh sachen verkauft. Es (.) ja und vor allem was ich nach wie vor merke
548 das ehm teamleitung für mich also personalführungscoaching die verschiedenen rollen wo ich
549 dort auch drin habe und aufgaben dass das für mich nach wie vor etwas ist wo mir sehr liegt (.)
550 also immer in der hierarchie drin auf augenhöhe zu kommunizieren und zu handeln das ist auch
551 mit den klienten und klientinnen auch die herausforderung ja genau (..) that's it

552 **I:** ja also für mich ich habe keine fragen mehr weiss nicht ob ihr gerne noch etwas möchtet sagen
553 wo jetzt wie nicht zur sprache ist gekommen oder wo noch wichtig wäre

554 **B:** ich denke es gibt sicher in meiner geschichte, so wie ich sie geschildert habe ich habe sie ja
555 ziemlich aufgearbeitet aufgearbeitet und ehm es gibt sicher blinde flecken ehm ich habe zwar
556 sehr viel erzählt sehr umfangreich und ich gehe davon aus das auch ich eh (..) noch blinde flecken

557 darin habe einfach so zur Vollständigkeit ich gehe jetzt nicht davon aus das wo ich erzählt habe

558 hundertprozentig vollständig ist glaube ich nicht ((lacht)) einfach auch zum es ein wenig zu

559 relativieren so.

560 **I**: gut dann tue ich doch da mal auf die pause drücken ((lacht))

561 **B**: ist gut ((lacht)).

8.7c_03) Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_03

Einleitendes Zitat: *„mir ist eigentlich nach wie vor wichtig dass ich auch die verantwortung kann übernehmen ähm gegenüber mitarbeiter, mitarbeiterinnen“ (Z. 102-103)*

1. (Z. 5-6) Strukturierung des Interviews:

„mhm äähm also ich fange mal an ähm zeitpunkt vom burnout, mache rückblick und gehe dann vorne „mhm“ vom also einfach das so klar ist so ein bisschen vom ablauf ((hustest)), pardon ähm (.):“

- Erzählerin scheint viel aufgearbeitet und rekonstruiert zu haben
- ist gut vorbereitet auf das Gespräch
- für wen ist die Klarheit wichtig, klar sein wirkt bestimmt, gibt eine Ansage durch/Statement, stellt sich in den Vordergrund
- weist auf chronologische Erzählung hin
- sehr strukturiert: für wen ist die Struktur gedacht, für mich als Interviewerin oder für sie als Erzählerin

3. (Z. 7-13) Schlafprobleme und neue Arbeitsstelle:

„ich habe letztes jahr jetzt muss ich gerade überlegen, nein vorletztes jahr im dezember bin ich ähm (..) ähm (...) ist klar gewesen, dass mein körper, mhm, ich habe schon länger, da komme ich noch drauf, äh schlaf äh probleme gehabt, ähm:: und bin äh an einer neuen stelle gewesen und im dezember hat es, ist es nachher mir dann klar gewesen, dass mein körper nicht mehr, mitmacht so nicht mehr reagiert, ähm mitmacht wie es für mich normal gewesen ist in dem sinne also klar ist gewesen das ich ähm, das mir klar geworden ist, so kann ich nicht mehr weiterarbeiten. und so kann ich auch nicht mehr weiterleben. also es sind wie so zwei teile gewesen“

- gliedert Sätze immer wieder neu, Reformulierungen, Wunsch nach Präzision und Detail
- nach zeitlicher Einordnung werden sogleich Symptome benannt, bemerkbare Veränderungen
- Betonung auf klar sein: deutlich, genau erkennbar, unterscheidbar
- Schlafprobleme: keine Regenerationszeit, Erholung für Körper und Geist möglich, non-stop am (ver) arbeiten
- zwei Teile: weiterarbeiten und weiterleben werden im selben Satz gleichwertig beschrieben, wird aufeinander bezogen, was hinweist, dass die berufliche Ebene stark mit dem Privatleben übergeht (Verschmelzung)
- Erkenntnisse, dass etwas nicht mehr funktioniert wie vorher

3. (Z. 13-19) Erste Konsultation Hausärztin:

„und ich bin dann zur hausärztin und diese kennt mich schon lange und diese hat mich dann zuerst für eine kurze zeit krank geschrieben. (..) ähm weil sie hat relativ rasch gewusst hat, um was dass es geht sie hat mir auch gerade sofort zwei verschiedene medikamente verschrieben wo ich aber nicht genommen habe in der anfangsphase und mir einfach die auflage gemacht ich müsse ähm jemand suchen also eine psychiaterin oder ein psychiater eh für die weitere behandlung. so und wenn ich jetzt also das ist ähm eben vor weihnachten gewesen vom 2012 (..)“

- Hausärztin kennt sie schon lange: Beziehungsebene
- Relativ rasch gewusst: ohne grosse Abklärung wird Krankheit bestätigt und Massnahmen ergriffen (Medikamente), scheint so offensichtlich zu sein, dass es kein Abklärungsbedarf braucht
- Erhält Bestätigung von aussen, dass sie krank ist
- Bestimmt den Zeitpunkt der Medikamenteneinnahme selbst, eigene Entscheidung, Betonung auf Selbstkompetenz eigener Experte im Leben
- Misstrauen, Skepsis gegenüber Medikamente, Angst vor Nebenwirkungen
- Die Auflage gemacht: keine Empfehlung, Ausdruck ist sehr determinierend, es muss gemacht werden

4. (Z. 19-27) Rückblick Arbeitserfahrung:

„und jetzt der rückblick ich habe im (..) juli 2012 eine neue Stelle angefangen gehabt, nach dem das ich 15 jahre in einem hilfswerk habe gearbeitet. ich eigentlich in drei verschiedenen, während diesen 15 jahren habe ich drei verschiedene rollen oder ähm oder nicht nur rollen sondern auch funktionen gehabt. zuerst habe ich angefangen in der gesetzlichen sozialarbeit im (..) von (..) migranten, also anerkannte flüchtlinge. und ähm nachher habe ich relativ rasch gewechselt in einen beruflichen integrationskurs ähm für anerkannte flüchtlinge wo ich das coaching habe gemacht das berufliche coaching und auch noch einen Teil von der kursleitung habe übernommen. (..) und ähm das ist im 2004 gewesen, nein 2000, genau 2001 bis 2004. (..)“

- Und jetzt der Rückblick: gibt wieder Struktur vor
- Neue Stelle: Eingewöhnungsphase, Vertrauensaufbau, neu auf etwas einlassen
- 15 Jahre: Berufserfahrung, Identifikation mit Institution, Wissen um Abläufe
- Verschiedene Rollen/Typen/Funktionen werden nochmals mit den 15 Jahren betont:
Herausforderung, Flexibilität, Anpassungsfähigkeit, kompetent einsetzbar, grosse Expertise
- Sehr differenzierte Beschreibung, Erklärungsnotwendigkeit

- Zuerst habe ich angefangen: Chronologie, Abfolgelogik
- Coaching: Vorliebe Anleitung, Führung
- Teil der Kursleitung: Betonung der Verantwortung
- Mit Datenbenennung sehr exakt

5. (Z. 27-34) Neue Funktion als Leiterin:

„im 2004 ist nachher die damalige leiterin ausgestiegen auch in folge eines burnout und ich habe dann zusammen mit einem kollegen seit einem halben jahr die stellvertretende leitung mit ihm übernommen. (..) und in dieser zeit ist nachher klar geworden in dem halben Jahr dass die frühere Leiterin nicht wird mehr kommen arbeiten dort und dann ist die auflage gekommen von der äh geschäftsleitung von dem hilfswerk das:: wir ähm (..) die leitung nicht mehr in einer also Coleitung können weitermachen, ab mitte jahr sondern nur jemand von uns und ich habe dann beworben auf die stelle und habe diese leitung übernommen.“

- Berührung mit Burnout, war ihr nicht unbekannt infolge ihrer Leiterin
- Stellvertretende Leitung mit Kollege: aufopfernde Haltung, engagiert einen Verantwortungsbereich übernehmen
- Nur jemand von uns: Führungswille, Durchsetzungswille, zielorientiert,

6. (Z. 34- 51) Schwierigkeiten Arbeitskontext:

„Ähm (.) es ist nicht ganz einfach gewesen also überhaupt die ganze situation und da ich aus dem team herausgekommen bin wo ich eine leitungsfunktion, hat es nachher auch einige veränderungen mit sich gebracht. ähm also dieser kollege, wo ich in der coleitung bin habe zusammen mit ihm gearbeitet, der hat dann gekündigt der hat ähm mühe gehabt damit das ich mich beworben habe. er hat eigentlich gerne gewollt dass wir weiter, äh, kämpfen für die coleitung und ich habe dann anders entschieden ganz bewusst und äh ja (.) ((holt tief luft)). und nachher bin in der programmleitung, also das heisst auch teamleitung personelle vorgesetzte und äh fachliche leitung eh eingestiegen. also ich habe zwei funktionen gehabt. ich habe dreissig prozent habe ich in fachbereichsleitung gehabt und noch fünfzig prozent, fünfzig bis sechzig prozent, weiss ich jetzt nicht mehr so genau, (:.) ähm:: programmleiterin, also das sind zwei ähm hierachiestufen in einem so ähm, es ist auch so dass das hilfswerk ähm immer jedes Jahr ähm das problem hat gehabt, ähm gerade im migrationsbereich wie decken wir überhaupt auslagen die kosten also es ist immer ein jonglieren gewesen mit diesen:: budget, äh einerseits budget einhalten, nachher ab august auch wieder neues budget machen schon wieder fürs nächste jahr leistungsverträge ähm mit dem kanton und äh also mit zwei stellen vom kanton und ich bin dort sehr, sehr engagiert

dort eingestiegen und habe auch sehr viel gearbeitet. (..) also bis in die nacht hinein, ähm genau und nachher auch mit diesen zwei hierarchiestufen in einem. und was dann noch dazu gekommen ist:“

- Umstrukturierung im Team
- Kollege hat Mühe, hat sogar gekündigt, könnte aber im Team zu Unruhen gekommen sein, wird nicht weiter erläutert
- Bewusst anders entschieden: Motivation wird nicht weiter begründet, nicht diskursivierungsnötig, Ehrgeiz, Alleingang, Selbstbestimmung
- Erklärungen der Verantwortungsbereiche wird betont, eigene Darstellung und Positionierung
- Beschreibt drei Bedingungen: Doppelfunktionen in Arbeitsrollen, fehlende Geldressourcen der Institution, erste Operation
- Zwei Funktionen: keine klaren Aufgaben, verantwortungsbewusst, flexibel, tragfähig
- Zwei Hierarchiestufen: betont strukturelle Ebene, Führungsebene
- Es ist auch so: zusätzliche Herausforderung
- Immer (Extremadverb) jedes Jahr, Betonung auf kontinuierliche, wiederkehrende Sorgen, Stress wegen finanziellen Ressourcen, Knappheit, Fokus auf Leistungserbringung, Beschreibung der Arbeitsinhalte ihrer Tätigkeit, „schon wieder“ als konsequente Arbeit ohne Pausengenerierung
- Bin dort sehr, sehr engagiert eingestiegen: anfängliche Euphorie (Theorie) und habe viel gearbeitet bis in die Nacht hinein: hohes Engagement, Hartnäckigkeit, zielorientiert in Arbeit, Ehrgeiz, Fokus auf Arbeitsleben (hohe Berufsidentifikation), das Privatleben gerät in den Hintergrund und verschiebt sich in die Institution (keine Abgrenzung mehr, kann eine Bedingung darstellen)

7. (Z. 51-59) Erste Operation und Erkenntnisse:

„im 2009 habe ich eine erste operation, unterleibsoperation gehabt, ähmm wo relativ ein grosser eingriff ist gewesen und wo ich nachher eine gewisse zeit lang auch ausgestiegen bin. also so klein auch wie die möglichkeit habe gehabt, das ist jetzt eine fliege wo da umherfliegt ((lacht)) ähmm und dort wie auch habe können wie einen schritt wieder heraus habe können machen, wie auf die metaebene gehen und schauen was:: mache ich überhaupt in meinem leben ausser arbeiten, also ausser arbeiten (...) und habe dann so erste erkenntnisse gehabt bin dann aber wieder eingestiegen voll drin gewesen was ich dort aber beantragt habe auch durch gekommen bin ist dass ich gesagt habe ich brauche mehr stellenprozent für programmleitung und ich will ich will diese doppelfunktion nicht mehr.“

- externes Ereignis muss passieren, das nicht mit Beruf zu tun hat, um einen Schritt zurück zu gehen, holt sie auf Ebene der Selbstreflexion/Metaebene, neue Betrachtungsweise auf ihr Leben
- betont Abgrenzung Arbeit/Privat, Inhalt des Lebens beruft sich auf die Arbeit
- fordert Veränderung aufgrund Unzufriedenheit: bündelt ihren Kompetenzbereich wegen hoher Beanspruchung

8. (Z.60-66) Neue Rollenstruktur:

„(..) und bin dann, das ist dann auch durchgekommen da habe ich nach diesem anfang 2010 habe ich angefangen als programmleiterin und bereichsleiterin, fachbereichsleiterin habe ich aufgegeben. auf das darauf ist dann jemand neues angestellt worden für die fachbereichsleitung. was ich nicht bedenkt habe ist dass ich ganz viel wissen in diesem bereich hatte und ich habe quasi meine vorgesetzte nachher dann eingearbeitet. (.) so (..) ähm (..) und das ist noch so schwierig gewesen vorgesetzte person und ich habe viel mehr wissen gehabt, als sie das ist nicht ganz einfach gewesen“

- Stolz, Kompetenzgefühl, wieder Betonung auf Hierarchie, musste ihre Leiterin einarbeiten obwohl sie selbst über mehr Wissen verfügt
- Für wen ist es noch, nicht ganz einfach gewesen? Auch das eigene Wissen im Fachbereich wird zweimal erwähnt. Für sie selbst oder für die Leiterin. Aus dem Fallverlauf schliessen wir, dass es für sie selbst schwierig gewesen ist. Hierarchie und Struktur ist wichtig, schafft, produziert und hält diese Grenzen aufrecht.

9. (Z. 66- 71) Zweite Operation, Ansporn für Neuorientierung:

„und im 2011 habe ich nachher die zweite, den zweite eingriff gehabt unterleibseingriff also es ist nicht krebs gewesen es ist ähm es ist eine endemeteose gewesen, also nichts wo mein leben bedroht hat das möchte ich auch noch sagen, aber es sind grössere äh eingriffe gewesen. und im 2011 ähm habe ich diesen eingriff gehabt wo ich dann wieder eingestiegen bin oder in dieser zeit, wo ich krank geschrieben bin gewesen habe ich gemerkt ich will mich eigentlich neu orientieren“

- Erneute Operation: Beunruhigung, weg vom Arbeitsleben, wieder Zeit für Metaperspektive und neue Überlegungen. Entscheidung und Motivation für neuen Weg.

10. (Z. 71- 87) Stellensuche und Neuanfang:

„ich bin jetzt 15 jahre bei diesem hilfswerk ich weiss wie der eh laden läuft ähm (..) die herausforderung kenne ich und ähm ich habe auch so ein ziel gehabt vor 50 noch die stelle zu wechseln. also weiss ich wie dass auch ist mit leuten zu arbeiten wo schon

so lange in einer institution sind und von diesen immer wieder gehört also junge wo dann beginnen die neuen ja das haben wir immer so gemacht oder ja und das habe ich gewusst für mich persönlich ich möchte das. und mhm ähm:: habe noch nicht konkret einen plan gehabt aber ähm wo nachher im ende 2011 ist ausgekommen, dass meine vorgesetzte wieder gekündigt, weil äh (..) für sie mhm die situation einfach sehr schwierig gewesen ist in diesem leitungsgremium, wo ich ja früher drin war gewesen, aber wieder ausgestiegen bin habe ich gemerkt so jetzt ist der zeitpunkt bin da wieder jemand neues kommt und ich muss diese person wieder einarbeiten ähm das will ich nicht mehr so „mhm“ und nachher habe ich ja angefangen äh aktiv stellen suchen und habe (.) gewusst ich möchte ehm (.) ich möchte gerne mit äh frauen arbeiten (..) ich möchte gerne in einem kontext äh arbeiten, wo migrantinnen sind weil das ja auch ein äh:: bereich ist gewesen wo ich sehr gekannt habe und habe mich dann ein erstes mal beworben äh auf eine stelle, wo ich nicht habe erhalten. die hätte ich sehr, sehr gerne gehabt und habe mich kurz darauf noch auf eine zweite stelle beworben. und das ist im stationäre suchtbereich gewesen, betriebsleitung.“

- 15 Jahre am gleichen Ort: Identifikation mit Institution, Fachexpertin durch Erfahrungswissen, Sicherheit,
- Vor 50 noch Arbeit wechseln: ideell-visionäre Vorstellung, Struktur im Lebensplan

11. (Z. 87- 119) Unzufriedenheit mit neuer Arbeitssituation:

„Ähm: (5) bin dort habe die stelle nachher bekommen bin sehr begeistert eingestiegen habe aber schon während der einarbeitung gemerkt ähm (.) es sind mir sachen verschwiegen worden, ähm und zwar einschneidende sachen. ich habe keine medizinische vorbildung, ich habe, ich habe dort die verantwortung gehabt für die abgabe zum beispiel von medikamente, von ähm psychopharmaka äh(..) von also ganz viel äh geschichten, wo ich absolut nicht gewusst habe das ich dort ähm gegenüber dem kantonsarzt, da die hauptverantwortung habe. und das ist so eine von den fragen gewesen. die zweite frage ist gewesen ähm pikettregelung also das ist ja ein 24h betrieb und ich habe dann mit der zeit herausgefunden, dass ich eigentlich 24, also 7 tage pro woche 24 stunden wie auf pikett bin ähm. manchmal an zweiter stelle, aber meistens einfach ähm (.) schon dass ich habe dann auch verhandelt mit dem geschäftsleiter. und er hat mir also habe dann auch so als bedingung dass ich mein natel kann abstellen in der nacht habe aber gewusst, durch das bleiben äh das bleibt hängen an teamfrauen und an nachtfrauen, wo wir dort auch haben gehabt. Und:: nachdienst haben zum beispiel auszubildende also auch von der von der fachhochschule und dort geleistet zum teil oder wiedereinstiegerinnen. und das ist für mich einfach so eine belastung im hintergrund gewesen weil (..) mhm (.) mir ist

eigentlich nach wie vor wichtig dass ich auch die verantwortung kann übernehmen ähm gegenüber mitarbeiter, mitarbeiterinnen für ihre gesundheit. also das ist auch eine pflicht, wo ja auch im gesetz im arbeitsrecht festgelegt ist. und ähm ich habe dort einfach so ein mittelweg am anfang, äh, gewählt und habe mich immer wieder eingesetzt für eine klärung (.) und das ist dann nie dazu gekommen, auch nicht ich hätte ein definitiver stellenbeschrieb habe bekommen zum beispiel ähm was auch noch ist gewesen das ist ähm eine einrichtung gewesen, wo auch kinder also mütter mit kinder sind gekommen und ich habe dann gemerkt, dass diese einrichtung absolut ungeeignet ist für kinder, wo:: beginnen zu krabbeln also für kleine kinder für babys ist es gegangen, aber ähm für grössere kinder, wo schon umherlaufen ist es absolut für mich und (.) ah das hab ich nicht gemerkt die verantwortung so kann ich so nicht tragen oder und ((stotternd)) ist für mich. die frauen haben sich dort auch ähm ((stotternd)) also klientinnen haben dort auch zurecht äh reklamiert, dass es hat dort auch ziemliche gespräche gegeben. immer wieder es ist in diesem sinne zusammenfassend bin ich eigentlich in einer krisensituation eingestiegen, wo in einem krisenmanagement habe ich äh gearbeitet ähm, wo auch immer wieder mitarbeiterinnen sind ausgestiegen an gesundheitlichen problem und ganz klar aus überforderung (..) auch und ähm ich habe das gemerkt ich habe das realisiert und gleichzeitig habe ich aber für mich immer wieder mir so zurecht gelegt, ähm, dass ist jetzt einarbeitungszeit ähm.“

- Mit Euphorie, Engagement, Idealismus eingestiegen
- Keine gute Einführung in neuer Arbeitsstelle als „einschneidende Sache“: evokiert schlechtes Gefühl und Überforderung, Hilflosigkeit als Verantwortungsperson, nicht loslassen können, nicht aufgeklärt worden zu sein, hat keine Übersicht, keine Transparenz in der Arbeit und im Team
- Erwähnt erneut ihre Stellung als Hauptverantwortliche
- Gibt erneut Chronologie an, erster Frage ist gewesen...zweite Frage...
- Arbeitsrechtliche Situation, gesetzliche Strukturen: aufgrund der organisationalen Vorgaben gelingt keine Trennung mehr von Beruf und Privat, 24 h auf Pikett, jederzeit abrufbar/zugänglich sein, vielleicht auch indirekt verantwortlich sein,
- Initiative ergriffen und mit Chef verhandelt, damit sich etwas ändert, kommt dann aber wieder ins schlechte Gewissen dem Team gegenüber, zeigt hohe Selbstverantwortung, Belastung im Hintergrund gewesen: ungutes Gefühl, Verantwortung abzugeben an Unausgebildete, wenn Vorfall passiert trägt sie Verantwortung, sie als Leiterin ist auch für Gesundheit der Mitarbeiterinnen. Macht Spagat und kann dem wie nicht gerecht werden, einerseits will sie Team schützen und selbst arbeiten, andererseits muss sie Verantwortung delegieren können.

- Argument nach gesetzlichen Grundlagen, scheint ein Schutz zu sein, eine Art Rechtfertigung, dass sie die ganze Verantwortung tragen muss für das Team
- Immer wieder eingesetzt: Kampfgeist, keine grossen Erfolge erzielen, machtlos, merkt, dass sie die Macht nicht hat für Veränderungen, spezielles Auge für Missstände, Sensibilisierung, vielleicht schon viele Eckpunkte auf Gefühlsebene erfasst ohne dass es sich bereits begründen liess, fehlende Wertschätzung von Arbeitgeber, Führungsstil und Auswirkungen
- Fehlender Stellenbeschrieb als weitere Bedingung: musst alles und nichts machen, keine klare Auftragszuteilung, intransparent
- Einrichtung: Organisations- und Arbeitsablauf sowie Ausgestaltung ist für sie nicht vertretbar, Konflikt mit Leitbildumsetzung, fehlende Identität mit Organisation, kann so die Verantwortung gar nicht tragen, zeigt auch wieder auf fehlende Unterstützung des Vorgesetzten, ist in Krisenmanagement in Krisensituation eingestiegen
- Sie muss Widerstände, Konflikte von Klientel annehmen, was für sie aber mehr eine Bestätigung ihrer eigenen Ansicht darstellt, stottert bei Wortsuche als sie dies begründen wollte
- In Erzählung wieder Strukturierungstendenz „in diesem Sinne zusammenfassend“: alle Infos bündeln, der Erzählerin ist wichtig Inhalte detailliert wiederzugeben
- Hohe Fluktuation, weist auf schlechte Arbeitsbedingungen hin (gesundheitliche Probleme), Überforderungsanzeichen, sie hat dies realisiert und konnte nichts dagegen unternehmen, aber auch Bestätigung, dass sie nicht als Einzelperson dasteht mit dieser Meinung
- Sich zurecht legen: Verdrängung, Distanzierung, Entschuldigung für sich selbst, dass die Umstände jetzt vielleicht schlimm und Missstände so komplex sind, sich diese aber nach der Einarbeitungszeit schmälern werden

12. (Z. 119-130) Ausstieg aus gesundheitlichen Gründen:

„ich habe im juli angefangen und im dezember habe ich bin ich dann eben ausgestiegen aus gesundheitlichen gründen auch einfach gemerkt ich habe zunehmend ähm schlecht geschlafen zum teil ähm immer wieder erwacht nicht mehr können einschlafen obwohl ich körperlich erschöpft bin gewesen eh ich habe nicht mehr können abschalten. also so die typische symptome. ähm (..) ich habe jedes mal wenn ich dort bin gegangen arbeiten habe ich gemerkt mein körper hat mich wie weggezogen von diesem ort. also es ist so meine wahrnehmung gewesen und bin so wie in ein zittern hineingekommen und ich habe einfach, also bin über meinen körper hinweg gegangen und bin dort arbeiten gegangen und äh bis eben bis klar mein körper nicht mehr konnte. (.) äh dass es nicht mehr gegangen ist bis ich äh (..) klar

habe danach gesagt das geht so nicht mehr. ich kann so nicht mehr gehen arbeiten, obwohl ich gewusst habe ich überlasse eigentlich den mitarbeiter, also mitarbeiterinnen in einer totalen kann nichts anders ausdrücken verschissenen situation (..).“

- Symptome werden sichtbar: nicht mehr abschalten können, keine Distanz mehr einnehmen, immer im Arbeitsprozess sein, weggezogen (Widerstand), zittern, Körper erschöpft (Körper schaltet vor Kognition ab), keine Regenerationszeiten können genutzt werden was zu weiteren Erschöpfungsschüben führt
- Mitarbeiter, andere Stich zu lassen, denkt über andere mehr nach als über sich, ignoriert ihre eigenen Signale, verliert die Rolle als Leitwölfin, die ihr Rudel beschützt
- Verschissene Situation: plakative Äusserung

13. (Z. 130-135): Erschwerte Abgrenzung Privat und Beruf:

„das ist relativ schwierig gewesen für mich am anfang nachher zu trennen was ist meins, muss ich jetzt zu mir also ganz klar ich muss jetzt zu mir schauen, sonst kann ich nicht zu andern schauen das ist mir im kopf total bewusst gewesen, aber ehm das umsetzen ist extrem schwierig gewesen also weil ich immer ich habe gewusst dass die mitarbeiterinnen auch völlig am limit laufen und sie die krise ist eigentlich“

- Relativ wirkt konträr, versucht zu verniedlichen, ist ihr jedoch wirklich schwer ist gefallen
- Abgrenzung schwierig Beruf/Privat, Umsetzung herausfordernd, Selbsteinsicht zuerst ich dann andere

14. (Z. 135- 147) Institutionelle Schwierigkeiten:

„(.) öhm ja was auch noch eine grosse rolle gespielt hat ist natürlich dass ähm das ist auch noch ein wichtiger teil, dass die institution am kämpfen ist gewesen zum überleben. ((tief einatmend)) das heisst die finanzierung ist auf wackeligen beinen gestanden. wir haben ehm, also es ist dort, eh also es sind nicht alle plätze besetzt gewesen. wir haben aber auch interne auflagen gehabt, wie das wir frauen aufnehmen, ehm und da ist auch der druck immer mehr gekommen vom geschäftsleiter wir müssen frauen aufnehmen. und ich habe dort klar habe ich mich dazwischen gestellt und gesagt nein frauen wo eh zugehörnt ankommen, also in dem sinne betrunken oder mit dem konsum nehme ich nicht auf. also das ist für mich ganz klar da, hat er auch immer gesagt ja:: das hast du gut gemacht. aber also dieser druck ist einfach auch noch drin gewesen oder und das ist ja oft im sozialen bereich, so das ehm institutionen lange kämpfen fürs überleben bevor sie dann auch konsequenzen ziehen und sagen wir müssen zu:: tun so können wir ehm nicht mehr weiter wirtschaften. oder denke das ist auch mit ein grund gewesen so (..) und es ist natürlich mit ein

grund gewesen, das ich 15 jahre vorher eben gekämpft habe, ehm und gearbeitet habe und immer wieder über meine grenzen bin gegangen.“

- Unsicherheit Organisation und Arbeitsplätze, Druck Auflagen von oben (Hierarchie)
- 15 Jahre vorher auch schon gekämpft: Kampf, Verteidigung, sich einsetzen, Mittel generieren, über Grenzen schreiten (körperlich/psychisch), sich der Arbeit hingeben

15. (Z. 149- 160) Panikerscheinung als Alarmzeichen:

„ich habe schon mal kurz vor ferien weiss jetzt nicht mehr das ist vor meiner operation gewesen habe ich, ehm so panikerscheinungen gehabt, also das ich wie mir haben müssen überlegen (.) ehm wenn ich jetzt hinaus gehe, wo genau gehe ich durch und wie kann ich wieder nach hause und habe dort aber ehm in diesem sinne nicht professionelle hilfe gesucht ehm ((lang gezogen)) ich habe familie im tessin und habe auch gemerkt das ist für mich ganz:: schwierig gewesen in diesen ferien nachher in diesen zug einzusteigen und eh alleine ins tessin zu fahren, obwohl ich das schon hunderte von malen gemacht habe gehabt ich habe dort das auch gemacht, weil ich auch gewusst habe von mir aus also durch gewisse angstzustände muss ich wie schrittweise weitergehen also durch die Türe durch, wie man so schön sagt. einfach das ist so eine episode gewesen. es hat sich dann selbst wieder ehm(..):: also ich habe dann wieder können gehen arbeiten nach den ferien, aber ich denke das ist einfach so ein erstes alarmzeichen gewesen damals so nachträglich gesehen“

- Nicht professionelle Hilfe gesucht: „ich will selbst“
- Coping-Strategie: nicht verdrängen, Isolation, weitermachen, weiterkämpfen
- Es gibt keine einfache Bedingung, stellt ein multifaktorielles Gefüge dar

16. (Z. 160- 192) Zweite Konsultation- Massnahmen und Widerstände:

„ja und nachher ist das burnout, also eben wo ich voll in der erschöpfungsdepression, wie man es dann genannt hat ehm in diesem dezember habe ich wahnsinnig glück gehabt dass ich relativ rasch eine therapeutin also psychiaterin eh im quartier habe gefunden, weil für mich ist schwierig gewesen eben weiter eh zu reisen, wenn ich nicht gewusst habe eh wie sieht es dort aus, eh wie lang geht das also das, sind alles so sachen wo bei mir nachher sind abgegangen, wo mir auch ganz klar die hausärztin hat gesagt da ist das vegetative nervensystem, da kann man nichts mehr steuern da muss man mit medikamenten intervenieren (...) und dort habe ich auch recht müssen gegen meine inneren widerstände kämpfen, weil ich ehm (...) weil für mich natürlich die die antidepressiva, das ist eh ((stotternd)) da habe ich natürlich wie viele andere habe ich die all die:: nebenwirkungen, wo ich dann ins internet bin, habe ich natürlich auf mehrfachen forenen gesehen was einem alles passiert und wie wie schwierig das

es wird mit absetzen und und und also dort habe ich recht müssen gegen meine widerstände kämpfen, obwohl ich wirklich praktisch nicht mehr geschlafen habe, ich habe mich nicht mehr können ablenken, ich habe nicht mehr können lesen. ich habe nicht mehr können fernsehn schauen, es ist wirklich, ich habe auch nicht mehr gegessen. richtig hatte keinen appetit mehr gehabt. ich habe innerhalb von diesen 5 ½ monaten habe ich 10 kilo abgenommen gehabt, was eigentlich bei mir nicht so eh schnell passiert. so ehm (.) eben das glück wo ich nachher wirklich hatte, das ich zur psychiaterin und zu einer psychotherapeutin gekommen bin, wo erfahren sind gewesen. also das habe ich auch gesucht und ich habe relativ also beim ersten telefon habe ich:: die gefunden und habe können dort hin gehen. ich weiss nicht wie es weiter wäre gegangen wenn ich hätte müssen verschiedene anläufe nehmen öhm (::) und habe dort nachher ehm, also habe dann auch abgeklärt mit dieser psychiaterin, welche von diesen zwei ehm medikamenten, also die hausärztin hat mir zypralex und (..) eh zum schlafen (.), jetzt weiss es ich gerade nicht mehr, (..) ein anderes medikament verschrieben. und ich habe einfach gewusst also gerade mit zwei steige ich nicht ein, ehm und habe das dann noch mit der psychiaterin besprochen und bin nachher mit zypralex eingestiegen (.) in dem sinn und ja mit viel widerständen. (..), mit viel widerständen, ähm ich habe wirklich gemerkt ehm es geht nicht anders:: und ehm ja, bin dann nachher öh krank geschrieben gewesen bis ehm (..) bis eigentlich im muss gerade überlegen ende juni, (..) ich bin zweimal pro woche bin ich zur eh therapeutin, ((stottert)), eh wo einem eh also mit der psychiaterin habe ich eigentlich nur sporadisch kontakt gehabt per telefon. ein erstgespräch sie hat im delegierten verhältnis also psychotherapeutin ehm gearbeitet und bin zweimal pro woche dort hin und ja das ist eigentlich am anfang so mein:: ehm mein fast einziger teil gewesen, wo ich hinaus bin“

- Erschöpfungsdepression (Krankenkasse)
- Wenn ich das nicht gewusst habe...: Wunsch nach Vertrautheit/bekanntem Strukturen
- Innere Widerstände: etwas machen/nehmen, was einem aufgezwungen wird, Angst vor Abhängigkeit, sich nicht mehr im Griff haben
- Unruhe/Stress in dieser Zeit
- Scheint Vertrauen zu haben in feministisches Umfeld (Arbeit, Betreuerinnen, Freundinnen)
- Viel detaillierte Erzählung
- Alleingang, selbst entscheiden mit Medikamenten

17. (Z. 192- 205) Unterstützung aus sozialem Umfeld:

„ich habe noch eh paar freundinnen im umfeld gehabt, wo mir regelmässig haben angerufen, wo mich gefragt haben hast du schon etwas gegessen und wenn nicht sind sie mir gehen einkaufen sind kommen kochen oder wo wir auch gesagt haben so jetzt gehen wir eine halbe stunde hinaus einfach, so:: massnahmen sind da gewesen wo:: mich sehr:: auch haben unterstützt eh auch konfrontativ teilweise weil ich so im heulen und im es wird nie besser keine ahnung und so weiter gewesen bin wo mir auch mal also eine ganz gute freundin auch mal hat gesagt, so wir sind jetzt zusammen unterwegs und eh ich möchte das leben gleichwohl geniessen. und das ist für mich am anfang total ein schlag ins gesicht gewesen eh, aber wo ich im nach hinein gemerkt habe das ist auch vor therapeutin immer wieder praktiziert worden was ist der nächste schritt aufschreiben also ganz viel verschiedene sachen nicht in diesem drin bleiben, was ich immer habe können ist am morgen aufstehen. „mhm“ also ich bin nicht liegen geblieben, also ich habe eh fast nicht geschlafen habe. (.) das denke ich das ist jetzt etwas gewesen, wo ich jetzt weniger gehabt habe.“

- Pessimismus, negativ gesteuert, wird von Freundin konfrontiert mit dem Schönen vom Leben
- Nicht in diesem drin bleiben: zeigt Spirale auf, wiederkehrende Einflüsse

18. (Z. 205-206) Kurzer Unterbruch in Erzählung:

„so jetzt habe ich schon ganz viel erzählt, was ist die frage schon wieder gewesen. ((hustet)).“

19. (Z.206- 210) Rückhalt der Therapeutin und Psychiaterin:

„ja was nachher auch noch wichtig ist gewesen für mich ist eh wo ich die situation am arbeitsplatz habe erzählt der therapeutin eh, hat sie auch ganz klar, eh beide psychiaterin und therapeutin haben dort auch partei ergriffen. was sonst eigentlich selten ja der fall ist, also sie beschränken sich ja auch auf ihren auftrag. aber in dieser situation haben sie gefunden sie möchten mich unterstützen. jetzt dass ich eh nicht mehr dort hin muss gehen arbeiten. (..)“

- Hilfe der Therapeutin: betont Schwierigkeit, Druck den sie in der Arbeit erlebt, Notwendigkeit zu intervenieren, erfährt Unterstützung und Anerkennung

20. (Z. 211- 18) Druck vom Geschäftsleiter:

„öhm und das ist nachher soweit gegangen das ich ähm also das die therapeutin also der geschäftsleiter dort hat lange druck aufgesetzt. in form von email immer wieder schicken wann kommst du wenn, was ist los und so weiter und dort ist mir bin ich

auch gut beraten gewesen das:: ich wirklich sehr zurückhaltend bin gewesen, das ich nicht habe nie habe von burnout habe geredet, nie eine diagnose von wirklich ihm geliefert habe vor allem nicht schriftlich per email. was er immer wieder hat versucht. er ist natürlich ehm, in einem arbeitsfeld, in einem therapeutischen, wo er natürlich schon ein wenig gewusst hat wie das man leute auch manipuliert. sage ich jetzt mal ganz offen“

- Druck vom Chef und Unterstützung der Therapeutin: zeigt keine individuelle Schwäche oder Ansicht auf, sondern etwas objektivierbares am Arbeitsplatz
- Kein Respekt, wird nicht ernst genommen, Druck wird ausgeübt bis Diagnose erwähnt wird
- Manipulation: eigene Verletzungen, Bewertung

21. (Z. 218- 235) Standortbestimmung mit Geschäftsleiter und Therapeutin:

„und dort habe ich wirklich guter rückhalt gehabt ehm auch durch eine kollegin wo:: juristisch also arbeitsrechtliche kenntnisse hat, wo mich auch stark begleitet hat und ehm wir haben dann eine standortbestimmung gehabt, mmh beim geschäftsleiter und dort ist meine therapeutin mitgekommen, also was auch eine ausnahme ist mir hat also ich habe das wahnsinnig gut vorbereitet. ich bin mit konkreten punkten an diese besprechung bezüglich stellenbeschrieb, bezüglich kinderbetreuung innerhalb von dieser institution ehm also es sind insgesamt vier punkte gewesen, wo ich klar habe schon im voraus ehm ihm mitgeteilt und ehm ja das ist so der teil gewesen und er ist auf keine dieser punkte eingegangen ehm und das ist für mich natürlich auf eine art auch ein vorteil gewesen. also für mich für mein entscheidung eigentlich zu treffen eh das interessante ist gewesen an dieser dynamik. als wir dort zu dritt sind herein gekommen eh hat der geschäftsleiter gerade meine therapeutin oder therapeutin angegriffen, weil sie also er hat ihr gesagt er sei sich denn gewöhnt mit oberärzten und richtigen psychiatern öhm zu verhandeln. und sie ist dort sofort eingestiegen also die sind ziemlich aufeinander los und für mich ist das sehr gut gewesen weil ich habe können beobachten was das es eigentlich ist, (.) ehm wo ich mich ja auch so gefürchtet habe (.) im in der kommunikation mit ihm. also das da eine unterschwellige wo denn recht sichtbar ist geworden auch aggression da ist gewesen und manipulativ und so weiter. und mir klar hat gezeigt ja meine wahrnehmung ist absolut richtig eh gewesen. (..)“

- Unterstützung von weiblicher juristischer Kraft
- Was auch Ausnahme ist: betont ihren schwierigen Fall/Besonderheit, zeigt sie ist im Recht (Rechtfertigung), wahnsinnig gute Vorbereitung zeigt wiederum Struktur auf/Sicherheit verschaffen

- konkrete Punkte /Bedingungen wurden erwähnt aber nicht darauf eingegangen, wurde wiederum nicht in ihren Anliegen ernst genommen
- Furcht vor Kommunikation (Theorie Bourdieu, Sprache als Macht) mit Chef oder Hierarchie, manipulativ und aggressive Untertöne, Schwierigkeiten mit anderen Führungsstilen

22. (Z. 235- 244) Existenzängste:

„ja und öhm nachher ist so zeit halt gekommen von hin und her ich habe nicht gerade wollen kündigen habe wollen wissen wie geht es bei mir weiter. kann man schlecht sagen wann ist man wieder gesund ähm ich habe dort dann grosse existenz, in dieser zeit habe grosse:: existenzängste gehabt. ich bin im ersten anstellungsjahr gewesen, ich habe nur das minimum bekommen die ersten drei wochen von krankheit sind bezahlt worden und nachher haben sie eine taggeldversicherung wo drei monate eh wartefrist haben. ehm (..) das ist mal ein fact gewesen und der zweite fact ist auch gewesen ich habe nicht gewusst was denn, wenn nicht mehr dort zurück. mir ist relativ klar gewesen dort hin zurück das kann ich mir absolut nicht vorstellen. auf der anderen seite habe ich gewusst ich muss für meinen unterhalt aufkommen so.“

- Hin und her: Unruhe, Ungewissen, nicht mehr wohl sein, funktionieren müssen,
- Perfektion und Angst, wenn die Kontrolle schwindet, kommt die Angst hoch, wie geht es weiter
- Spricht viel von Existenzängsten, abhängig von anderen Institutionen oder Menschen zu werden, Rolle zu verlieren
- Job wurde als Motivationsfaktor um Geld zu verdienen

23. (Z. 244- 252) Neue Arbeitsstelle- neue Motivation:

„ehm (.) und (..) habe mich dann für die stelle hier beworben ehm ich weiss heute noch nicht wie das, ich das gemacht habe das ist ehm (..) das ist eine wahnsinnige intensive auseinandersetzung gewesen. ist ja auch gleichzeitig gelaufen; wie mit dieser standortbestimmung mit dieser aussprache oder wie man es will nennen mit der geschäftsleitung mit der früheren stelle aber ich habe einfach gewusst ich probiere jetzt das (.) und habe mich dann beworben und bin in die engere auswahl gekommen und habe wirklich drei vorstellungsgespräche hintereinander gehabt in einer woche ((lacht laut)) ehm habe dann letztendlich diese stelle bekommen. und das ist wieder ein glücksfall kann ich sagen für mich gewesen. und ehm hat mich dann ermöglicht die andere stelle zu kündigen.“

- Ruhe kehrt zurück, neue Struktur mit neuer Arbeitsstelle, Sicherheit

24. (Z. 252- 278) Kündigung und Verabschiedung:

„das ist für mich auch wichtig gewesen, das ich habe können kündigen. eine zeit lang habe ich immer gedacht ich müsse ihn also den geschäftsleiter, wie dazu bewegen das er mir kündigt damit ich kann gehen stempeln damals oder und das ist auch eine zerreisprobe gewesen also wahnsinnig oder weil es macht etwas mit einem wenn man gekündigt wird und gerade in so einer situation und das hat er nicht wollen aus gründen, wo ich nur kann vermuten warum ehm und letztendlich habe ich dann nachher gekündigt. und bin effektiv dann nicht mehr gehen arbeiten was ich dann mir herausgebracht habe ist, das ich mich noch haben können im team können gehen verabschieden das ist mir ganz wichtig gewesen ehm auch der geschäftsleiter von dieser stelle dann hat ehm hat dann auch noch so ein abschluss auf ((phffff)) es sind dort verschiedene ehm einrichtungen wo unter einem dach sind ehm wo noch zwei andere langjährige mitarbeiterinnen äh sind verabschiedet worden. bin ich dann dort auch noch so offiziell verabschiedet worden. ich habe dort lange überlegt ob ich überhaupt soll gehen oder nicht (.) weil es kam mir eigentlich unnötig vor, aber ich habe mich dann dafür entschieden zu gehen habe aber dann mitgeteilt ich komme nur zum offiziellen teil und gehe dann wieder. ich habe mich einfach auch noch vor ein paar leuten wollen verabschieden ehm wo nicht in dieser also, wo in einer ehm ehm andern therapie also für die männer ehm haben gearbeitet, wo ich nicht direkt jeden tag habe zusammen gearbeitet und im team bin ich mich gehen verabschieden da ist der geschäftsleiter einfach auch gekommen hinein sitzen. er hat wollen wissen was ich sage ((lacht)) das ist für ihn natürlich eine grosse eh grosser druck gewesen auch. und ich denke heute noch das ist ich kann mich ja lange nicht mehr können vorstellen überhaupt dorthin zu gehen und irgendeinmal hat das wirklich gekehrt, wo ich wie gemerkt habe ich will das jetzt ich will mich dort verabschieden ich will nochmals dorthin, weil das ist so wie ein ort des grauens gewesen für mich und ich das ist für mich wichtig gewesen und auch für die mitarbeiterinnen denke ich (..) ehm (..) auch noch ihnen möglichkeit geben ein feedback mir zu geben und von meiner seite ihnen auch. das ist eh ein wichtiger teil gewesen ja genau nachher habe ich mich dort verabschiedet und das ist im mai gewesen“

- Ich habe können kündigen: selbst den Schritt machen, Entscheidung treffen, es macht etwas mit einem, wenn man gekündigt wird (hast Aufgabe nicht erfüllt, mangel- und fehlerhaft zu sein)
- Im Team verabschieden: hebt auch ein Harmoniebedürfnis hervor und etwas transparent abschliessen auch mit Feedbackkultur
- Ort des Grauens: als plakative Beschreibung, zeigt die grosse Unstimmigkeit, markantes Unwohlsein auf

25. (Z. 278-285) Erholungsphase:

„und habe nachher wirklich auch noch ein paar monate gehabt, wo ich mich habe können erholen, wo ich gewusst habe im august geht es weiter an dieser neuen stelle ehm und ich habe gewusst es ist ganz wichtig dass ich mich jetzt konzentriere auf mich und auf meine erholung, damit ich nachher wieder kann einsteigen (.) ehm gut einsteigen erholt einsteigen aber aufmerksam einsteigen (..) und ehm und das habe ich dann auch gemacht und wirklich es ist mir auch zunehmend besser gegangen durch das:: ich nachher gewusst habe wie es weitergeht auch eh ich bin dann noch weiter in die therapie einfach noch einmal im in der woche und ehm (..)“

- Aufmerksam einsteigen: geht auf eigene Haltung ein, besser auf sich zu hören und selbst zu intervenieren
- Zunehmende Besserung wird mit Sicherheit der Lebenssituation in Verbindung gebracht, Gewissheit zu haben

26. (Z. 285- 308) Anmeldung RAV:

„was dann noch ist gewesen ehm ich habe dann noch eine eh:: eine auseinandersetzung ist dann noch gewesen innerhalb von diesem setting mit der psychiaterin und mit der psych/ also mit der therapeutin, weil psychiaterin hat gesagt sie wolle mich nicht krank schreiben bis ende juli. das gehe nicht weil das sei nicht eh glaubwürdig wenn sie das mache die therapeutin hatte dort eine andere eh meinung vertreten und ich habe irgendwie gefunden also für diesen monat jetzt noch gehen stempeln hilfe also ja aber es ist dann effektiv so gekommen. also das sich die therapeutin nicht hat können durchsetzen sie hat verhandelt mit der psychiaterin ich habe dann auch mal mit ihr telefoniert. sie ist dort sehr klar geblieben und ich habe mich dann eben für einen monat beim rav angemeldet habe @sämtliche unterlagen zusammen gesammelt und noch fiktive öh arbeitsbemühungen öh, pfhhh, geliefert@ ich habe es dann einfach anders angeschaut. ich habe es angeschaut als mal erfahrung als sozialarbeiterin wenn man sich wenn sich ein klient oder eine klientin beim rav muss anmelden so finanziell hat letztendlich nicht viel rausgeschaut, „okay“ weil ich in einer lohnkategorie bin gewesen wo sie eh noch mehr einstelltage haben gemacht als logisch also als eh normale anführungszeichen die fünf ich habe grundsätzlich nur die fünf gehabt mit dem habe ich eigentlich auch gerechnet das haben wir schon so können machen mit dem krank geschrieben und mit den bewerbungen aber eben durch eh durch das:: vom einkommensgrenze ich höher also es gibt so eine abstufung oder da gibt es einfach mehr einstelltage da gehen sie davon aus man hat mehr reserven und das ist etwas wo absolut niemand hat gewusst ich auch nicht all die abklärungen, vorabklärungen. ich habe ein gespräch gehabt mit

einer rav beraterin, wo ziemlich überfordert ist gewesen mit der ehm ehm mit mir als fachfrau und als leitungsperson, also sehr nett ist gewesen, aber eh ja sie ist sehr froh gewesen das ich schon wieder eine stelle habe gehabt so. (..) item das habe ich noch gemacht ja“

- Aufrüttelnder Moment: die Tatsache, dass man jetzt eine RAV-Bezügerin ist musste zurecht gelegt werden, damit positive Konnotation überwiegt. Kann auf gute Bewältigungsmuster hinweisen, Coping, Resilienz oder konträr dazu, dass es mit Scham oder Minderwertigkeitsgefühlen in Verbindung gebracht wird.
- Regenerationsphase

27. (Z. 308- 363) Öffentliche Bekennung zum Burnout und Reaktion Team:

„und einem punkt wo mir auch noch wichtig ist gewesen ist nachher die auseinandersetzung mit ehm:: (..) im sozialbereich kennt man sich ja also so wie ihr jetzt ehm habt interviewpartnerinnen über sieben ecken habt gefunden habe ich gewusst die chance besteht ich habe das nicht offen gelegt, wo ich mich hier beworben habe. das habe ich müssen das habe ich gewusst und ich habe aber gewusst eh es ist möglich das ihnen das mal zu ohren kommt ehm sei es vom jetzigen vorgesetzten oder von einem kollegen, wo auch hat die leitung von der beratungsstelle, wo ich auch noch aus dem privatem bereich wo wir auch noch überschneidungen haben plus noch mitarbeiter und mitarbeiterinnen und das ist für mich auch eine auseinandersetzung gewesen. sage ich es, sage ich es nicht. wie sage ich es und ich habe mich dann entschieden ehm habe dann mit dem geschäftsleiter kontakt aufgenommen ähm:: und meine stellvertreterin ist dort auch dabei gewesen und eben dieser kollege eh der andere beratungsstellenleiter in diesem dreier setting, wo ich ja im ersten oh vorstellungsgepräch bin gewesen und ihnen habe ich das als erstes nachher erzählt und zwar habe ich mich auch sehr gut können vorbereiten mit der therapeutin und mit kolleginnen ehm das ich wirklich einfach die sachen, die informationen habe gebracht zusammenhänge eh kurz habe geschildert aber nicht in einer rechtfertigung hinein gekommen bin und dann auch die umkehrung habe machen können okay, das ist auch eine kompetenz die ich mir jetzt auch habe erarbeitet ich bin jemand wo eh ein sensorium hat auf das wo auch ehm (..) in der teamleitung bei mitarbeiterinnen und mitarbeiter dort drauf werde schauen. das ist so das kann auch, also das ist für mich auch eine bereicherung mein werdegang. das ist am anfang nicht ganz einfach gewesen also die reaktion vom geschäftsleiter ähm ist schon ups gewesen ehm er hat mich dann einfach gefragt ist das jetzt das letzte wo wir noch erfahren oder gibt es da noch etwas und da habe ich ja mit guten gewissen können sagen nein es gibt nichts mehr, eh (...) der kollege ist auch ein moment ins

schlittern gekommen öhm meine stellvertreterin ist dann mehr auf die ebene, was können wir machen damit der einstieg besser gelingt und ich sehr froh bin gewesen auf die vorbereitung das ich habe können sagen, ich schaue zu mir mitarbeiter mitarbeiterinnen müssen nicht zu mir schauen. ich sage klar wo meine grenzen sind und ich schaue zu mir und das ist auch meine aufgabe. und das ist ein wichtiger teil nachher auch gewesen für den geschäftsleiter also für meinen jetzigen vorgesetzten und für meinen kollegen zum sagen, okay wir müssen sie ja nicht schonen oder das wäre unmöglich gewesen, also da wären wir da wäre ich wahrscheinlich ziemlich ins messer hinein gelaufen oder? und was ich nachher gesagt habe ich habe auch gesagt ich will es am team wo ich leite will ich es auch sagen, im sinn von einer transparenz das ist ziemlich eh auseinandersetzung also, eine diskussion gewesen (..) ehm sollen wir das sollen wir das nicht ich habe dort sehr eine klare haltung gehabt das ich das möchte öhm und der geschäftsleiter hat mir nachher gesagt okay, ich unterstütze das ehm (..) und da habe ich auch gewusst an was für eine neue vorgesetzte das ich gelangt bin, im unterschied zu zu vorher weil das misstrauen ist am anfang sehr stark gewesen ja oder und da kann ich meiner wahrnehmung trauen oder nicht.(..) nachdem das ich mich so in etwas hinein geritten habe gehabt ehm an der letzten arbeitsstelle oder? das ist schon und das habe ich nachher auch gemacht, ehm das haben wir gut abgesprochen, wie ich habe es ehm in der anwesenheit auch wieder vom neuen vorgesetzten habe ich es diesem team wo ich leite mittgeteilt auch sehr sachlich fragen beantwortet und er ist nachher auch noch mir sind ja hier zwei teams also zwei beratungsstellenteams und da gibt es mir, machen pause zusammen wir habe einmal im monat zusammen teamsitzungen. also es ist einerseits führe ich ein team und wir haben hier aber zwei teams wo:: auch sehr eng zusammen arbeiten und im andern team hat es nachher ehm der geschäftsleiter zusammen mit einem kollegen auch gesagt und ich habe ganz klar eh gesagt ich bin offen für fragen, also wenn sie fragen haben jeder kann zu mir kommen und ich kann fragen beantworten und ich habe gewusst ich halte dort auch meine grenze ein von wie viel das ich erzähle und wie viel nicht. so (..) und das ist eigentlich letztendlich denke ich (..) ein wichtiger teil gewesen von sie haben mich relativ rasch kennen gelernt wie ich funktioniere das ich transparenz wirklich praktiziere, ohne sie zu belasten mit auflagen ihr müsst zu mir sorge haben. und das dieser eindruck habe ich auch nie gehabt (..) das sie ehm es ist einfach eine information und am anfang eh habe ich gewisse sachen angesprochen und dann haben sie es also zum beispiel wie öh möglichst alle ferien beziehen, möglichst wenig überzeiten machen und so. also massnahmen dort auch zu planen mit ihnen, wo sie klar gesagt hat ja wir wissen du hast dort dein sensorium aber auf eine gute art oder?. und ehm ja (..)“

- Die Fäden selbst in den Händen halten, Kontrolle, sich positionieren: Unsicherheit, dass externe Leute zuerst über ihre Krankheitsgeschichte erfahren bevor sie es selbst deklariert hat, will nicht dastehen als sei sie selbst intransparent
- Weist erneut auf Auseinandersetzungen hin: kognitive Auslegung, Verarbeitung, Vorbereitung, Strukturierung, wie verhalte ich mich im neuen Team, trete ich als Leiterin auf, braucht dafür wieder Bestätigung, Sicherheit im ihrem Vorgehen von Therapeutin und Kolleginnen, legt Tatsache des Burnouts positiv aus als Bereicherung und Möglichkeit der Sensibilisierung
- Bedingung: hebt die Einarbeitung als zentraler Moment hervor, dass dies beim vorderen Arbeitsplatz eine Bedingung gewesen ist
- Will in neuem Arbeitsgebiet als starke Frau auftreten, die ihren Kompetenzbereich klar wahrnimmt und Grenzen zu Mitarbeitern zieht, betont ins Messer laufen, das wäre für sie wohl sehr unangenehm gewesen zu spüren, dass andere auf sie extra Rücksicht nehmen als Leiterin der Stelle, zeigt auch auf, dass sie ein gewisses Idealbild als Führungskraft vertritt
- Teamebene: dort auch offen und transparent sein, positionieren, Selbstdarstellung
- Spricht nochmals von Misstrauen dem früheren Arbeitgeber gegenüber im Unterschied zu jetzt: schätzt Verlässlichkeit, Offenheit, Respekt und Wertschätzung, einander aktiv zuhören, Teamkultur, Sicherheit
- Betont wieder Position als Leiterin

28. (Z. 363- 377) Sensibilität für burnoutfördernde Faktoren:

„so und ich weiss ehm das ist eine erfahrung wo ich habe gemacht (.) ich schliesse nicht aus, dass mir das wieder passiert. ich mach einfach das möglichste das ich ehm zu mir schaue das ich schaue eh das es mir auch in strukturen wo es ehm schwierig ist manchmal zu sich zu schauen das ich es gleichwohl mache das ich dies gleichwohl auch vertrete für die mitarbeiter aber in erster linie auch für mich weil ich auch weiss ehm das nur wenn ich das für mich vertrete das ich es auch für sie kann vertreten. und ich denke ich habe jetzt ein arbeitgeber gefunden wo (.) ich das auch kann das ist auch nicht selbstverständlich der stresspegel eh ich habe auch mal auf einem öffentlichen sozaldient gearbeitet, zwar vor zwanzig jahren, aber schon damals ist es recht hoch gewesen das könnte ich nicht mehr, das möchte ich auch nicht mehr, weil dort kann man nicht also möchte ich nicht mehr es ist ja ein gewisser rahmen wo man sich kann bewegen und wenn der rahmen zu eng ist dann kann du einfach nicht mehr zu dir schauen. das ist so da kann jeder noch so ein gutes eh netz haben oder fitness und singen und tanzen und was auch immer es funktioniert nicht. (...) also ich bin mit

dem unterwegs und ehm es ja (..) es ist teil von meinem leben und ich glaube ich habe es auch integriert.“

- Spricht von Strukturen und sich darin bewegen zu können in einem gesunden Mass
- Hohes Verantwortungsgefühl gegenüber Mitarbeitenden kommt nochmals hervor
- Erwähnt Stresspegel und Rahmen, in dem man sich bewegen kann: sieht dies auch als arbeitsbezogener Faktor fürs Ausbrennen, Bilanz von stressreichen Situationen und Arbeitsrahmen ist hoher Anteil der sich über Privatperson stülpt- dagegen nützt auch kein soziales Netz/Hobbys mehr, negiert soziale Tätigkeiten etc. und andere Stützpfiler des Menschen als gesunder Ausgleich.
- Ist deutlicher, dass Burnout als Realität in ihrem Leben vorkommt und integriert wurde

29. (Z. 377- 385) Momentane Situation mit Medikamenten:

„was auch noch ist von den medikamenten das eh das habe ich, das bin ich jetzt eigentlich erst am ausschleichen. also da habe ich jetzt anfangs jahr ehm ich hätte eigentlich am @liebsten das sofort wieder abgesetzt natürlich@ da hat mir psychiaterin natürlich immer wieder auf die pelle gerückt und auch die hausärztin. (..) ehm und da halte ich mich jetzt wirklich dran. ich kann jetzt anfangs jahr angefangen mit ausschleichen also lasse mir dort auch jetzt ehm (.) drei monate. also und tue einfach sehr gut achten eh es hat es hat körperliche ehm (.) nebenwirkungen. das hat es so aber nie so schlimm, wie ich das immer gedacht habe aber genug das sicher zum sagen ja es ist es ist gut wenn ich das wieder kann absetzen, dann mal genau @so jetzt habt ihr noch fragen@.“

- Selbstbestimmung Medikamente, Kontrolle
- Abruptes Ende, kein richtiger Kodak am Ende der Erzählung, unterbricht sich selbst im Satz und stellt Gegenfrage „habt ihr jetzt noch Fragen?“ Hält Faden Ablauf/Struktur des Interviews in der Hand.

Ergänzungen aus Vertiefungsfragen zur Bestätigung von oberen Sinneinheiten fokussiert auf die Leitfrage:

- Z. 397-400: Bedingung familiäre Probleme werden erwähnt, die auch Einfluss gehabt haben
- Z. 404: Wählt ihre eigene Strategie, hohes Verlangen nach Kontrolle und Selbstverantwortung
- Z. 405-407: Bedingung Stellenwechsel und deren Aufgabe als Überforderungssituation
- Z. 412-422: Gefühle von nicht genügen zu können, das Gefühl von Scheitern, persönliche Kindheitsgeschichten, die wieder aufkommen, Wut und Ohnmacht, können

auch Wesensmerkmale aufzeigen, die in schlechten Zeiten besonders zu spüren sind. Selbstzweifel werden genannt und dargelegt

- Z. 422-425: Kämpfen, leisten für andere, erst bei Operation Möglichkeit inne zu halten, auf sich zu schauen, sie hat sich selbst im Prozess total vergessen
- Z. 431-444: Abspaltung, Distanzierung, Nachlass Empathiefähigkeit auf Klientenebene, Abspaltung von Gefühlen auch im Privatbereich als Rückzug
- Z. 454-460: spricht von aktiv werden, selbst entscheiden, von ich bestimme wie es weitergeht, als Rückgewinn ihrer Gesundheit. Die Fäden aus den Händen zu verlieren hinterlässt bei Erzählerin grosse Selbstzweifel
- Z. 479-491: Bedingungen in Arbeitseinstellung, Gegenüberstellung Input/Output, sich einsetzen für Teammitglieder, Struktur, Transparenz schaffen und dafür kämpfen
- Z. 503-512: Bedingung Arbeitsvorfälle, die anfängliche Euphorie auf kalten Boden gebracht haben, wurde mit eigener Unzulässigkeit in Verbindung gebracht, spürte die Schuldzuweisung auch indirekt von Vorgesetztem
- Z. 529- 535: Motivation Studium Soziale Arbeit, nach Arbeitserfahrungen gemerkt wo es Spielräume gibt und bringt diese erneut in Zusammenhang mit der Notwendigkeit der Transparenz
- Z. 550-551: Thematik der Hierarchie und wie diese zu gestalten ist, zeigt Selbst- und Fremdanspruch

8.7d) Interview_04

Passage 1: Einstiegsfrage (0:00 – 12:17)

1 **I:** also wir interessieren uns für die persönlichen Erfahrungen von den professionellen der sozialen
2 arbeit wo ein burnout haben erfahren. jetzt interessiert uns auch sehr wie ist das bei ihnen dazu
3 gekommen dass ihr ein burnout habt erfahren, wie hat das bei ihnen ausgesehen?

4 **B:** öhm (...) ich habe das gefühl einfach das ehm (..) das gerade zu viele belastende sachen wo ist
5 passiert. also das eine (..) wo ist gewesen, also das ich:: habe 60 prozent gearbeitet auf einem eh
6 polyvalenten sozialdienst (..) und daneben habe ich das master angefangen (..) hemm ((hustet))
7 und das (...) ehm und nachher eh ja ist noch der leiter ausgestiegen auf dem sozialdienst. also der
8 hat eh gekündigt gehabt und es ist etwa ein halbes jahr keine leitung, keine neue leitung
9 gekommen und wir haben einfach entschieden wir tun das selbst einfach auffangen und ehmm
10 ich habe das dort glaube ich auch ein wenig sehr optimistisch eingeschätzt und das gefühl gehabt
11 doch:: das schaffen wir das können wir schon und das ist nachher auch ehm (...) ist gegangen
12 solange dass es mir gut ist gegangen habe ich das können managen und nachher habe ich auch so
13 eine affäre gehabt mit einem mann, wo ich nachher ungewollt bin schwanger geworden. das ist
14 nachher noch dazu gekommen und eeh ich habe auch nachher:: habe ich gemerkt, nachher ist wie
15 das ganze, das ganze habe ich irgendwie können halten, aber nachher ist wie alles zusammen ist
16 nachher wie zu viel gewesen und nachher habe ich eigentlich wollen ehmm dieser geschichte
17 ehmm dieser schwangerschaftsgeschichte auch aufmerksamkeit ehm:: geben, weil es ist mir
18 wichtig gewesen ehmm (..) mich können zu entscheiden, will ich jetzt das kind bekommen oder
19 nicht. und habe nachher gemerkt das die erwartungen von den anderen mitarbeiterinnen im
20 sozialdienst einfach sind gewesen wir sind alle da für den dienst, wir geben alles und ehmm wir
21 erwarten das auch von dir also auch quasi so (..) ehmm und also so quasi, man muss manchmal
22 härter im leben das ist halt so name xx da kannst nicht einfach jetzt so aussteigen und das hat mir
23 dann gerade noch eeh sowie das ist bei mich irgendwie etwas wie eine falle ist runter wo ich
24 plötzlich habe gemerkt es geht gar nicht mehr, ich kann ich kann wie alles nicht mehr es:: geht gar
25 nicht mehr es::: hat irgendwo nicht mehr eingehängt wo ich gemerkt habe, dass es ist wie:: gar
26 keine ehmm kraftreserve mehr da gewesen. das ich diesem allem hätte können gewachsen sein.
27 dann habe ich mich lassen krank schreiben und das ist wie es ist dazu gekommen. ja nachher jetzt
28 ginge es weiter das ist einfach wie es dazu ist gekommen ähä. „ja“, nachher also zu dieser frage
29 **I:** mhm also ihr dürft gerne noch anknüpfen wie es ist weitergegangen

30 **B:** soll ich einfach gerade weitererzählen

31 **I:** ja sicher ihr dürft diesen raum füllen

32 **B:** ehm nachher habe ich mich lassen krank schreiben, also nachher habe ich mich in dieser zeit
33 habe ich mich noch entschieden das ich das kind nicht will bekommen und ehm habe mich::

34 nachher lassen krank schreiben zuerst mal einfach bis zuerst habe ich noch nicht so recht gewusst
35 (...) ehmm bin dann erst dann zu diesem psychiater. ich meine der hat mich ja müssen:: mit mir
36 zusammen schauen was ist jetzt da, was machen wir jetzt in dieser situation. den master habe ich
37 dann auch abgebrochen gehabt oder unterbrochen ähmm (...) nachher ehm jaa (7) nachher habe
38 ich habe ich die ganze die ganze operation gehabt, die auskratzung und nachher habe ich zuerst
39 mal müssen überhaupt wieder eh spüren wo bin ich, wer bin ich, wie was was ist also nachher
40 habe ich gemerkt ich bin extrem schnell eigentlich von einem von einem zustand, wo ich habe das
41 gefühl gehabt alles laufe normal in einen zustand herein gekommen, wo ich habe das gefühl
42 gehabt eh ich kann wie selbst nicht mehr selbst einfluss nehmen auf alles wo ehmm (...) wo von
43 mir erwartet wird also wie es ist einfach wie nicht mehr da wo ich selbst die kraft habe zum
44 einfluss nehmen und das ist glaube nachher so das wo typisch ist für das burnout das es wie gar
45 nicht mehr geht und bin dann selbst noch so erschrocken dass das eben so schnell also wie auch
46 die schwangerschaft wie einfach noch einer oben drauf, wo ich ehh nicht mehr aushalten konnte,
47 wie das ganze kartenhaus, wie hat ehm (...) zum zusammen brechen gebracht und nachher bin ich
48 dann schnell bin ich dann ein monat oder so krank geschrieben worden, habe dann das nachher
49 bei der arbeit gesagt die haben dann einfach wollen auch wissen wann dass ich wieder komme
50 und so und ich:: habe nicht mal das sagen können und das für mich damals noch so auch wieder
51 eine belastung gewesen schon wieder eine erwartung und habe ihnen dann auch gesagt
52 organisiert euch lieber jemanden dann seit ihr auf der sicheren seite und das haben sie dann auch
53 gemacht das hat mich dann auch wieder entlastet weil es hat mich ja noch zusätzlich belastet.
54 dann alle leute quasi im stich zu lassen die klienten und so das team jaaa ehmmm (...) nachher
55 ehmm ja nachher habe ich zuerst wieder körperlich und auch so innerlich ein wenig:: wie also wie
56 fast wie ein sturm von wasser wo wieder zuerst mal wieder ein bisschen hat müssen ruhig werden
57 und überhaupt wieder können irgend etwas ehmm (...) überhaupt wieder können auf eine auf ein
58 niveau kommen wo ich habe können irgend eine entscheidung oder irgend etwas fällen wie es
59 weiter geht oder irgendwie spüren was ist jetzt genau, was soll das jetzt. also zuerst habe ich
60 wirklich ruhe und eigentlich nur also ich bin auch noch nachher bei:: einer psychologin nachher
61 auch noch gewesen also über den psychiater bin ich krank geschrieben worden über eine
62 delegierte psychologin von ihm bin ihr habe ich gesprächstherapie gehabt und sie hat mir auch
63 viel geholfen ehmm (...) nachher das ganze auch eeh (...) also sie hat mir schon geholfen dort die
64 entscheidung will ich das kind bekommen oder nicht und das ist für mich nachher der ganze ablauf
65 mit ehm mit der abtreibung ist für mich eigentlich, da kann ich gut darüber sprechen das ist für
66 mich nichts eh traumatisches gewesen. das ist sehr bewusste entscheidung gewesen und sehr::
67 in einer liebevollen art wo ich habe können können das ganze das das im ganze ganzen das dort
68 dort hab ich dann einfach alle kraft in dieses eingenommen. das habe ich gut gekonnt und habe

69 ich das auf eine gute art machen können einfach dann habe ich wirklich gemerkt ich kann nicht
70 wieder zurück. es ist wirklich nachher wie ein burnout gewesen, wo ich habe müssen nachher::
71 hat sie mir geholfen ist nachher ein burnout denke ich ehm habe ich so erlebt und ich kann mir es
72 vorstellen das:: bei vielen so ist eigentlich auch wie ein alarmsignal, das man im leben wie nicht
73 mehr die richtigen weichen gestellt hat und:: ich habe nachher angefangen eeh (..) schauen was
74 was ehmm ja, was hat nicht mehr gestummen und was:: möchte ich denn anstatt diesem also
75 wie kann ich ehmm was stimmt noch von dem wo ist vorher gewesen, was will ich wieder und
76 was will ich nicht mehr „mhm“ und was will ich jaaa und habe dann gemerkt ehmmm also im
77 moment auf einem sozialdienst arbeiten habe ich gemerkt das will ich nicht mehr, weil ich habe
78 gemerkt ich ich habe gerade nicht mehr die probleme von andern mögen ertragen, @wenn ich
79 selbst irgendwie, also habe gemerkt@ mir tut es gut wieder mehr schöne sachen und und habe
80 dann gedacht ich möchte mehr mit kinder. also schon im sozialen weiter aber nicht mehr auf
81 einem sozialdienst ehm einfach so ein bisschen eine andere seite wo ich dann eeh (..) habe
82 wollen und ehmm (5) und und eeh (5) habe auch das master habe ich gemerkt, das habe ich
83 eigentlich weiter wollen fahren und nachher haben sie das, also ich bin dann nachher nach einer
84 weile wieder dann also ich habe ja 60 prozent gearbeitet und bin von diesen 60 auf 30 „mhm“ und
85 bin also von diesen 50 krank gewesen und wieder eingestiegen, und daneben den master wieder
86 angefangen „ah okay“ und nachher haben sie das sehr schlecht ehm (..) das haben sie eigentlich
87 eeh das daneben gefunden auf dem sozialdienst, das ich quasi ehmm wieder in das master
88 einsteigen aber dann nicht voll kommen zu arbeiten. das haben sie nicht eh das:: ist wie nicht
89 legitim gewesen. ähm und dann hat die leiterin gesagt sie kläre das noch gesetzlich ab, ob das
90 überhaupt das erlaubt sei und ehmmm ehmm ich habe dann jaa habe dann nachher habe einfach
91 dort habe ich nachher wirklich in diesem bereich konnte ich wie nichts mehr aushalten, in diesem
92 moment ich habe nicht können für meine bedürfnisse eintreten oder dort bin noch wie zu
93 schwach gewesen. und dann habe ich gefunden komm und habe dann das master abgebrochen
94 also im:: wissen vielleicht mache ich es nochmal, aber in diesem moment und habe dann aber
95 noch gesagt und ...ihr also ihr, ihr also ihr könnt auch wegen dem nicht einfach das gefühl haben
96 ich kann jetzt bei euch, weil das master war für mich nicht so belastend gewesen wie auf dem
97 sozialdienst zu arbeiten in diesem moment damals und:: habe dann also es ist nicht wie das hört
98 schon wie:: wenn ich hätte ehmm einfach nachher eeh so ein wenig eine trotzreaktion gehabt
99 nein das habe ich schon nicht, aber ich habe einfach gemerkt weder kann ich den erwartungen
100 genügen noch dort noch wollte ich mich irgendwie auf diskussionen einlassen und nachher bin
101 nochmals ganz krank geschrieben worden und nachher habe ich mich in dieser zeit habe ich
102 glaube ich gekündigt und dann entschieden dass ich dann einfach noch zurück will noch richtig
103 gehen übergeben richtig mit dossier in einer guten art übergeben. mir ist schon wichtig gewesen

104 auch noch einen guten abschluss zu machen ich habe schon nicht mich wollen einfach eh so
105 französisch verabschieden also einfach so weg, sondern schon in einer guten art nachher bin ich
106 dann einfach nochmals ehm habe ich nochmals wirklich mit kräften bin noch einmal ein bisschen
107 erholt und dann mit diesen kräften die ich noch habe gehabt einfach noch dort abgeschlossen
108 „mhm“ und:: eh habe das glaube ich so glaube ich dort so ja habe ich das geschafft auf eine gute
109 art dort noch zu künden, habe dann nachher eine stelle gesucht im kinderbereich „mhm“ und
110 soll ich dort jetzt einfach gerade noch weiterfahren mit erzählen oder?

111 **I:** wenn es für sie wichtig ist sehr gerne ja

112 **B:** ja also jetzt geht es nicht mehr ums burnout jetzt geht es wie ich nachher mein leben wieder
113 habe oder wieder der einstieg ja

Passage 2: Vertiefungsfragen (12:18 – 35:47)

114 **I:** ah also wo es ihnen wieder ist besser gegangen, ja sonst knüpfe ich sonst gerne noch vorher
115 nochmals an wo ihr so die ersten anzeichen habt erlebt oder symptome oder was habt ihr da
116 so für gefühle gehabt, wo das plötzlich ist ja wirklich eine veränderung ist passiert wo ihr wie
117 auch körperlich habt wahrgenommen was sind da so für gefühle hochgekommen das da
118 plötzlich etwas anders ist?

119 **B:** (7) mmmh ganz viel verschiedene gefühle. also bei mir gefühle sind immer gebunden an die
120 jeweilige ereignisse im aussen auch. das eine ist gewesen (.) zu merken es mag es nicht mehr
121 erleiden in einem team wo so belastet ist das ich quasi ehmm (..) plötzlich (..) ehm wenn es bei
122 mir plötzlich nicht mehr geht und hat irgendwo ehmm (5) von schlechtem gewissen ((sehr
123 langsam gesprochen)), zu verzweiflung (..) ((sehr langsam gesprochen)) zu nachher irgendwie
124 gar keine gefühle mehr haben, also irgendwie:: gar nichts mehr wissen also einfach so ab
125 gefühle abstellen, also so fast so eine dumpfe leere. hemm ja so so wie wenig die ganze
126 spannbreite von dem und das mit der schwangerschaft ehm das hat natürlich dann wieder ganz
127 andere gefühle ausgelöst. dort extremer stress, weil es so ein zeitdruck ist gewesen mich zu
128 entscheiden (..) ehm (12) mmhm (12) ja ich glaube stress ist schon das vorherrschende gefühl in
129 diesem moment noch gewesen weil vieles sich so überschlagen hat an ereignissen, ja so ehm
130 mhm

131 **I:** und so vom zeitlichen intervall, wo ihr eben die ersten anzeichen habt bekommen wo ihr dann
132 eben ein wenig habt reduziert oder auch zur psychologin und so seid gegangen, was ist das in
133 etwa so für ein zeitraumen gesamthaft?

134 **B:** mmmh das ist so innerhalb von einer woche gewesen, also da hat sich dann überschlagen ja
135 das ist sehr schnell von da an wo ich gemerkt, wo ich einen schwangerschaftstest gemacht habe
136 wo ich habe gemerkt der ist positiv habe ich gerade glaube schon am nächste tag zu dieser
137 psychologin gehen. also dort hat es sich dann überschlagen ah noch vorher habe ich mich eine

138 woche lassen krank schreiben gehabt, weil ich so müde bin gewesen wo ich es noch gar nicht
139 gewusst habe dass ich schwanger bin:: einfach extrem müde gewesen dort ist schon der druck
140 gekommen vom team du kannst doch nicht einfach eine woche ausklinken und wir:: machen
141 das auch nicht und dann ist es vielleicht ja vielleicht im rahmen von zwei drei wochen so
142 insgesamt, „ja, mhm“, ja
143 **I:** mh und wie ist es dann auch gewesen ehm (.) oder wie habt ihr euch dann auch so der
144 tagesablauf könnt ihr mir so einen tagesablauf beschreiben oder wo ihr eben auch in dieser
145 stresssituation seit gewesen im gegensatz zu vorher. wie ihr das habt erlebt am arbeitsplatz?
146 **B:** mmmh (..) ist noch schwierig zu sagen ((lacht leicht)) mhm (..), ja (9) also jetzt mehr auf der
147 handlungsebene oder auf der gefühlsebene?
148 **I:** wahrscheinlich eher auf der handlungs es ist ja so ein wenig beides wahrscheinlich meistens.
149 **B:** mhm also sicher dass ich am abend einfach gar also das ich in der freizeit nebenan einfach gar
150 nichts mehr habe gemacht. irgendwie und einfach am abend früh ins bett und wie ehmm
151 schlaftröpfchen brauchte um überhaupt zu können einschlafen. und nachher am morgen ehmm
152 möglichst eh ja aufgewacht und schon gerade eh irgendwo in den aktivismus hinein kommen
153 einfach das gefühl habe ich müsse möglichst schnell das pensum erledigen, damit ich mich
154 wieder mehr kann erholen so fast ein wenig (*gereiflet*) (..) und dann beim arbeiten sicher auch
155 nicht mehr also vorne weg einfach habe die sachen genommen welche irgendwie papierstapeln
156 habe getragen oder irgendwie keine termine mehr abgemacht, einfach noch die telefone die
157 noch sind gekommen entgegen habe genommen einfach ehm die leute auch nicht mehr richtig
158 so klienten nicht mehr richtig habe angehört eher so. ehm möglichst schnell ihnen antwort
159 geben oder sie irgendwo hinverwiesen ehm (..) ja mit den leuten im team auch nicht mehr gross
160 so ehm rumgealbert oder irgendwie ehm pausen gross genossen sondern einfach äh dann habe
161 ich noch geraucht, nach draussen gehen rauchen, nein dann zwar wegen der schwangerschaft
162 habe ich gar nicht mehr geraucht oder nicht mehr viel dann habe ich gar nicht emh so lust
163 gehabt @aber item@ das ist ja nicht das thema einfach ja irgendwie einfach eh geschaut wie
164 kann ich mich irgendwie von einem Strohhalm zum nächsten das wichtigste oben abtreten
165 irgendwie so ein wenig so ja sicher der fokus auch nicht mehr so können offen haben sondern
166 einfach dann bei den aufgaben wo sind angestanden einfach irgendwo geschaut eben was ist
167 gerade das wichtigste und auch dort das dann zu machen und ebenso ein wenig:: in einen
168 aktivismus hineinkommen „mhm“ eh so ja „mhm“
169 **I:** ja, ihr habt vorhin auch beschrieben das so eh eben die teamarbeit ist auch eine rechte
170 herausforderung geworden dass da so ein wenig bedürfnisse haben müssen wie einstecken
171 könnt ihr da noch ein wenig mehr erzählen, wie ihr das habt erfahren vielleicht auch von den
172 gefühlen her oder wie ihr da ein umgang habt gefunden?

173 **B:** (6) ja (9) ja ich habe einfach dann ehm mich beruft auf arztzeugnis, also die woche wo ich
174 habe müssen krank genommen also wo ich mich habe lassen krank schreiben habe ich einfach
175 gesagt ja der arzt hat mich krankgeschrieben oder so quasi auf das medizinische weil das ist ja
176 das ist ja glaube ich nicht nur in diesem sozialdienst sondern allgemein so gesellschaftlich so die
177 einzige legitimation, ehm wenn man nicht mehr kann um sich mal können ausklinken und habe
178 dann mich nachher gar nicht auf diskussionen eingelassen habe mich eher zurückgezogen ehm
179 (.) aber in mir selbst habe ich kein guter umgang gefunden in diesem moment ich habe ein
180 extrem schlechtes gewissen gehabt ich habe die leute im team gern gehabt ich habe eigentlich
181 nicht gewollt dass ja (.) das ehm (..) das:: eh (..) ehm ihnen das sie wegen dem eine
182 mehrbelastung haben aber ich habe eigentlich nachher für mich so legitimiert innerlich dass ich
183 mir habe gesagt es haben alle genau das gleiche recht und wenn es einen ganzen sozialdienst
184 sprengt, dann muss halt dann ist es eine politische angelegenheit dann muss sich der kanton
185 überlegen, wie sie können andere strukturen legen das es ehm irgendwie ehm oder eh ein
186 vorstand von einem sozialdienst von einer behörde oder so muss sich muss sich ehm überlegen
187 wie sie können strukturen legen um entlastung können geben dann stimmen irgendwie die
188 strukturelle ebene nicht aber es kann nicht sein dass man auf der persönlichen ebene dann nicht
189 kann ehm, kann also wie muss über sich hinweg gehen und was mir auch noch hat geholfen ist
190 das für mich so ein wenig zum legitimieren gleichwohl ist das ich habe gesehen eh das andere
191 wo im team wir haben schon so ein wenig frauen gehabt wo vielleicht so 15 bis 20 jahre älter
192 sind gewesen als ich. die sind sich auch noch mehr von der sozialisation her glaube gewöhnt
193 man muss einfach harter dadurch und so. diesen ist es allen gesundheitlich nicht wirklich gut
194 gegangen. und das war für mich kein vorbild gewesen das ich habe für mich entschieden gehabt
195 weiss nicht vielleicht nur halb bewusst, mehr unbewusst als bewusst dass ich nicht auf auf
196 meine gesundheit verzichte. das mir meine gesundheit wichtiger ist und das bewusstsein das ich
197 niemanden anderem etwas bringe wenn ehm wenn es mir nicht wirklich gut geht also das es wie
198 dieser zusammenhang zu sehen zwischen mir meinen eigenen befinden und dem umfeld und
199 was man kann bewirken und ich bin glaube ich nie ein mensch gewesen wo (.) schon vorher
200 nicht wo einfach hat ist es wichtig gewesen eine aufgabe zu erfüllen und und erwartungen zu
201 genügen grundsätzlich sondern ich habe wollen etwas bewirken wo für mich sinn hat gemacht
202 und das ist schon immer wichtig gewesen und das dort auch den zusammenhang zu sehen den
203 habe ich glaube ich immer gesehen, aber schon das schlechte gewissen ganz weg zu bringen das
204 habe ich nie gekonnt also dort darum ist es mir auch wichtig gewesen dort nochmals zurück zu
205 gehen und gut abzuschliessen das ist glaube ich so das wo ich für mich dann habe gemerkt so
206 kann ich es wie für mich gut „mhm“ also das ist so der komp/ der nein kompromiss weiss nicht
207 doch dort war mir dann das aussen genug wichtig „mhm“ gewesen um das so zu lösen ja

208 **I:** mhm, ihr habt jetzt viel spannende erfahrungen jetzt eben so vom arbeitsplatz erzählt wie wie
209 hat so das soziale umfeld damals ausgesehen habt ihr hat es da tragende rollen gehabt?
210 **B:** ja da habe ich eben ich habe wirklich sehr ein gutes privates umfeld. und auch damals ist jetzt
211 ja schon drei jahre her wo ich auch ehm extrem ein tragendes umfeld habe gehabt also nicht das
212 familiäre also meinen eltern habe ich es nicht erzählt, wegen der schwangerschaft einfach
213 wegen dem burnout also gut beim burnout haben sie mich schon ein wenig unterstützt aber
214 aber für mich ist ja damals die ganze ehm schwangerschaft die thematik ist dann wo es akut ist
215 gewesen im vordergrund gestanden. und da hatte ich ein extrem gutes privates umfeld gehabt
216 wo mich ja auch ehm wie:: hat äh anteil genommen (..) wo sind freunde mitgekommen ins spital
217 mit freunden nachher nach dem spital also freundin zu sich nach hause hat genommen
218 irgendwie dort habe ich gemerkt und ich habe wie gemerkt ich hatte ein umfeld gehabt wo ich
219 habe gemerkt ich kann mich entscheiden wie ich will sie stehen zu mir und das ist extrem, also
220 das ist eigentlich also das ist eeh, das ist für mich immer noch wenn ich daran denke, ehm ist das
221 überwältigend also und und eh nicht weiss ich das das nicht die norm ist ((lacht laut)) also das ist
222 so eine situation und dort ja das „mhm“ hat mir viel geholfen mhm
223 **I:** ja das glaube ich und wie hat dann auch so die freizeit wie habt ihr die freizeit erfahren habt
224 ihr da ähm auch etwas können gestalten oder wie hat sich diese nachher?
225 **B:** also wo ich mich habe krank geschrieben lassen oder
226 **I:** also ja genau in dem prozess vom burnout drin
227 **B:** ja also dann war ja dann alles freizeit gewesen in dem sinne also dann habe ich dann ehm
228 habe ich ganz viel geschlafen ehm und sonst einfach ehm schöne sachen gemacht. also das hat
229 mir auch die psychologin empfohlen ähm ein wenig nach draussen zu gehen, mit freunden zu
230 sein, zu lesen und viel viel gelegen und viel:: geschlafen. das ich bin nachher auch durch das
231 nicht wirklich depressiv geworden. ich habe schon gemerkt irgend etwas ist nicht mehr in
232 ordnung also so wie es vorher ist gewesen ehm aber aber ich bin nicht wirklich also durch das da
233 ich habe können ich habe ja gemerkt es ist so ein riesen bedürfnis gewesen nach ruhe einfach
234 ruhe und nur noch mit leuten verkehren, wenn ich es gerade will und wie lange ich möchte in
235 dem rahmen wo ich will rausgehen, wenn ich will und wieder nach hause gehen wenn ich will
236 wieder ins bett liegen wenn ich will einfach alles können selbst entscheiden und ich glaube das
237 ich diesem drang so habe können nachgeben und das ist möglich gewesen und das hat mir
238 geholfen dass ich nicht in eine depression bin hineingekommen. dass ich einfach früh genug
239 gerade habe reagiert und dass es nicht schlimm gewesen ist und ich bin ja dann auch nicht lange
240 krank geschrieben gewesen ich glaube andere oder wo nachher dann in die klinik gehen das
241 habe ich ja nie müssen, aber ich habe ja schon regelmässige gespräche gehabt psychotherapie
242 das schon ja

243 **I:** und wo ihr noch im arbeitsprozess seid drin gewesen also vorher wie hat dort die freizeit

244 Ausgesehen?

245 **B:** (..) mhm also wo ich noch quasi funktioniert habe oder nachher schon

246 **I:** ja also eben auch ehm wo ihr am arbeiten sind gewesen habt ihr ja dann auch plötzlich

247 gemerkt jetzt verändert sich etwas eben auch mit dem stresspegel „ja, ja genau“ wie hat das

248 dort dann auch eine veränderung gegeben wo ihr habt gemerkt eben vielleicht tut ihr die freizeit

249 auch nicht mehr gleich gestalten wie vorher oder kommt gar nicht dazu. wie habt ihr das

250 erfahren?

251 **B:** ehm (13) ja sicher dass ich eben nicht mehr nicht mehr so viel zeit genommen habe für eben

252 so sachen die mir gut tun. also schon dass ich immer noch mit freunden habe kontakt gehabt

253 aber vielleicht so die zeiten, die qualitative zeiten für mich selbst eben wo ich mal ein buch lese

254 oder einfach ausschlafe ehm einfach eh nach draussen in den wald gehen oder so das habe ich

255 schon nicht mehr so gemacht. weniger „mhm, ja“ ja einfach das ich quasi habe gefunden ich

256 muss die wenn ich einmal eh wenn ich mal freizeit habe dann muss ich möglichst schlafen dass

257 ich dann wider mag wenn ich wenn ich wieder muss arbeiten oder für das studium

258 mastersachen machen

259 **I:** mhm ja und habt ihr auch eben das arbeiten selbst dann weil es auch so der soziale bereich ist

260 auch als besondere herausforderung dann erlebt in diesem arbeitsbereich zu arbeiten?

261 **B:** ja schon eben ich habe dann wie die probleme der andern fast nicht mehr mögen ertragen

262 von den klienten ihre erwartungen ehm an mich und (..) ehm ihre ja ihre erwartung dass ich jetzt

263 für sie da bin und eigentlich es hat wie innerlich so ein widerstand aufgebaut. ehm wo ich habe

264 gemerkt eben das ist dann wie die blockade gewesen wo ich vorher habe gesagt wo ich habe

265 gemerkt ehm nein irgendwie ich will nicht ich kann nicht es geht irgendwie @nicht mehr lasst

266 mich alle in ruhe so also ich habe@ es natürlich nicht so gesagt ich bin gegen aussen bin ich sehr

267 ehm ruhig geblieben glaube ich, aber einfach gemerkt eh ich habe wie die kraft nicht dann eh

268 den leuten die stange zu halten „mhm“ und durch das habe sie mich dann zum teil wie die wo

269 schon so zum teil ein wenig kommen und wollen aussaugen „mhm“ die kommen wie noch mehr

270 und das ja das ist ja „ja“

271 **I:** ja jetzt habe ich mir da gar nicht mehr so viel aufgeschrieben. also was uns oder mich auch

272 noch allgemein interessiert ist so so die motivation ganz am anfang wo ihr überhaupt zu diesem

273 studium seit gekommen wo ihr gefunden habt ich möchte soziale arbeit studieren das frage ich

274 mich ja manchmal auch warum eigentlich soziale arbeit habt ihr das eine spezielle motivation

275 gehabt das ihr jetzt dieses berufsfeld möchtet angehen?

276 **B:** ja schon also ehm (4) ehm (..) also es hat ehm (..) das eine ist das ich eine behinderter bruder

277 habe und in der familie eben auch schon immer ein wenig die verantwortende rolle habe

278 gehabt. so etwas sehr bekanntes für mich und und das habe ich nachher auch im rahmen vom
279 burnout auch gemerkt dass ich auch wie ein wenig aus dieser rolle hinaus will und nicht mehr
280 immer die sein die verantwortung für alle übernimmt also das hat es mir auch gespiegelt das
281 burnout das:: ehm das es eh, ich das dort wie auch noch andere bedürfnisse habe, aber es ist
282 bestimmt eine motivation gewesen diesen beruf zu lernen, weil das für mich etwas vertrautes
283 gewesen das @habe ich gut gekonnt das habe ich schon immer gemacht@ das ist irgendwie so
284 und dann ein anderer teil und das ist so der teil wo ich immer noch der nach wie vor ein thema
285 ist mit der verantwortung übernehme und immer die rolle zu haben von der starke ehmm aber
286 dann der teil wo ich merke dieser entspricht mir eigentlich immer noch ist so dass es mich
287 immer interessiert hat warum leute so sind wie sind sind, wie leute leben wie leute denken, ehm
288 so die ganz ganz verschiedene lebensweisen oder ich:: bin als erstberuf lehrerin gewesen und
289 da hats mich immer gedünkt wenn kinder lernschwächen haben ehm wie ist es dann zu hause,
290 wie ist die untersützung wie sind die eltern wie ist der lebensstyl warum ist es überhaupt so
291 dazu gekommen und was kann machen wir haben immer so pauschal billige rezepte von
292 lernstörungen können angehen wie es damals im studium noch gelehrt wurde also wo es noch
293 den lehrersemer hat gegeben haben mich nicht überzeugt ich bin immer ehm und das habe ich
294 immer und das habe ich studium in sozialer arbeit auch eigentlich ehm auch bestätigt immer
295 überzeugt man muss wie noch ehm mehr an der lebenswelt ansetzen von den, von den familien
296 oder von der kindern, wo sie sind und das hat und dort habe ich auch eigentlich schon damals
297 bei elterngespräche hat es mir bei elterngespräche bin ich gerne zu den leuten nach hause weil
298 es hat mich interessiert wie ja was so ist und ich habe gern kontakt gehabt und ich habe auch
299 gerne eigentlich eh mit den eltern zusammen gearbeitet auf einer partnerschaftlichen ebenen
300 und das ist ja ehm dann auch die sozialarbeit wo nachher wo wie mehr lehrt oder wie mehr
301 macht und da ist eine motivation gewesen und das mache ich eigentlich immer noch gerne mit
302 menschen zu tun haben

303 **I:** ja schön. ja also für mich ist sonst eigentlich gut ich weiss nicht ob ihr noch etwas habt wo wie
304 noch fehlt, wo noch nicht zur sprache ist gekommen, wo ich zu wenig habe gefragt oder

305 **B:** mh also wo wir jetzt wenig darüber gesprochen haben ist eigentlich aber ich weiss auch nicht
306 ob das eine fragestellung, wo wichtig ist für die arbeit ist so das thema ehm was ehm (..) ehm
307 was ist sind die ehm (..) eigentlich die wieder ehm eh in die gesundheit führende faktoren das
308 man überhaupt wieder in ein gleiches arbeitsfeld kann gehen arbeiten was:: hat sich hat
309 verändert für das es sich ermöglicht wieder in das gleiche umfeld zurück gehen arbeiten ist es ja
310 sind es äussere faktoren, wo anders sind oder ist dann wie die eigene sichtweise oder was hat
311 sich was einfach was weil man sagt ja viel wenn man ein burnout hat gehabt in eine bereich
312 dann ist es schwierig wieder in den gleichen bereich hinein zu gehen es muss ich wie etwas

313 nachher ja es braucht es gelingt ja nicht vielen und das::: hast du jetzt nicht so gefragt aber

314 vielleicht ist das auch nicht wo//

315 **I:** ja das ist dann eher so zukunfts fokussiert und wir haben jetzt mehr//

316 **B:** mehr der genesische teil//

317 **I:** wir haben mehr so die frage so die bedingungen „ja“ wie es überhaupt dazu kommt und

318 haben das eigentlich ein wenig weggelassen wie man nachher wieder weitergeht sondern was

319 führt denn überhaupt zu dem das es sich überhaupt entwickeln kann also eben seien es innere

320 oder äusser einflüsse das ist eigentlich so der hauptfokus „ja okay“ also weiss ich nicht ob

321 jetzt da noch irgend etwas neues dazu kommt oder//

322 **B:** nein da habe ich glaube eigentlich ausführlich erzählt//

323 **I:** ja das finde ich auch dann bedanke ich mich sehr herzlich bei ihnen für das interview danke

324 vielmals

325 **B:** @ja das ist sehr gern geschehen@

8.7d_04) Sinnabschnitte und Interpretation: Interview_04

Einleitendes Zitat: „ich habe einfach gemerkt weder kann ich den erwartungen genügen noch dort noch wollte ich mich irgendwie auf diskussionen einlassen“ (Z. 99-100).

1. (Z. 4-5) Rückblick:

„B: öhm (...) ich habe das gefühl einfach das ehm (..) das gerade zu viele belastende sachen wo ist passiert.“

- Sucht nach Wörtern, sehr langsam gesprochen
- Viele Faktoren haben dazu geführt
- Ereignisse die spontan aufeinander getroffen sind, nicht vorhersehbar
- Sachen: objektive/neutrale Sicht auf die Geschehnisse, Distanz zum Geschehen wird aufgezeigt
- Mehrzahl (viele Belastungen), dann Einzahl (passiert ist), könnte einen besonderen Moment hervorheben

2. (Z. 5-19) Kurze Aufzählung der Belastungen:

„also das eine (..) wo ist gewesen, also das ich:: habe 60 prozent gearbeitet auf einem eh polyvalenten sozialdienst (..) und daneben habe ich das master angefangen (.) hemm ((hustet)) und das (...) ehm und nachher eh ja ist noch der leiter ausgestiegen auf dem sozialdienst. also der hat eh gekündigt gehabt und es ist etwa ein halbes jahr keine leitung, keine neue leitung gekommen und wir haben einfach entschieden wir tun das selbst einfach auffangen und ehmm ich habe das dort glaube ich auch ein wenig sehr optimistisch eingeschätzt und das gefühl gehabt doch:: das schaffen wir das können wir schon und das ist nachher auch ehm (...) ist gegangen solange dass es mir gut ist gegangen habe ich das können managen und nachher habe ich auch so eine affäre gehabt mit einem mann, wo ich nachher ungewollt bin schwanger geworden. das ist nachher noch dazu gekommen und eeh ich habe auch nachher:: habe ich gemerkt, nachher ist wie das ganze, das ganze habe ich irgendwie können halten, aber nachher ist wie alles zusammen ist nachher wie zu viel gewesen und nachher habe ich eigentlich wollen ehmm dieser geschichte ehmm dieser schwangerschaftsgeschichte auch aufmerksamkeit ehm:: geben, weil es ist mir wichtig gewesen ehmm (.) mich können zu entscheiden, will ich jetzt das kind bekommen oder nicht.“

- Doppelbelastung (Arbeit- Masterstudium): Kräfte zerrend
- Arbeitsressourcen fehlen (Mehrbelastung für das Team): „wir“ Entscheidung Stellenprozente der Leitung sollen von jedem einzelnen im Team kompensiert werden, Überbelastung, neue Herausforderung, neue Themenfelder (plus Masterstudium)
- Fehlende Leitung für 6 Monate weist auf ein politisch-strukturelles Problem hin
- „noch der Leiter ausgestiegen“: eine zusätzliche Belastung kommt nun dazu (3 Belastungen)
- „optimistisch eingeschätzt“: Euphorie die Belastung kann getragen werden, das kommt schon gut
- „so lange es mir gut ging, konnte ich die Arbeitsbelastung sehr gut managen“: innere und äussere Balance im Einklang, als es ihr nicht mehr gut ging, kommt das Gleichgewicht ins Schwanken (Anforderungs-Ressourcen-Modell)
- zusätzlich „auch noch“ (nebenbei) eine Affäre: Folge Schwangerschaft (Ereignis das nicht geplant war) -> zwei weitere Belastungen kommen auf die schwierige Arbeitssituation noch drauf
- Belastungen bauen zeitlich alle aufeinander auf, Fass wurde durch Geschehnisse überfüllt, was dann die Überforderung ausgelöst hat
- „nachher“ :Erzählungsweise, Aufzählung, es geht immer weiter, viel ist passiert
- Schwangerschaft als Auslöser: akutes, sichtbares, reales Bild von einem Problem, musste direkte angegangen werden, Druck wird verspürt (lässt sie Innehalten und ihr Leben aus einer anderen Perspektive anschauen)
- Z. 17 (Aufmerksamkeit der Schwangerschaft) in Widerspruch mit Z. 66

3. (Z. 19-26) Erwartungen von den Mitarbeitenden:

„und habe nachher gemerkt das die erwartungen von den anderen mitarbeiterinnen im sozialdienst einfach sind gewesen wir sind alle da für den dienst, wir geben alles und ehmm wir erwarten das auch von dir also auch quasi so (.) ehmm und also so quasi, man muss manchmal härter im leben das ist halt so name xx da kannst nicht einfach jetzt so aussteigen und das hat mir dann gerade noch eeh sowie das ist bei mich irgendwie etwas wie eine falle ist runter wo ich plötzlich habe gemerkt es geht gar nicht mehr, ich kann ich kann wie alles nicht mehr es:: geht gar nicht mehr es::: hat irgendwo nicht mehr eingehängt wo ich gemerkt habe, dass es ist wie:: gar keine ehmm kraftreserve mehr da gewesen. das ich diesem allem hätte können gewachsen sein.“

- Arbeitsmoral des SD wird dargelegt, Identität mit dem Arbeitsplatz, wir stehen für einander ein, Philosophie und Zusammenhalt, Solidarität im Team, „man muss“ soziale Verallgemeinerung, man darf nicht einfach ausbrechen „soziale Regel“ man muss sich durchbeissen, etwas mehr durchhalten, Befehlsform (Imperativ)
- „Falle runter“ keine Empathie/ kein Einfühlvermögen, keine Unterstützung, „es geht gar nichts mehr“, „keine Kraftreserven mehr“ Ressourcen sind aufgebraucht, keine Regenerationsphasen sind da – mehrfach wiederholt, zeigt Erschöpfung und Demotivation
- nimmt eine passive Rolle ein (keine Kämpfernaut))

4. (Z.27-34) Krankschreibung:

„dann habe ich mich lassen krank schreiben und das ist wie es ist dazu gekommen. ja nachher jetzt ginge es weiter das ist einfach wie es dazu ist gekommen ähä. „ja“, nachher also zu dieser frage

I: mhm also ihr dürft gerne noch anknüpfen wie es ist weitergegangen

B: soll ich einfach gerade weitererzählen

I: ja sicher ihr dürft diesen raum füllen

B: ehm nachher habe ich mich lassen krank schreiben, also nachher habe ich mich in dieser zeit habe ich mich noch entschieden das ich das kind nicht will bekommen und ehm habe mich:: nachher lassen krank schreiben zuerst mal einfach bis zuerst habe ich noch nicht so recht gewusst“

- „sie lässt sich selber krankschreiben“ – sie entscheidet selber

5. (Z.35-44) Schwangerschaftsabbruch und emotionale Folgen:

„(..) ehmm bin dann erst dann zu diesem psychiater. ich meine der hat mich ja müssen:: mit mir zusammen schauen was ist jetzt da, was machen wir jetzt in dieser situation. den master habe ich dann auch abgebrochen gehabt oder unterbrochen ähmm (..) nachher ehm jaa (7) nachher habe ich habe ich die ganze die ganze operation gehabt, die auskratzung und nachher habe ich zuerst mal müssen überhaupt wieder eh spüren wo bin ich, wer bin ich, wie was was ist also nachher habe ich gemerkt ich bin extrem schnell eigentlich von einem von einem zustand, wo ich habe das gefühl gehabt alles laufe normal in einen zustand herein gekommen, wo ich habe das gefühl gehabt eh ich kann wie selbst nicht mehr selbst einfluss nehmen auf alles wo ehmm (..) wo von mir erwartet wird also wie es ist einfach wie nicht mehr da wo ich selbst die kraft habe zum einfluss nehmen“

- Unterbruch aller Belastungsfaktoren, Ausklinken aus dem wirtschaftlichen Leben, Abschirmung (alles was Schmerzen hervorgerufen hat)

- „spüren wo bin ich, etc.“, ihr Leben wieder zu spüren, Besinnung, Orientierung, Fokus auf das Selbst, Realitätsschub
- „von einem zum anderen Zustand“ : zeigt plötzlicher Übergang zum Burnout
- Z. 43 keine Kraft mehr den Erwartungen gerecht zu werden, Passivität wird deutlich, da sie sich nicht mehr wehren möchte/kann

6. (Z.44-47) Burnoutfaktoren und dessen Erleben:

„und das ist glaube nachher so das wo typisch ist für das burnout das es wie gar nicht mehr geht und bin dann selbst noch so erschrocken dass das eben so schnell also wie auch die schwangerschaft wie einfach noch einer oben drauf, wo ich eh nicht mehr aushalten konnte, wie das ganze kartenhaus, wie hat ehm (..) zum zusammen brechen gebracht“

7. (Z.47-54) Selbst und Fremderwartung:

„und nachher bin ich dann schnell bin ich dann ein monat oder so krank geschrieben worden, habe dann das nachher bei der arbeit gesagt die haben dann einfach wollen auch wissen wann dass ich wieder komme und so und ich:: habe nicht mal das sagen können und das für mich damals noch so auch wieder eine belastung gewesen schon wieder eine erwartung und habe ihnen dann auch gesagt organisiert euch lieber jemanden dann seit ihr auf der sicheren seite und das haben sie dann auch gemacht das hat mich dann auch wieder entlastet weil es hat mich ja noch zusätzlich belastet. dann alle leute quasi im stich zu lassen die klienten und so das team jaaa ehmmm (..)“

- dauerhaftes empfinden der Erwartungshaltung von aussen
- wirtschaftliche Denken vom Team wird ihr aufgezeigt, kein Interesse an ihr als Person (kein Einfühlvermögen wird gezeigt)
- Druck entsteht: den Erwartungen vom Team/Klienten nicht gerecht werden zu können
- zusätzliche Belastungen – Gefühl Klienten/Team alleine zu lassen, schlechtes Gewissen

8. (Z.54-60) Empfindungen des Regenerationsverlauf:

„nachher ehmm ja nachher habe ich zuerst wieder körperlich und auch so innerlich ein wenig:: wie also wie fast wie ein sturm von wasser wo wieder zuerst mal wieder ein bisschen hat müssen ruhig werden und überhaupt wieder können irgend etwas ehmm (...) überhaupt wieder können auf eine auf ein niveau kommen wo ich habe können irgend eine entscheidung oder irgend etwas fällen wie es weiter geht oder irgendwie spüren was ist jetzt genau, was soll das jetzt. also zuerst habe ich wirklich ruhe“

- Aufgrund von Druck und Erwartungen fällt es ihr immer schwerer Entscheidungen zu treffen, für sich selber und ihre Belangen einzustehen

9. (Z. 60-64) Unterstützung durch die Psychologin und den Psychiater:

„und eigentlich nur also ich bin auch noch nachher bei:: einer psychologin nachher auch noch gewesen also über den psychiater bin ich krank geschrieben worden über eine delegierte psychologin von ihm bin ihr habe ich gesprächstherapie gehabt und sie hat mir auch viel geholfen ehmm (..) nachher das ganze auch eeh (..) also sie hat mir schon geholfen dort die entscheidung will ich das kind bekommen oder nicht“

- Schwere Entscheidung, leichter in Beratung zu treffen

10. (Z. 64-69) Stellungnahme der Abtreibung:

„und eigentlich nur also ich bin auch noch nachher bei:: einer psychologin nachher auch noch gewesen also über den psychiater bin ich krank geschrieben worden über eine delegierte psychologin von ihm bin ihr habe ich gesprächstherapie gehabt und sie hat mir auch viel geholfen ehmm (..) nachher das ganze auch eeh (..) also sie hat mir schon geholfen dort die entscheidung will ich das kind bekommen oder nicht“

- sehr distanzierte Haltung gegenüber einem sehr emotionale Entscheid, betont Sicherheit und Bewusstsein für die Entscheidung als wäre es einfach gewesen diese klar zu treffen
- kann auch auf Schock hinweisen

11. (Z. 69-83) Neuorientierung:

„ich das auf eine gute art machen können einfach dann habe ich wirklich gemerkt ich kann nicht wieder zurück. es ist wirklich nachher wie ein burnout gewesen, wo ich habe müssen nachher:: hat sie mir geholfen ist nachher ein burnout denke ich ehmm habe ich so erlebt und ich kann mir es vorstellen das:: bei vielen so ist eigentlich auch wie ein alarmsignal, das man im leben wie nicht mehr die richtigen weichen gestellt hat und:: ich habe nachher angefangen eeh (..) schauen was was ehmm ja, was hat nicht mehr gestummen und was:: möchte ich denn anstatt diesem also wie kann ich ehmm was stimmt noch von dem wo ist vorher gewesen, was will ich wieder und was will ich nicht mehr „mhm“ und was will ich jaaa und habe dann gemerkt ehmmm also im moment auf einem sozialdienst arbeiten habe ich gemerkt das will ich nicht mehr, weil ich habe gemerkt ich ich habe gerade nicht mehr die probleme von andern mögen ertragen, @wenn ich selbst irgendwie, also habe gemerkt@ mir tut es gut wieder mehr schöne sachen und und habe dann gedacht ich möchte mehr mit kinder. also schon im sozialen weiter aber nicht mehr auf einem sozialdienst ehmm einfach so ein bisschen

**eine andere seite wo ich dann eeh (..) habe wollen und ehmm (5) und und eeh (5)
habe auch das master habe ich gemerkt, das habe ich eigentlich weiter wollen fahren“**

- „gemerkt ich kann nicht mehr zurück“ : Arbeitsplatz wird als Schwierigkeit erlebt, kann dorthin nicht wieder zurück
- „wie ein Burnout gewesen“ : unsicher ob es ein Burnout ist, was das eigentlich bedeutet, definiert ihre Problemansicht, Empfindung von Burnout
- nicht mehr die richtigen Entscheidungen getroffen hat: dies führt zu schwierigen Lebensumständen/Situation die das Burnout begünstigt haben
- Probleme von Klienten konnten von ihr nicht mehr ertragen werden: höhere Belastung
- Hört wieder mehr auf ihr inneres und wechselt den Arbeitsbereich um mit Kindern arbeiten zu können, Metaebene, Ausrichtung auf Professionsverständnis (Geben und Nehmen), bleibt im Sozialen (Ethik)

12. (Z. 83-99) Wiedereinstieg in die Ausbildung und Arbeit:

„und nachher haben sie das, also ich bin dann nachher nach einer weile wieder dann also ich habe ja 60 prozent gearbeitet und bin von diesen 60 auf 30 „mhm“ und bin also von diesen 50 krank gewesen und wieder eingestiegen, und daneben den master wieder angefangen „ah okay“ und nachher haben sie das sehr schlecht ehm (..) das haben sie eigentlich eeh das daneben gefunden auf dem sozialdienst, das ich quasi ehmm wieder in das master einsteigen aber dann nicht voll kommen zu arbeiten. das haben sie nicht eh das:: ist wie nicht legitim gewesen. ähm und dann hat die leiterin gesagt sie kläre das noch gesetzlich ab, ob das überhaupt das erlaubt sei und ehmmm ehmm ich habe dann jaa habe dann nachher habe einfach dort habe ich nachher wirklich in diesem bereich konnte ich wie nichts mehr aushalten, in diesem moment ich habe nicht können für meine bedürfnisse eintreten oder dort bin noch wie zu schwach gewesen. und dann habe ich gefunden komm und habe dann das master abgebrochen also im:: wissen vielleicht mache ich es nochmal, aber in diesem moment und habe dann aber noch gesagt und ...ihr also ihr, ihr also ihr könnt auch wegen dem nicht einfach das gefühl haben ich kann jetzt bei euch, weil das master war für mich nicht so belastend gewesen wie auf dem sozialdienst zu arbeiten in diesem moment damals und:: habe dann also es ist nicht wie das hört schon wie:: wenn ich hätte ehmm einfach nachher eeh so ein wenig eine trotzreaktion gehabt nein das habe ich schon nicht,“

- alte Struktur wird von ihr wieder aufgenommen
- Team unterstützt sie nicht in ihrer Weiterbildung (Masterstudium), ihr Traum wird blockiert: Entmutigung, Entscheidungsdruck Arbeit oder Studium wird ihr auferlegt
- Drohung der Leiterin: sie müsse schauen ob das wirklich legitim wär

- Entscheidung aufgrund von Druck der Arbeitsgeber, Traum vom Master aufgegeben (vorerst)
- Z.91: Sensibilität Team, Kooperationsebene ist nicht mehr tragfähig
- Z.92: fehlende Selbstbehauptung, Passivität und kleinbegeben
- Handelt im Sinne der Leiterin
- Master hätte sie viel besser bewältigen können als die Arbeitssituation, unterschiedliche Erwartungen, im Studium mehr Freiheit, auf Arbeit mehr zwischenmenschliche Auseinandersetzungen, anderer Druck (Leistungsdruck der Gesellschaft – der Mensch muss funktionieren)

13. (Z. 99-113) Kündigung und Abschied:

„aber ich habe einfach gemerkt weder kann ich den erwartungen genügen noch dort noch wollte ich mich irgendwie auf diskussionen einlassen und nachher bin nochmals ganz krank geschrieben worden und nachher habe ich mich in dieser zeit habe ich glaube ich gekündigt und dann entschieden dass ich dann einfach noch zurück will noch richtig gehen übergeben richtig mit dossier in einer guten art übergeben. mir ist schon wichtig gewesen auch noch einen guten abschluss zu machen ich habe schon nicht mich wollen einfach eh so französisch verabschieden also einfach so weg, sondern schon in einer guten art nachher bin ich dann einfach nochmals ehm habe ich nochmals wirklich mit kräften bin noch einmal ein bisschen erholt und dann mit diesen kräften die ich noch habe gehabt einfach noch dort abgeschlossen „mhm“ und:: eh habe das glaube ich so glaube ich dort so ja habe ich das geschafft auf eine gute art dort noch zu künden, habe dann nachher eine stelle gesucht im kinderbereich „mhm“ und soll ich dort jetzt einfach gerade noch weiterfahren mit erzählen oder?: wenn es für sie wichtig ist sehr gerne ja B: ja also jetzt geht es nicht mehr ums burnout jetzt geht es wie ich nachher mein leben wieder habe oder wieder der einstieg ja“

- passives Muster bestätigt sich
- Angst Erwartungen nicht zu genügen bestätigt sich
- Verlangt durch ihre Unsicherheit eine Bestätigung der Interviewerin um weiter fahren zu können, benötigt Strukturangaben
- Allgemein: Erzählteil von ihr ist sehr kurz. Weißt daraufhin, dass sie mehr Struktur benötigt durch Nachfragen. Daher ist der Vertiefungsteil wesentlich länger.

Ergänzungen aus Vertiefungsfragen zur Bestätigung von oberen Sinneinheiten

fokussiert auf die Leitfrage:

- Z. 119-120: Ereignisse sind an Gefühle gebunden , von Menschen und Umfeld
- Z. 121: Team das belastet ist
- Z. 122-125: schlechtes Gewissen, Verzweiflung, dumpfe Leere – Apathie/ Distanz
- Z. 126-127: Schwangerschaft doch als Druckelement, Entscheidung muss getroffen werden
- Z. 128: Stress wird als Hauptbedingung geäussert
- Z. 134: innerhalb einer Woche (mit Korrektur dann drei Wochen), weist beinahe mehr auf einen Nervenzusammenbruch als auf ein Burnout hin
- Z. 139-140: Druck/Erwartungen vom Team, sehr anpassungsfähig zu der jeweiligen Situation, stellt ihre Meinung unter die der anderen. Wenn sie an einen Punkt kommt, wo sie nicht mehr kann und sich versucht zu wehren, bekommt sie ein schlechtes Gewissen gegenüber den anderen
- Z.149-154: Erschöpfung vs. Aktivismus, Abkopplung von Freizeit, natürlicher Weg zur Regeneration (schlafen) hat nicht mehr funktioniert
- Z. 157: Rückzug Arbeit, Beziehungen, Klientenebene
- Z. 158: Empathiefähigkeit lässt nach
- Z. 174-178: Rechtfertigung für Gesundheit, mit medizinischen Grundlagen können keine Erwartungen gefordert werden (Schutz), kritisiert sozial- gesellschaftliche Ebene
- Z. 180-182: schlechtes Gewissen und Mehrfachbelastung
- Z. 183: politische Struktur (kein Chef, Arbeitspensum wird auf das Team aufgeteilt)
- Z. 193-194: Vergleich zu ältere Generation -> viel zäher, können viel mehr aushalten, als sie heute
- Z. 196-202: professionelles Verständnis hinterfragen, Selbstidentitätsdiffusion mit der Arbeit auf, Vision/Einstellung helfen zu wollen
- Z. 203: Schlechtes Gewissen
- Z. 210-214: Gutes privates Umfeld, mit der Familie eher Distanz
- Z. 135: Wunsch nach Selbstbestimmung
- Z. 258: Lebensziel Masterabschluss
- Z. 261-268: Erwartungshaltung vom Team/Klienten
- Z. 277: helfende Berufsrolle