

Psychische Arbeitsbelastungen bei der Beratung von Menschen mit psychischen, körperlichen oder kognitiven Einschränkungen



Bachelor Thesis

2020/21

Autorin:
Graber Vivienne

Begleitperson:
Dr. Füllemann Désirée

Praxispartner:
Pro Infirmis Aargau-Solothurn
Steggerda John

Abstract

Die Pro Infirmis ist die grösste Fachorganisation der Schweiz im Bereich der Behinderung. Mit ihren Beratungsstellen unterstützt sie Menschen mit körperlichen, kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen. Im Rahmen der vorliegenden Bachelor-Arbeit wurde untersucht, welchen psychischen Belastungen die Beratenden bzw. die Sozialarbeitenden ausgesetzt sind und welche Ressourcen vorhanden sind, um diese zu bewältigen. Die Ergebnisse zeigen, dass vorwiegend Verhaltensweisen, Krankheitsbilder oder Schicksale der Klientinnen und Klienten eine Belastung darstellen. Auch die neue Arbeitssituation durch die Corona-Pandemie bringt zentrale Stressoren wie Mehrarbeit und fehlende Abgrenzung im Home Office mit sich. Auch das Ausführen von Beratungen ohne persönlichen Kontakt stellt sich als herausfordernd heraus. Jedoch wird diesen Stressoren durch einen engen Kontakt mit vorgesetzten Personen und Arbeitskolleginnen und -kollegen entgegengewirkt. Zudem können Freizeitaktivitäten, der Arbeitsweg und die Berufserfahrung bei der Bewältigung der Stressoren helfen.

Anzahl Zeichen: 109'492 (inkl. Leerzeichen und ohne Anhang)

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	1
Inhaltsverzeichnis	1
1. Einleitung	1
1.1 Vorstellung Praxispartner & Ausgangslage.....	1
1.2 Fragestellung und Ziel der Arbeit	2
1.3 Aufbau der Arbeit.....	3
2. Theoretischer Hintergrund.....	4
2.1 Begriffsdefinitionen	4
2.2 Relevante Theorien und Konzepte.....	7
2.2.1 Das Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell	7
2.2.2 Das Transaktionale Stressmodell von Lazarus	8
2.2.3 Stressbewältigung & Copingstrategien	8
2.3 Psychische Arbeitsbelastung in der Sozialen Arbeit	10
2.4 Arbeit mit Menschen mit einer Behinderung	12
2.4.1 Leitprinzipien bei der Arbeit mit Menschen mit einer Behinderung	12
3. Methode und Vorgehen	15
3.1 Forschungsdesign	15
3.2 Sampling.....	16
3.3 Leitfadenkonstruktion	16
3.4 Pretest	18
3.5 Durchführung der Interviews	18
3.6 Datenauswertung	19
4. Ergebnisse.....	21
4.1 Das Kategoriensystem	21
4.2 Kategorienbasierte Auswertung entlang der Haupt- und Subkategorien.....	23
5. Schluss	37
5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	37
5.2 Diskussion der Ergebnisse.....	40
5.3 Fazit und Handlungsempfehlungen.....	42
5.4 Kritische Würdigung und Ausblick.....	45
6. Literaturverzeichnis	47
7. Abbildungsverzeichnis.....	50
8. Tabellenverzeichnis.....	50
9. Anhang	51

1. Einleitung

Laut einer Schätzung des Bundesamtes für Statistik leben in der Schweiz rund 1,7 Millionen Menschen mit einer Behinderung (BFS, 2019). Davon gelten mehr als ein Viertel als stark beeinträchtigt was bedeutet, dass sie nicht selbstständig allein wohnen können. Eine Behinderung ist jedoch keine Krankheit. Insieme Schweiz (2021) definiert als Behinderung die Auswirkungen, die ein angeborenes oder erworbenes Gesundheitsproblem auf das alltägliche Leben der betroffenen Person hat. Als behindert gilt ein Mensch, wenn er aufgrund einer körperlichen Schädigung oder funktionellen Störung in seinen alltäglichen Aktivitäten und in seiner Teilhabe am gesellschaftlichen Leben eingeschränkt ist.

Am 15. April 2014 wurde von der Schweiz das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention BRK) genehmigt und in Kraft gesetzt. Die BRK ist das erste internationale Spezialübereinkommen für die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Mit ihrem Beitritt zum Übereinkommen verpflichtet sich die Schweiz Hindernisse zu beheben, mit denen die betroffenen Menschen konfrontiert sind, sie gegen Diskriminierungen zu schützen und ihre Inklusion und ihre Gleichstellung in der Gesellschaft zu fördern.

1.1 Vorstellung Praxispartner & Ausgangslage

Für die vorliegende Bachelor-Arbeit konnte als Praxispartner die Organisation Pro Infirmis gewonnen werden. Pro Infirmis berät, begleitet und unterstützt schweizweit Menschen mit körperlichen, kognitiven und psychischen Behinderungen und deren Angehörige. Als grösste Fachorganisation der Schweiz setzt sie sich dafür ein, dass Menschen mit Behinderungen aktiv am sozialen Leben teilnehmen können und nicht benachteiligt werden. Zu den Kerndienstleistungen von Pro Infirmis gehört die kostenlose Sozialberatung, begleitetes Wohnen, die Assistenzberatung und die Entlastungsdienste. Daneben setzt sie sich für das hindernisfreie Bauen ein, leistet finanzielle Direkthilfe oder betreibt Tagesstätten für Menschen mit Behinderungen. Pro Infirmis fördert mit ihren Dienstleistungen also das selbstständige und selbstbestimmende Leben von Menschen mit Behinderungen (Pro Infirmis, 2021).

In der zu untersuchenden Fragestellung steht die kantonale Geschäftsstelle Aargau-Solothurn der Pro Infirmis im Fokus. Diese beinhaltet 5 Beratungsstellen, welche in den beiden Kantonen verteilt sind: Aarau, Baden, Rheinfelden, Solothurn und Olten. Ausserdem existiert eine separate Beratungsstelle für Eltern und Kinder. Zu den angebotenen Dienstleistungen der Geschäftsstelle gehören die Sozialberatung, die Assistenzberatung,

Begleitetes Wohnen, Beratung für Eltern und Kinder und die Tagesstätte wobei die Sozialberatung die Kerndienstleitung des Unternehmens darstellt (Pro Infirmis, 2021). Im Jahr 2019 wurden in der Schweiz insgesamt über 247'000 Beratungen (Sozial-, Kurz-, Onlineberatungen und Informationsvermittlungen) von der Pro Infirmis durchgeführt. Davon stellten fast 190'000 Beratungen die Kurzberatungen dar und knapp 26'000 waren Sozialberatungen. Die Geschäftsstelle Aargau-Solothurn leistete davon 2'838 Sozialberatungen, was insgesamt über 24'000 Beratungsstunden ausmachte (Pro Infirmis, 2019).

1.2 Fragestellung und Ziel der Arbeit

Wie im obigen Kapitel soeben erwähnt, leistet die Geschäftsstelle Aargau-Solothurn der Pro Infirmis einen grossen Beitrag in der Beratung, Begleitung, Unterstützung und Entlastung. Rund 45 Sozialarbeitende sind in der Beratung tätig und setzen alles daran, den ratsuchenden Menschen Hilfe leisten zu können. Dabei werden die Betroffenen und deren Angehörige bei der Bewältigung der aktuellen Lebenssituation, in ihrer selbstbestimmten Lebensplanung und bei der Verwirklichung ihrer Ziele unterstützt. Es wird eruiert, was sie brauchen um ihre Lebensziele in den für sie relevanten Lebensbereichen (z.B. Wohnen, Arbeit oder Freizeit) zu verwirklichen und um kompetent am sozialen Leben teilnehmen zu können.

Doch auch für die Beratenden ist dies eine anspruchsvolle Herausforderung da viel Verständnis, Ausdauer und Empathie verlangt wird. Ausserdem können oft belastende und stressende Situationen entstehen, welche sich auf die Beratenden und ihr Wohlbefinden auswirken. Diese Ausgangslage spielt eine zentrale Rolle und wird für die vorliegende Arbeit genauer untersucht und analysiert.

Aus der obenstehenden Situation heraus lässt sich folgende Fragestellung für die Bachelor-Thesis ableiten:

«Welchen Belastungen sind die Beratenden von Menschen mit psychischen, körperlichen oder kognitiven Einschränkungen ausgesetzt?»

Im Zusammenhang mit den Belastungsfaktoren stehen ebenfalls Bewältigungsressourcen und -strategien im Fokus. Deshalb wird als weiterführende Fragestellung folgende definiert:

«Wie gehen die Beratenden mit diesen Belastungsfaktoren um und mit welchen Strategien bewältigen sie diese?»

Ziel der Arbeit ist es folglich, die zentralen Belastungsfaktoren der Beratenden bei der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen zu ermitteln. Weiter wird untersucht welche Ressourcen den Beratenden der Pro Infirmis zur Verfügung stehen, um die eruierten Belastungen bewältigen zu können. Falls nötig, werden in einem letzten Schritt Handlungsempfehlungen und Massnahmen ausgesprochen um Ressourcen zu mobilisieren, Belastungen besser bewältigen zu können oder sogar ganz vermeiden zu können. Ein weiterer wichtiger Schwerpunkt ist die veränderte Arbeitssituation durch die andauernde Pandemie des Coronavirus. Aufgrund der ausserordentlichen und speziellen Lage und der neuen Regelungen wurde auch die Pro Infirmis gezwungen, die Arbeit ins Home Office zu verlegen und ihre Dienstleistungen der Situation entsprechend anzupassen. So mussten Gewohnheiten aufgegeben und Arbeitsprozesse angepasst werden. Alle mussten sich neu orientieren – Mitarbeitende, Führungspersonen sowie aber auch Klientinnen und Klienten. Ein Wunsch des Praxispartners war es deshalb genauer zu untersuchen mit welchen zusätzlichen Belastungen die Beratenden durch diese spezielle Situation zu kämpfen haben und wie erfolgreich sie diese bewältigen.

1.3 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Bachelorarbeit ist in fünf Hauptkapitel gegliedert. Zu Beginn der Arbeit wird die Ausgangslage und der Praxispartner sowie die zu beantwortende Fragestellung und das Ziel der Arbeit vorgestellt. Im zweiten Kapitel werden die zentralen Begriffe erklärt und die theoretischen Grundlagen erläutert. Beispielsweise werden zentrale Theorien aus der Empirie vorgestellt sowie Leitprinzipien der Sozialen Arbeit präsentiert. Dies dient als Grundlage und Wissensbasis für die weiterführenden Teile der Bachelorarbeit. Im dritten Kapitel wird die methodische Vorgehensweise der Datenerhebung und -auswertung aufgezeigt und begründet. Im vorletzten und wichtigsten Kapitel werden die Ergebnisse der Untersuchung vorgestellt und beschrieben. Im fünften und letzten Kapitel wird das Resultat der Datenauswertung zusammengefasst und diskutiert, dabei wird die Fragestellung abschliessend beantwortet. Dadurch wird im Anschluss ein Fazit gezogen und Handlungsempfehlungen und Massnahmen ausgesprochen. Zum Schluss der Arbeit erfolgt eine kritische Würdigung und einen Ausblick in künftige und weiterführende Forschungsfragen.

2. Theoretischer Hintergrund

In diesem Kapitel werden die theoretischen Grundlagen erarbeitet, welche als Wissensbasis für die weiterführende Arbeit dienen. Zunächst werden die relevanten Begrifflichkeiten geklärt, welche in einem zweiten Schritt in den bedeutsamen und bekannten Theorien und Konzepten angewendet werden. Danach erfolgt ein Einstieg in das Thema hinsichtlich der Arbeit im sozialen Bereich und den Sozialarbeitenden. Dabei werden die in der Literatur bekannten Arbeitsbelastungen dargelegt und aufgezeigt. Als Abschluss dieses Kapitels werden der Umgang und die Arbeit mit Menschen mit psychischen, körperlichen oder kognitiven Einschränkungen thematisiert, was für die vorliegende Arbeit nicht zu vernachlässigen ist.

2.1 Begriffsdefinitionen

Psychische Belastung (Ursache)

Nach der Norm DIN EN ISO 10075 wird psychische Belastung als die Gesamtheit der erfassbaren Einflüsse, die von aussen auf den Menschen zukommen und auf ihn psychisch einwirken, verstanden. Diese Einflüsse ergeben sich beispielsweise aus den Arbeitsbedingungen oder können aufgrund der Arbeitsaufgabe, Arbeitsmittel, Arbeitsumgebung oder dem Arbeitsplatz entstehen. Diese Einflüsse wirken auf den Menschen ein, indem sie psychische Vorgänge auslösen wie beispielsweise wahrnehmen, denken, erinnern, erleben oder empfinden. Diese Einflüsse können zudem auch die Ressourcen eines Menschen beanspruchen. Psychische Belastungen wirken also durch eine Situation auf den Menschen ein und beschreiben nicht die Eigenschaft der Person als solche.

Psychische Beanspruchung (Wirkung)

DIN EN ISO 10075 definiert psychische Beanspruchung als die individuelle, zeitlich unmittelbare und nicht langfristige Auswirkung der psychischen Belastung auf den Menschen in Abhängigkeit von seinen individuellen Voraussetzungen und seinem Zustand einschliesslich der individuellen Bewältigungsstrategien. Diese Beanspruchungen beeinflussen Merkmale, Eigenschaften oder Verhaltensweisen des Menschen. Wie gross der Einfluss ist, hängt auch damit zusammen mit welcher Stärke und Dauer die psychische Belastung auf den Menschen einwirkt.

Arbeitsressourcen

Arbeitsressourcen sind physische, psychische, soziale oder organisatorische Arbeitsbedingungen, die zum Erreichen der Ziele führen, Beanspruchungen reduzieren und

das persönliche Wachstum und die Entwicklung fördern (Demerouti & Nachreiner, 2004). Laut Zapf und Semmer (2004) sind Ressourcen Mittel, die eingesetzt werden können, um das Auftreten von Stressoren zu vermeiden, ihre Ausprägung zu mildern oder ihre Wirkung zu verringern. Somit hängt sowohl die Belastung an sich sowie auch die Bewältigungsstrategie stark von den zur Verfügung stehenden Ressourcen ab.

Es wird zwischen situationsbezogenen (externen) und personenbezogenen (internen) Ressourcen unterschieden. Bei den situationsbezogenen Ressourcen handelt es sich um Merkmale der Arbeit, wie beispielsweise Handlungsspielraum, Partizipation oder lernförderliche Merkmale der Arbeit (Ganzheitlichkeit, Bedeutsamkeit, Anforderungsvielfalt). Zudem können auch soziale Merkmale wie Unterstützung und Wertschätzung durch vorgesetzte Personen oder Mitarbeitende eine situationsbezogene bzw. externe Ressource darstellen. Zu den personenbezogenen Ressourcen gehören der Gesundheitszustand, persönliche Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Persönlichkeitsmerkmale wie zum Beispiel Optimismus, Resilienz, positive Selbstüberzeugung oder emotionale Stabilität. Ausserdem gehören auch berufliche und soziale Qualifikationen, Erfahrungen, Einstellungen und Motivation zu den personenbezogenen Ressourcen (Zapf & Semmer, 2004).

Bewältigungsstrategien

Wie bereits erwähnt, können Menschen mithilfe von individuellen Bewältigungsstrategien gezielt vorgehen, um Aufgaben und Probleme zu lösen oder Hemmnisse und Schwierigkeiten abzubauen oder sich davor zu schützen. Laut DIN EN ISO 10075 hängt jedoch die überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen des Menschen davon ab, welche Strategie er wählt. Welche Bewältigungsstrategien existieren, wird in Kapitel 2.2.3 genauer erläutert.

Beanspruchungsfolgen

Beanspruchungsfolgen können sowohl positiv als auch negativ ausfallen (DIN EN ISO 10075). Dies ist von mehreren Faktoren abhängig wie zum Beispiel der Art, Dauer und Intensität der Belastung oder auch von individuellen Voraussetzungen (Ressourcen) und Bewältigungsmethoden. Zu den positiven Folgen gehört zum Beispiel der Aufwärmeeffekt oder die Aktivierung. Die Beanspruchung führt in diesem Falle dazu, dass der Mensch psychisch und körperlich funktionstüchtiger ist und die Tätigkeit mit weniger Anstrengung ausführen kann. Zu den negativen Effekten gehören die psychische Ermüdung, Stress, Monotonie, herabgesetzte Wachsamkeit sowie physische Sättigung. Die letzten drei Effekte setzen den Menschen dabei in einen ermüdungsähnlichen Zustand (DIN EN ISO 10075).

Wie die bislang definierten Begrifflichkeiten rund um das Thema Belastungen und Beanspruchungen zusammenhängen, wird in Kapitel 2.2.1 anhand des Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modells genauer erläutert.

Beratung

Laut Nestmann (1988) findet Beratung im allgemeinen Kontext überall dort statt wo Menschen aufgrund mangelndem Wissen, zu wenig Erfahrung oder fehlenden Kompetenzen nicht selbst handeln können. Dann springen Beratende unterstützend ein, welche über Expertise zu den entsprechenden Themenbereichen verfügen, um bei der Problembewältigung zu helfen. Gemäss Kunze (2008) ist das Ziel einer Beratung, Orientierungs- und Entscheidungshilfen zu geben und bei Problemen, Konflikten oder Krisen Unterstützung zur Bewältigung anzubieten. Beratung gilt als Antwort, um den Menschen in ihrer Unsicherheit beizustehen, wobei dies einzeln oder in Gruppen, privat oder öffentlich, ehrenamtlich oder hauptberuflich und kurz- oder langfristig geschehen kann (Steinebach, 2006).

Sozialberatung

Die Sozialberatung ist ein fester Bestandteil der Sozialarbeit. Sie ist ganzheitlich angelegt und betrachtet umfassend alle Problembereiche der Klientinnen und Klienten. In der modernen Sozialen Arbeit hat die Beratung als Behandlung von Problemen, Konfliktlösungs- und Bewältigungsstrategien in Form von Kommunikation und Freiwilligkeit an grosser Bedeutung gewonnen (Krüger, 2011).

Das Ziel einer Sozialberatung ist in erster Linie die Sicherung des Existenzminimums, falls dieses nicht gewährleistet ist. Dabei soll ein angemessener Wohnraum mit einer Mindestausstattung, die finanzielle Grundsicherung und bei Bedarf Betreuungs- und Pflegeangebote sichergestellt werden. Erst dann steht die Vermittlung von Wissen, Orientierung und das Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten im Mittelpunkt. Übergeordnetes Ziel der Sozialberatung ist die Verbesserung der Lebensbedingungen der Klientinnen und Klienten. Dazu zählen die Entwicklung neuer Bewältigungsstrategien im Alltag, die Verbesserung der sozialen Teilhabe am Leben und der gesellschaftlichen Integration (Langhorst & Schwill, 2011).

Menschen mit einer Behinderung werden in der Sozialberatung bei der Bewältigung der aktuellen Lebenssituation, in ihrer selbstbestimmten Lebensplanung und bei der Verwirklichung ihrer Ziele unterstützt. Es wird eruiert was sie brauchen, um ihre Lebensziele

in den für sie relevanten Lebensbereichen (z.B. Wohnen, Arbeit oder Freizeit) zu verwirklichen und um kompetent am sozialen Leben teilnehmen zu können (Pro Infirmis, 2021).

2.2 Relevante Theorien und Konzepte

2.2.1 Das Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell

Eine der bekanntesten Theorien zum Thema Belastungen ist das Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell von Bakker und Demerouti (2007). Es besagt, dass eine Häufung der Arbeitsanforderungen einen negativen Effekt verursacht, welcher zu einem negativen Wohlbefinden und zu einer Gesundheitsbeeinträchtigung wie Erschöpfung und Beschwerden führen kann. Jedoch bestehen neben Arbeitsanforderungen auch Arbeitsressourcen. Diese Ressourcen wirken motivationsförderlich und können positive Effekte auf das Wohlbefinden und die Gesundheit der Person haben. Ressourcen können aus der Arbeitsaufgabe selbst oder aber auch aus organisationalen Rahmenbedingungen und dem sozialen Umfeld entstehen. Diese beiden Prozesse sind in der untenstehenden Abbildung 1 ersichtlich. In der oberen Bildhälfte sind die negativen Effekte (rot) und in der unteren Hälfte die positiven Effekte (grün) sichtbar.

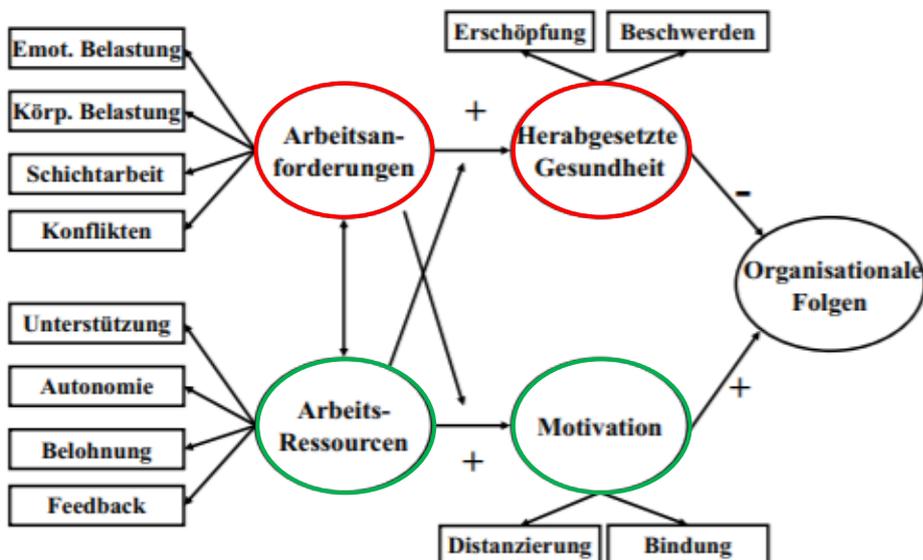


Abbildung 1. Das Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell von Bakker und Demerouti (2007)

2.2.2 Das transaktionale Stressmodell

Ein weiteres wichtiges Modell für die vorliegende Arbeit und die Beantwortung der Fragestellung ist die transaktionale Stresstheorie von Lazarus und Folkman (1984), welche in Abbildung 2 bildlich dargestellt ist. Diese Theorie besagt, dass Person und Umwelt immer miteinander interagieren (Transaktion). Die Interpretation von äusseren und inneren Anforderungen sowie die Steuerung von Wechselwirkungen zwischen Person und Umwelt beruht auf kognitiven Prozessen, Bewertungen und Einschätzungen. Dies erfolgt in mehreren Schritten:

1. Primäre Bewertung: Der Mensch schätzt ein, ob die Situation positiv, negativ oder irrelevant für das eigene Wohlbefinden ist. Ist sie negativ (stressend) wird nochmals unterschieden, ob die Situation schädigend, bedrohend oder herausfordernd ist.
2. Sekundäre Bewertung: Ist die Situation stressend, schätzt die Person in einem zweiten Schritt ein, wie sie die Situation anhand der eigenen Bewältigungsfähigkeiten- und möglichkeiten (Ressourcen) meistern kann.
3. Neubewertung: Die Situation wird mit den zur Verfügung stehenden Fähigkeiten und Möglichkeiten versucht zu bewältigen. Danach erfolgt unter der Berücksichtigung von Ergebnissen und Rückmeldungen aus der Umwelt eine Neubewertung der Situation.

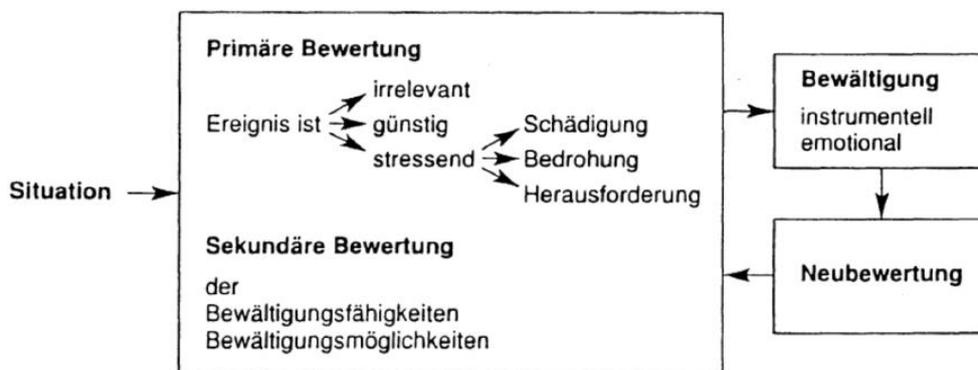


Abbildung 4. Das transaktionale Stressmodell von Lazarus und Folkman (1984)

2.2.3 Stressbewältigung & Copingstrategien

Wie in vorherigem Kapitel bereits beschrieben, spielt der Prozess der Situationsbewertung eine grosse Rolle. In der Theorie von Lazarus (1984) steht dieser Prozess im Fokus. Jedoch spielt auch die Situationsbewältigung - auch Coping genannt - eine zentrale Rolle. Auf diesen Prozess gehen Carver und Connor-Smith (2010) genauer ein. Sie definieren Coping als eine Reaktion des Menschen auf die Wahrnehmung von Bedrohung, Schaden oder Verlust. Lazarus und Folkman (1984) definieren Coping als eine sich fortlaufend

verändernde Anstrengung in Gedanken und Verhalten mit internen oder externen Anforderungen umzugehen, die in der Wahrnehmung der Person ihre Ressourcen beanspruchen oder überschreiten. Klauer (2012) betont dabei, dass die Qualität der Copingstrategien eine entscheidende Rolle bei den psychischen Folgen einer Stresssituation spielt.

Hier unterscheidet man zwischen drei verschiedenen Copingstrategien (Lazarus, 1984):

Problemzentriertes Coping

Beeinflussung der Anforderungssituation oder Lösung des Problems.

- Aktiv: Suche nach Unterstützung, Einstellungsveränderung oder Neubewertung
- Passiv: Abwendung, Flucht oder Vermeidung durch Ablenkung oder Wunschdenken

Emotionsorientiertes Coping

Regulation der negativen Emotionen wie Ärger, Wut, Schuldgefühle oder Angst.

- Aktiv: Suche nach emotionaler Unterstützung
- Passiv: Verleugnung oder positive Selbstinstruktion

Bewertungsorientiertes Coping

Die Situation wird neu bewertet, indem das Verhältnis zur Umwelt kognitiv neu angeschaut wird, um besser mit der Situation und dem Stress umgehen zu können. Beispielsweise werden Belastungen als Herausforderungen angesehen, um angemessener reagieren zu können.

2.3 Psychische Arbeitsbelastung in der Sozialen Arbeit

Da nun die Theorie rund um das Thema Belastungen, Beanspruchungen, Ressourcen und Stressbewältigung abgedeckt ist, folgt in diesem Kapitel eine Eingrenzung in das Thema der Sozialen Arbeit. Dabei wird dargelegt welchen Belastungen die Sozialarbeitenden im Allgemeinen ausgesetzt sind. Es werden Arbeitsanforderungen vorgestellt, mit welchen die Sozialarbeitenden laut der Empirie und bereits durchgeführten Untersuchungen konfrontiert werden.

AvenirSocial, der Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz, verfasste im Jahre 2010 einen Berufskodex, worin die Soziale Arbeit folgendermassen definiert wurde:

Soziale Arbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag, insbesondere an diejenigen Menschen oder Gruppen, die vorübergehend oder dauernd in der Verwirklichung ihres Lebens illegitim eingeschränkt oder deren Zugang zu und Teilhabe an gesellschaftlichen Ressourcen ungenügend sind. (S. 7)

Zudem ist laut AvenirSocial (2010) das Ziel der Sozialen Arbeit Lösungen für soziale Probleme zu erfinden, zu entwickeln und zu vermitteln. Des Weiteren sollen Sozialarbeitende Notlagen von Menschen und Gruppen verhindern, beseitigen oder lindern. Im Arbeitsalltag müssen also komplexe Herausforderungen gemeistert werden und unterschiedlichsten Ansprüchen gerecht werden – was zu einem erhöhten Stresserleben führen kann.

In einer Untersuchung von Poulsen (2009) wurden Sozialarbeitende nach Stressoren, Belastungen und grössten Schwierigkeiten im Arbeitsalltag befragt. Dabei zeigten die Ergebnisse, dass der Einblick in menschliches Elend der grösste Belastungsfaktor darstellt. Die Befragten gaben an, dass sie in den vergangenen Jahren die Fälle im Vergleich zu früher als problematischer und belastender wahrgenommen haben. Die Arbeit mit den Klientinnen und Klienten sei komplexer geworden, wobei die Anzahl an Personal gleichgeblieben ist. Dies steht auch in Zusammenhang mit dem am zweitmeisten genannten Belastungsfaktor, nämlich dem Zeitmangel und Termindruck. Dabei sind auch zu viele Fälle und eine erhöhte Klientenanzahl ebenfalls als belastend genannt worden. Weiter identifiziert Poulsen folgende Belastungen im Arbeitsalltag: Administration bzw. zu viel Bürokratie, welche wertvolle Zeit kostet und körperlich-seelische Reaktionen wie zum Beispiel Müdigkeit, Schlafstörungen und Erschöpfung hervorrufen. Ausserdem sind die belastenden Lebenssituationen der Klientinnen und Klienten ein grosse Herausforderung oder auch spezifische Verhaltensstörungen der Klienten und Klientinnen, mit welchen schwer umzugehen ist.

Des Weiteren gibt Schörghuber (2009) in seinen Untersuchungen an, dass Belastungen in sozialen Berufen durch drei zentrale Belastungsfaktoren hervorgerufen werden können. Diese können die eigene Persönlichkeit, einen intensiven Kontakt mit Klientinnen und Klienten oder durch das Arbeitsumfeld entstehen. Diese drei genannten Faktoren werden nachfolgend zusammengefasst und erläutert.

Zu Belastungen durch die eigene Persönlichkeit gehören Facetten wie zum Beispiel das «Helfersyndrom». Messer (2013) beschreibt dieses Syndrom als ein Verhalten, dass sich aus «Helfen-Wollen» zu «Helfen-Müssen» und schliesslich zu «gar-nicht-mehr-anders-können» entwickelt. Eine weitere Persönlichkeitsfacette, welche sich als Belastung herausstellen kann, ist die mangelnde Selbstabgrenzung. Dabei ist es möglich, dass sich die Grenze zwischen sich selbst und der Klientin oder dem Klienten verwischt. Dies kann dazu führen, dass der nötige innere Abstand nicht gewährleistet werden kann und die Situation der Klientinnen und Klienten einen Einfluss auf das private Leben der Sozialarbeitenden hat. Diese Persönlichkeitsfacette kann viel Energie kosten und Erschöpfung mit sich bringen (Fengler, 2008).

Ein weiterer Belastungsfaktor kann laut Schörghuber (2009) durch intensiven Kontakt mit den Klientinnen und Klienten entstehen. Dabei gibt es verschiedene Merkmale der Klientschaft wie beispielsweise «gierige» Klientinnen und Klienten. Diese nehmen die Sozialarbeitenden vollkommen in Anspruch, wobei sich diese nach einem Kontakt ausgelaugt fühlen. Es gibt aber auch «unerreichbare» Klientinnen und Klienten, bei welchen die Sozialarbeitenden Lösungsvorschläge oder Unterstützung vorbereiten, diese jedoch nicht vermittelt werden können, da kommunikative, kognitive oder emotionale Hindernisse im Weg stehen. Zuletzt gibt es auch «erfolglose» Klientinnen und Klienten. Diese lösen sehr oft Belastungen bei den Sozialarbeitenden aus, da sich die Situation der Klientschaft nicht positiv verändert und so keine Erfolge in der Beratung verzeichnet werden können.

Wie bereits erwähnt, können laut Schörghuber (2009) Arbeitsbelastungen auch durch das Arbeitsumfeld entstehen. Oft ist ein Personalmangel ein bedeutender Faktor, welcher Einfluss auf die Klientinnen, Klienten und Arbeitenden aber auch auf die gesamte Institution hat. Wie auch Poulsen (2009) in ihrer Studie bereits herausgefunden hat, ist eine erhöhte Klientenanzahl und Zeitdruck ein weit verbreiteter Faktor für Stress.

Schörghuber (2009) erwähnt ausserdem, dass das Arbeiten in einem grossen Team als belastend erlebt werden kann, da eine unpersönliche Atmosphäre herrscht und ein Zusammengehörigkeitsgefühl kaum möglich ist. Der Kontakt und die Unterstützung im Team

sind jedoch zentrale und wichtige Aspekte, da so Respekt und Loyalität entstehen können, was wiederum für eine positive Arbeitsatmosphäre sorgt. Ausserdem ist der Kontakt und Austausch zu vorgesetzten Personen nicht zu vernachlässigen, da diese als Supervisoren zur Verfügung stehen können. Jedoch kommt es in Institutionen oft vor, dass fehlende Wertschätzung und Unterstützung im Team und gegenüber der vorgesetzten Person herrscht. So entsteht ein Gefühl von «Dienst nach Vorschrift», wobei sich dies negativ auf das Wohlbefinden der Sozialberatenden und auf die gesamte Arbeit übertragen kann.

2.4 Arbeit mit Menschen mit einer Behinderung

Ein Bestandteil der Sozialen Arbeit ist die Tätigkeit mit Menschen mit einer Behinderung bzw. die Behindertenhilfe. Um die Situation und das Berufsfeld besser verstehen zu können, wird dieser Thematik ein eigenes Kapitel gewidmet.

Insieme (2021) - eine Vereinigung zur Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung in der Schweiz - definiert den Begriff Behinderung, als die Auswirkung, die ein angeborenes oder erworbenes Gesundheitsproblem auf das alltägliche Leben der betroffenen Person hat. Als behindert gilt jemand, der aufgrund einer körperlichen Schädigung oder funktionellen Störung in seinen alltäglichen Aktivitäten und in seiner Teilhabe am gesellschaftlichen Leben eingeschränkt ist.

Behinderungen treten also in verschiedenen Arten und Formen auf. Bei der Pro Infirmis Aargau-Solothurn sind mehr als ein Drittel aller Beratungen für Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung. Je ein Viertel sind Krankheitsbehinderungen und Körperbehinderungen. Ungefähr 15 % sind kognitive Beeinträchtigungen und der Rest - nur ein kleiner Teil - sind Sinnesbehinderungen wie Blindheit oder Gehörlosigkeit (Pro Infirmis 2019).

2.4.1 Leitprinzipien bei der Arbeit mit Menschen mit einer Behinderung

Theunissen (2016) führt in seinem Buch einige Leitprinzipien auf, welche im Umgang mit Menschen mit einer Behinderung als Orientierungshilfe dienen. Da in der vorliegenden Arbeit die Arbeit und der Umgang mit Menschen mit einer Behinderung im Fokus steht, werden untenstehend einige dieser Leitprinzipien aufgezählt und erläutert.

Achtung von dem Wertsein des anderen

Dieses erste Leitprinzip dient als Grundlage und als Leitgesetz bei der alltäglichen, allgemeinen und speziellen Arbeit mit Menschen mit einer Behinderung. Dabei geht es um die Wertschätzung, den Respekt und die grundsätzliche Annahme für das Gegenüber.

Beziehungsgestaltung und kommunikatives Verhältnis

Menschen mit einer Behinderung haben oft das Bedürfnis nach sozialer Kommunikation. Durch die auffälligen Verhaltensweisen wird dieses Bedürfnis jedoch oft überdeckt und bleibt somit im Verborgenen. Deshalb ist es wichtig, dass eine sichere und verlässliche Vertrauensbasis geschaffen wird.

Subjektzentrierung und Individualisierung

Menschen mit einer Behinderung wurden früher oft als Objekt degradiert. Heutzutage werden betroffene Personen mit ihrer subjektiven Befindlichkeit und psychosozialen Lage angesehen, um deren Verhalten und Erleben verstehen zu können. Es gibt somit keine allgemeingültigen Behandlungsformen oder Konzepte, welche sich auf alle Menschen mit einer Behinderung anwenden lassen. Jedes Verhalten ist einzigartig und einmalig, weswegen nur individuell angepasste Konzepte hilfreich sind.

Ganzheitlichkeit

Das individuelle Wohlbefinden der betroffenen Menschen lässt sich nur fördern, wenn emotionale, physische und kognitive Aspekte sowie soziale, mitmenschliche Beziehungen und lebensweltliche Systeme – also die Ganzheitlichkeit - beachtet werden.

Autonomie und Empowerment

Menschen mit einer Behinderung haben ein Recht auf Selbstbestimmung. Es soll sichergestellt werden, dass ihnen grösstmögliche Selbstvertretungs-, Wahl-, Entscheidungs- und Kontrollmöglichkeiten gestattet werden. Durch Empowerment sollen die Betroffenen angeregt und ermutigt werden die eigenen Stärken und Fähigkeiten zu entdecken, um dadurch mehr Selbstvertrauen und Autonomie gewinnen zu können.

Vertrauen in die Ressourcen

Eine weitere Leitlinie ist es, darauf zu achten, dass genügend Raum für ein selbstbestimmendes Leben bleibt. Betroffene Personen sollen nicht mit spezifischen Behandlungsformen überschüttet werden, sondern in ihrer Situation akzeptiert werden und gleichzeitig soll auch Vertrauen in deren Ressourcen gezeigt werden. Dies stärkt das

Selbstvertrauen der betroffenen Personen und ermöglicht gleichzeitig die Förderung der Autonomie.

Inklusion und Partizipation

Menschen mit einer Behinderung dürfen nicht ausgegrenzt werden, sondern sollen zur Gesellschaft dazugehören. Durch die aktive Partizipation am gesellschaftlichen Leben oder am Arbeitsleben wird die Akzeptanz von Menschen mit Behinderungen als Mitglieder der Gesellschaft, Mitmenschen oder Arbeitskollegen anerkannt.

Mit den soeben genannten Leitprinzipien, welche bei der Arbeit mit Menschen mit einer Behinderung zu beachten sind, ist die gesamte Theorie für die vorliegende Arbeit abgedeckt. Somit erfolgt nun der Übergang in die Praxis wobei zunächst das methodische Vorgehen in nachfolgendem Kapitel erläutert wird.

3. Methode und Vorgehen

In den bisherigen Kapiteln wurde die für die Fragestellung relevante Literatur aus den Bereichen Belastungen, Beanspruchungen, Bewältigung sowie Beratung thematisiert. Ausserdem wurden die relevanten Stressmodelle und die Bewältigungsstrategien erarbeitet. Ebenso wurde auf die Soziale Arbeit und den Umgang mit Menschen mit einer Behinderung eingegangen.

In diesem Kapitel steht nun das methodische Vorgehen der Untersuchung im Fokus. Dabei wird das Forschungsdesign, die Konstruktion des Interviewleitfadens sowie die Durchführung der Interviews beschrieben. Anschliessend wird auf die Aufbereitung und Auswertung der Daten eingegangen, wobei die Grundsätze der qualitativen Forschung durchgehend berücksichtigt wurden. Die aus der Untersuchung hervorgegangenen Ergebnisse werden im nächsten Kapitel dargestellt.

3.1 Forschungsdesign

Um die Fragestellung der vorliegenden Arbeit beantworten zu können, also herauszufinden, welchen Belastungen die Beratenden von Menschen mit psychischen, körperlichen oder kognitiven Einschränkungen ausgesetzt sind, wie sie mit diesen Belastungsfaktoren umgehen und mit welchen Strategien sie diese bewältigen, wurde als Forschungsdesign eine qualitative Datenerhebung und -auswertung gewählt. Dies, weil dieses Forschungsdesign viel Offenheit und Explorativität erlaubt, wobei im Voraus keine bestimmten Hypothesen aufgestellt oder formuliert werden (Mayring, 2010).

In der vorliegenden Arbeit stehen die Beratenden bzw. die Sozialarbeitenden der Pro Infirmis Aargau-Solothurn im Zentrum der Forschung. Um die subjektive Perspektive und das Erleben der Arbeitssituation optimal erfassen zu können, werden leitfadengestützte Interviews durchgeführt. Diese ermöglichen es Wissen, Erlebnisse, Einstellungen, Meinungen und Haltungen optimal zu rekonstruieren und zu erheben. Ausserdem kann so die grösstmögliche Offenheit gewährleistet werden, wobei die Beratenden den Raum erhalten, das zu sagen, was sie sagen möchten und das anzusprechen, was ihnen wichtig ist (Helfferich, 2019). Leitfadeninterviews sind nach thematischen Bereichen gegliedert. Dabei wird mit einer offenen Frage gestartet, welche auf die subjektive Sichtweise der Befragten abzielt. Ergänzend können danach literaturbasierte Fragen oder Konfrontationsfragen gestellt werden. Diese Methode wurde gewählt, da die einzelnen Interviews auf diese Weise gut miteinander vergleichbar sind. Zudem verfügen die Befragten über einen komplexen Wissensbestand zum Thema der Untersuchung, wobei sie mittels offenen Fragen spontan antworten und sich äussern können (Flick, 2019).

3.2 Sampling

Für die Beantwortung der Fragestellung und der Untersuchung des Forschungsgegenstandes soll sichergestellt werden, dass ausschliesslich relevante Fälle in die qualitative Untersuchung miteinbezogen werden. Deshalb werden untenstehend die zentralen Merkmale des Samplings aufgeführt:

- Zielgruppe: Mitarbeitende der Pro Infirmis der Geschäftsstelle Aargau-Solothurn. Genauer gefasst, sind es die Sozialarbeitende, welche Sozialberatungen für Menschen mit Behinderungen durchführen.
- Einschlusskriterium: Beratende, welche über Berufserfahrung und Kenntnisse in ihrem Aufgabenbereich besitzen.
- Stichprobengrösse: $n = 6$. So wird sichergestellt, dass der Forschungsgegenstand von mehreren Perspektiven ausgeleuchtet wird und genügend Reichhaltigkeit und Repräsentativität vorhanden ist.

Die Ansprechperson der Pro Infirmis, welche die Sozialarbeitenden der Geschäftsstelle Aargau-Solothurn genügend persönlich kennt, wählte anhand der oben genannten Kriterien die Interviewpartnerinnen und -partner aus. Zudem traf sie die Auswahl mit der Absicht, dass die selektierten Personen ihres Erachtens viel Wissen sowie interessante und relevante Informationen für die Beantwortung der Fragestellung besitzen.

Schlussendlich konnten als Stichprobe 6 optimale Interviewpartnerinnen und -partner gewonnen werden, welche zwischen 31 und 58 Jahre alt sind und zwischen 1.5 Jahre bis zu 25 Jahre Berufserfahrung besitzen.

3.3 Leitfadenkonstruktion

Die Erstellung des Leitfadens folgt dem Prinzip «so offen wie möglich, so strukturierend wie nötig». Dies ermöglicht eine maximale Offenheit zu gewährleisten, wobei das Gespräch aus Gründen des Forschungsinteresses trotzdem in einem gewissen Mass gesteuert werden kann (Helfferich, 2019). Ausserdem wird für die Erstellung der Fragen das SPSS-Prinzip (Sammeln, Prüfen, Sortieren, Subsumieren) nach Helfferich (2011) zur Hilfe genommen.

Bevor das Interview mit den Fragen aus dem Leitfaden beginnt, findet zunächst eine Einleitung statt. Dabei wird die befragte Person begrüsst und es wird ihr das Ziel und der Forschungsgegenstand des Interviews erläutert. Danach wird auf die Freiwilligkeit und Vertraulichkeit der Daten hingewiesen. Anschliessend erfolgt die Abfrage der personenbezogenen Daten, wobei das Geschlecht, Alter und die Anzahl Jahre an Berufserfahrung in der Sozialen Arbeit bzw. als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter notiert werden. Im Anschluss beginnt der Hauptteil des Interviews.

Um den befragten Personen die Möglichkeit zu geben, sich so frei wie möglich zu äussern, beginnt der Leitfaden mit einer Erzählaufforderung. Das Ziel dabei ist es, dass so viele interessante und für die Fragestellung relevante Aspekte wie möglich von selbst angesprochen werden. Dies gibt bereits Aufschluss darüber, was der befragten Person wichtig ist, ohne dass konkret danach gefragt wird.

Die Frage zur Erzählaufforderung lautet folgendermassen:

Können Sie mir den Ablauf/Prozess einer typischen Beratung beschreiben? Bitte erläutern sie den Prozess vom Erstkontakt bis zum allfälligen Abschluss der Beratung.

Nach der Einstiegsfrage folgt im zweiten Teil des Leitfadens eine Eingrenzung in das Thema der Arbeitsbelastungen. Nebst der Abfrage der allgemeinen Belastungen wird zudem gezielt auf Belastungen eingegangen, welche durch die Corona-Situation entstanden sind. Dieses Themengebiet wurde auf Wunsch des Praxispartner miteinbezogen. Somit werden die zwei folgenden offenen Fragen gestellt:

In welchen Situationen erleben Sie Ihren Alltag/Beruf als herausfordernd bzw. wann kostet es Sie viel Energie?

Wie sind Sie mit der bisherigen Corona-Situation am Arbeitsplatz klar gekommen?

Im dritten Teil des Leitfadens werden die Ressourcen und Copingstrategien thematisiert. Die befragten Personen werden mit Bezug auf die genannten Belastungen vom zweiten Teil über den persönlichen Umgang mit Herausforderungen, der Pro Infirmis als Ressource, der Erholung und der Motivation bei der Arbeit befragt. Folgende Hauptfragen sind dabei entstanden:

Können Sie mir beschreiben, wie Sie vorgehen, um mit den soeben genannten Herausforderungen umzugehen?

Inwiefern können Sie auf Ressourcen von Pro Infirmis zurückgreifen, wenn Sie in eine belastende Situation kommen?

Was tun Sie nach einem Arbeitstag, um sich zu entspannen und den Kopf frei zu kriegen?

Was gefällt Ihnen im Beruf als Sozialarbeiter / Sozialarbeiterin bei der Pro Infirmis?

Im vierten und letzten Teil wird als Abschlussfrage die Meinung bezüglich Handlungsempfehlungen der befragten Personen erhoben. Mit dieser Frage soll herausgefunden werden, ob es bei der Arbeit Massnahmen gibt, welche den Umgang mit Belastungen und schwierigen Situationen erleichtern könnte.

Haben Sie Wünsche oder Vorschläge für geeignete Massnahmen, welche die genannten Belastungen für Sie persönlich reduzieren könnten?

Zum Abschluss des Interviews wird erfragt, ob die interviewte Person noch Ergänzungen machen möchte. Zuletzt wird für die genommene Zeit und die Bereitschaft der Beantwortung der Fragen gedankt.

3.4 Pretest

Bevor der Leitfaden im Feld angewendet wurde, wurde er einem Pretest unterzogen. Dabei wurde er an einer Person aus dem Umfeld der Autorin, welche ebenfalls als Sozialarbeiterin auf einer Beratungsstelle tätig ist, getestet. Es wurde sichergestellt, dass die Fragen verständlich formuliert sind und dazu führen die relevanten Informationen zu erhalten. Nach einigen kleinen Anpassungen wurde der Leitfaden fertiggestellt.

Der Leitfaden wurde ausserdem vor der Finalisierung mit dem Praxispartner und der Betreuungsperson abgesprochen und nach wenigen Überarbeitungen gutgeheissen. Der vollständige Leitfaden mit den Hauptfragen, Subfragen und Notizen der Autorin ist im Anhang A ersichtlich.

3.5 Durchführung der Interviews

Wie bereits beschrieben, wurden für die Beantwortung der Fragestellung 6 qualitative leitfadengestützte Interviews geführt.

Die anhand der Einschlusskriterien auserwählten Personen wurden von ihrer vorgesetzten Person vorab per Mail kontaktiert und für die Interviews angefragt. Gleichzeitig erhielten die Befragten ein Informationsblatt, welches über das Ziel der Studie, der Vertraulichkeit der Daten, der Freiwilligkeit und schliesslich über die Dauer des Interviews informierte. Nach einem Mail-Austausch mit der Autorin wurden die Termine für die Interviews vereinbart, welche im Zeitraum vom 30. November 2020 bis 11. Dezember 2020 stattgefunden haben. Vorab wurden die befragten Personen gebeten, eine Einverständnis-erklärung zur Teilnahme am Interview zu unterschreiben, welche bezüglich Datenschutz, Vertraulichkeit und Freiwilligkeit des Interviews aufklärte. Die Gespräche fanden jeweils online per WebEx

(Onlinebasiertes Kommunikationstool der Fachhochschule Nordwestschweiz) statt und wurden mittels Audiorekorder aufgezeichnet. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde bewusst auf das physische Gespräch verzichtet.

3.6 Datenauswertung

Nachdem die Leitfadeninterviews durchgeführt wurden, erfolgte die Auswertung der Daten. Diese wurde nach der Methode der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet. Der Grund dafür ist, dass diese Methode in einem breiten Einsatzbereich anwendbar und gut für eine explorative Fragestellung geeignet ist. Das Ziel ist es, durch dieses Analyseverfahren ausgewählte Aspekte im Datenmaterial zu identifizieren und beschreiben zu können. Die Datenauswertung erfolgt nach dem Ablaufschema, welches in Abbildung 3 aufgezeigt wird (eigene Darstellung, in Anlehnung an Kuckartz, 2018). Die nummerierten Arbeitsschritte werden in den Abschnitten nach der Abbildung jeweils einzeln beschrieben.

Für die gesamte Datenaufbereitung und -auswertung wurde zur Unterstützung die Software MAXQDA (Version 2020) verwendet.



Abbildung 5. Vorgehen der Datenauswertung und Analyse (eigene Darstellung, in Anlehnung an Kuckartz, 2018)

1. Transkription und Textarbeit

Der erste Schritt der Inhaltsanalyse beinhaltet die Transkription des Datenmaterials. Dabei wird mithilfe der erstellten Notizen im Interview und der Tonaufnahme nach den Transkriptionsregeln von Kuckartz transkribiert. Danach erfolgt die initiierende Textarbeit, wobei mit der Fragestellung im Hinterkopf der Text intensiv untersucht wird, wichtige Textstellen und zentrale Begriffe markiert werden und bereits Memos und Fallzusammenfassungen erstellt werden. So kann im Vorfeld eine grobe Übersicht über die Daten und das gesamte Material geschaffen werden.

2. Deduktive Kategorienbildung

In der nächsten Phase werden durch den erstellten Interviewleitfaden, das Vorwissen und vorhandene Literatur zunächst deduktiv, also theoriegeleitet thematische Hauptkategorien erstellt. In diesem Arbeitsschritt kommen die vorläufigen Hauptkategorien zustande.

3. Codierung

Der dritte Schritt beinhaltet zum einen die Codierung des gesamten Materials entlang der in Schritt 2 erstellten Hauptkategorien. Der Text wird genauer untersucht und in den allgemeinen Kategorien codiert. Zum anderen werden in diesem Schritt die Ausdifferenzierung der Kategorien und zugleich auch die Einteilung in die neuen Subkategorien vorgenommen. Dieses Vorgehen findet induktiv statt. Schlussendlich werden die Hauptkategorien nochmals überarbeitet. Dabei werden neue Hauptkategorien erstellt, einige Hauptkategorien werden ergänzt, aufgelöst oder neu eingeordnet. Ausserdem werden in den Hauptkategorien neue Subkategorien gebildet, welche somit das umfassende Kategoriensystem darstellen. In einem letzten Schritt werden, falls nötig, die Haupt- und Subkategorien nochmals an das Material angepasst, zusammengefasst und noch nicht erfasste Textstellen werden eingearbeitet. Das komplette Kategoriensystem ist im nachfolgenden Ergebnis-Kapitel in Abbildung 4 dargestellt.

4. Analyse

In einem letzten Schritt erfolgt die eigentliche Analyse der Daten. Dazu wird die kategorienbasierte Auswertung entlang der Haupt- und Subkategorien nach Kuckartz (2018) gewählt. Dabei werden über die Ergebnisse zu jeder Hauptkategorie berichtet und aufgezeigt, was zu der jeweiligen Hautkategorie gesagt wird. Ausserdem werden die in den Hauptkategorien gebildeten Subkategorien dargestellt und ebenfalls relevante Informationen aufgezeigt. Um die Ergebnisse greifbar und erfassbar zu machen, werden zu den Ergebnissen Zitate der befragten Personen herangezogen. Die Analyse und Ergebnisse der Auswertung werden im nächsten Kapitel vorgestellt.

4. Ergebnisse

Im diesem Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Datenerhebung analysiert und dargestellt. Das erhobene Material aus den Interviews wird einer umfänglichen Analyse unterzogen, um die Fragestellung der Arbeit vollständig beantworten zu können. Die Ergebnisse werden entlang der ausgearbeiteten Kategorien dargestellt, visualisiert und mit repräsentativen Zitaten der befragten Personen aus den Interviews beschrieben.

4.1 Das Kategoriensystem

Wie bereits in letzten Kapitel beschrieben, wurden zur Datenanalyse und -auswertung Haupt- und Subkategorien gebildet, welche zusammen das Kategoriensystem darstellen. In der untenstehenden Tabelle 1 werden diese Hauptkategorien mit einer jeweiligen Kurzbeschreibung aufgelistet, um im Voraus eine Übersicht über die Auswertung der Ergebnisse zu geben. Die Reihenfolge der Hauptkategorien des Kategoriensystems folgt thematisch analog der Reihenfolge der Interviewfragen im Leitfaden, wodurch dies gleichzeitig eine gute Nachvollziehbarkeit gewährleistet.

Tabelle 1
Definitive Hauptkategorien mit jeweiliger Kurzbeschreibung

Nr.	Hauptkategorie	Kurzbeschreibung
1	Beratungsprozess	Aussagen und Beschreibung des Ablaufs einer typischen Beratung – vom Erstkontakt mit den Klientinnen und Klienten bis zu einem allfälligen Abschluss.
2	Stressoren	Empfundene Belastungen, welchen die Beratenden im Arbeitsalltag ausgesetzt sind.
3	Stressoren durch Corona	Empfundene Belastungen, welchen die Beratenden seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie neu im Arbeitsalltag ausgesetzt sind.
4	Folgen der Stressoren	Die Folgen der Stressoren und deren Auswirkung auf die Psyche, das Verhalten oder das Wohlbefinden der Beratenden.
5	Ressourcen	Mittel, welche den Beratenden zur Verfügung stehen, um belastende Situationen reduzieren oder bewältigen zu können.
6	Bewältigungsstrategien	Art des Umganges oder Verhalten der Beratenden, um belastende Situationen bewältigen zu können.
7	Positive Effekte durch Corona	Erwünschte Auswirkungen auf die Beratung, die Arbeit oder auf die Beratenden selbst, seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie.
8	Motivatoren	Aussagen und Beweggründe der Beratenden, wie und warum die Arbeit ausgeführt wird.
9	Verbesserungswünsche	Anliegen der Beratenden, was in Zukunft verbessert oder geändert werden möchte, um besser mit Stressoren umgehen zu können.

Das vollständige Kategoriensystem mit allen Subkategorien ist in der untenstehende Abbildung 4 ersichtlich. Die detaillierten Ergebnisse in den jeweiligen Kategorien werden im darauffolgenden Kapitel genauer erläutert.

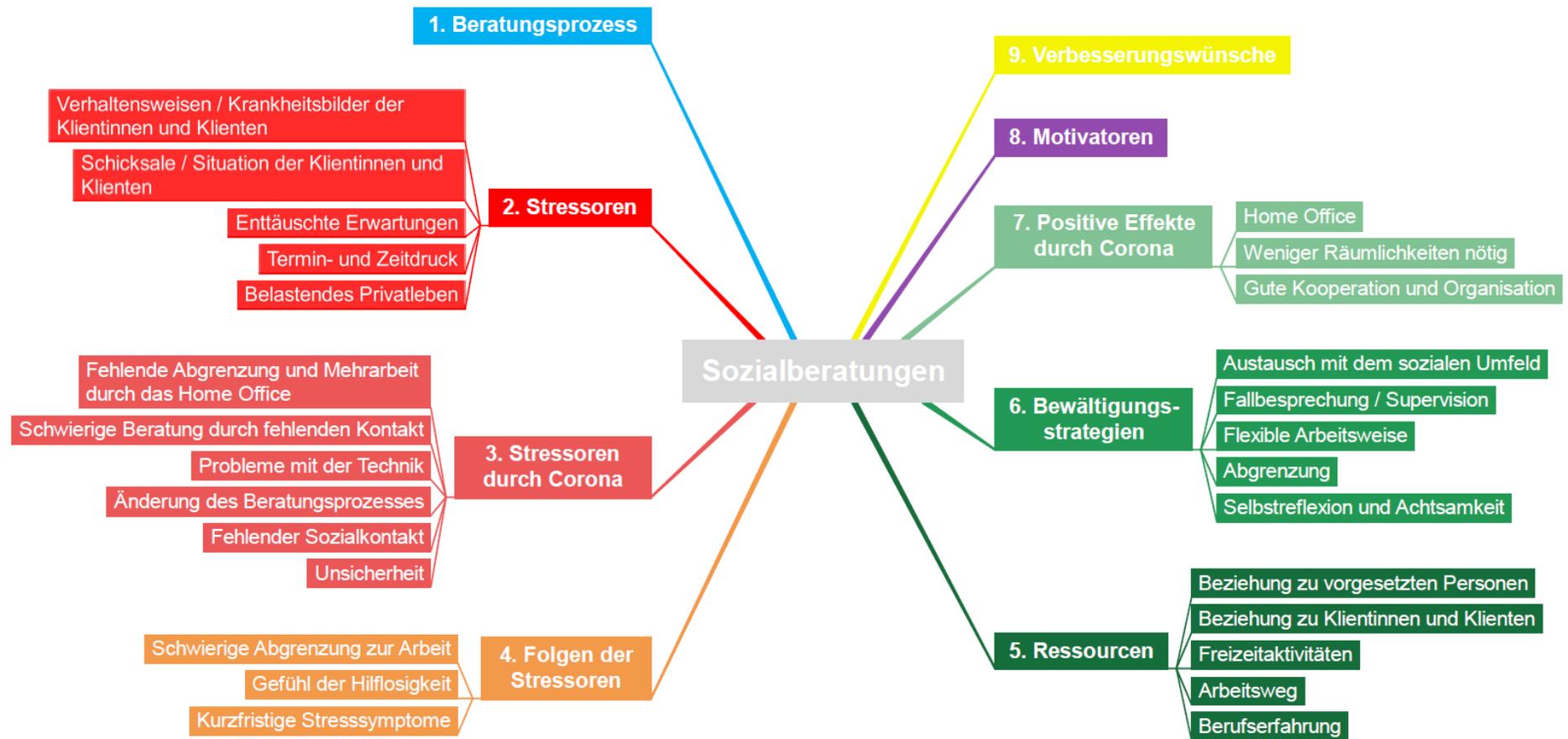


Abbildung 4. Kategoriensystem (eigene Darstellung)

4.2 Kategorienbasierte Auswertung entlang der Haupt- und Subkategorien

Dieses Kapitel widmet sich der Präsentation der Ergebnisse in den einzelnen Kategorien. Zu Beginn wird jeweils die Hauptkategorie (z.B. 1) beschrieben und die Frage aus dem Leitfadeninterview aufgelistet, um eine Herleitung und besseres Verständnis gewährleisten zu können. Danach werden die dazugehörigen Subkategorien (z.B. 1.1) beschrieben. Die Hauptaussagen werden zusammengefasst und nachfolgend bedeutungsvolle Zitate der befragten Personen dargelegt. Dies dient zur Veranschaulichung der dargestellten Ergebnisse.

Wie bereits erwähnt orientiert sich die Reihenfolge der Hauptkategorien bewusst entlang des Interviewleitfadens, um einen nachvollziehbaren Aufbau sicherzustellen. Die Subkategorien sind nach der Anzahl der Nennungen aufgelistet, wobei die erste aufgelistete Subkategorie die grösste Anzahl Nennungen und die letzte Subkategorie, die kleinste Anzahl Nennungen in der jeweiligen Hauptkategorie besitzt. So wird die Wichtigkeit der einzelnen Subkategorien aufgezeigt.

1. Beratungsprozess

«Können Sie mir den Ablauf/Prozess einer typischen Beratung beschreiben? Bitte erläutern sie den Prozess vom Erstkontakt bis zum allfälligen Abschluss der Beratung.»

In dieser Kategorie beschreiben die befragten Personen den Ablauf eines klassischen Beratungsprozesses. Die Ergebnisse zwischen den befragten Personen sind oft ähnlich bis fast identisch, da alle dem gleichen Arbeitsablauf folgen. Für diese Kategorie wurden keine Subkategorien erstellt.

Bei einem typischen Prozess einer Beratung melden sich die Klientinnen und Klienten zu Beginn telefonisch beim Sekretariat der Pro Infirmis und teilen ihr Anliegen oder Problem mit. Danach wird geprüft, ob die Pro Infirmis der richtige Ansprechpartner ist. Falls ja, wird die Beratungsanfrage aufgenommen und in der Fallverteilungssitzung an einen Berater oder eine Beraterin verteilt. Die Beratenden nehmen daraufhin mit der Klientin oder dem Klienten einen ersten Kontakt auf, vereinbaren einen Termin und holen nötigenfalls bereits erste Informationen ein. Beim ersten Beratungstermin stellen die Beratenden der Klientin oder dem Klienten die Organisation vor, zeigen ihre Kompetenzen auf und bauen gegenseitiges Vertrauen auf. Die Beratenden nehmen eine Situationsanalyse vor und gehen auf die Anliegen der Klientin oder des Klienten ein. Das Gespräch kann zwischen 30 Minuten bis 90 Minuten dauern, wonach am Ende des Termines der Auftrag geklärt ist und die Aufgaben zur

Problemlösung verteilt sind. Schliesslich wird ein neuer Termin vereinbart, an welchem bestimmte Themen konkretisiert und besprochen werden können. Die Anzahl an Beratungen pro Klientin oder Klient ist unterschiedlich, einige sind bereits nach einer Beratung gut informiert und andere nehmen unzählige Termine wahr. Sobald das Ziel der Beratung erreicht ist (beispielsweise Gewährleistung von finanzieller Sicherheit) wird der Fall abgeschlossen.

14: «Zum Teil reicht das Erstgespräch. Manchmal braucht es länger. Ich habe auch Klienten, welche ich schon seit Monaten begleite, welche immer wieder kommen. Dort ist der Abschluss noch nicht so nah, falls es überhaupt einen Abschluss geben wird.»

2. Stressoren

«In welchen Situationen erleben Sie Ihren Beruf als herausfordernd bzw. wann kostet es Sie viel Energie?»

Diese Kategorie bezieht sich auf die Belastungen und Stressoren, welchen die Beratenden im Arbeitsalltag ausgesetzt sind. Diese Faktoren können bei einer Beratung selbst entstehen oder auch bei anderen Tätigkeiten im Arbeitsalltag auftreten. Es haben sich die fünf folgenden zentralen Belastungsfaktoren herauskristallisiert, welche gleichzeitig die Subkategorien darstellen.

2.1 Verhaltensweisen/Krankheitsbilder der Klientinnen und Klienten

Als zentralster Belastungsfaktor für die Beratenden wurden die Verhaltensweisen und Krankheitsbilder der Klientinnen und Klienten genannt. Diese Belastung wurde von allen befragten Personen angesprochen und thematisiert. Bei Verhaltensweisen von Personen mit psychischen Beeinträchtigungen wie zum Beispiel Schizophrenie, Psychosen oder Autismus stossen die Beratenden dabei oft an ihre Grenzen. Als Problem wird genannt, dass sie nicht an die Klientin oder den Klienten herankommen und nicht wissen, wie sie mit ihnen umgehen oder kommunizieren sollen und so die Zusammenarbeit erschwert wird. Zudem wird die Ausdrucksweise oder das Verhalten der Klientin oder des Klienten in der Beratung als stressend empfunden, wodurch der Umgang und die Kommunikation miteinander erschwert wird.

12: «Ich selber habe sehr Mühe mit Klienten mit Autismus. Ich merke, dass ich dort richtig an die Grenze stosse bei mir und vom Verständnis her.»

13: «Am meisten Energie kostet es mich, wenn ich Klienten habe, welche eine psychische Erkrankung haben und ich nicht bei ihnen durchkomme.»

I6: «Natürlich, was sich unterscheidet ist die Ausdrucksweise. Manche können es sehr gut formulieren und haben sich gut im Griff und andere weniger. Da ist die Frage wie viel Verständnis man für die besondere Situation aufbringen kann.»

2.2 Schicksale/Situationen der Klientinnen und Klienten

Als ebenso grosser Belastungsfaktor wurden die Schicksale oder Situationen der Klientinnen und Klienten genannt. Auch dieser Faktor wurde von fast allen befragten Personen angesprochen. Als Beispiele wurden Unfairness gegenüber der Klientschaft, alleinerziehende junge Mütter, gesundheitliche Schäden nach einem Unfall oder Personengefährdung genannt. Oft wurde mit den Klientinnen und Klienten eine Beziehung aufgebaut, wobei die Beratenden Mitgefühl und Empathie empfinden. Als herausfordernd wird genannt, dass in manchen Fällen nicht mehr geholfen werden kann als bereits getan wurde und somit eine Abgrenzung zum Fall schwierig ist.

I1: «Aber zum Teil denke ich mir, gerade wenn jemand kleine Kinder hat oder viele Schicksalsschläge erlebt hat (...). Es ist dann so, dass ich mir viele Gedanken mache, dann kommen die Leute und ich kann ihnen nicht viel präsentieren. Das finde ich herausfordernd.»

I2: «Bei ein paar Fällen, und zwar bei jungen Mütter die Kinder haben und alleinerziehend sind. Dort merke ich immer, dass ich zu fest im Fall bin (...). Dort merke ich, dass ich fast zu viel mache und die Grenze zu spät setzte.»

I6: «Personengefährdungen können sehr belastend sein, wenn jemand sagt ich habe im Sinne mich unter den Zug zu werfen oder ich weiss nicht, ob ich nächstes Jahr nochmals komme. Diese Person muss man nachher gehen lassen. Und das nagt sehr stark so etwas. Oder wenn man weiss sie gehen in ein Umfeld zurück, das nicht gut ist für sie, dass kann belastend sein.»

2.3 Enttäuschte Erwartungen

Der am dritthäufigsten genannte Belastungsfaktor sind enttäuschte oder unerfüllte Erwartungen. Diese Enttäuschungen können einerseits von den Klientinnen und Klienten kommen, welche die Beratenden enttäuschen. Dabei haben sie gewisse Meilensteine oder Ziele zusammen festgelegt, welche jedoch nicht erfüllt werden. Die Beratenden sagen aus, dass sie einem gewissen «Ohnmachtsgefühl» ausgesetzt sind, wenn die Klientinnen und Klienten nicht den vereinbarten Weg gehen, sondern einen eigenen Weg wählen und dabei Fehler machen. Andererseits können enttäuschte Erwartungen auch auftreten, wenn sich die Beratenden optimal auf ein Gespräch vorbereiten, die Klientinnen und Klienten dann jedoch nicht zufrieden sind, mehr verlangen als möglich ist oder sogar unrealistische Vorstellungen haben.

I1: «Ich will ja dann auch ein gewisses Ziel erreichen und denke, das wäre gut für die Leute. Und dann kommt es nicht dazu, das find ich schwierig.»

I2: «Das Ohnmachtsgefühl, wenn man weiss, dass der Weg besser wäre für den Klienten, aber er möchte seinen eigenen Weg machen. Das ist herausfordernd. Es ist halt der Frust, den man schlucken muss (...).»

2.4 Termin- und Zeitdruck

In zwei Interviews sprachen die befragten Personen den Termin- und Zeitdruck an. Dabei wurde betont, dass bei gewissen Tätigkeiten Terminabgaben oder Fristen einzuhalten sind und die Zeit drängen kann. Deshalb kommt beispielsweise das Drei-Schritt-Modell (Kontaktaufnahme, Clearing, Intervention) in der Praxis oft nicht zum Einsatz und wird übersprungen, obwohl dies in der Theorie empfohlen wird. Ebenfalls wurden Fälle von Klientinnen und Klienten hervorgehoben, welche sehr komplex sind und somit viel Zeit in Anspruch nehmen. Jedoch wurde dieser Belastungsfaktor in den Interviews nicht in den Vordergrund gesetzt oder als extrem belastend eingestuft.

I1: «Die Leute warten bereits auf einen Termin und möchte dann auch gewisse Antworten. Zum Teil drängt die Zeit sehr - wenn man eine Frist hat, kann man nicht sagen man trifft sich in zwei Wochen wieder.»

2.5 Belastendes Privatleben

Als letzter Stressfaktor wurde das eigene Privatleben genannt, welches nebst der Tätigkeit am Arbeitsplatz belastend sein kann. Dabei können sich Spannungen im privaten Umfeld aufbauen, was dazu führt, dass die Beratenden am Arbeitsplatz weniger belastbar sind. In so einem Moment mit Menschen agieren zu müssen, welche ebenfalls in schwierigen Lebenssituationen stecken, kann ein zusätzlicher Belastungsfaktor darstellen.

I6: «In solchen Momenten, wenn man selber viel Belastungen hat, wünscht man sich eigentlich keinen grossen Kontakt zu haben und eher administrative Sachen zu machen.»

3. Stressoren durch Corona

«Wie sind Sie mit der bisherigen Corona Situation am Arbeitsplatz klar gekommen?»

Diese Kategorie geht auf die Belastungen und Stressoren ein, welchen die Beratenden neu durch die Corona-Pandemie ausgesetzt sind. Auch die Pro Infirmis musste wegen der Pandemie die Arbeit so weit wie möglich ins Home Office verlegen und den persönlichen und sozialen Kontakt meiden. Dadurch fanden beispielsweise Beratungen oder Teamssitzungen am Telefon oder durch onlinebasierte Kommunikationstools statt. Es haben sich sechs zentrale Belastungsfaktoren ergeben.

3.1 Fehlende Abgrenzung und Mehrarbeit durch das Home Office

Alle Interviewpartner geben an, dass die Arbeit im Home Office auf die eine oder andere Art als belastend empfunden wurde. Zunächst wurde die Arbeit von Zuhause aus als Bereicherung eingestuft, da so der Arbeitsweg gespart werden konnte. Im Nachhinein gaben die befragten Personen jedoch an, dass sie sich am Ende eines Arbeitstages ausgelaugter und erschöpfter fühlen und mehr Erholung benötigen. Eine Person gab sogar an, dass sie seit der Arbeit von Zuhause aus merklich früher ins Bett geht. Zudem geht die Tagesstruktur im Home Office verloren, es wird oft länger als üblich gearbeitet und die Grenze zwischen Arbeit und Privat kann nicht mehr so leicht gezogen werden. Diese fehlende Abgrenzung wurde in den Interviews oft betont. Bei der Arbeit in den eigenen vier Wänden fällt es schwer sich vollständig auf die Arbeit zu konzentrieren, wobei es umgekehrt nach Feierabend oft schwierig ist gedanklich abzuschalten. Die Erklärung dafür war, dass symbolisch keine Bürotür geschlossen oder der Heimweg angetreten werden kann.

13: «Aber in der Retrospektive habe ich festgestellt, dass es mir nicht so gutgetan hat. Konkret habe ich gemerkt, dass ich viel früher ins Bett ging, also ich brauchte mehr Schlaf. Ich hatte auch das Gefühl, dass mir die Fälle näher gehen. Also das Abschalten und Abgrenzen war schwieriger. »

14: «Dann hat sich alles in diese vier Wände konzentriert und ich hatte keine Möglichkeit mehr abzuschalten. »

16: «Man muss sich Strukturen geben. Und sagen, so das ist die Deadline, das ist das Letzte was ich mache und dann schalte ich ab. Dann schaue ich keine Mails mehr an. »

3.2 Schwierige Beratung durch fehlenden Kontakt

Die Mehrheit der befragten Personen gaben an, dass sie durch den fehlenden Kontakt mit den Klientinnen und Klienten Schwierigkeiten in der Beratung haben. Sie sind der Meinung, dass durch die fehlenden persönlichen Treffen die Beziehung zur Klientschaft nur oberflächlich ist. Kritisiert wird die fehlende nonverbale Kommunikation, wie die Mimik oder die Gesichter der Klientinnen und Klienten. Ohne diese visuellen Variablen wird die Beratung erschwert und es ist eine Herausforderung den Klientinnen und Klienten aus Distanz helfen zu können. Bei geistig beeinträchtigten Menschen oder Sinnesbehinderungen sei die Beratung zudem noch schwieriger, da die Gesprächsführung und das Abholen der Leute extrem herausfordernd ist. Jedoch wird als positiver Punkt genannt, dass die Beratenden durch das Telefon zu jedem Zeitpunkt für alle Klientinnen und Klienten erreichbar sind. Es wird häufig zusammen telefoniert, wobei die Beratenden einfach zuhören müssen, für sie da sind und sich so die Beziehung trotzdem vertieft.

I2: «Die nonverbale Kommunikation sagt so viel aus und die Gesprächsführung ist so viel einfacher. Und das ist das, was telefonisch total fehlt.»

I4: «Wenn man jemanden sieht ist die ganze Mimik da und man kann Sachen daraus lesen. Am Telefon hat mir das sehr gefehlt.»

3.3 Probleme mit der Technik

Zwei Drittel der befragten Personen gaben an, dass sie zu Beginn der Arbeit im Home Office Mühe mit der Technik hatten. Nicht alle Personen haben Zuhause die nötige Ausrüstung, um die Arbeit so reibungslos auszuüben wie vor Ort im Büro. Genannt wurde eine instabile Internet- oder Telefonverbindung, fehlendes Equipment für Videokonferenzen, nicht vorhandene Dossiers/Unterlagen zu Hause oder zu kleine Bildschirme, welche die Arbeit mühsam machen.

I3: «Die Arbeitsinstrumente fehlen. Ein funktionierendes Internet und Gerätschaften damit wir arbeiten können. Jetzt wo auch mehr Videokonferenzen kommen. Aber das Equipment haben wir gar nicht.»

I6: «Man ist nicht im Büro, man hat die Dossiers nicht mehr, das Lineal nicht da, drucken muss man auf dem eigenen Drucker und man muss sich Sachen schicken lassen. (...) Zum Teil hat man den kleinen Bildschirm vom Laptop. Den ganzen Tag vor dem Laptop ist sehr anstrengend.»

3.4 Änderung des Beratungsprozesses

Als weiterer Belastungsfaktor nannte ein Drittel der befragten Personen die Änderungen im Beratungsprozess, welche mit dem Ausbruch der Corona-Pandemie folgten. Zum einen wurde die Weisung herausgegeben aktiv alle Klientinnen und Klienten anzurufen, um zu informieren, dass die Pro Infirmis mit ihren Dienstleistungen zur Verfügung steht und erreichbar ist. Zum anderen musste dadurch die ganze Beratungssituation umorganisiert und auf die geltenden Schutzmassnahmen angepasst werden. Dies bedeutete eine neue Umstellung des Arbeitsprozesses wobei Video- oder Telefonberatungen durchgeführt wurden oder bei einer persönlichen Besprechung die Klientschaft vor dem Termin zuerst angerufen werden musste. Ausserdem waren die Klientinnen und Klienten gezwungen, draussen vor dem Beratungsgebäude zu warten und erst auf eine festgelegte Uhrzeit anwesend zu sein, um den persönlichen Kontakt im Gebäude so gering wie möglich zu halten. Je nach Behinderung der Klientin oder des Klienten stellte sich dies als Herausforderung dar. Zudem mussten die Besprechungszimmer mit Schutzwänden ausgestattet werden, regelmässig gelüftet und die Tische regelmässig desinfiziert werden. Dies wurde aus Sicht der Beratenden für sie selbst aber auch für die Klientinnen und Klienten als belastend eingestuft.

I6: «Die Leute müssen sich zuerst die Hände desinfizieren und nach der Besprechung wird das Pult desinfiziert. Das sind Sachen, die mussten wir früher nicht machen - das ist zusätzlich gekommen.»

3.5 Fehlender Sozialkontakt zu Arbeitskolleginnen und -kollegen

Ein weiterer zentraler Stressfaktor, welcher genannt wurde, war der fehlende Kontakt zu den Arbeitskollegen und -kolleginnen. Es wurde ausgesagt, dass der spontane und informelle Austausch im Team fehlt. Vor dem Ausbruch der Pandemie wurde die Kommunikation untereinander sehr geschätzt und als Ressource in schwierigen Situationen mobilisiert. Durch die Verlagerung ins Home Office fällt diese Option gänzlich weg. Dieser Punkt wird im Abschnitt der Ressourcen nochmals aufgegriffen und thematisiert.

I5: «Das Informelle, dass man eben man schnell ins Büro vom Anderen gehen kann und kurz etwas sagen kann. Oder wenn der Andere mal ein schwieriges Telefongespräch hatte, bin ich früher immer rüber und habe gefragt, ob alles in Ordnung ist.»

3.6 Unsicherheit

Als letzter Belastungsfaktor nannte die Hälfte der befragten Personen die Unsicherheit und unplanbare Situation. Durch die sich immer wieder ändernden Bestimmungen und Auflagen des Bundes war es häufig unmöglich, sich auf die darauffolgende Zeit einzustellen und diese zu planen. Dies verunmöglichte es zudem, eine gewisse Arbeitsroutine zu finden.

I6: «Es ist viel schwieriger zu organisieren. Vor allem weil sich die Vorgaben dauernd ändern auf politischer Seite. Und damit klarzukommen, das braucht sehr viele Ressourcen.»

4. Folgen der Stressoren

«Wie wirkt sich die Situation auf Ihr Wohlbefinden aus?»

Diese Kategorie steht in enger Verbindung mit den soeben vorgestellten Belastungen und Stressoren. Es wird thematisiert, welche Auswirkungen diese negativen Faktoren auf die Beratenden und ihr Wohlbefinden haben. Somit haben sich 3 zentrale Beanspruchungsfolgen ergeben.

4.1 Schwierige Abgrenzung zur Arbeit

Wie bereits erwähnt kann es passieren, dass die Beratenden die Abgrenzung zur Arbeit nicht machen können und nach Feierabend gedanklich noch bei den Klientinnen und Klienten sind. Bei der Arbeit im Home Office ist diese Abgrenzung natürlich noch schwieriger zu ziehen, da

die räumliche Distanz fehlt. Nicht selten kommt dies auch bei der Arbeit vor Ort vor – in erster Linie bei intensiveren oder schwierigen Fällen.

14: «Und für mich ist diese Trennung noch nicht Hundert Prozent da. Manchmal gelingt es mir gut aber bei intensiven Fällen gelingt es weniger.»

4.2 Gefühl der Hilflosigkeit

Bei Beratungssituationen, welche als stressend empfunden werden, kann ein Gefühl der Hilflosigkeit auftreten. So zum Beispiel bei Klientinnen oder Klienten, welche sehr komplexe Fälle haben und denen nicht mehr weitergeholfen werden kann. Dieses Gefühl der Hilflosigkeit wird dabei als frustrierend aber zugleich auch als Antrieb und Motivation für die Zukunft eingestuft.

4.3 Kurzfristige Stresssymptome

Eine befragte Person sagte aus, dass sie in schwierigen oder belastenden Arbeitssituationen kurzfristige Stresssymptome wie beispielsweise Zittern, Herzrasen oder mehr Adrenalin verspürt.

5. Ressourcen

«Können Sie mir beschreiben, wie Sie vorgehen, um mit den soeben genannten Herausforderungen umzugehen?»

Ressourcen können Hilfsmittel darstellen, um mit den oben genannten Stressoren umzugehen und Belastungen reduzieren zu können. In dieser Kategorie werden nun die zentralen Ressourcen vorgestellt, welche die Beratende in solchen Situationen mobilisieren und aktivieren können.

5.1 Beziehung zu vorgesetzten Personen

Alle befragten Personen sagten aus, dass sie in schwierigen oder heiklen Situationen auf die vorgesetzten Personen zurückgreifen können. Dabei wurde das Vertrauen, die Ehrlichkeit, die stetige Rückendeckung und die transparente und intensive Kommunikation in der Beziehung genannt und als sehr positiv eingestuft. Zudem wurde betont, dass die Arbeit der Beratenden von den vorgesetzten Personen wertgeschätzt wird und bei hoher Arbeitslast darauf geachtet wird, dass eine Überlastung verhindert wird – dabei gibt es einen Aufnahmestopp für neue Klientinnen und Klienten. Des Weiteren wurde die Anerkennung der geleisteten Arbeit durch die Organisation und vorgesetzten Personen als weiterer positiver Punkt genannt. Zudem können Beratende auch problemlos mit vorgesetzten Personen

zusammensitzen, um bei komplexen Fällen eine andere Meinung oder Sicht auf die Situation zu erhalten. Dies dient ebenfalls als grosse Hilfe und Ressource.

I2: «Wir haben guten Kontakt mit den Chefs, es ist sehr intensiv und transparent. Und wir sind nicht überbelastet wie in vielen Sozialdiensten. Wir können ungeniert sagen, wir haben zu viele Fälle, dann gibt es einen Aufnahmestopp. Da wird sehr auf uns und auf unser Wohlbefinden geschaut.»

I4: «Dass das Vertrauen da ist und dass ich sehr autonom arbeiten kann. Dass ich selber entscheiden kann und mir auch schwierige Fälle gegeben werden. Dass man mich machen lässt, das zeigt mir Anerkennung und sagt mir auch, dass ich es gut mache.»

5.2 Beziehung zu Klientinnen und Klienten

Nebst der guten Beziehung zu vorgesetzten Personen wurde nicht weniger auch die Beziehung zu den Klientinnen und Klienten als Ressource erwähnt. Dabei wird das Vertrauen zwischen der Klientschaft und den Beratenden als Hauptfaktor für eine stabile Beziehung und schliesslich für den Erfolg einer Beratung genannt. Dank diesem Vertrauen ist es auch möglich, besser auf die Klientinnen und Klienten eingehen zu können. So wird in der Beratung automatisch mehr erzählt und es können bessere Lösungen gefunden werden. Zudem zeigen die meisten Klientinnen und Klienten nach einer erfolgreichen Beratung grosse Dankbarkeit gegenüber den Beratenden in Form von Worten, kleinen Geschenken, Karten oder Blumen. Jedoch spielen nicht nur materielle Dinge als Zeichen der Dankbarkeit eine Rolle. Die befragten Personen geben an, dass sich Dank der Beratung die Situation der Klientinnen und Klienten zum Positiven verändert hat – dies stellt ein grosser RessourcEFaktor dar und gibt den Beratenden wiederum die nötige Motivation, Energie und einen Sinn, um die belastende Arbeit auszuführen.

I3: «Mir gefällt die Beratungsbeziehung mit meinen Klienten. (...) Die Beziehungen, die ich mit ihnen eingehe, dann verstehe ich was sie brauchen und spüre auch was ich ihnen geben kann und was ihnen wirklich auch hilft. Das ist dankbar, das ist ein sehr dankbarer Job.»

5.3 Freizeitaktivitäten

Nebst den Beziehungen zu vorgesetzten Personen und der Klientschaft, helfen den befragten Personen Freizeitbeschäftigungen wie kreative Hobbys, Sport oder die Natur, um Energie zu tanken. Die befragten Personen betonen dabei, dass sie während den Freizeitaktivitäten ihre Gedanken schweifen lassen und sich so auf andere Dinge konzentrieren können.

I2: «Also erstens mache ich sehr viel Sport und ich glaube das ist wie mein Ventil. Wenn ich frustriert nach Hause gehe, dann gehe ich zuerst Sport machen.»

I3: «Ich muss draussen sein, muss mich bewegen und mit der Natur verbunden sein. Ich habe einen eigenen Garten und das ist das, was mir guttut. Alles was nicht mit dem Kopf zusammenhängt, da mein Job sehr kopflastig ist.»

5.4 Der Arbeitsweg

Die Hälfte der befragten Personen antworteten auf die Frage, was helfen würde, um Stressoren bewältigen zu können, dass der Arbeitsweg eine grosse Rolle spielt. Durch das Verlassen der Büroräumlichkeiten und das Einsteigen in den Zug oder das Auto können die Beratenden eine gewisse Grenze zur Arbeit ziehen. Der Arbeitsweg gibt die Möglichkeit den Arbeitsalltag auf dem Heimweg zu verarbeiten, gedanklich zur Seite zu schieben und sich nach Feierabend auf andere Sachen konzentrieren zu können.

I1: «Ich finde die lange Fahrt zwar sehr nervig, aber es hilft schon sehr um auf andere Gedanken zu kommen. Da habe ich immer etwas zu lesen dabei und auf das freue ich mich auch und schon bin ich auf anderen Gedanken. Auch wenn mich etwas stresst - bis ich daheim bin ist es wieder anders.»

5.5 Berufserfahrung

Zwei befragte Personen sagen aus, dass sie dank mehrjähriger Erfahrung in ihrem Beruf besser im Stande sind, mit Klientinnen und Klienten mit komplexen Fällen oder schwierigem Verhalten umzugehen und somit weniger Stress bei der Arbeit erleben. Diese Erfahrung kann sowohl bei der Ausübung der Arbeit gewonnen werden als auch durch besuchte Weiterbildungen oder aus Erfahrungsberichten von Personen aus dem privaten Umfeld.

I3: «Längerfristig denke ich ist es so, dass man Erfahrung gewinnt und mit der Zeit besser weiss, wie man mit schwierigen Situationen umgeht.»

6. Bewältigungsstrategien

«Welche Methoden wenden Sie an, um Belastungssituationen bewältigen zu können?»

Bewältigungsstrategien stellen Anstrengungen dar, um mit stressrelevanten Situationen umgehen zu können. Nachfolgend werden die fünf zentralen Strategien vorgestellt, welche die Beratenden anwenden, wenn ihnen eine solche Situation widerfährt.

6.1 Austausch mit dem sozialen Umfeld

Alle befragten Personen geben an, dass sie in schwierigen oder belastenden Situationen den Austausch und das Gespräch mit andere Menschen suchen. Diese Personen können intern aus der Organisation sein, wie beispielsweise Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie

aber auch vorgesetzte Personen. Auch im privaten Umfeld wird das Gespräch mit Freundinnen, Freunden oder Mitbewohnern gesucht - jedoch stets unter Einhaltung des Datenschutzes. Die Beratenden geben an, dass sie es wertschätzen bei Stress mit anderen Personen über die Situation zu reden und somit den Frust oder den angestauten Druck herauslassen zu können. Dies hilft den Beratenden kurzfristige Anspannungen zu lösen, schwierige Erfahrungen zu verarbeiten und sogenannte «Psychohygiene» zu machen.

I4: «Wir haben ein super Team, wo ich zu jedem Zeitpunkt zu jeder Person hingehen kann und mit ihr reden kann. Dass ist das, was mir auch am meisten bringt.»

I5: «Wenn jetzt etwas ist das mich belastet, wenn ich zum Beispiel ein schwieriges Gespräch oder ein schwieriges Telefongespräch hatte. Da würde ich als nächstes zu meiner Kollegin im Büro nebenan gehen und ihr das erzählen. Also nicht nur die Vorgesetzten, sondern auch im Team.»

6.2 Fallbesprechung/Supervision

Zusammenhängend mit der obenstehenden Bewältigungsstrategie steht die Fallbesprechung oder Supervision im Team oder mit vorgesetzten Personen. Dabei werden komplizierte Situationen oder Fälle miteinander besprochen, wobei neue Ansichten und andere Meinungen oder Perspektiven zur Problemlösungen herangezogen werden. Die Beratenden wissen somit, dass sie nicht allein sind und jederzeit auf Unterstützung der Arbeitskollegen und -kolleginnen zurückgreifen können. Diese Strategie wird von den befragten Personen gerne angewendet und in Anspruch genommen.

I1: «In komplizierten Situationen haben wir die Möglichkeit von Supervisionen, um im Team einen Fall zu besprechen. Einfach um eine andere Perspektive zu erhalten. Und vor allem auch um zu wissen, man ist nicht allein und kann sich an jemanden wenden.»

6.3 Flexible Arbeitsweise

Vor allem in Bezug auf die veränderte Arbeitssituation durch Corona spielt die Bewältigungsstrategie einer flexiblen Arbeitsweise eine grosse Rolle. Dies bedeutet, dass durch die entstandene Unsicherheit durch Corona die Art der Ausübung der Tätigkeiten stets angepasst werden muss. Einerseits wird betont, dass durch Flexibilität und weniger Planung, besser mit der Situation umgegangen werden kann. Andererseits ist es für die Beratenden wichtig, sich jeden Tag neu zu organisieren sowie neu zu orientieren. So kann die belastende Situation der Unsicherheit und Veränderung im Beratungsprozess bewältigt werden.

6.4 Abgrenzung

In einigen Fällen gaben die Beratenden an, sich als Bewältigungsstrategie von bestimmten Fällen oder Klientinnen und Klienten abzugrenzen. Dies bedeutet, dass in Situationen, welche nicht änderbar sind, der Zustand akzeptiert wird und sich nicht weiter in den Fall verloren wird. Natürlich versuchen die Beratenden immer die bestmögliche Arbeit zu leisten, jedoch wird auch offen kommuniziert und begründet, wenn ein Fall aussichtslos ist. Trotz Empathie und Mitgefühl wird versucht, diese Situation zu akzeptieren und den Blick auf neue Fälle und Klientinnen und Klienten zu richten.

I5: «Empathie habe ich natürlich schon. Auf der anderen Seite kann ich inzwischen gut sagen, es ist einfach so. Da gibt es gar nichts daran zu drehen.»

6.5 Selbstreflexion und Achtsamkeit

Als letzte Bewältigungsstrategie wurde genannt, dass die Beratenden viel Selbstreflexion betreiben. In schwierigen Situationen nehmen sie sich die nötige Zeit und reflektieren und überdenken ihr Handeln. Sie stellen sich die Frage, wo Fehler entstanden sind und wo Verbesserungspotenzial besteht. So können sie in schwierigen Situationen gänzlich hinter ihrem Handeln stehen. Des Weiteren wird genannt, dass die Beratenden ab und an durch Achtsamkeit wieder Ruhe und Akzeptanz in belastenden Situationen finden. So wird beispielsweise bei Klientinnen oder Klienten mit schwierigen Verhaltensweisen die Situation neutral bewertet und nicht persönlich genommen.

I1: «Teils gibt es Sachen, die mich sehr ärgern. Aber dann sage ich mir, gut der hat einfach eine Krankheit, Behinderung, Hirnverletzung. Dann nehme ich es nicht persönlich.»

7. Positive Effekte durch Corona

Nebst den negativen Effekten und den zusätzlichen Belastungen, welche durch die Corona-Pandemie entstanden sind, gibt es auch positive Auswirkungen auf die Arbeitssituation. Die Anzahl an Nennungen ist nicht gross, trotzdem sollen diese Aspekte nicht vernachlässigt werden. Sie werden nachfolgend in drei Subkategorien vorgestellt.

7.1 Home Office

Die Hälfte der befragten Personen sind der Meinung, dass erst durch die Pandemie die Arbeit im Home Office ermöglicht wurde. Es gab einen grossen Schub bezüglich der Home-Office-Kultur, da die Arbeit von Zuhause aus zur Pflicht wurde. Gleichzeitig wird diese Arbeitsform geschätzt, da so die Vereinbarkeit von Privatem und Beruf ideal ist. Ausserdem entsteht durch das Home Office die Möglichkeit Beratungen online durchzuführen. Menschen mit spezifischen psychischen Beeinträchtigungen schätzen dies sehr und nutzen vermehrt diese

Möglichkeit. Zuletzt wurde auch ausgesagt, dass die Arbeit von Zuhause aus oft effizienter ist und man Zeit spart, da beispielsweise in einem Telefongespräch nur die wichtigsten Punkte besprochen werden und nicht wie bei einem persönlichen Treffen noch «Small-Talk» geführt wird.

I6: «Man hat immer von Home-Office geredet und man hat immer von Online Beratung geredet, aber man ist nicht darauf eingegangen und hat immer gesagt nein das ist nicht möglich und das geht nicht. Und plötzlich musste man und hatte gar keine Wahl. Und siehe da, es funktioniert.»

7.2 Weniger Räumlichkeiten nötig

Eine befragte Person gibt an, dass durch die Corona-Situation und der Verschiebung ins Home Office deutlich weniger Büroräumlichkeiten und Sitzungszimmer benötigt werden. Dies sei in Hinblick auf den ablaufenden Mietvertrag der Büroräumlichkeiten und der Suche nach einem neuen Standort ein positiver Punkt, der beachtet werden sollte.

7.3 Gute Kooperation und Organisation

Des Weiteren betont eine befragte Person, dass sich der Austausch mit den Kooperationspartnerinnen und -partner wie beispielsweise dem Sozialdienst verbessert hätte. In der veränderten Situation arbeiten alle zusammen, organisieren sich optimal und kooperieren miteinander. Dies vereinfacht den Wissensaustausch und folglich die Beratungssituation mit den Klientinnen und Klienten.

8. Motivatoren

«Was gefällt Ihnen am Beruf als Sozialarbeiter / Sozialarbeiterin bei der Pro Infirmis?»

Die Kategorie der Motivatoren beinhaltet Aussagen der Beratenden, was ihnen am Beruf und bei der Arbeit bei der Pro Infirmis besonders gefällt und was sie für die Ausübung der Tätigkeit am meisten motiviert. Wie bereits im Theoriekapitel erwähnt, können Motivatoren Indikatoren und Hinweise für vorhandene interne Ressourcen geben. Diese Hauptkategorie beinhaltet Punkte, welche den oben genannten Haupt- und Subkategorien nicht zugeordnet werden können.

Ein zentraler Punkt, welcher betont wurde, ist die Vielseitigkeit der Arbeit. Oft sind die Abläufe, Themen und Anfragen ähnlich - jedoch sind die Klientinnen und Klienten sehr unterschiedlich. Dies macht jeden Fall spannend und bringt viel Abwechslung in die Tätigkeit. Zudem können die Beratenden fachlich und thematisch in vielen Bereichen immer neues Wissen gewinnen und stets dazu lernen. Dies gestaltet die Arbeit interessanter.

Weiter wird bemerkt, dass die Arbeit als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter sehr motivierend und dankbar sei, da den Menschen proaktiv geholfen werden kann und man ihre Situation zum Besseren verändern kann. Es sei eine Freude den hilfsbedürftigen Menschen eine Perspektive für die Zukunft geben zu können und zu wissen, dass man sie weitergebracht hat – in kleinen sowie auch in grossen Lebensabschnitten.

9. Verbesserungswünsche

«Haben Sie Wünsche oder Vorschläge für geeignete Massnahmen, welche die genannten Belastungen für Sie persönlich reduzieren könnten?»

Die letzte Hauptkategorie beruht auf der obenstehenden Abschlussfrage des Leitfadenterviews, wobei die befragten Personen nach Massnahmen gefragt wurden, um allfällige Belastungen bei der Arbeit reduzieren zu können. Dabei wurden die folgenden fünf zentralen Aspekte genannt:

- Es wurde der Wunsch geäussert, dass nach der Pandemie, die Arbeit im Home Office zu einem gewissen Teil beibehalten werden sollte. Es wird gewünscht, eine gute Abwechslung zwischen der Arbeit vor Ort und Zuhause zu finden, wobei dies individuell selbst gestaltet und angepasst werden kann. Eine Arbeit ausschliesslich im Home Office wird als negativ und unerwünscht genannt.
- Wie bereits erwähnt, bereitet die Technik im Home Office gewisse Schwierigkeiten. Hier wurde betont, dass eine gute Ausstattung und angemessene Arbeitsinstrumente die Ausübung der Arbeit von Zuhause aus erleichtern würde. So könnten beispielsweise vermehrt Videokonferenzen geführt werden, wenn alle Teilnehmenden über eine Videokamera verfügen würden.
- Eine befragte Person erwähnte die Supervision, welche durch Sparmassnahmen gestrichen wurde. Dies wurde als negativ empfunden, da der Austausch als wertvoll und hilfreich angesehen wird. Somit gab die befragte Person an, dass ihr die Wiederaufnahme der Supervisionssitzungen helfen würde.
- Neben den Supervisionsterminen wurde auch der fehlende Austausch mit anderen Fachdisziplinen betont. Hierbei wurde festgestellt, dass bei gewissen Themen zu wenig oder gar kein Wissen vorhanden ist, beispielsweise in Bereichen der Psychiatrie oder bei finanziellen Angelegenheiten wie im Treuhand-Bereich. Als Hilfe wäre eine Kontaktperson bereichernd, welche zur Verfügung stehen sollte, um offene Fragen und Anliegen rund um die Uhr beantworten zu können.

5. Schluss

Im letzten Kapitel dieser Arbeit werden die wichtigsten Erkenntnisse und Ergebnisse der empirischen Untersuchung zusammengefasst und diskutiert. Dies bedeutet, dass die Fragestellungen abschliessend beantwortet werden und ein Fazit gezogen wird. Zugleich werden auch Handlungsempfehlungen und Massnahmen ausgesprochen. Abschliessend erfolgt die kritische Würdigung der Arbeit und es wird ein Ausblick in weiterführende und interessante Forschungsthemen gegeben.

Um das Ziel der Arbeit nochmals vor Augen zu führen, werden nachfolgend die zu beantwortenden Fragestellungen aufgeführt:

«Welchen Belastungen sind die Beratenden von Menschen mit psychischen, körperlichen oder kognitiven Einschränkungen ausgesetzt?»

«Wie gehen die Beratenden mit diesen Belastungsfaktoren um und mit welchen Strategien bewältigen sie diese?»

5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die für die Fragestellungen relevanten Aspekte sind die Ergebnisse in den Hauptkategorien Stressoren, Ressourcen und Bewältigungsmethoden. Deshalb wird der Schwerpunkt der Zusammenfassung vor allem auf diese drei genannten Bereiche gelegt.

Stressoren im Allgemeinen

Der grösste Teil der wahrgenommenen Stressoren entsteht durch die Klientinnen und Klienten. Zum einen können dies *schwierige Verhaltensweisen oder komplexe Krankheitsbilder* sein, welche die Zusammenarbeit und Kommunikation erschweren können. Auch die *Lebenssituationen und Schicksale* der Klientinnen und Klienten können den Beratenden nahegehen, wobei eine Abgrenzung zur Arbeit oft schwierig fällt. Auch wenn die bestmögliche Hilfe angeboten wird, entsteht trotzdem das Gefühl nicht genug getan zu haben. Zuletzt können auch *enttäuschte Erwartungen* an und von Klientinnen und Klienten einen Stressfaktor darstellen, wenn sie sich beispielsweise nicht helfen lassen möchten oder sich nicht an abgesprochene Ziele halten.

Nebst der Klientschaft lösen auch arbeitsbedingte Faktoren Stress aus, wie zum Beispiel *Termin- oder Zeitdruck*. In manchen Fällen müssen bestimmte Deadlines oder Fristen eingehalten werden, wodurch Zeitdruck entsteht. Es ist jedoch nicht der Fall, dass durch zu

viele neue Klientinnen oder Klienten oder Beratungstermine eine Überlastung und somit Stress entsteht. Im Gegenteil – die vorgesetzten Personen achten spezifisch darauf und sprechen einen Aufnahmestopp aus, falls die Arbeitslast nicht mehr getragen werden kann. Zuletzt kann auch das *eigene Privatleben* als Belastung verspürt werden, wenn dort bereits Spannungen herrschen. Dies führt dazu, dass Beratende bereits abseits der Arbeit Ressourcen verbrauchen und somit bei der Arbeit weniger belastbar sind, um die Probleme der Klientinnen und Klienten aufzunehmen.

Stressoren durch Corona

Bei der Abfrage der Arbeitsumstellung, welche durch die Corona-Pandemie ausgelöst wurde, wurden viele Stressfaktoren genannt, welche in einer «normalen» Situation nicht entstanden wären.

Den Beratenden fällt es durch das Home Office schwieriger, die *Grenze zwischen Arbeit und Privatem* zu ziehen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die örtliche Stelle, an welcher gearbeitet wird, nach Feierabend nicht verlassen wird. Es fehlt somit wortwörtlich die Bürotüre, welche nach der Arbeit zugemacht werden kann. Dies wiederum führt dazu, dass länger gearbeitet wird und die Struktur des Arbeitsalltages im Büro verloren geht. Da die Beratungen nicht persönlich und vor Ort stattfinden, ist es zudem schwierig mit den Klientinnen und Klienten eine solide Beziehung und Vertrauen aufbauen zu können, was zu *schwierigen Beratung* führt. Es fehlt die nonverbale Kommunikation, welche in einer Beratung als essenziell gilt.

Weiter geben die Beratenden an, dass *fehlende Ausrüstung im Home Office* oder *nicht funktionierende Technik und Programme* zu einer Zusatzbelastung führen. Somit entwickeln sich einfache Aufgaben zu einer zeitintensiven Tätigkeit. Da die Pandemie im Laufe der Zeit immer wieder neue Verläufe nimmt, müssen die Arbeits- und Beratungssituationen stets den Umständen und Regelungen *angepasst* werden. Dies führt zu einem Mehraufwand in der Organisation und erfordert viel Flexibilität der Beratenden sowie auch von den vorgesetzten Personen. Diese beiden Punkte werden als stressend erlebt, da der *Beratungsprozess* stets *neu organisiert* werden muss und die Situation längerfristig nicht planbar ist.

Zuletzt fehlt der *persönliche Kontakt zu den Arbeitskolleginnen und -kollegen* bei der Arbeit von Zuhause aus. Vor der Pandemie wurden der Austausch und die Kommunikation im Team sehr geschätzt und galt als zentrale Ressourcen bei Belastungen. In der neuen Situation im Home Office fällt dies jedoch weg.

Ressourcen

Um die genannten Stressoren, welche vor und während der Pandemie auf die Beratenden einwirken, bewältigen zu können, werden Ressourcen benötigt. Hier gibt es zwei Unterteilungen.

Zum einen stellen die *Menschen im Umfeld* der Beratenden eine Ressource dar. Dies können *Arbeitskolleginnen und -kollegen* oder die *vorgesetzten Personen* sein, zu welchen eine intensive und transparente Beziehung gepflegt wird. In schwierigen Situationen stehen sie den Beratenden stets zur Seite und unterstützen sie bestmöglich. Des Weiteren können auch *stabile Beziehungen zu Klientinnen und Klienten* eine verlässliche Ressource darstellen. Dies zum Beispiel durch das geschenkte Vertrauen oder die Dankbarkeit, welche die Klientschaft ausstrahlt, wodurch die Beratenden neue Energie und Motivation für die Arbeit finden.

Zum anderen spielen nebst den Menschen auch *Faktoren nach der Arbeit* eine grosse Rolle, um standhafter und belastbarer zu sein. Dabei stellt sich heraus, dass *Tätigkeiten in der Freizeit* wie Sport, Natur oder Kreativität als gute Ablenkung zur Arbeit dienen. Die Gedanken können so anderen Themen gewidmet werden und die Beratenden können sich besser von der Arbeit abgrenzen. Auch der *Arbeitsweg* stellt eine gute Option dar, um sich von der Arbeit abgrenzen zu können. Dabei ist die Fahrt im Auto oder im Zug ein wichtiger Faktor, um den Arbeitsalltag reflektieren und abschliessen zu können.

Zuletzt spielt auch die *Arbeitserfahrung* bei der Bewältigung von Stressoren eine wichtige Rolle. Je mehr Wissen und Routine vorhanden ist desto einfacher ist es, mit komplexen Situationen oder schwierigen Klientinnen und Klienten umzugehen und dabei weniger Stress zu erleben.

Bewältigungsstrategien

Zusammenhängend mit den Ressourcen kommen auch Bewältigungsstrategien und Bewältigungsmethoden zum Einsatz, um Belastungen verringern zu können. Dabei spielen die Menschen im Arbeitsumfeld der Beratenden eine grosse Rolle. Es handelt sich dabei um den *Austausch mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen, vorgesetzten Personen oder Personen aus dem privaten Umfeld*. Werden die erlebten, belastenden Situationen mit diesen Personen geteilt und darüber diskutiert, dient dies als Ventil und hilft Stress abzubauen. In den *Supervisionen* oder *Fallbesprechungen*, welche regelmässig stattfinden, können die Beratenden im Team und mit der vorgesetzten Person über komplexe Fälle diskutieren, wobei die Meinung von anderen und wertvoller Rat eingeholt wird. Diese neue

Sicht auf die Situation mit der Unterstützung der Arbeitskolleginnen und -kollegen hilft, die belastenden Probleme zu lösen.

Als weitere Bewältigungsstrategie geben die Beratenden an, sich in bestimmten Fällen von der Situation *abzugrenzen*. Wenn eine Situation aussichtslos ist, wird diese so akzeptiert und es werden keine weitere Bemühungen gemacht. Dies hilft den Beratenden wertvolle Energie zu sparen. Nebst dieser Strategie wird viel *Selbstreflexion und Achtsamkeit* betrieben. So können die Beratenden die Situation neutral und sachlich wahrzunehmen und sind stets in der Lage die nächsten Arbeitsschritte zu planen.

Die letzte Strategie steht im Zusammenhang mit der neuen Arbeitssituation durch die Pandemie. Durch die unplanbare und sich kontinuierlich ändernde Situation wurde von den Beratenden viel *Flexibilität* abverlangt. Durch stetige Organisation, Anpassungsfähigkeit und neue Arbeitsstrukturen kann diese herausfordernde Situation bewältigt werden.

5.2 Diskussion der Ergebnisse

Im vorherigen Abschnitt wurden die wichtigsten Punkte der Ergebnisse zusammengefasst. In diesem Abschnitt werden nun die zentralen Erkenntnisse aufgegriffen und diskutiert.

Ressourcen & Bewältigungsstrategien

Bei der Analyse der Daten fällt der Zusammenhang zwischen den Ressourcen und den Bewältigungsstrategien auf. Ressourcen werden benötigt und mobilisiert, wenn eine Situation als belastend erlebt wird. Diese kommen mit der Bewältigungsstrategie oder -methode zum Tragen. In dieser Untersuchung stellt eine der Hauptressourcen die gute Beziehung zu den vorgesetzten Personen dar. Dies deckt sich mit der Bewältigungsstrategie «Austausch mit vorgesetzten Personen» oder «Fallbesprechungen/Supervisionen». Diese Bewältigungsstrategien haben also eine grosse Korrelation zur Ressource «Beziehung zur vorgesetzten Person».

Auswirkungen der Corona-Pandemie

Ein weiterer zentraler Punkt, welcher bei der Analyse der Ergebnisse ins Auge sticht, ist der Zusammenhang zwischen der neuen Arbeitssituation durch Corona und deren negative Auswirkung auf die Ressourcen und die Bewältigungsstrategien der Beratenden. Beispielsweise geben die Beratenden an, dass der Arbeitsweg eine zentrale Ressource darstellt, um mit den alltäglichen Arbeitsbelastungen umgehen zu können. Durch die Umstellung ins Home Office fällt diese Ressource nun jedoch weg. Dasselbe gilt auch für die Bewältigungsstrategie «Austausch mit Arbeitskolleginnen und -kollegen und vorgesetzten

Personen». Durch die Arbeit von Zuhause aus wird dieser Austausch erschwert oder gar verunmöglicht. In den Interviews wurde betont, dass vor der Umstellung ins Home Office der spontane Austausch im Arbeitsalltag wie beispielsweise der Besuch im Nachbarbüro als grosse Erleichterung diene. Hier kann also zusammengefasst werden, dass die Situation, welche durch Corona entstanden ist, einen negativen Einfluss auf die Ressourcen der Beratenden hat.

In den Interviews wurde ausserdem viel über die neu entstandenen Stressoren und Belastungssituationen gesprochen. Bei der Auswertung der Daten fällt hingegen auf, dass noch keine Strategien oder Ressourcen vorhanden sind, um den neuen Belastungen Stand zu halten. Die Aussagen der Beratenden vermitteln den Eindruck, dass diese neuen Stressoren nur temporär vorhanden sind und im Laufe der Zeit wieder verschwinden werden. Deshalb wird nicht längerfristig geplant und es werden keine neuen Bewältigungsmethoden oder Ressourcen entwickelt. Beispielsweise wird die zusätzliche Belastung durch die Arbeit im Home Office nur als vorübergehende Situation angesehen und auch als solche akzeptiert. Zudem werden keine grossen Anstrengungen gemacht, zusätzlichen virtuellen Austausch mit dem Arbeitsteam zu suchen – beispielsweise in Form von virtuellen Kaffeepausen oder digitalen Feierabendaktivitäten im Team.

Sozialer Kontakt

Bei der Auswertung der Daten fällt auf, dass das gesamte Material stets von einem starken Teamzusammenhalt, einem guten Verhältnis und einer intensiven Kommunikation geprägt ist. Das folgende Zitat einer befragten Person fasst dies sehr gut zusammen: *«Ein Erlebnis, das ich bis jetzt jedes Mal in allen Arbeiten hatte, ist Ehrlichkeit. Hundertprozentige Ehrlichkeit und Akzeptanz vom Gegenüber. Ob das jetzt vom Chef, den Klienten oder den Mitarbeitenden kommt. Einfach offen miteinander sein. Und miteinander und nicht gegeneinander arbeiten.»*

Was bei der Auswertung der Daten ebenfalls auffällt, ist die Verbindung der Bewältigungsstrategie «Fallbesprechung/Supervision» und dem Verbesserungswunsch, die Supervision wieder durchzuführen, falls diese abgeschafft würde. In den Interviews wurde oft betont, dass die Supervisionen und somit der Austausch zu komplexen Fällen mit dem Team und den vorgesetzten Personen wertvoll für die Arbeit sind. Diese Austausche geben den Beratenden eine neue Sicht auf den Fall und das Gefühl von Unterstützung. In manchen Fällen werden diese regelmässigen Termine vermisst und zurückgewünscht.

Bezüglich des sozialen Kontaktes kann also zusammengefasst werden, dass die Beziehung und der Kontakt mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen, den vorgesetzten Personen sowie aber auch zu den Klientinnen und Klienten bei der Arbeit als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter immer im Fokus steht und als essenziell gewichtet wird. Sei dies bei der allgemeinen Beratungstätigkeit oder als Ressource und Bewältigungsstrategie. Die Beratenden sind der Meinung, dass die Kommunikation in der Organisation transparent, ehrlich und direkt ist. Dies wird von allen beteiligten Personen sehr geschätzt. Zudem ist die Beziehung auf gegenseitigem Vertrauen, Rückendeckung und Verständnis aufgebaut. Ausserdem sind das familiäre Umfeld und die Dankbarkeit und Anerkennung, welche von den vorgesetzten Personen kommt, ausschlaggebende Punkte, damit die Arbeit Freude macht und sich die Beratenden gleichzeitig wohl fühlen.

Verbesserungswünsche & Stressoren

Zuletzt soll noch der Zusammenhang zwischen den Verbesserungswünschen und den Stressoren angesprochen werden. Hier herrscht ebenfalls eine Korrelation, beispielsweise zwischen dem Wunsch einer besseren Ausstattung der Arbeitsinstrumente im Home Office und dem Belastungsfaktor der nicht funktionierenden Technik. Würde die Ausstattung der Arbeitsinstrumente optimiert werden, würde dieser Belastungsfaktor relativ einfach aufgelöst werden.

Auch eine regelmässige Abwechslung zwischen der Arbeit im Home-Office und der Arbeit vor Ort im Büro wird gewünscht. Durch eine gute Kombination von beiden Arbeitsweisen könnte den Stressoren von fehlender Abgrenzung und mangelndem Sozialkontakt bei der Arbeit von Zuhause aus entgegengewirkt werden.

5.3 Fazit und Handlungsempfehlungen

Im vorletzten Kapitel dieser Arbeit wird abschliessend ein Fazit gezogen und die wichtigsten Erkenntnisse nochmals kurz zusammengefasst. Ausserdem werden eigene Überlegungen für zukünftige Massnahmen und Handlungsempfehlungen vorgeschlagen.

Bezogen auf die erste Fragestellung, kann diese wie folgt abschliessend beantwortet werden: Die Beratenden der Pro Infirmis Aargau-Solothurn sind hauptsächlich den Verhaltensweisen oder Krankheitsbildern ihrer Klientinnen und Klienten - Menschen mit psychischen, körperlichen oder kognitiven Einschränkungen - ausgesetzt. Darüber hinaus empfinden sie den Umgang mit ihren Schicksalen und Lebenssituation als anstrengend. Auch enttäuschte Erwartungen an die Klientschaft oder an sich selbst können einen Belastungsfaktor darstellen. Vereinzelt können auch Termin- oder Zeitdruck sowie das eigene, bereits belastende Privatleben die Arbeit erschweren. Nebst diesen allgemeinen Belastungsfaktoren

kommen seit der Corona-Pandemie, welche im Frühjahr 2020 ausgebrochen ist, weitere Faktoren hinzu. Dazu gehört vor allem die Mehrarbeit und fehlende Abgrenzung bei der Arbeit im Home Office. Da die sozialen Kontakte so gering wie möglich gehalten werden mussten, wurden die Beratungen oftmals am Telefon durchgeführt. Dieser Umstand führte dazu, dass die Beratenden durch den fehlenden persönlichen Austausch die Kommunikation als schwieriger einstufen. Zusammenhängend mit diesem Umstand ist auch der fehlende Kontakt zum Arbeitsteam eine Belastung. Ohne sozialen Austausch fällt eine wichtige Bewältigungsressource weg. Wie bereits erwähnt, brachte die Pandemie eine Änderung des Beratungsprozesses mit sich. Diese Änderung und die stetige Unsicherheit der Gesamtsituation machte den Beratenden die Arbeit zusätzlich zu schaffen.

Die zweite Fragestellung, welche sich auf die Bewältigung der soeben genannten Belastungsfaktoren bezieht, kann folgendermassen beantwortet werden: Der Grossteil der Stressoren kann durch die Beziehung zu anderen Menschen bewältigt werden. Die Beratenden schöpfen viele Ressourcen durch das Kommunizieren mit Arbeitskolleginnen und -kollegen, vorgesetzten Personen, Klientinnen und Klienten aber auch mit Menschen aus dem privaten Umfeld. Sei es das Berichten einer stressenden Situation beim Büronachbarn oder die Suche nach Unterstützung in einem komplexen Fall bei vorgesetzten Personen – der soziale Kontakt und Austausch steht immer im Vordergrund. Ist eine Situation jedoch kurzfristig nicht zu ändern, hilft den Beratenden eine bewusste Abgrenzung zum Fall oder Selbstreflexion und Achtsamkeit. So wird sichergestellt, dass ihnen die Situation nicht zu nahe geht und sie diese stets sachlich und professionell betrachten können. Neben den Bewältigungsstrategien bei der Arbeit, können auch Ressourcen abseits des Arbeitsalltages als Energiequelle dienen. Hier helfen bestimmte Freizeitaktivitäten oder der Arbeitsweg zur gedanklichen Abgrenzung. Zuletzt wird als Ressource die eigene Arbeitserfahrung genannt. Dadurch können Erkenntnisse aus früheren Situationen in Stresssituationen Abhilfe schaffen.

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass die Beratenden der Pro Infirmis Aargau-Solothurn verschiedenen Belastungsfaktoren ausgesetzt sind. Im Gegenzug besitzen sie jedoch auch diverse Ressourcen, welche sie mobilisieren und nutzen können. Zudem wissen sie durch Bewältigungsstrategien den grössten Teil der Belastungen zu meistern. Die Stressoren, welche die Pandemie mit sich gebracht haben, sind verhältnismässig neu, wobei aktuell noch nicht die idealen Methoden und Ressourcen zur Bewältigung gefunden wurden. Deshalb werden nachfolgend einige Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Situation vorgeschlagen.

Zur Unterstützung der Beratenden wird empfohlen, den Fokus auf die neuen Belastungsfaktoren zu legen. Beispielsweise ist es wichtig, dass alle Beratenden über die nötige technische Arbeitsausrüstung im Home Office verfügen und diese auch funktionsfähig und einsatzbereit ist. Dadurch kann einerseits bereits ein zentraler Belastungsfaktor gelöst werden. Andererseits bieten die technischen Geräte die Möglichkeit zur Kontaktpflege mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen und der Entgegenwirkung von sozialer Isolation (Lal & Dwivedi, 2009). Beispielsweise kann durch die Ausstattung aller Beratenden und vorgesetzten Personen mit Kameras der soziale Kontakt gefördert werden. Falls die Home Office Regelung längerfristig zum Tragen kommt, können so Teamsitzungen virtuell stattfinden, wobei sich die Teilnehmenden gegenseitig sehen können. Ausserdem können virtuelle Kaffeepausen oder sogenannte Feierabendbiere virtuell stattfinden, um den Teamzusammenhalt zu stärken und die Kommunikation und den Austausch untereinander zu fördern. Es wurde nachgewiesen, dass soziale Interaktionen bei der Arbeit einen positiven Einfluss auf das Stresserleben haben (Danna & Griffin, 1999). Daher ist es wichtig dafür zu sorgen, dass der soziale Kontakt untereinander auch bei der Arbeit von Zuhause aus aufrechterhalten wird. Wie in der vorliegenden Arbeit öfters erwähnt, wird der schnelle und unkomplizierte Austausch mit der Büronachbarin oder dem Büronachbarn sehr geschätzt. Durch den richtigen Einsatz der onlinebasierten Kommunikationskanäle kann diese Situation im virtuellen Rahmen so gut wie möglich beibehalten werden.

Nebst dem engen Kontakt mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen ist die Unterstützung durch die vorgesetzte Person ein wichtiger Faktor. Führungspersonen sollen zur professionellen Führung und Unterstützung des Teams einigen Führungsgrundsätzen folgen (Landes, Steiner, Wittmann und Utz, 2020). Diese lauten folgendermassen: Resultatorientierung, Beitrag zum Ganzen, Stärken nutzen, Vertrauen und positives Denken. Werden diese Grundsätze den Bedürfnissen und der Situation der Mitarbeitenden angepasst, bilden sie das Fundament für eine wirkungsvolle Führung im Home Office.

Desweiteren wird empfohlen, die Einführung und Entwicklung von Online-Beratungen zu fördern. Bei Klientinnen und Klienten, welche die Möglichkeit und die Fähigkeit besitzen, trotz ihrer Beeinträchtigung oder Situation Online-Beratungen beizuwohnen, könnte dies sowohl für die Beratenden wie aber auch für die Klientschaft selbst von grossem Vorteil sein. Natürlich ersetzen Beratungen auf Distanz nicht den persönlichen Kontakt, können jedoch bei einfachen Fällen oder bei kurzen Rückfragen und Besprechungen mit den Klientinnen und Klienten gute Dienste leisten. Dies erspart zudem allen Beteiligten wertvolle Zeit. So kann es den Beratenden helfen, mehr Zeit für dringende Anliegen freizuschaffen und gleichzeitig dazu führen, dass Einreichungstermine oder Deadlines eingehalten werden können.

In der Praxis wird oft angezweifelt, ob bei Online-Beratungen die Beziehung ausreichend aufgebaut werden kann. Auch die Beratenden der Pro Infirmis tragen diese Sorge, wie dies in einzelnen Interviewgesprächen erwähnt wurde. Es gibt jedoch etliche Formate der Onlineberatung, wie beispielsweise Mail-, Chat-, Telefon- oder Videoberatungen. Dabei hat jedes Format seine Vor- und Nachteile und kann je nach Art der Beratung und Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten individuell eingesetzt werden. Kriterien können beispielsweise die Dringlichkeit einer Antwort, Komplexität der Situation, Datenschutz, das Umfeld oder die Art der Beeinträchtigung der Klientinnen und Klienten sein (Kühne & Hintenberger, 2020).

Die Corona-Pandemie führte dazu, dass soziale Beratungseinrichtungen umdenken und neue Konzepte von Beratungen entwickeln mussten. Es wurde erkannt, dass nicht nur persönliche Termine vor Ort als einzige richtige Lösung angeschaut werden, sondern dass auch trotz räumlicher Distanz mit den entsprechenden Kommunikationsmitteln erfolgreiche Beratungen durchgeführt werden können.

5.4 Kritische Würdigung und Ausblick

Die vorliegende Bachelor-Arbeit endet mit einer reflektierenden und kritischen Würdigung des Vorgehens und gibt einen Ausblick über zukünftige mögliche Untersuchungen.

Im Rahmen dieser Bachelor-Thesis wurden sechs qualitative Interviews mit den Sozialberatenden der Pro Infirmis Aargau- Solothurn durchgeführt und analysiert. In den Befragungen wurden die subjektiven Sichtweisen, Empfindungen und Meinungen der befragten Personen abgeholt. Trotz allem wird die Anzahl an Interviews als zu gering eingeschätzt, um eine allgemeingültige Annahme treffen zu können oder einen universalen Rückschluss auf alle Sozialberatende der Geschäftsstelle ziehen zu können. Als zukünftige Untersuchung wäre es hier deshalb spannend, innerhalb der Geschäftsstelle Unterschiede zu analysieren. Zudem könnten verschiedenen Standorte miteinander verglichen werden und untersucht werden, ob signifikante Unterschiede in den Belastungen und Ressourcen je nach Arbeitsumgebung vorhanden sind. Ausserdem könnte in einem weiteren, umfassenderen Schritt eine quantitative Untersuchung mit einem Messinstrument wie beispielsweise dem COPSQ-Fragebogen (Copenhagen Psychosocial Questionnaire) durchgeführt werden. Dieser erfasst und misst psychosoziale Faktoren und psychische Belastungen bei der Arbeit und erlaubt durch eine schriftliche oder telefonische Befragung eine grössere Stichprobe (COPSQ, 2021). So würden eine umfassendere Situationsanalyse und differenzierte Auswertung ermöglicht werden.

Trotzdem ergibt die vorliegende Untersuchung in einem kleinen Rahmen einen guten Einblick in den Arbeitsalltag und viele Hinweise auf die gesamte Arbeitssituation, die psychischen Belastungen, Ressourcen sowie die Sichtweisen und Meinungen der Sozialarbeitenden der Pro Infirmis Aargau-Solothurn.

6. Literaturverzeichnis

- AvenirSocial. Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis. (2010). Verfügbar unter: https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/SCR_Berufskodex_De_A5_db_221020.pdf
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), 309 – 328.
- Bundesamt für Statistik (BFS). Menschen mit Behinderungen. (2019). Verfügbar unter: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/gleichstellung-menschen-behinderungen/behinderungen.html>
- Carver, C. S. & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual review of psychology*, 61, 679 – 704.
- COPSOQ. Ausgangspunkt: Belastungen und Beanspruchungen bei der Arbeit. (2021). Verfügbar unter: <https://www.copsoq.de/copsoq-fragebogen/>
- Danna, K. & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of management*, 25 (3), 357 – 384. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)00006-9](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)00006-9)
- Demerouti, E. & Nachreiner, F. (2019). Zum Arbeitsanforderungen-Arbeitsressourcen-Modell von Burnout und Arbeitsengagement – Stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaften*, 73, 119 – 130. <https://doi.org/10.1007/s41449-018-0100-4>
- Fengler, J. (2008). *Helfen macht müde: Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Flick, U. (2019). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (9. Aufl.). Hamburg: Rowohlt Verlag GmbH.
- Helfferich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Helfferich, C. (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 669 – 686). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Insieme Schweiz. Geistige Behinderungen. Definitionen. (2021). <https://insieme.ch/geistige-behinderung/definitionen/#:~:text=Als%20behindert%20gilt%20ein%20Mensch,Person%20Und%20ihrer%20Umwelt%20bestimmt.>
- Klauer, T. (2012). Stressbewältigung. Grundlagen und Intervention. *Psychotherapeut*, 57 (3), 263 – 278.
- Krüger, R. (2011). *Sozialberatung*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung (4. Aufl.)*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und-therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal*, 16 (1), 33 – 44.
- Kunze, D. (2008). Das Personzentrierte Konzept in Beratung und Pädagogik. *Zeitschrift für Psychodynamische Psychotherapie. Forum der tiefenpsychologisch fundierten Psychotherapie*, 7 (3), 179 – 190.
- Lal, B. & Dwivedi, Y. K. (2009). Homeworkers' usage of mobile phones; social isolation in the home - workplace. *Journal of Enterprise Information Management*, 22, (3), 257 – 274.
<https://doi.org/10.1108/17410390910949715>
- Landes, M., Steiner, E., Wittmann, R. & Utz, T. (2020). *Führung von Mitarbeitenden im Home Office: Umgang mit dem Heimarbeitsplatz aus psychologischer und ökonomischer Perspektive*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Langhorst, K. & Schwill, M. (2011). Was ist Sozialberatung? In R. Krüger (Hrsg.) *Sozialberatung* (S. 47 – 57). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer publishing company.
- Mayring, P. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 601 – 613). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Messer, B. (2013). *Helfersyndrom. Strategien für verantwortungsvolle Pflegekräfte*. Hannover: Schlütersche.
- Nestmann, F. (1988). Handbuch der psychosozialen Intervention. In G. Hörmann (Hrsg.), *Beratung* (S. 101 – 113). Wiesbaden: Springer VS. https://doi:10.1007/978-3-322-93568-7_8
- Poulsen, I. (2012). *Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Pro Infirmis. Kerndienstleistungen (2021). Verfügbar unter: <https://www.proinfirmis.ch/ueberuns/dienstleistungen.html>
- Pro Infirmis. Tätigkeitsbericht 2019 Aargau–Solothurn (2019). Verfügbar unter: https://www.proinfirmis.ch/fileadmin/kgs/ag-so/PI_AG-SO_TB2019_20200525.pdf
- Schörghuber, O. (2009). *Burnout Prävention für Betreuerinnen und Betreuer autistisch behinderter Menschen*. Diplomarbeit, Universität Wien. Fakultät für Philosophie und Bildungswissenschaft.

Steinebach, C. (2006). Handbuch Psychologische Beratung. In C. Steinebach (Hrsg.), *Einführung Beratung und Psychologie* (S. 9 – 34). Stuttgart: Klett-Cotta.

Theunissen, G. (2016). *Geistige Behinderung und Verhaltensauffälligkeiten: Ein Lehrbuch für die Schule, Heilpädagogik und ausserschulische Behindertenhilfe*. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.

Zapf, D. & Semmer, N. (2004). Stress und Gesundheit in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.), *Organisationspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie* (S. 1007 – 1112). Göttingen: Hogrefe.

7. Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> Das Arbeitsanforderungen Arbeitsressourcen-Modell	7
<i>Abbildung 2.</i> Das transaktionale Stressmodell.....	8
<i>Abbildung 3.</i> Das Vorgehen der Datenauswertung und Analyse.....	19
<i>Abbildung 4.</i> Das Kategoriensystem.....	22

8. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Definitive Hauptkategorien mit der jeweiliger Kurzbeschreibung	21
---	----