

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW

Hochschule für Soziale Arbeit HSA

Bachelor-Studium in Sozialer Arbeit

Basel

Gesund bleiben trotz Zwiespalt

Coping-Strategien im Umgang mit der doppelten Loyalitätsverpflichtung

Bachelor-Thesis

von

Lea Kurmann

14-474-530

Eingereicht bei: Frau Dr. Christelle Benz

Im Juni 2017 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

Abstract

Die vorliegende theoretische Bachelor-Thesis leistet einen Beitrag für die Professionellen der Sozialen Arbeit (PSA) zur Frage, mit welchen Coping-Strategien sie das Dilemma der doppelten Loyalitätsverpflichtung zwischen der Klientel und der Gesellschaft bearbeiten können. Das Ziel ist die Erhaltung der Gesundheit und der Professionalität der PSA. Die der Arbeit zugrundeliegende Fragestellung lautet: „**Welche Coping-Strategien können die PSA bei einer doppelten Loyalitätsverpflichtung anwenden, um ihre Professionalität und Gesundheit zu erhalten?**“.

Mittels Literaturstudium und dem Einbezug des Berufskodex von Avenir Social (2010) werden die Themen Professionalität, Ethik sowie Stress und Coping-Strategien nach Lazarus herausgearbeitet und in Beziehung zur doppelten Loyalitätsverpflichtung gesetzt. Anhand eines kurzen Fallbeispiels werden die einzelnen Elemente zur Veranschaulichung in einen Praxisbezug gestellt. Es wurde anhand dieser Arbeit ersichtlich, dass die Faktoren Professionalität, Gesundheit und Coping-Strategien eng miteinander verwoben sind und die Gesellschaft, Organisation sowie die PSA selbst einen Beitrag dazu leisten können.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	6
1.1	Fragestellung	8
1.2	Eingrenzung	8
1.3	Methodisches Vorgehen.....	8
1.4	Begriffsdefinitionen.....	9
1.5	Arbeitsaufbau	10
1.6	Fallbeispiel	11
2	Professionalität in der Sozialen Arbeit	12
2.1	Professionstheoretische Diskussion	12
2.2	Berufskodex von Avenir Social (2010).....	14
2.2.1	Handlungsmaximen der Sozialen Arbeit	16
2.2.1.1	Arbeit mit der Klientel.....	16
2.2.1.2	Die eigene Person	17
2.2.1.3	Eigene Profession.....	18
2.2.1.4	Organisation des Sozialwesens	18
2.2.1.5	Interprofessionelle Kooperation	19
2.2.1.6	Gesellschaft.....	20
2.3	Dilemmata der Sozialen Arbeit	21
2.3.1	Mehrdimensionale Problemlagen und deren Umgang	21
2.3.2	Doppelte Loyalitätsverpflichtung	24
3	Ethik in der Sozialen Arbeit	27
3.1	Grundbegriffe der Ethik	28
3.2	Grundwerte der Sozialen Arbeit.....	29
3.2.1	Menschenrechte	29
3.2.2	Menschenwürde	31
3.2.3	Soziale Gerechtigkeit	31
3.3	Berufsethik der Sozialen Arbeit	33
3.4	Moralischer Konflikt	35
3.5	Ethisches Dilemma.....	36

4	Stressmodell nach Lazarus	37
4.1	Stress und dessen Folgen.....	37
4.2	Transaktionales Stressmodell	40
4.3	Coping-Strategien	42
4.3.1	Problemorientiertes Coping	42
4.3.2	Emotionsorientiertes Coping	44
4.3.3	Bewertungsorientiertes Coping	46
4.3.4	Wahl der Coping-Strategie.....	47
4.4	Grenzen der Stress- und Bewältigungserfassung.....	48
5	Schlussfolgerung	49
5.1	Beantwortung der Fragestellungen.....	49
5.2	Kritische Reflexion.....	51
5.3	Weiterführende Gedanken	54
6	Quellenverzeichnis.....	56
6.1	Literaturverzeichnis	56
6.2	Abbildungsverzeichnis.....	60
	Ehrenwörtliche Erklärung zur Bachelor-Thesis	61

Vorwort

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die mich in irgendeiner Weise bei der Entstehung dieser Bachelor Arbeit unterstützt haben. Einen speziellen Dank geht an meine Begleitperson Frau Christelle Benz, die mich in der Themenfindung beraten hat, und mir auf alle Fragen zeitnah mit Rat zur Seite gestanden ist. Weiter möchte ich meinen Eltern und einer guten Freundin danken, die das Korrekturlesen übernommen haben, und mich ebenfalls emotional bei dieser Arbeit unterstützt haben.

Diese Arbeit entstand aus der Idee, meine Bachelor-Thesis zu einer Thematik zu verfassen, von der ich als ausgebildete Professionelle der Sozialen Arbeit selbst profitieren kann. Der Gegenstand Gesundheit, hat mich seit Beginn des Studiums interessiert, weshalb ich die Vertiefungsrichtung Gesundheit und Krankheit vollständig abschloss.

Die vorliegende Arbeit ist innerhalb eines Semesters entstanden, was einen enormen Zeitdruck darstellte, neben den anderen zu erbringenden Leistungsnachweisen. Zudem gab es im Laufe der Erarbeitung kleinere und grössere Hürden die ich überwinden musste. Diese konnte ich in der kurzen Zeit, mit dem Ziel der Diplomierung, dank der emotionalen Unterstützung von Verwandten und Freunden meistern.

1 Einleitung

Das Berufsfeld der Sozialen Arbeit hat ein sehr breites Spektrum an Problemstellungen und Zielgruppen. Somit würden sich unterschiedliche interessante Themen für eine Bachelor Arbeit anbieten. Es gibt meinerseits noch keine Präferenz bezüglich des spezifischen Arbeitsfeldes. Deswegen thematisiert meine Bachelorarbeit die Professionellen der Sozialen Arbeit (PSA)¹. Das Ziel ist, im späteren Berufsalltag von den Erkenntnissen dieser Bachelorarbeit zu profitieren, um die Professionalität und die Gesundheit der PSA zu gewährleisten.

Die Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit umfassen ein breites Spektrum. Die Hilfe ist ökonomischer, gesundheitlicher, kultureller, psychischer, erzieherischer und rechtlicher Natur. Die Einsatzbereiche reichen von Beratungsstellen für verschiedene Zielgruppen über Wohnheime, soziale Ämter bis zur offenen Kinder- und Jugendarbeit (vgl. Poulsen 2009: 13).

Bei einem solch breiten Arbeitsfeld stellt sich die Frage, welche Kriterien die Professionalität der Sozialen Arbeit charakterisieren. Nach Hochuli Freund/Stotz (2015: 47-61) ist die Soziale Arbeit durch sogenannte Strukturmerkmale gekennzeichnet. Diese unterstreichen die Anforderungsbedingungen und die Widersprüche der Sozialen Arbeit. Folgende werden genannt:

- Diffuse Allzuständigkeit
- Doppelte Loyalitätsverpflichtung
- Nichtstandardisierbarkeit des Handelns
- Koproduktion
- Involvierung der ganzen Person als Arbeitsinstrument

Im Berufskodex der Sozialen Arbeit, von Avenir Social (2010: 8-14), werden neben den Handlungsmaximen und den ethischen Standards auch die Spannungsfelder und Dilemmas der PSA aufgezeigt. Darunter fällt die Mehrdimensionalität der Problemlagen, die Loyalitätskonflikte, Hilfe vs. Kontrolle sowie Nähe vs. Distanz. Diese entsprechen den oben genannten Anforderungen und Widersprüchen nach Hochuli Freund/ Stotz (2015: 62).

Bei diesen Anforderungen und Spannungsfeldern entstehen zahlreiche Stressoren. Poulsen (2009:113) schreibt, dass Personen in helfenden Berufen einer grossen gesundheitlichen Gefährdung ausgesetzt sind, weil ihre Arbeit persönliches Engagement verlangt. In einer Studie führt Poulsen (vgl. ebd.: 53f.) die verschiedenen Stressoren auf, welche die PSA in ihrem Berufsalltag wahrnehmen. Die meist genannten sind der Zeitmangel, die allgemein

¹ plural

hohe Belastung (v.a. psychische Belastung, Arbeitsbelastung) sowie das menschliche Elend in Einzelfällen.

Das doppelte Mandat bzw. die doppelte Loyalitätsverpflichtung, wird ebenfalls von ein paar PSA in Poulsens Studie (2009: 57) genannt. Für die PSA entsteht sowohl ein Konflikt, zwischen den Bedürfnissen und Interessen der Klientel als auch dem Auftrag des Anstellungsträgers (Gesellschaft, Vorgesetzter). Die PSA verfügen, aufgrund rechtlicher Vorgaben, über fast keinen Spielraum für die genaue Aufgabenerfüllung. Daraus entsteht für die PSA eine doppelte Loyalitätsverpflichtung zwischen der Gesellschaft/Organisation und dem Klientel. Staub-Bernasconi (2007: 199) pflichtet dem bei. Mit der Aufgabe der Aushandlung, welche mit der doppelten Loyalitätsverpflichtung einhergeht, so fügt sie an, entstehen gewisse Handlungsspielräume mit grosser Verantwortung und wenig Entscheidungskompetenz. Diese Komponenten ergeben ein Gefüge, welche sie als Voraussetzung für ein Burn-out bezeichnet.

Diese doppelte Loyalitätsverpflichtung tritt in allen Berufszweigen der Sozialen Arbeit auf und somit wissen alle PSA um dieses Spannungsfeld. Ob die Intensität dabei variiert, kann nicht erkannt, aber vermutet werden. Sie wird je nach subjektiver Auffassung und Intensität zu einem ethischen Dilemma für die PSA.

Welche Strategien und Bewältigungsmöglichkeiten stehen den PSA zur Verfügung, um mit der doppelten Loyalitätsverpflichtung umzugehen? Poulsen (2009.11) ist der Ansicht, dass es das Ziel jedes PSA sei, bis zur Rente begeistert, fit und leistungsfähig zu bleiben. Dieses Ziel greift darauf zurück, mit den Spannungsfeldern korrekt umzugehen. Darauf aufbauend sind die Handlungsmaximen, welche der Berufskodex von Avenir Social (2010: 10-14) aufführt, umzusetzen. Dies gewährleistet, die Professionalität im Berufsfeld der Sozialen Arbeit zu erhalten.

In der vorliegenden Thesis werde ich die doppelte Loyalitätsverpflichtung unter dem ethischen Aspekt beleuchten. Es wird aufgezeigt welches die Werte der Sozialen Arbeit sind, um ethisch zu handeln, sowie was ein Konflikt und ein Dilemma im Kontext der Ethik bedeuten, um darauffolgend das Thema Stress und dessen Bewältigung mithilfe von Lazarus aufzuzeigen (vgl. Litzke/Schuh 2010: 8f.). Das Erkenntnisinteresse besteht darin, herauszufinden, mit welchen Strategien die PSA die doppelte Loyalitätsverpflichtung bewerkstelligen können. Der daraus entstehende Nutzen ist, Professionalität gemäss dem Berufskodex von Avenir Social (2010) zu gewährleisten, sowie die Leistungsfähigkeit und damit die Gesundheit der PSA zu erhalten.

1.1 Fragestellung

Welche Coping-Strategien können die PSA bei einer doppelten Loyalitätsverpflichtung anwenden, um ihre Professionalität und Gesundheit zu erhalten?

1.2 Eingrenzung

Die vorliegende Arbeit wird dadurch eingegrenzt, dass speziell das Spannungsfeld der doppelten Loyalitätsverpflichtung mit der ethischen Brille und der Theorie von Lazarus betrachtet werden. Aus dieser Eingrenzung können folgende Unterfragen abgeleitet werden:

- Welche Handlungsmaximen beinhaltet der Berufskodex von Avenir Social (2010), um professionell zu handeln?
- Wie lässt sich die doppelte Loyalitätsverpflichtung aus Sicht der Ethik erklären?
- Wie lässt sich die doppelte Loyalitätsverpflichtung mit der Theorie von Lazarus bearbeiten?

1.3 Methodisches Vorgehen

Die vorliegende Bachelor-Thesis basiert auf Fachliteratur, welche die Grundlage der Argumentation bildet. Um einen roten Faden in der Arbeit zu gewährleisten, wird bei der Bearbeitung des Professionalitätsbegriffs, den Dilemmata und den ethischen Grundwerten der Sozialen Arbeit auf den Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz von Avenir Social (2010) Bezug genommen. Avenir Social ist der grösste Berufsverband im Feld der Sozialen Arbeit in der Schweiz (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 334). Dieser Fakt ist eine gute allgemeine Basis, um sich in den folgenden Kapiteln auf den Berufskodex von Avenir Social, welcher im Jahr 2010 herausgegeben wurde, abzustützen.

Das Buch von Hochuli Freund/Stotz (2015) wird als zentrale Literatur dieser Arbeit gesehen. Im ersten Teil des Buches wird in angemessener Tiefe auf die unterschiedlichen Faktoren der Professionalität eingegangen. Ein spezielles Augenmerk wird auf die Strukturmerkmale des professionellen Handelns gelegt, welche auch mehrheitlich die Spannungsfelder der Sozialen Arbeit darstellen. Die zeitnahe Erscheinung der dritten Auflage vom Jahr 2015 ist ebenfalls ein Pluspunkt.

Im Kapitel 3 „Ethik in der Sozialen Arbeit“ wird als Hauptliteratur das Buch Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit von Merten und Zängl (Hg.) (2016) verwendet. Es besticht durch seine Aktualität sowie den verschiedenen Perspektiven und Beschreibungen zum Thema Ethik in der Sozialen Arbeit.

In Kapitel 4 „Stressmodell nach Lazarus“, wird hauptsächlich das Buch von Nitsch (1981) verwendet, in dem Lazarus und Launier sich in einem Kapitel dem Transaktionalen Stressmodell gewidmet haben. Um die Coping-Strategien aufzuzeigen, welche in der Sozialen Arbeit angewendet werden, wird in erster Linie das Buch von Poulsen (2009) Bezug genommen. Poulsen hat in einer Studie Massnahmen zur Burnout Prävention von PSA ausgearbeitet.

1.4 Begriffsdefinitionen

In der Einleitung wurde darauf hingewiesen, dass das Thema Stress und der Umgang damit anhand des Ansatzes von Lazarus erklärt wird. Die Bewältigung von Stress wird nach Lazarus als **Coping** bezeichnet (vgl. Lazarus/Launier 1981: 233). Coping wird in der vorliegenden Arbeit wie folgt verwendet: „Wir definieren Bewältigung als fortwährender sich wandelnde kognitive und verhaltensbezogene Anstrengung zur Handhabung bestimmter externer und/oder interner Anforderungen, die vom Betroffenen als seine Ressourcen belastend oder überlastend bewertet werden“ (Lazarus/Folkman 1984, zit. nach Lazarus 2005: 239f.).

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff **Doppelte Loyalitätsverpflichtung** nach Hochuli Freund und Stotz (2015: 50-53) verwendet. Die Bezeichnung beinhaltet einerseits die widersprüchliche Handlungslogik, welche sich zwischen bürokratischen Strukturen der Organisationen und den individuellen Problemlösungen der Klientel abspielt. Andererseits fällt das doppelte Mandat darunter, das eng verbunden ist mit der widersprüchlichen Handlungslogik. Weiter formuliert die Gesellschaft als Auftraggeber die Hilfe, welche die Soziale Arbeit bietet. Gleichzeitig fordert sie eine Anpassungsleistung der Klientel an die Normen und verlangt von den PSA eine Kontrolle von der Klientel an die Anpassungen. Das doppelte Mandat beschreibt gleichzeitig die Verpflichtung der PSA gegenüber den Interessen und Bedürfnissen der Klientel wie auch dem Auftraggeber (Organisation, Staat). Der Berufskodex von Avenir Social (2010: 7) verwendet für dieses Dilemma den Begriff Loyalitätskonflikt. Je nach Auffassung symbolisiert diese Bezeichnung bereits den Konflikt und nicht die vorangegangene, beidseitige Verpflichtung, welche den PSA bekannt sind und zu inneren Spannungen und Stress führen können bevor ein echter Konflikt daraus entsteht.

Für die Bezeichnung der **Professionalität** gibt es in der sozialen Arbeit zahlreiche Theorien, auf welche im Kapitel 2.1 kurz eingegangen wird. Diese Arbeit stützt sich bezüglich des Professionalitätsbegriffs auf den Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz von Avenir Social. Der Berufskodex definiert die Soziale Arbeit als Profession, welche den sozialen Wandel fördert, Probleme in zwischenmenschlichen Beziehungen löst, sowie die Befreiung und Ermächtigung von Menschen, mit dem Ziel des Wohlbefindens unterstützt, dabei stützt sich die

Soziale Arbeit auf Theorien des menschlichen Verhaltens und der sozialen Systeme. Sie vermittelt an Orten der Begegnung und stützt sich auf die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit (vgl. Avenir Social 2010: 8). Um dies umzusetzen und Professionalität zu gewährleisten, wurden Handlungsmaximen erstellt, bezüglich der eigenen Person, der Arbeit mit dem Klientel, den Organisationen des Sozialwesens, der Gesellschaft, der eigenen Profession und der interprofessionellen Kooperation (vgl. ebd.: 10-13). Auf diese Begriffe wird in den Unterkapiteln von 2.2.1 näher eingegangen.

In der Fragestellung wird der Begriff **Gesundheit** genannt. Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, die Gesundheit der PSA zu erhalten, wie aus der Herleitung ersichtlich wurde. Die Definition von Hurrelmann ist sehr umfassend, geht aber auch auf die soziale, psychische und physische Ebene ein. Hurrelmann (2000: 8) definiert Gesundheit folgendermassen:

Den Zustand des objektiven und subjektiven Befindens einer Person, der gegeben ist, wenn diese Person sich in den physischen, psychischen und sozialen Bereichen ihrer Entwicklung in Einklang mit den Möglichkeiten und Zielvorstellungen und den jeweils gegebenen äußeren Lebensbedingungen befindet. Gesundheit ist beeinträchtigt, wenn sich in einem oder mehreren dieser Bereiche Anforderungen ergeben, die von der Person in der jeweiligen Phase im Lebenslauf nicht erfüllt und bewältigt werden können. Die Beeinträchtigung kann sich, muss sich aber nicht, in Symptomen der sozialen, psychischen und physisch-physiologischen Auffälligkeiten manifestieren.

Eine weitere Definition welche **Gesundheit aus soziologischer Sicht** beschreibt, stammt von Talcott Parsons. Er sagt: „Gesundheit ist ein Zustand optimaler Leistungsfähigkeit eines Individuums, für die wirksame Erfüllung der Rollen und Aufgaben für die es sozialisiert worden ist“ (Parsons 1967: 71). Diese Beschreibung von Gesundheit passt zur vorliegenden Arbeit, da er den Begriff Leistungsfähigkeit nennt, auf welchen weiter oben eingegangen wurde und als Ziel der PSA während ihrer beruflichen Laufbahn definiert wurde.

1.5 Arbeitsaufbau

Das zweite Kapitel behandelt die Professionalität der Sozialen Arbeit, basierend auf dem Berufskodex von Avenir Social. In einem ersten Teil wird auf den Professionalitätsbegriff aus Sicht des Berufskodexes eingegangen und die Handlungsmaximen werden näher erläutert. In einem zweiten Teil wird auf die Dilemmata eingegangen und die doppelte Loyalitätsverpflichtung aus Sicht der PSA beschrieben. Darauf folgt, als wichtige Basis, die Ethik in der Sozialen Arbeit. Abgestützt auf den Berufskodex werden die wichtigsten Werte der Sozialen Arbeit beschrieben und die doppelte Loyalitätsverpflichtung aus der ethischen Perspektive beleuchtet. Anschliessend wird mithilfe von Lazarus auf die Thematik Stress und deren Bewältigungsformen (Coping-Strategien) eingegangen und mit dem Kontext der Sozialen Arbeit

verknüpft. Im Schlussteil werden die genannten Kapitel zusammengeführt, um die Fragestellung zu beantworten und die Ergebnisse kritisch zu reflektieren.

1.6 Fallbeispiel

Für das bessere Verständnis und um einen Bezug zur Praxis herzustellen, folgt ein kurzes Fallbeispiel, auf welches in der fortlaufenden Arbeit Bezug genommen wird. Der Bezug wird jeweils in einem Kasten wie unten dargestellt, um die Übersichtlichkeit zu gewährleisten. Es wird bewusst ein Fallbeispiel gewählt, welches in ähnlicher Form in allen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit vorkommen kann. In gewissen Arbeitsfeldern wie z.B. beim Kinder- und Erwachsenenschutz ist die doppelte Loyalitätsverpflichtung grösser und meist schwieriger zu lösen, da es zum Teil um Fremdunterbringungen von Kindern geht.

Ein Klient bekommt in einer stationären Einrichtung jede Woche 100 Franken Taschengeld ausbezahlt. Dies ist von seiner Beiständin so verordnet worden. Diese Woche möchte er gerne die 100 Franken der kommenden Woche vorbeziehen, um seine Eltern in Restaurant einzuladen, anlässlich des Geburtstags seiner Mutter. Er hat von den 100 Franken dieser Woche aber nur noch 40 Franken übrig, weil er damit Rechnungen begleichen musste. Sie als Professionelle der Sozialen Arbeit stehen zwischen dem Bedürfnis des Klienten und der Verordnung der Beiständin.

2 Professionalität in der Sozialen Arbeit

Im vorliegenden Kapitel wird auf die Profession der Sozialen Arbeit eingegangen. Es folgt ein kurzer Überblick über die Diskussion zu diesem Thema. Danach wird geklärt, was Professionalität im Sinne des Berufskodexes von Avenir Social (2010) bedeutet. In einem zweiten Teil werden die Dilemmata in der Sozialen Arbeit in Anlehnung an den Berufskodex näher erläutert.

2.1 Professionstheoretische Diskussion

Wie bereits in der Einleitung bei der Begriffsdefinition erwähnt, wird Professionalität in der vorliegenden Arbeit nach dem Berufskodex von Avenir Social verstanden (siehe Kapitel 2.2.1). Im Nachfolgenden wird aufgezeigt, dass es eine langlebige und breit gefächerte Diskussion über die Profession und Professionalität in der Sozialen Arbeit gibt.

Soziale Arbeit ist ein neuer Begriff, welcher sich zu Beginn des 21. Jahrhunderts herausgebildet hat. Davor existierten zwei unterschiedlich historisch geprägte Stränge, die Sozialarbeit und die Sozialpädagogik. Die Sozialarbeit entstammte der kirchlichen Fürsorge und bildet die Wurzel der heutigen Sozialhilfe. Die Sozialpädagogik hingegen entsprang der Erziehung und bildet den Ursprung der Kinder- und Jugendhilfe (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 23).

Die Entwicklung zur Sozialen Arbeit bildete eine wichtige Basis für die Debatte der umfassenden Professionalisierung in den 1970er Jahren. Es entstanden zuerst verschiedene Professionalisierungstheorien, welche sich an den Kriterien klassischer Professionen, wie z.B. der Medizin, orientierten (vgl. ebd.: 41). Heiner (2004: 15f.) führt folgende Kriterien auf:

- Eigene Expertise, das heisst wissenschaftlich fundiertes Wissen, sowie berufsspezifische Handlungskompetenzen
- Eine Akademische Ausbildung mit Praxisanteilen
- Ein eigenes Arbeitsfeld
- Aufgaben mit gesellschaftlich hoher Bedeutung
- Autonomie über die Entwicklung der eigenen Profession
- Eigenständigkeit bei Handlungsentscheidungen gemäss den professionellen Standards und somit Freiheit von äusseren Instanzen
- Ein eigener Berufskodex mit ethischen Richtlinien

Aus diesen Charakteristika für eine klassische Profession kann die Soziale Arbeit, je nach Sichtweise, zu verschiedenen Auffassungen kommen, ob sie überhaupt eine Profession darstellt.

Wenn all die oben genannten Kriterien erfüllt werden müssen, so stellen lediglich die Ärzte und die Juristen eine Profession dar. Alle anderen Berufe, welche zwar eine hohe gesellschaftliche Anerkennung genießen aber nicht alle Kriterien erfüllen, gelten in den Worten von Schütze als „Semiprofession“. Die Soziale Arbeit erfüllt demnach auch nicht alle Kriterien, zum Beispiel die der Entscheidungsfreiheit, deshalb wird sie nach dem US-amerikanischen Diskurs als „Semiprofession“ angesehen (Hochuli Freund/Stotz 2015: 45). Schütze verdeutschte die Bezeichnung Semiprofession zum Begriff „bescheidene Profession“ (Schütze 1992: 165). Er bezieht sich auf die Bedingungen der interaktionistischen Professionstheorie, die davon ausgeht, dass das Individuum und die Gesellschaft im entgegengesetzten Verhältnis zueinander stehen. Unter diesen Rahmenbedingungen sieht er die Soziale Arbeit als Profession an, auch wenn sie den Faktor der Autonomie nicht erfüllt. Schütze weist auf die Lizenz über ein gesellschaftliches Mandat der Sozialen Arbeit hin, welches ihr erlaubt, Probleme mit gesellschaftlich hoher Bedeutung zu bearbeiten. In Bezug auf Oevermann schliesst sich Staub-Bernasconi der Aussage von Schütze an, die Soziale Arbeit erfülle den zentralen Aspekt der Autonomie nicht. Weiter fügt Staub-Bernasconi in Bezugnahme mit Oevermann den Umstand an, dass die Soziale Arbeit einen organisationalen Zwang hinsichtlich ihrer Aufträge hat, und aufgrund dessen die Soziale Arbeit nicht zu einer vollwertigen Profession heranwächst (Staub-Bernasconi 2009: 26). Spiegel verweist auf Oevermann, welcher hier als weiteren Vorschlag das Konzept der „stellvertretenden Deutung“ erwähnt (Spiegel 2011: 258). Dieses entstand bei der Diskussion des Theorie-Praxis Verhältnisses (vgl. ebd.). Dabei steht das hermeneutische Verstehen im Mittelpunkt, und das wissenschaftliche Wissen bildet die Basis. Die PSA werden zu stellvertretenden Deutern und zeigen der Klientel mit dieser Kombination eine neue Sichtweise ihrer Probleme auf (vgl. Heiner 2004: 18).

In den 1980er Jahren entfachte sich Kritik bezüglich der Professionalisierungsdebatte mit dem Vorbild der klassischen Profession. Es wird eine Distanzierung der Charakteristika der klassischen Profession gefordert (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 45). Heiner (2004:16f.) beschreibt diesen Prozess als Abwendung von den berufsstrukturellen Perspektiven hin zu einer handlungs- und kompetenzorientierten Perspektive. Die oben genannten Beispiele von Schütze und Oevermann gehören der berufsstrukturellen Perspektive an. Für diese Ansicht sind die gesellschaftliche Anerkennung, die Autonomie und die akademische Ausbildung zentral. Für die handlungs- und kompetenzorientierte Sicht hingegen wird die eigene Autonomie weniger stark gewichtet, und fachfremdes Wissen darf bei der Bearbeitung von Prob-

lemen herangezogen werden. Heiner (ebd.: 24) betont, dass insbesondere die Handlungen an sich von Bedeutung sind. Wenn diese nach den beruflichen Standards erfolgen, demnach professionell gehandelt wird, dann kann auch die Soziale Arbeit als „Semiprofession“ professionell handeln.

Die Debatte der Professionalisierung der Sozialen Arbeit ist aus sehr unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten, welche sich häufig widersprechen. Staub-Bernasconi (2009: 28-31) findet für dieses Durcheinander die richtigen Worte. Sie weist auf eine nicht endende Debatte auf nationaler Ebene über die Profession der Sozialen Arbeit hin. Auf internationaler Ebene diskutieren Vertreter von 90 Nationen des „International Association of Schools of Social Work“ (IASSW) und des „International Federation of Social Workers“ (IFSW) zu diesem Thema. Nach 10-jähriger Verhandlung wurden eine Definition der Sozialen Arbeit festgelegt sowie ethische Richtlinien der Sozialen Arbeit und globale Standards für die Ausbildung in der Sozialen Arbeit definiert. Diese Ergebnisse veröffentlichte die Zeitschrift „International Social Work“ von 2007.

Der Berufskodex von Avenir Social (2010) basiert auf den oben genannten Veröffentlichungen der IASSW und IFSW. Die Definition von Sozialer Arbeit wurde sinngemäss im Berufskodex von Avenir Social übernommen. Dies zeigt die Bemühung von Avenir Social, der nationalen Professionsdebatte zu entkommen und sich dem Konsens der IASSW und IFSW anzuschliessen, um ein einheitliches Verständnis der Profession der Sozialen Arbeit und des professionellen Handelns zu schaffen.

2.2 Berufskodex von Avenir Social (2010)

Die Praxis der Sozialen Arbeit bearbeitet Probleme der Klientel und wird als ein professionsbedürftiger Beruf angesehen. Aus diesem Grund ist es für die Soziale Arbeit zwingend notwendig, eine Berufsethik und Professionelle Standards zu befolgen. Diese Massnahmen dienen dem Schutz der Klientel und der Legitimation der PSA gegenüber der Gesellschaft (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 333). In den Spannungsfeldern, die während der Arbeit entstehen, braucht es Werkzeuge, um die Entscheidungsprozesse zu unterstützen. Dies kann der Berufskodex sein, welcher auf den Grundprinzipen beruht. Beim Heranziehen des Berufskodizes als Instrument gewährleisten die PSA ihre Professionalität und Seriosität (vgl. Beuchat 2016: 61f.). Der Berufskodex bildet folglich ein Argumentarium, welches Aussagen zum Auftrag, der Ausführung des Handelns und Grundlagen für das professionelle Handeln liefert (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 333).

In der Schweiz gab es nach Becker-Lenz und Müller (2009: 334) unterschiedliche Berufskodizes sowie Berufsverbände im Feld der Sozialen Arbeit. Der „Schweizerische Berufsver-

band Soziale Arbeit“ (SBS/ASPAS), der „Schweizerische Berufsverband der SozialpädagogInnen“ (SBVS) und die "association vaudoise de travailleuses et travailleurs de l'éducation sociale" (ATVES) hatten einen Berufskodex, wobei die ATVES nur ein Dokument zur Reflexion der Berufsethik vorweisen konnte. Im Jahr 2005 haben sich die SBS, der SBVS und FERTES (fédération romandes des travailleurs et travailleuses de l'éducation sociale) zum grössten Berufsverband der Schweiz, namens „Avenir Social“ zusammengeschlossen. Der neuste Berufskodex von Avenir Social wurde im Jahr 2010 herausgegeben (vgl. Beuchat 2016: 63).

Mit Blick nach Deutschland auf den Berufskodex des „Deutschen Berufsverbandes für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Heilpädagogik“ (DBSH), werfen Becker-Lenz und Müller (2009: 335) die Frage auf, weshalb die Berufskodizes an Länder gebunden sind, obwohl es keinen Grund dafür gibt. PSA handeln somit in einem anderen Land gegen ihre Überzeugungen. Ein Berufskodex im deutschsprachigen Raum würde ausreichen, welcher zum Beispiel einer Übersetzung des „International Federation of Social Workers“ (IFWS) entspräche. Zurzeit orientiert sich der Berufskodex von Avenir Social (2010: 5) lediglich an den ethischen Richtlinien und der Definition von Sozialer Arbeit des IFWS.

Der Berufskodex wird in der Literatur als zentrales Handlungsinstrument bei Entscheidungen und Problemen in der Praxis gesehen. Aus diesem Grund ist es irritierend, weshalb deren Beschaffung immer noch kompliziert ist. Vor ein paar Jahren konnte der Berufskodex von Avenir Social nur gegen Kosten bestellt werden (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 335). Heute kann er im Internet eingesehen werden, jedoch ist die Druckoption blockiert und der Erwerb nach wie vor kostenpflichtig (vgl. <http://www.avenirsocial.ch/de/p42006765.html>).

Nach Avenir Social (2010: 4) dient der Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz als Instrument zur ethischen Begründung und als Orientierungshilfe zur Entwicklung eines Berufshabitus. Er regt den ethischen Diskurs zwischen den PSA sowie dessen Selbstverständnis für die eigene Profession und ihre Berufsidentität an.

Der Berufskodex ist in fünf Teile unterteilt. Der erste Teil thematisiert die einleitenden Grundsätze. Im zweiten Teil werden die grundlegenden Prinzipien der Sozialen Arbeit, unter anderem die Dilemmata, beleuchtet (siehe Kapitel 2.3). Im dritten Teil wird auf die berufsethischen Normen eingegangen (siehe Kapitel 3.2) und im vierten Teil auf die professionellen Handlungsprinzipien (siehe Kapitel 2.2.1). Der fünfte Teil stellt eine Schlussbemerkung dar (vgl. Avenir Social 2010: 4).

Im folgenden Kapitel wird anhand der Handlungsmaximen beschrieben, was professionelles Handeln bedeutet. In den Unterkapiteln erfolgt eine genaue Untersuchung des vierten Teils des Berufskodex.

2.2.1 Handlungsmaximen der Sozialen Arbeit

Nach Hochuli Freund/Stotz (2015: 76) beruft sich professionelles Handeln nach dem Berufskodex von Avenir Social auf die Grundwerte (siehe Kapitel 3.2) und auf die Handlungsprinzipien einer ethisch begründeten Praxis.

2.2.1.1 Arbeit mit der Klientel

Bei der Arbeit mit der Klientel ist eine durchdachte und zugleich prüfende Zuwendung wichtig. Dabei besteht ein Zusammenspiel von Nähe und Distanz, bei welchem die PSA angehalten sind, bewusst zu reflektieren. Die Klientel wird ermutigt, die eigenen Rechte wahrzunehmen und dennoch ihre Pflichten zu erfüllen (vgl. Avenir Social 2010: 12). Es bleibt unersichtlich welche Rechte und Pflichten gemeint sind und in welchen Situationen es von den PSA erforderlich sowie sinnvoll ist, die Klientel darin zu bestärken (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 349). Die Anforderungen, welche die PSA an die Klientel stellen, verlangen eine fachliche sowie ethische Argumentation. Grundlegend für diese Handlungen ist der Datenschutz und die Schweigepflicht, welche die Behutsamkeit mit dem Umgang der Personendaten gewährt. Für jeder Klientel, wird nach den professionellen Standards eine fortlaufende Akte geführt. Diese beinhaltet eine wertfreie Formulierung, das Kennzeichnen der Quellen, Interpretationen und nachweisbare Fakten (vgl. Avenir Social 2010: 12). Nach Aussage von Geiser stimmen Hochuli Freund/Stotz (2015: 303) zu und weisen der Dokumentation im professionellen Handeln eine zentrale Rolle zu, welche reflektiert, sachbezogen, wirkungsvoll, effizient und systematisch erfolgt.

In dieser Situation hat die Professionelle die Nähe und die Distanz zum Klienten zu reflektieren. Sie darf sich seinem Anliegen von den 100 Franken zuwenden, muss aber mit fachlichem Wissen argumentieren und so eine professionelle Distanz wahren. Ob der Klient die 100 Franken der kommenden Woche bekommt, muss die Professionelle ihm in angemessener Sprache in fachlicher und ethischer Hinsicht begründen können. Die Situation und ihre Entscheidung muss die Professionelle nach den vorgegebenen Standards dokumentieren. Im Allgemeinen hat sie die Richtlinien des Datenschutzes im Umgang mit dem Klienten zu beachten.

2.2.1.2 Die eigene Person

Nach Hochuli Freund und Stotz (2015: 60) ist ein Strukturmerkmal der Sozialen Arbeit die Involvierung der eigenen Person. Sie dient als Arbeitsinstrument. Die Handlungsmaximen hinsichtlich der eigenen Person werden im Berufskodex wie folgt beschrieben: Der Respekt gegenüber der eigenen Person ist vorausgesetzt, um diesen der Klientel ebenfalls zu gewähren. Weiter befinden sich die PSA in einer Positionsmacht, welcher sie sich bewusst sein müssen, um die Verantwortung bezüglich des Machtgefälles zwischen ihnen und dem Klientel vor Augen zu haben. Folglich sind sie sich im Klaren über die eigenen Grenzen ihrer Kompetenz. Wenn das Bedürfnis vorhanden ist, dann steht es den PSA zu, selbst beratende Hilfe anzunehmen. Während des Berufsalltags werden die PSA durch Supervision, Intervention, Fortbildung und Coaching laufend in ihrer Reflexion unterstützt. Die persönliche und berufliche Wissens- und Handlungskompetenz, wie auch das ethische Bewusstsein sollen weitergebildet werden, um das Ansehen innerhalb der eigenen Profession zu erhalten. Diese Forderung geht in einem nächsten Aspekt über, mit Aus- und Weiterbildungsstätten zu kooperieren und dabei die Berufskollegen in der Entwicklung ihres beruflichen Fachwissens zu unterstützen. Als letzter Punkt wird soziales Engagement ausserhalb der Arbeitszeiten, im Rahmen der vorhandenen Ressourcen und Grenzen, gefordert (vgl. Avenir Social 2010: 11).

Die Professionelle darf in dem Fallbeispiel nicht willkürlich entscheiden, ob der Klient seine 100 Franken der nächsten Woche bekommt oder nicht. Sie würde damit ihre Positionsmacht und das Machtgefälle zwischen ihr und dem Klienten missbrauchen. Wenn sich die Situation nun im Laufe der Zeit zuspitzen würde, dann hätte die Professionelle hier Anspruch auf Hilfe, zum Beispiel in Form einer Fallbesprechung oder Supervision.

Im Berufskodex des Deutschen Berufsverbands der Sozialen Arbeit e. V. existiert kein Kapitel zur eigenen Person als Professionelle. Es werden nur allgemeine Grundsätze für berufliches Handeln genannt. Dabei wird die PSA aufgefordert, ihre Macht gegenüber der Klientel nicht zu missbrauchen und ihr Handeln mit wissenschaftlichem Wissen zu legitimieren (vgl. DBSH e. V. 2009: 9f.). Eine Forderung wie der von Avenir Social (2010: 11), soziale Engagements in der Freizeit, nach vorhandenen Ressourcen und eigenen Grenzen zu leisten, ist im deutschen Berufskodex nicht erwähnt. Hier knüpfen Becker-Lenz/Müller (2009: 335) mit ihrer Kritik der unterschiedlichen Berufskodizes im deutschsprachigen Europa an. PSA, welche in Deutschland ihre Qualifizierung erhalten haben, müssen bei einer Anstellung neu die Forderungen bezüglich ihrer eigenen Person beachten, welche im Berufskodex der Schweiz

von Avenir Social aufgeführt sind. Grasshoff/Schweppe (2009: 309f.) beschreiben einen weiteren Aspekt, der unmittelbar mit der eigenen Person im Zusammenhang steht und dem in den Handlungsmaximen der eigenen Person im Berufskodex keine Beachtung geschenkt wird. Sie sehen die Distanzierung zur eigenen Biografie und damit die Selbstreflexion der eigenen Anteile im beruflichen Handeln als zentrales Element professionellen Handelns.

2.2.1.3 Eigene Profession

Die Grundlage bilden das Respektieren und das korrekte Umsetzen des Berufskodex in seinen Formulierungen. In ihrem Handeln berufen sich die PSA auf ihr Professionswissen und untermauern handlungsweisende Entscheidungen mit den ethischen Grundlagen des Berufskodexes (siehe Kapitel 3.2). Die PSA sind angehalten, sich gegenseitig auf fehlerhafte Anwendung der Methoden sowie auf methodische Handlungsalternativen hinzuweisen. Bei Fehlern setzen sich die PSA kritisch damit auseinander. Es besteht ein beständiger intraprofessioneller fachlicher Diskurs, bei dem, in Kooperation mit der Forschung, eine gründliche Überprüfung der professionellen Arbeit erfolgt. Das Befolgen der berufs-, ethisch-, bildungs- und sozialpolitischen Forderungen der Profession wird im Berufsstand erstrebt. Die Zusammenarbeit ist geprägt von kollegialen Beziehungen sowie Ehrlichkeit und Respekt (vgl. Avenir Social 2010: 13).

Die Professionelle muss sich in der Situation auf ihr professionelles Wissen und die ethischen Grundlagen stützen. Weiter hat sie sich auf die berufs-, ethisch-, bildungs- und sozialpolitischen Forderungen ihrer Profession zu berufen.

In einer Teamsitzung, in der diese Situation diskutiert wird, sind ihre Berufskollegen gefordert, die Professionelle auf Handlungsalternativen aufmerksam zu machen. Wenn sie einen Fehler bei ihrer Entscheidung machen würde, dann wäre sie angehalten, diesen kritisch zu reflektieren.

2.2.1.4 Organisation des Sozialwesens

Die PSA stehen in der Pflicht, die Aufgaben ihres Arbeitgebers nach den Normen und Prinzipien des Berufskodexes zu erfüllen. Das Engagement ist für die Anerkennung und Befolgung des Berufskodizes am Arbeitsplatz gefordert. Bei Zielkonflikten oder ethischen Differenzen zwischen den PSA und ihrer Organisation sind sie dazu angehalten, diese anzusprechen und gemäss dem Berufskodex eine Lösung anzustreben (vgl. Avenir Social 2010: 12). Dabei wirft Maaser die Frage auf, welche primären Ziele die Organisationen verfolgen und wie diese allenfalls in einer Veränderung der Organisation Bestand haben angesichts der fortlau-

fenden Ökonomisierung des Dienstleistungssektors (vgl. Maaser 2011: 24). Der Dialog über die Ethik der Sozialen Arbeit wird zwischen den PSA und der Organisation kontinuierlich geführt, und gefördert. Als letztes engagieren sich die PSA für Arbeitsbedingungen, die ihre Gesundheit schützen und die stete Weiterentwicklung der Organisation in Bezug auf die allgemeine Qualität (vgl. Avenir Social 2010: 12).

In den obengenannten Handlungsmaximen vom Berufskodex Avenir Social (2010) werden nur das Verhalten und die Forderungen thematisiert, wenn das Anstellungsverhältnis bereits besteht. Anders wird dies im deutschen Berufskodex gehandhabt. Dort wird neben ähnlichen Anweisungen den PSA die Pflicht zugesprochen, vor dem Anstellungsverhältnis zu prüfen, ob sie bei einer Anstellung die Möglichkeit haben, ihre Fachlichkeit anzuwenden. Wenn dem nicht so ist, gehen die PSA nur in Ausnahmefällen ein Arbeitsverhältnis ein (DBSH e. V. 2009: 11). Die Forderung weist auf das hoch bewertete Gut der Fachlichkeit der PSA hin.

Die Professionelle handelt in der Situation gemäss den organisationalen Rahmenbedingungen und folglich nach dem Berufskodex.

Wenn die Professionelle betreffend der Entscheidung in der Situation, eine andere Meinung hätte als die Organisation, könnten ethische Differenzen oder ein Zielkonflikt vorhanden sein. Die Professionelle müsste das Gespräch mit dem Arbeitgeber suchen.

2.2.1.5 Interprofessionelle Kooperation

Aus den komplexen Problemen der Klientel ergibt sich die Kooperation als Handlungsmaxime. Die zunehmende Spezialisierung und Ausdifferenzierung der Hilfsangebote führt zur Notwendigkeit der Kooperation unter den PSA und mit anderen Professionen. In Bezug auf Balz/Spiess bezeichnet Merten (2016: 187f.) Kooperation als eine bewusst initiierte, gezielte und fachlich begründete Zusammenarbeit. Das Zusammenspiel der verschiedenen Ressourcen und Kompetenzen strebt ein gemeinsames Ziel mit Wirkungsabsicht an, welches in der Sozialen Arbeit die Verbesserung der Lebenslage der Klientel beinhaltet. Aus diesem Grund ist der Auftrag der Sozialen Arbeit nur in Zusammenarbeit mit anderen PSA sowie mit Professionellen der Nachbarsdisziplinen realisierbar (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 111).

Avenir Social (2010: 13f.) beschreibt als Handlungsmaximen die nachkommenden Aspekte. Innerhalb der interdisziplinären Kooperation werden komplexe Problemlagen und Situationen möglichst ganzheitlich analysiert, beurteilt und wenn möglich gelöst. Während der interpro-

fessionellen Kooperation vertreten die PSA die Auffassungen ihrer Profession indem sie fachspezifisches Wissen aus der Sozialen Arbeit für eine bestmögliche Lösung zur Verfügung stellen. Weiter sind die PSA darauf bedacht, wissenschaftsbasiertes, methodisches Handeln einzuhalten. Wissenschaftsbasiertes methodisches Handeln wird wie folgt definiert: Regeln für eine reibungslose Durchführung befolgen und die Aufgabenabstimmung und Prüfung der Intervention inner- und ausserhalb der Organisation gewährleisten.

Die Professionelle arbeitet in Kooperation mit der Beiständin. Dies ist zwar keine interprofessionelle Kooperation, sie stellt aber trotzdem einen Teil des Netzwerks dar, welches die Professionelle mit der Beiständin zur wirkungsvolleren Zielerreichung eingegangen ist.

Die Beiständin ist in diesem Fall die Spezialistin in Bezug auf das Geld des Klienten und die Professionelle im stationären Bereich auf das Wohnen.

2.2.1.6 Gesellschaft

Die PSA sind aufgefordert, sich mit ihrem Berufsumfeld zu vernetzen. Die Netzwerke dienen zur Verbesserung der gesellschaftlichen und sozialpolitischen Lage sowie für den Erweis der Verlässlichkeit der Sozialen Arbeit der Gesellschaft gegenüber. Die PSA müssen sich nach dem Berufskodex mit ihren staatsbürgerlichen Ressourcen für die Wahrung der Solidarität und Grundwerte (siehe Kapitel 3.2) sowie für eine soziale, demokratische Gesellschaft einsetzen (vgl. Avenir Social 2010: 13). Diese beiden Forderungen können als sozialpolitisches Engagement angesehen werden. Sie verkörpern zudem Handlungen, welche das Ansehen und die Vertrauenswürdigkeit der Gesellschaft, als Auftraggeber gegenüber der Sozialen Arbeit stärken. Die Gesellschaft bestimmt, welche Hilfe die Soziale Arbeit zu erfüllen hat (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 51). Der letzte Aspekt, welcher der Gesellschaft dient, ist das Bereitstellen von Wissen aus der Sozialen Arbeit. Es soll für die Forschung, die Politik und die gesamte Öffentlichkeit anwendbar sein.

Die Professionelle hat sich zur wirkungsvolleren Zielerreichung mit der Beiständin des Klienten vernetzt. Die Beiständin ist folglich ein Teil ihres Netzwerks.

2.3 Dilemmata der Sozialen Arbeit

In der Sozialen Arbeit kommt es „immer wieder zu Schwierigkeiten und Dilemmata im Arbeitslauf, die nicht aufhebbar und nicht umgehbar sind, in die sich also der Professionelle mit Notwendigkeit verstrickt“ (Schütze 1992: 137), kurz gesagt kommt es zu widersprechendem professionellen Handeln. In den beiden nachfolgenden Kapiteln werden zwei Dilemmata der Sozialen Arbeit vertieft thematisiert. Die Auswahl dieser Gewichtung erfolgte gemäss dem Berufskodex von Avenir Social (2010). Im Laufe der beiden Kapitel wird auf weitere Dilemmata eingegangen, welche auf die Dilemmata „Mehrdimensionale Problemlagen“ und „Doppelte Loyalitätsverpflichtung“ Einfluss haben und in Wechselwirkung stehen.

2.3.1 Mehrdimensionale Problemlagen und deren Umgang

Im Berufskodex von Avenir Social (2010: 7) wird die Mehrdimensionalität der Problemlagen als Grundstein für weitere Dilemmata gesehen. Sie bezeichnet den Umstand, in welchem die PSA in unterschiedlichsten Feldern der Sozialen Arbeit mit verschiedenen Organisationsstufen gefordert sind, mit einer ganzen Bandbreite von Klientel professionell umzugehen. Der Klientel besteht aus Einzelpersonen oder Personengruppen mit individuellen oder kollektiven Problemstellungen und Themen. Daraus entsteht für die Soziale Arbeit die Komplexität ihres Auftrages. Die PSA sehen sich mit diversen persönlichen und gesellschaftlichen Problemlagen des Klientel und der damit aufgetragenen Lösungsrealisierung konfrontiert. Es entstehen Interessenskollisionen sowie Loyalitätskonflikte (siehe Kapitel 2.3.2), die zur Sozialen Arbeit dazugehören.

Eine andere Bezeichnung für diese Lage ist die „diffuse Allzuständigkeit“ (Hochuli Freund/Stotz 2015: 47) bzw. „Allzuständigkeit“ (Galuske 2011: 38). Welche eine Allzuständigkeit auf einer gesellschaftlichen Makroebene wie auch auf der interaktionistischen Mikroebene beschreibt. Die Soziale Arbeit hat Mühe, auf der gesellschaftlichen Ebene ihren Gegenstandsbereich zu definieren. Es schliesst an der Begriffsbestimmung des Berufskodexes an, welche die unterschiedlichen Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit hervorhebt. Aus der Mikroebene der Intervention betrachtet, kann jedes Alltagsproblem zur Gegenstandsaufgabe der Sozialen Arbeit werden. Die Ursache eines Problems ist mit jener des anderen Problems verwoben. Infolgedessen ergibt sich eine Unordnung, bezüglich des Gegenstands der Sozialen Arbeit. Nach Galuske kann jedes Problem einen Gegenstand der Sozialen Arbeit darstellen. Welches Problem aber letztlich bearbeitet wird, bestimmt der Auftrag der Organisation und im Detail die Aushandlung zwischen den PSA und dem Klientel (vgl. Galuske 2011: 39f.).

Die **fehlende Spezialisierung und Monopolisierung** auf ein Problem widerspiegelt die Komplexität des Auftrags im Berufskodex (vgl. ebd.: 41). Die sozialen Probleme, welche die Soziale Arbeit bearbeitet, führen aufgrund ihrer Komplexität und den daraus entstandenen Handlungsperspektiven dazu, die Probleme in interprofessioneller Kooperation zu lösen (vgl. Galuske 2011: 41). Weiter ist der Fokus der Problembearbeitung aus Sicht der Sozialen Arbeit ebenfalls mehrdimensional. Die PSA haben zum Ziel, die Lebensbedingungen sowie die Lebensweise der Klientel zu ändern. Unabhängig vom Fall kommt die Verbesserung der sozialen Infrastruktur hinzu (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 49). Die Komplexität der Problemstellungen sowie die drei Fokusse, auf welche sich die PSA in der Bearbeitung beziehen, bergen die Gefahr, unerwarteten Situationen gegenüberzustehen und daraus eine Überforderung und die Grenzen der eigenen Kompetenz wahrzunehmen (vgl. Galuske 2011: 41). Es entsteht eine Ungewissheit auf verschiedenen Ebenen (Zuständigkeit, Unterstützungsfokus). Mit dieser Ungewissheit muss ein Umgang gefunden werden (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 49). Aus dieser Perspektive kommt der Anwendung von Methoden eine andere Bedeutung zu als nur ein wirkungsvolles Ergebnis der Interventionen, fügt Galuske (2011: 41) an. Die Methoden bewirken u.a. eine Komplexitätsreduktion der Probleme und daraus ergibt sich ein Stück Sicherheit, in der sonst unübersichtlichen Allzuständigkeit (vgl. ebd.).

Grund für die Ungewissheit, welche Hochuli Freund/Stotz (2015: 49) ansprechen, ist aus einer anderen Sichtweise das **strukturelle Technologiedefizit** (vgl. ebd.: 53). Es bezieht sich auf die Aussage des Berufskodizes, die Problemstellung jeder Klientel individuell anzusehen und dementsprechend eine individuelle angepasste Lösung zu finden. Methoden sind in der Sozialen Arbeit zwar vorhanden, dabei ist aber ihre Anwendung bei Menschen zu beachten, welche nicht gleichzusetzen sind mit Maschinen (vgl. ebd.: 53f.). In Bezug auf Luhmann bekräftigen Dewe/Stüwe (2016: 145f.) diese Ansicht mit der Ergänzung, die Anwesenheit beider Parteien und dessen Interaktion könne der Klientel helfen. Dies ist mit Macht, Recht, Liebe und Geld nicht möglich. Es bestehen demnach in den Sozialwissenschaften keine sogenannten Ursache-Wirkungszusammenhänge, was folglich die Wirkung einer Intervention nie berechenbar, sondern in ihrem Ergebnis offen bleiben lässt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 53). Die Ungewissheit, die daraus folgt, sieht Tenorth gemäss Dewe/Stüwe als einen Aspekt, welcher zur Sozialen Arbeit gehört. Die PSA müssen in der Lage sein, ebenfalls ohne Berufung auf wissenschaftliches Wissen und technologische Lösungswege, einen Umgang mit der Ungewissheit zu finden (vgl. Dewe/Stüwe 2016: 146). Hier schlägt Spiegel vor, einen Handlungsplan zu erstellen, welcher eine Zielvision beinhaltet und Hypothesen zu bearbeiten, um diese in Wirkungszusammenhänge zu stellen. Dieses Vorgehen dient nicht dazu, die Ergebnisoffenheit zu umgehen, sondern die Gedankengänge der

Handlungsplanung transparent zu zeigen und eine ethische sowie methodische Reflexion zu ermöglichen (vgl. Spiegel 2011: 43).

Die PSA werden aus der Gegebenheit des fehlenden Ursache-Wirkungszusammenhangs der sozialwissenschaftlichen Methoden selbst zu ihrem Arbeitsinstrument. Die „**Person als Werkzeug**“ (Spiegel 2011: 84) beruft sich auf ihr Fachwissen, ihre Erfahrungen, ihre Haltung und die organisatorischen Rahmenbedingungen, unter denen sie individuell und kontextabhängig handelt.

Es fließt demnach die Persönlichkeit jedes PSA in die Arbeitsbeziehung mit der Klientel ein. Dies fordert von den PSA eine reflexive Haltung zu ihrer eigenen Biografie aufgrund der Konfrontation mit den eigenen biografischen Erfahrungen und den davon hervorgerufenen Gefühlen im Umgang mit der Klientel (vgl. Hochuli Freund/Stotz: 61). Diese Herausforderung verlangt von den PSA Selbstbeobachtung der eigenen Handlungen und Haltungen, um die Wirkung dieser zu erkennen. Wenn eine professionelle Distanz dazu eingenommen werden kann, können sie diese als „Werkzeug“ einsetzen. Weitere erforderliche Fähigkeiten sind die Fähigkeit zur Empathie, das Aushalten von Vieldeutigkeit (Ambiguitätstoleranz), Selbstreflexion und das Handeln in verschiedenen, der Situation angepassten Rollen (vgl. Spiegel 2011: 100f.).

Die fehlende Monopolisierung ist im Fallbeispiel auf der Mikroebene der Intervention ersichtlich, das die Professionelle nicht nur betreffend des Geld Auszahlens zuständig ist, sondern in der stationären Einrichtung primär fürs Thema Wohnen beim Klienten verantwortlich ist.

Weiter könnte die Situation für die Professionelle unerwartet gekommen sein und einen Moment der Überforderung darstellen.

Nach dem strukturellen Technologiedefizit muss die Professionelle in der Situation eine individuelle Lösung mit dem Klienten finden, da jede Person auf eine Methode X anders reagiert, weil es kein Ursache-Wirkungszusammenhang gibt.

Die Professionelle fungiert in dieser Situation als Werkzeug, da ihre Persönlichkeit, ihr Fachwissen, ihre Erfahrungen und die organisationalen Rahmenbedingungen in Entscheidungen einfließen.

2.3.2 Doppelte Loyalitätsverpflichtung

Als Basis für die vorliegende Arbeit dient die Definition der doppelten Loyalitätsverpflichtung von Hochuli Freund/Stotz (2015: 50f.), welche bei der Begriffsbestimmung in der Einleitung erläutert wurde (siehe Kapitel 1.4). Demnach beinhaltet die doppelte Loyalitätsverpflichtung die widersprüchliche Handlungslogik, die doppelte Verpflichtung zwischen Klient und Gesellschaft (doppeltes Mandat) sowie den Aspekt der Hilfe und Kontrolle. In diesem Kapitel wird vertieft und aus unterschiedlichen Perspektiven auf diese Faktoren eingegangen.

Gemäss Schmocker (2016: 144) beanspruchte die Gesellschaft als erste ein Mandat für die Soziale Arbeit. Dieses wurde während des 18. Jahrhunderts als das erste Mandat der Sozialen Arbeit bekannt. Die Gesellschaft definierte die Bedürfnisse der Bevölkerung und stellte geeignete Mittel zur Verfügung, um diese zu stillen. Der Sozialen Arbeit kam die Aufgabe des Verteilers zu. Erst 300 Jahre später, in den 80er-Jahren, entstand das zweite Mandat in Bezug auf die Klientel. Die Personen in Not wussten am besten über ihre Bedürfnisse Bescheid und konnten diese formulieren, womit die Legimitation für das zweite Mandat bestand. Der Berufskodex von Avenir Social (2010: 7) bezeichnet dieses zweifache Mandat als das Dilemma zwischen der Loyalität der Klientel und jener des Auftraggebers (Organisation, Gesellschaft). Die Hilfe, welche daraufhin von der Sozialen Arbeit erfolgte, konnte sie selbst bestimmen. Das heisst, die Wahl ihrer „Arbeitsmittel“ gab der Sozialen Arbeit in Bezug auf White nach Spiegel eine sogenannte „technische Autonomie“. Die Soziale Arbeit als Dienstleistungsform bot in erster Linie personenbezogene, soziale Dienstleistungen an. In welcher Form sie dies nun genau tat, hingte einerseits vom Wissen und andererseits von einem „Fingerspitzengefühl“ ab (Spiegel 2011: 37). Es wird demnach auf das strukturelle Technologiedefizit vom vorherigen Kapitel Bezug genommen.

Avenir Social (2010: 7) verpflichtet die PSA zu einem **Tripelmandat**. Der Berufskodex beschreibt ein Doppelmanat zwischen Hilfe und Kontrolle bezüglich dem Auftraggeber (Gesellschaft) und den Bedürfnissen der Klientel. Das dritte Mandat ist der Profession der Sozialen Arbeit zuzuordnen. Das Professionswissen wird als Mittel bezeichnet, die ersten beiden Mandate handzuhaben. Dem pflichtet Schmocker (2016: 144) bei und teilt das genannte Professionswissen in die Formen Beschreibungs-, Erklärungs- und Wertewissen auf (vgl. ebd.: 149). Die Verwendung des Wissens und das dritte Mandat der Profession als Basis, stärken die PSA in ihrer fachlichen und methodischen Gewandtheit. Für die Klientel bedeutet die Berufung der PSA auf das dritte Mandat einen Vorteil, da dieses in Konfliktsituationen für die menschlichen Bedürfnisse und gegen die organisationalen Rahmenbedingung entscheidet.

Das Verhältnis zwischen Klientel und PSA bezeichnet Schmocker (2016: 147) als strukturell geprägt. Es zeigt in jedem Fall ein Abhängigkeitsverhältnis. Dabei bildet das verfügbare Wissen die Basis, welche die PSA für ihre Intervention in die sensiblen Lebensbereiche der Klientel nutzt. Auf diese Thematik wird in der Handlungsmaxime des Berufskodex von Avenir Social (2010: 12) ausführlicher eingegangen (siehe Kapitel 2.2.1.1). Die Klientel verfügen über eine Teilautonomie, welche sich bemerkbar macht, indem sie nicht nur Klientel einer Organisation der Sozialen Arbeit sind. Die Klientel der Sozialen Arbeit bilden zugleich als Menschen einen Teil der Gesellschaft. Sie stellen einerseits einen Teil des ersten Mandats dar. Bei eigener Beanspruchung auf Hilfe der Sozialen Arbeit gehören sie andererseits ebenso zum zweiten Mandat (vgl. Schmocker 2016:147). Es gibt keine Menschen ausserhalb der Gesellschaft, schreibt Schmocker (2016: 148) in Bezug auf die Beziehung zwischen Klientel und Gesellschaft. Als bedeutend sieht er Aushandlungsprozesse betreffend den Rechten und Pflichten der Menschen an, welche ebenfalls im Berufskodex von Avenir Social (2010) in den Kapiteln Menschenrechte und Soziale Gerechtigkeit Beachtung finden (siehe Kapitel 3.2). Neben der Aushandlung wird die Soziale Arbeit zum Teil als eine neutrale Vermittlerin zwischen den Parteien (Klientel und Gesellschaft) gesehen. Diese Ansicht ist gemäss Becker-Lenz/Müller (2009: 384) inkorrekt, denn die Soziale Arbeit hat einen gesetzlichen Auftrag, den sie zu erfüllen hat. Ein ähnlicher Begriff, der sich als nicht nutzbar herausstellt, ist die Parteilichkeit. Die Soziale Arbeit würde damit symbolisieren, nur die Interessen von einer der beiden Parteien zu vertreten (vgl. ebd.).

Nach Hochuli Freund/Stotz (2015: 51) schwingt zwischen dem Erfüllen des gesellschaftlichen Auftrags und den Bedürfnissen der Klientel immer eine Kontrolle der von der Klientel beanspruchten Hilfe mit. Becker-Lenz und Müller weisen auf die unterschiedlichen Formen von **Hilfe und Kontrolle** hin. In Bezug auf Gängler beschreiben Becker-Lenz und Müller eine Gleichsetzung im pädagogischen Kontext, welche Hilfe mit Kontrolle gleichsetzt, da es dort um das Lernen von Regeln geht (vgl. Becker-Lenz/Müller 2009: 389). Der Kontrollbegriff an sich kann ebenfalls unterschiedliche Bedeutungen haben. Ob es eine sanktionierende, sanfte oder sozial disziplinierende Kontrolle ist, führt zu einem Unterschied bei der Intervention. Die sanfte Kontrolle setzen sie mit der Hilfe gleich (vgl. ebd.: 390). Dem stimmt Heiner (2004:124) zu, mit der ergänzenden Überlegung, die Kontrolle als Hilfe zu betrachten, wenn unerwünschtes Verhalten die gesellschaftliche Partizipation und somit die gewünschte Normalität gefährdet. Die Kontrolle ist in der Lage dies zu verhindern indem sie Regeln setzt. Für das professionelle Handeln ist in Bezug auf Beck-Lenz (2005), nach Becker-Lenz/Müller (2009: 390), Kontrolle nicht zu unterlassen. Zentral ist die dominantere Rolle der Hilfe, nicht die der Kontrolle.

Die unterschiedlichen Formen von Hilfe und Kontrolle zeigen sich als Dilemmata im Berufskodex von Avenir Social (2010: 7) zum einen zwischen dem Recht auf Selbstbestimmung der Klientel und dem dauernden oder vorübergehenden Unvermögen, die Selbstbestimmung wahrzunehmen. Zum anderen zwischen dem Recht auf Selbstbestimmung seitens der Klientel und der Anforderung, den Klientel zu schützen und die Fürsorge zu übernehmen. Nach den Interviews von Heiner empfinden PSA das Dilemma von Hilfe und Kontrolle nach wie vor als zentral. Die Befragten bezeichnen es als Herausforderung, in den Interaktionen zwischen den unterschiedlichen Bedürfnissen der Interaktionspartner ein Gleichgewicht zu finden. Die PSA sehen das Dilemma nicht mehr als gesellschaftliches auf der Makroebene an, sondern betrachten das Dilemma zwischen Hilfe und Kontrolle als Entscheidungskonflikt auf der Mikroebene von Interventionen (vgl. Heiner 2004: 123-129).

Hochuli Freund/Stotz (2015: 53) sehen das Zusammenspiel von Hilfe und Kontrolle als beständigen Begleiter der PSA. Dieses Dilemma ist genau so wenig zu beheben wie die doppelte Loyalitätsverpflichtung, der die PSA begegnen. Um einen professionellen Umgang mit diesen Dilemmata zu finden, braucht es eine laufende fallbezogene Reflexion sowie das Transparent machen des kontrollierenden Auftrags gegenüber der Klientel. Dabei zeigt sich das **Fallverstehen** als methodischer Grundstein im Umgang mit der doppelten Loyalitätsverpflichtung. Es beinhaltet neben der wissenschaftlichen Erkenntnis das Erfahrungswissen und die „hermeneutische Sensibilität für den Fall“ (Dewe/Ferchhoff/Scherr/Stüwe 2001: 32). Das Fallverstehen greift zurück auf das strukturelle Technologiedefizit, in dem es einen Umgang mit ihm aufzeigt (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 53).

Bei Betracht der Sozialen Arbeit als Dienstleistung wird der Klient zum **Ko-Produzenten**. Die Soziale Arbeit produziert eine soziale, personenbezogene Dienstleistung, welche vom Klientel konsumiert wird (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 54). Wenn die Aufgabe der Sozialen Arbeit mit Berufung auf Olk die Normalität ist, dann braucht es zwangsläufig von der Klientel eine Mitarbeit für eine Verhaltensänderung, welche der Normalität näher kommt. Die Frage stellt sich jedoch, was unter dem Normalitätsbegriff zu verstehen ist, was abermals einen Widerspruch hervorruft. Als Antwort hierauf entgegnet Heiner mit Bezugnahme auf Böllert, es gehe um die subjektive Vorstellung der Normalität jedes einzelnen Klienten (vgl. Heiner 2004: 30-35). Das Ziel der subjektiven Normalisierung ist dabei nur mit Freiwilligkeit und Engagement zu erreichen, was auf den Konflikt von Freiwilligkeit und Zwangsmassnahme hinweist (vgl. Hochuli Freund/Stotz 2015: 55).

Die doppelte Loyalitätsverpflichtung in der Situation befindet sich zwischen dem Bedürfnis des Klienten nach den 100 Franken, und den Organisationsregeln bzw. der Entscheidung der Beiständin als Vertreterin des gesellschaftlichen Mandates.

Das Triple Mandat ist in der Situation durch die Profession der Sozialen Arbeit sichtbar.

Die Professionelle stellt die Hilfe durch die Unterstützung in der stationären Einrichtung dar. Die Geldauszahlung ist ein Teil davon. Die Kontrolle besteht durch die organisationalen Rahmenbedingungen und der Beiständin, welche die Regeln in Bezug auf das Geld erstellt. Diese hat die Professionelle zu befolgen.

Mit Hilfe des Fallverstehens kann die Professionelle in der Situation eine individuelle Entscheidung treffen, die dem Klienten entspricht.

Der Klient ist in der Situation Ko-Produzent. Er konsumiert die Aushandlung mit der Professionellen über das Geld in der Situation als personenbezogene Dienstleistung. Um eine Lösung zu finden, braucht es zwangsläufig den Klienten als Interaktionspartner. Seine subjektive Normalitätsvorstellung könnte darin bestehen, seien Eltern zum Essen einzuladen wie andere Personen es ebenfalls tun.

3 Ethik in der Sozialen Arbeit

Wie in Kapitel 2.3 deutlich wurde, arbeiten die PSA in Spannungsfeldern. Zu ihren Kernaufgaben gehören, Interventionen bei unterschiedlicher Klientel durchzuführen, wobei dies immer einen Eingriff in das Leben der Klientel, mit meist einer schwierigen Lebenssituationen beinhaltet (vgl. Merten/Zängl 2016: 11). Dies bestätigen Hochuli Freund/Stotz (2015: 64) in Bezug auf Heiner und weisen auf die oft herrschende Unfreiwilligkeit der Klientel im Kontext der Sozialen Arbeit hin. Es sind folglich schnelle Entscheidungen der PSA gefordert, was eine ethische Grundhaltung bedingt (vgl. Heckmann 2016: 31). Merten und Zängl (2016: 12) formulieren die Notwendigkeit der Ethik für die Soziale Arbeit treffend:

Jede Interaktion zwischen Individuen ist geleitet von subjektiven, gesellschaftlichen und professionsbezogenen Wertvorstellungen. Die Auseinandersetzung mit Fragen nach dem richtigen Handeln, nach der genauen Bestimmung von Moral, nach den Quellen ethischer Begründungen und der Reichweite ethischer Verbindlichkeiten in vielen Bereichen menschlichen Handelns ist für die Profession der Sozialen Arbeit unumgänglich.

Aus diesen Gründen thematisieren die folgenden Kapitel die Ethik in der Sozialen Arbeit.

3.1 Grundbegriffe der Ethik

Werte

Der Begriff ist sehr weitläufig gefasst. Grundsätzlich sind Werte „Leuchttürme unseres Handelns“ (Keller 2016: 27), wie z.B. Freiheit, Sicherheit und Gerechtigkeit. Daraus entstehen die Handlungsgrundsätze, welche wiederum die Basis für die Handlungsvorschriften, die Normen, sind (vgl. ebd.). Soziale Gerechtigkeit als Wert kann demnach die Norm „Behandle dein Gegenüber mit Respekt“ beinhalten (vgl. ebd.: 28).

Moral

Die Moral stellt ein Normsystem dar, welches subjektiv für korrekt empfunden wird. Sie genießt eine allgemeine Gültigkeit. Das Ziel ist die Regulation des menschlichen Verhaltens. Wer moralisch handelt, befolgt das Normsystem. In einer Gesellschaft gibt es unterschiedliche Normsysteme die sich widersprechen können (vgl. Armenti 2016: 109).

Ethik

Keller (2016: 25) beruft sich auf die Aussagen von Annemarie Pieper, welche die Begriffe Ethik und Moral getrennt betrachtet. Demnach gibt es nur eine Bedeutung zum Begriff Ethik, anders als bei den Moralvorstellungen. Ethik bezeichnet die Reflexion über die gegebenen Moralvorstellungen. Sie kann folglich als Theorie zur Moral (vgl. Armenti 2016: 108) oder als Wissenschaft, welche die Moral als Gegenstand hat, aufgefasst werden (vgl. ebd.: 110). Bei der Reflexion über die Moral ist begriffliche Deutlichkeit und eine Kontinuität der Argumente zentral (vgl. Keller 2016: 25f.).

Ethos

Das Ethos beschreibt, an was der Mensch gewöhnt ist. Es charakterisiert die Art und Weise, wie ein Mensch lebt. Wenn die Ethik nun die Perspektive auf das Ethos lenkt, fragt die Ethik nach der inter-, subjektiven Angemessenheit der Lebensgestaltung als Einzelner und in der Gruppe. Eine Frage könnte lauten: „Wie wollen wir das Leben gestalten?“ (vgl. Keller 2016: 50f.).

Deskriptive Ethik

Die deskriptive Ethik stellt die Frage, welche der Werte, Normen und Verhaltensweisen in einer Gesellschaft faktisch verbindlich sind. Sie prüft die moralischen Urteile der Menschen, und beschreibt empirische Norm- und Wertesysteme (vgl. Keller 2016: 26). Der daraus entstandene Moralkodex ist nicht zwingend schriftlich festgehalten. Er wird während der Sozialisation verinnerlicht, ist jedoch während des Lebens veränderbar (vgl. Großmaß/Perko 2011: 24).

Normative Ethik

Sie setzt den Fokus der Reflexion auf das, was gelten soll (vgl. Keller 2016: 26). Es geht um eine normative Beschäftigung mit der Moral (vgl. Armenti 2016: 111). Die normative Ethik geht von einer deskriptiv beschreibenden zu einer urteilenden Haltung über. Das Ziel ist, „moralisch korrektes Verhalten“ mit Argumenten und Überlegungen zu belegen. Mit theoretischen Analysemethoden versucht die normative Ethik, moralische Urteile als geltend zu bezeichnen, unabhängig von ihrer Verwirklichung (vgl. Keller 2016: 26).

Metaethik

Die Metaethik ist ein spezielles Teilgebiet der Ethik, die in erster Linie die Sprache und Methoden der Argumentation der beiden anderen Ethikformen untersucht (vgl. Armenti 2016: 111). Sie interessiert sich insbesondere für die Bedeutung der gebrauchten Wörter (vgl. Keller 2016: 26). Die Sprache kann während des Handelns Ausdruck der Moral sein. Wenn z.B. jemand eine respektvolle Sprache wählt, kann dies als moralisches Handeln empfunden werden (vgl. Großmaß/Perko 2011: 24).

3.2 Grundwerte der Sozialen Arbeit

3.2.1 Menschenrechte

Die Menschenrechte sind ein sich laufend entwickelndes Regelwerk. Sie entstanden aufgrund von menschlichem Leiden sowie global und sozial strukturierter Ungerechtigkeit. Die Menschenrechte dienen der Begrenzung staatlicher Willkür und strukturellem Machtmissbrauch. Aus diesen Gründen sind die Menschenrechte als vorstaatliches, normatives Regelwerk verfasst worden (vgl. Schmocker 2016: 153).

Die Menschenrechte geben den Kerngehalt der Menschenwürde wieder (vgl. Lob-Hüdepohl 2007: 122). Bei den normativen Grundsätzen der Menschenwürde und Menschenrechte in der Sozialen Arbeit geht es in erster Linie um das Bedürfnis eines menschenwürdigen Lebens. Dies ist ein fundamentaler Wandel gegenüber der früheren Definition, bei der es um den sozialen Frieden und die Förderung der sozialen Lage der Menschen ging (vgl. ebd.: 118f.).

In Bezug auf die Soziale Arbeit sind insbesondere die Prinzipien der Menschenrechte zentral (vgl. Schmocker 2016: 153). Diese können als „allgemeine normative Handlungsgrundsätze“ angesehen werden (Keller 2016: 28). Ein Beispiel, um nach den Prinzipien zu fragen, könnte lauten: „Was ist die Grundnorm von z.B. den Menschenrechten?“ (vgl. Schmocker 2016: 159).

Der Berufskodex von Avenir Social (2010: 8f.) fordert die Herstellung der politischen Ordnung durch die Verantwortlichen und folglich die Einhaltung der Menschen- und Sozialrechte sicherzustellen. Daraus ergeben sich die folgenden Prinzipien:

- Das Prinzip der Gleichbehandlung beinhaltet das Zugeständnis der Menschenrechte für alle Personen und zwar bedingungslos, unabhängig von moralischem Verhalten, Leistung oder Erfüllen von Bedürfnissen. Die Grenze der Einforderung liegt bei „der Verweigerung der in den Menschenrechten begründeten Minimalnormen“.
- Das Prinzip zur Selbstbestimmung beinhaltet das Recht, betreffend dem eigenen Wohlbefinden autonom zu entscheiden. Bedingung dabei ist, das Nichtbedrängen der Person selbst, sowie die Beachtung der Rechte und Interessen von Drittpersonen.
- Das Prinzip der Integration stellt das Menschsein in einer demokratischen Gesellschaft in den Mittelpunkt. Es geht um die integrative Berücksichtigung unterschiedlicher Bedürfnisse in deren Umwelt.
- Das Prinzip der Partizipation verlangt von den PSA den Einbezug der Klientel in die Arbeit, die Teilhabe an der Gesellschaft für ein erfülltes Leben sowie Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit.
- Das Prinzip der Ermächtigung setzt sich für die eigenständige und selbstständige Mitwirkung in der Sozialstruktur ein. Voraussetzung dafür ist die Entwicklung von Stärke der Individuen, Gruppen und Gemeinwesen für die Befähigung und Ermächtigung ihrer Rechte.

Die Menschenrechte sind Normen, die über die Landesgrenze hinaus gelten. Sie räumen den Menschen Rechte gegenüber dem Staat ein. Speziell empfindsame Menschen, welche oft die Klientel der Sozialen Arbeit darstellen, stehen unter einem zusätzlichen Schutz der UNO Konventionen, welche auf den Menschenrechten gründen. Die Soziale Arbeit ist 1993 von der UNO als eine Menschenrechtsprofession bestimmt worden. Die Soziale Arbeit legitimiert deshalb ihr Handeln auf den Prinzipien der Menschenrechte. Daraus entsteht die Pflicht der Einforderung und Verwirklichung der Menschenrechte in der Gesellschaft. Dies wiederum erfordert eine genaue Auseinandersetzung mit den Menschenrechten (vgl. Schmocker 2016: 153f.). Neben den Menschenrechten stützt sich der Berufskodex von Avenir Social (2010: 5) auf die Übereinkommen über die Rechte des Kindes (1989/1990) sowie der Konvention zum Schutz der Rechte von Menschen mit Behinderungen (2006/2008) usw.

Lob-Hüdepohl (2007: 123) geben den Menschen Rechtsansprüche gegenüber der Gesellschaft. Diese Rechte werden in drei Arten unterteilt. Die persönlichen Freiheitsrechte schützen die Privatsphäre und das Gedankengut jedes Individuums. Die politischen Rechte beinhalten das Mitwirkungsrecht, das Wahlrecht sowie die freie Meinungsäußerung. Schliesslich

sichern die Kultur- und Sozialrechte die Bildung, Sicherheit und Fürsorge. Seit der Französischen Revolution von 1789 wurden die Menschenrechte in die Gruppen Freiheit, Gleichheit und Teilhabe unterteilt. Diese drei Kategorien der Menschenrechte sind unteilbar und bedingen sich gegenseitig. So bildet die Gleichheit aller Menschen mit der unantastbaren Menschenwürde die Basis für die persönliche Freiheit. Als Basis für die Teilhabe sind soziale, kulturelle und materielle Ressourcen notwendig. Erst mit diesen Ausstattungen kann das Individuum die persönliche Freiheit und die politische Mitwirkung leben.

3.2.2 Menschenwürde

Schmocker (2016: 158f.) unterscheidet die Begriffe Würde und Menschenwürde voneinander in Bezug auf Bielefeldt und Pollmann. Demnach stellt die Würde eine erwerbende Ressource dar, z.B. Autonomie oder Selbstbestimmung. Dem gegenüber ist Menschenwürde ein genereller Wert. Dieser beinhaltet die Qualität des menschlichen Interagierens untereinander. Die Qualität kann mit Begriffen wie Achtung, Interesse, Wertschätzung usw. definiert werden. Menschenwürde ist, kurz gefasst, die moralische Qualität in Interaktionen.

Avenir Social (2010: 8) stellt die Forderung an die PSA, der Würde jedes Menschen mit Achtung zu begegnen. Diese Würde hat jeder Mensch, unabhängig von sozialen, politischen, religiösen oder kulturellen Zugehörigkeiten. Der Wert der Würde ist bei jedem Menschen derselbe, und basiert auf den Grundwerten Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit. Jeder Mensch besitzt ein Recht darauf.

Anders sieht Noack (2016: 96f.) die Menschenwürde, nämlich als Gesamtheit der Eigenschaften eines Menschen. Dieser hat ein Anrecht auf Achtung und gute Behandlung. Menschenwürde kann eine Lebensform darstellen. Davon gibt es drei Varianten: Wie andere über die Würde einer Person bestimmen, wie die Person über die Würde der anderen bestimmt und wie die Person selbst über ihre Würde bestimmt. Geht eine Würde durch ein Urteil verloren, fehlt sie bei allen drei Formen. Die Merkmale von Avenir Social (2010) ergänzt Noack (2016: 97-110) in Bezug auf Bieri, um die Begriffe Begegnung, Achtung vor Intimität, Selbstachtung, sittliche Integrität, Leben mit einem Sinn und des Ansehens der Vergänglichkeit.

3.2.3 Soziale Gerechtigkeit

Die Menschenwürde und die soziale Gerechtigkeit bilden die Grundwerte der Sozialen Arbeit (vgl. Noack 2016: 121). Soziale Gerechtigkeit kann wie folgt definiert werden: „Gerecht ist, was gleiche Rechte und Pflichten begründet, einen angemessenen Ausgleich von Leistung und Gegenleistung gewährleistet, für alle eine Mindestausstattung an Grundgütern sichert

sowie strukturelle Ursachen von ungleich verteilten Beteiligungschancen an der gesellschaftlichen Entwicklung abbaut“ (Lob-Hüdepohl 2007: 129). Die soziale Gerechtigkeit ist ein kontinuierlicher Vorgang der Mitmenschlichkeit, welcher jeder Mensch in Bezug auf die Mitmenschen und der Entwicklung seines eigenen Lebens macht. Auf der Grundlage eines teilnehmenden Engagements für die Mitmenschen und der Wahrnehmung sozialer Systeme, ermöglicht eine gerechte Gesellschaft jedem ein gutes Leben (vgl. Schmocker 2016: 160). Dafür braucht es nach Aristoteles gesellschaftlich arrangierte Strukturen, welche den Menschen die Möglichkeit geben, gerechtes Handeln zu üben, damit die „richtigen Gewohnheiten (Tugenden)“ eingeübt werden können (Schmocker 2016: 160). Um das Handeln zu einer Tugend zu machen, braucht es Gesetze, wie die Menschenrechte, die ein gerechtes Handeln begünstigen. Jeder Mensch trägt eine Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, weil die eigene Bedürfnisbefriedigung von einer gerechten Gesellschaft abhängt (vgl. ebd.). Nach dem Berufskodex von Avenir Social (2010: 9f.) verpflichten sich die PSA, die soziale Gerechtigkeit als Grundlage für ihr Handeln zu sehen und die daraus folgenden Aufgaben zu erfüllen. Die PSA erleichtern Sozialstrukturen und Solidarsysteme, die menschen- und bedürfnisgerecht sind. Aus dem Wissen um die soziale Ungleichheit, messen die PSA dort ein besonderes Augenmerk auf die soziale Gerechtigkeit zu. Demzufolge entstehen die folgenden Verpflichtungen für die PSA:

- Die Verpflichtung zur Zurückweisung von Diskriminierung jeglicher Art, unabhängig von Alter, Religion, Kultur, politischer Meinung, Aussehen, sexueller Orientierung usw.
- Verpflichtung zur Achtung der Diversität in Bezug auf soziale Gerechtigkeit, Gleichwertigkeit und Gleichheit zum Respekt der kulturellen und ethnischen Diversität jedes Menschen. Insbesondere sind die generell geltenden Normen und Werte der Menschen zu achten, ausser sie verstossen gegen die Menschenrechte.
- Die Verpflichtung zur Enthüllung von ungerechten Praktiken, welche für die Menschen und ihr Umfeld als verlustreich und nachteilig wahrgenommen werden. Die PSA sind angehalten, auf Missstände in der Öffentlichkeit aufmerksam zu machen und Aufträge abzulehnen, welche die soziale Gerechtigkeit beeinträchtigen.
- Verpflichtung zur Einhaltung der Verteilungsgerechtigkeit der Ressourcen. Die PSA haben die Pflicht, ihre Ressourcen in Bezug auf die Verteilungsgerechtigkeit einzusetzen, also passend nach den vorhandenen Bedürfnissen, um das Wohlbefinden zu gewährleisten. Die PSA schützen Solidarsysteme vor Ausnutzung. Mehr Hilfsmittel bekommen sie mit guten Beweisgründen.
- Die Verpflichtung zur Einlösung von Solidarität, bezeichnet die Person als äusserst solidarisch, welche sich gegen Ungleichheit, sozialem Ausschluss, Ungerechtigkeit, Stigma-

tisierung usw. einsetzt und individuelle Not, Intoleranz in Beziehungen und Feigheit aktiv bekämpft.

Großmaß/Perko (2011: 86) weisen bezüglich der Gerechtigkeit auf die zentrale Reflexion hin, da diese zum Ethos werden kann und sich so laufende Reflexionen erübrigen. Es ist bei der Reflexion wichtig zu wissen, in welcher Art von Gerechtigkeit gehandelt wurde. Hier unterscheiden Hochuli Freund/Stotz (2015: 71) drei Grundarten von Gerechtigkeit, welche teilweise im Berufskodex angesprochen werden. Diese drei Grundarten sind Ausdruck der Maxime Gleichheit. Als erstes, gibt es die Gesetzesgerechtigkeit, welche für alle Menschen die gleichen Rechte in einer Nation vorsieht. Als zweites folgt die Leistungs- und Tauschgerechtigkeit. Sie steht für die Übereinstimmung von Leistung und Gegenleistung. Menschen die mehr leisten, erhalten mehr. Sie kann aber aufgrund der zur Verfügung stehenden Ressourcen der Gesellschaft zur Ungleichheit führen. Die Ungleichheit kann nicht immer mit Mitteln der Verteilungsgerechtigkeit ausgeglichen werden. Und drittens wird die Verteilungsgerechtigkeit aufgeführt, welche oben als vierter Punkt der Verpflichtungen der PSA im Berufskodex genannt wurde. Sie steht für die gleiche Ressourcenverteilung aufgrund der Menschenwürde zur Sicherung der Existenz. Das Ziel ist, die Grundbedürfnisse zu befriedigen und gleiche Zugangsmöglichkeiten zu materiellen und immateriellen Ressourcen zu gewährleisten.

3.3 Berufsethik der Sozialen Arbeit

Die Soziale Arbeit benötigt in ihrer diffusen Allzuständigkeit eine Orientierung mit Kriterien für ihr professionelles Handeln. Diese Orientierung ist die Berufsethik der Sozialen Arbeit (vgl. Heckmann 2016: 16f.). Sie besteht aus Pflichten für ein moralisch korrektes Handeln (vgl. Wendt 2016: 49), denn wie die Ärzte und Juristen, intervenieren die PSA in den sensiblen Lebenslagen der Klientel (vgl. Leisgang 2016: 47). In Bezug auf Schmid Noerr ergänzt Leisgang, dass ethische Richtlinien und ein Berufsethos die Grundlage für professionelles Handeln bilden. In der Sozialen Arbeit sind die Partizipation an den Menschenrechten, die Menschenwürde und die soziale Gerechtigkeit (siehe Kapitel 3.2) wegweisend. Weiter sind ein ethischer Kodex, ein humanistisches Menschenbild und die Idee von einem gelingenden Leben zentral für die Orientierung (vgl. ebd.: 48).

Die Grundwerte der Sozialen Arbeit (siehe Kapitel 3.2), sind nach Schmocker (2007: 46) auf alle Verantwortungsbereiche zu beziehen (Gesellschaft, Klientel, Organisation, interprofessioneller Kooperation, Profession, der eigenen Person). Daraus schliesst Schmocker, dass die Soziale Arbeit „ein universalistisches Ethikkonzept – also eine Ethik für alle Menschen und ihre Lebensumfelder – favorisiert und gleichzeitig ein Ethikkonzept fordert, das ermöglicht, situativ und kontextsensitiv zu urteilen und den jeweiligen Einzelfall zu berücksichtigen“

(Schmocker 2007: 46). Weiter führt er auf, dass die Soziale Arbeit zum einen eine teleologische Ethik mit dem Ziel eines guten Lebens hat, und zum anderen eine deontologische Ethik mit Pflichten zu korrektem Handeln beinhaltet (vgl. ebd.).

Die ethische Haltung der PSA ist der Ethos, welcher lebenslang gelernt und reflektiert werden muss und aus diesem Grunde eine Ethos-Ausbildung der PSA legitimieren würde. Diese würde das ethische Urteilsvermögen, die Wahrnehmung ethischer Konflikte und deren Beurteilung sowie das Handeln in ethischen Konflikten. Die eingeübte Haltung dient zur Bewältigung und dem Aushalten von ethischen Konflikten (vgl. Heckmann 2016: 31f.). Das Spezielle bei sozialen Berufen ist die Konfrontation mit eigenen moralischen Wertevorstellungen und mit jener der Klientel. In Bezug auf Baum müssen sich die PSA in die Wertevorstellungen des Klientel einfühlen können, und die Autonomie, die Menschenwürde und das Wohl des Klientel im Zentrum ihrer moralischen Überlegungen sehen (vgl. Großmaß/Perko 2011: 28).

Der Berufskodex von Avenir Social (2010) bietet Orientierung im alltäglichen Handeln. Er beinhaltet ethische Grundsätze, an denen sich die PSA für das moralische Handeln orientieren können (vgl. Eberli 2011: 11). Das Ziel ist, mit den ethischen Aussagen des Berufskodex moralisch korrekt zu handeln sowie die Interventionen auf ethischer Basis zu legitimieren (vgl. Schmocker 2011: 12). Die Berufsethik sieht Schmocker (2011: 13) als eine Verantwortungsethik, bei der es verpflichtende Werte gibt, aber keine stur einzuhaltenden Normen. Zentral für die PSA ist, die Konsequenzen und Nebenfolgen der Interventionen zu kennen und zu reflektieren. Um den Berufskodex korrekt anzuwenden, und einen Nutzen daraus zu ziehen, ist es unerlässlich, dass die PSA die ethischen Grundsätze selbst verstehen und reflektieren können (vgl. ebd.: 12). Nur unter diesen Voraussetzungen werden die PSA den Berufskodex als Orientierungshilfe nutzen können. Trotz diesen Grundsätzen bestehen die Dilemma und die Konfrontation mit diesen weiter. Deshalb ist die Reflexion des moralischen Handelns und der Diskurs mit anderen Fachkräften zentral. Der Berufskodex soll ebenfalls dazu dienen, die Berufsidentität der Sozialen Arbeit und das Selbstverständnis ihrer Profession zu stärken (vgl. Eberli 2011: 11).

3.4 Moralischer Konflikt

Ein moralischer Konflikt entsteht aus unterschiedlichen Zielen, welche erfüllt werden möchten (vgl. Großmaß/Perko 2011: 43). Konkret sind es in Bezug auf Kettner ungleiche Güter, Ziele und Interessen, deren Einfluss sich auf die Entscheidung nicht ethisch und moralisch begrenzen lässt (vgl. ebd.: 42). Faktoren wie persönlicher Ehrgeiz, fachlich-methodische Effektivität, Ressourcenknappheit, Identifikation mit den Organisationszielen und Loyalität zum Team können mit den entwickelten ethischen Normen in Konflikt kommen und einen Einfluss auf Entscheidungen haben (vgl. ebd.). Die Lösungen von moralischen Konflikten sehen unterschiedlich aus, da die Gültigkeit einer Norm nicht aufgehoben oder eingeschränkt werden darf (vgl. ebd.: 44). Bei den moralischen Entscheidungen sind Fragen der Gerechtigkeit zu beachten und zu reflektieren. Es kann einen Einfluss auf die Entscheidung haben, wenn klar ist, welche Art von Gerechtigkeit (siehe Kapitel 3.2.3) in der Situation vorkommt (vgl. ebd.: 60). Heckmann (2016: 24-26) stellt Tödt's Schritte ethischer Urteilsbildung als Methode zur Lösung von moralischen Konflikten vor. Diese Schritte bauen auf einer gründlichen Problemanalyse auf und setzen das Analyseergebnis in Verbindung mit ethischen Normen. Daraus erfolgt die Abschätzung von Konsequenzen und ein vernünftiges Urteil. Es werden folgende Schritte beschrieben:

- Bestimmung des Problems: An welcher Stelle befindet sich die ethische Herausforderung in der Situation? Ein sogenanntes ethisches Problembewusstsein soll entstehen.
- Analyse der Situation: Wie ist das Problem entstanden? Welche Faktoren haben einen Einfluss? Welche Personen sind direkt oder indirekt mitbetroffen? Mit diesen Fragen wird ersichtlich, dass ethische Probleme in Verbindungen mit Abhängigkeiten und Einflüssen zu verstehen sind. Eine fehlerhafte Problemanalyse hat unpassende Problemlösungen zur Folge.
- Diskussion der Verhaltensalternativen: Welche Lösungsvorschläge bestehen bereits, und von wem stammen sie? Die Ziele, Mittel und Konsequenzen der Alternativen sind zu vergleichen.
- Prüfung der Normen: Welche Normen verbergen sich hinter den Alternativen? Eine Normreflexion der Verhaltensalternativen mit den ethischen Leitlinien z.B. Berufskodex oder Leitbild als Basis.
- Urteilsentscheid: Auf welche Lösung fällt der Entscheid? Aus allen vorherigen Schritten ergibt sich der Urteilsentscheid. Dieser basiert auf dem Verstand, der Erkenntnis und der Einsicht.
- Rückblickende Adäquanzkontrolle: Ist die Lösung zum Problem noch adäquat? Aufgrund

der Zeit und anderen Faktoren können sich Situationen und Sachverhalte verändern, deshalb ist zu prüfen, ob das ethische Urteil noch dem Problem entspricht.

Die Professionelle hat in der Situation das Interesse, die organisationalen Richtlinien und die Weisung der Beiständin zu befolgen. Der Klient hat das Interesse, die 100 Franken der kommenden Woche vorbeziehen zu können. Es entsteht ein Interessenskonflikt bzw. ein moralischer Konflikt.

Die Professionelle kann sich als Entscheidungshilfe fragen, um welche Form der Gerechtigkeit es in der Situation geht. Eine weitere Möglichkeit ist, Tödts Schritte ethischer Urteilsbildung durchzugehen, wobei diese Methode bei langanhaltenden oder grösseren moralischen Konflikten und in einem Gefäss mit dem Team besser anzuwenden ist als alleine in der einzelnen Situation.

3.5 Ethisches Dilemma

Dilemma bedeutet in Bezug auf Brune wörtlich übersetzt „Zwiegriff“, alltagssprachlich ist die Redewendung „in einer Zwickmühle stecken“ verbreitet. Ein ethisches Dilemma ist ein Normkonflikt, bei welchem mehrere Normen ihre Gültigkeit fordern (vgl. Großmaß/Perko 2011: 43). Es besteht demnach eine Entscheidungssituation mit zwei unterschiedlichen Handlungswegen. Beide beinhalten eine moralische Verpflichtung, wobei eine Verpflichtung bei der Entscheidung missachtet wird (vgl. Keller 2016: 29). Großmaß und Perko (2016: 43) begründen die Bestimmung eines ethischen Dilemmas in Bezug auf Brune mit der Betrachtung der situativ gegebenen Herausforderung bezüglich sich widersprechenden moralischen Werten, Rechten und Pflichten. Weiter besteht immer ein Dilemma, wenn rechtliche Vorgaben sowie rechtliche und moralische Normen mit grossem Wert in einer ethischen Reflexion kritisch beurteilt werden müssen (vgl. ebd.).

Die Lösung der ethischen Dilemmata basiert auf der Frage, welche Norm in der Entscheidungssituation prioritär zu sehen ist. Diese Prioritätensetzung ist in jedem Einzelfall neu vorzunehmen. Das Team stellt bei den Entscheidungen eine zentrale Unterstützung dar (vgl. ebd.: 44). Nach dem Berufskodex von Avenir Socail (2010: 7) müssen PSA eine Handlung, die zur Diskussion steht, persönlich verantworten können und kritische Einsprüche mit professionellen moralischen Argumenten rechtfertigen.

Im Berufskodex von Avenir Social (2010: 8) wird Bezug zu den Menschenrechten genommen und der Grundsatz der Selbstbestimmung beschrieben. Die Professionelle steht zwischen der Norm, der Selbstbestimmung des Klienten und der Norm die Verordnungen der Beiständin einzuhalten. Es besteht ein Normkonflikt, bei dem die Professionelle einer der moralischen Verpflichtungen nicht nachgeht. Die Professionelle muss sich auch die Frage stellen, welche Norm in der Situation zu priorisieren ist.

4 Stressmodell nach Lazarus

Es gibt zahlreiche Konzepte und Auffassungen zum Thema Stress und dessen Bewältigung. In diesem Kapitel werden der Stressbegriff und das Coping anhand des transaktionalen Stressmodells von Lazarus erläutert. Der Bezug zum Gesundheitsbegriff wird im Kapitel 4.1 und der zur Sozialen Arbeit in Kapitel 4.3 hergestellt.

4.1 Stress und dessen Folgen

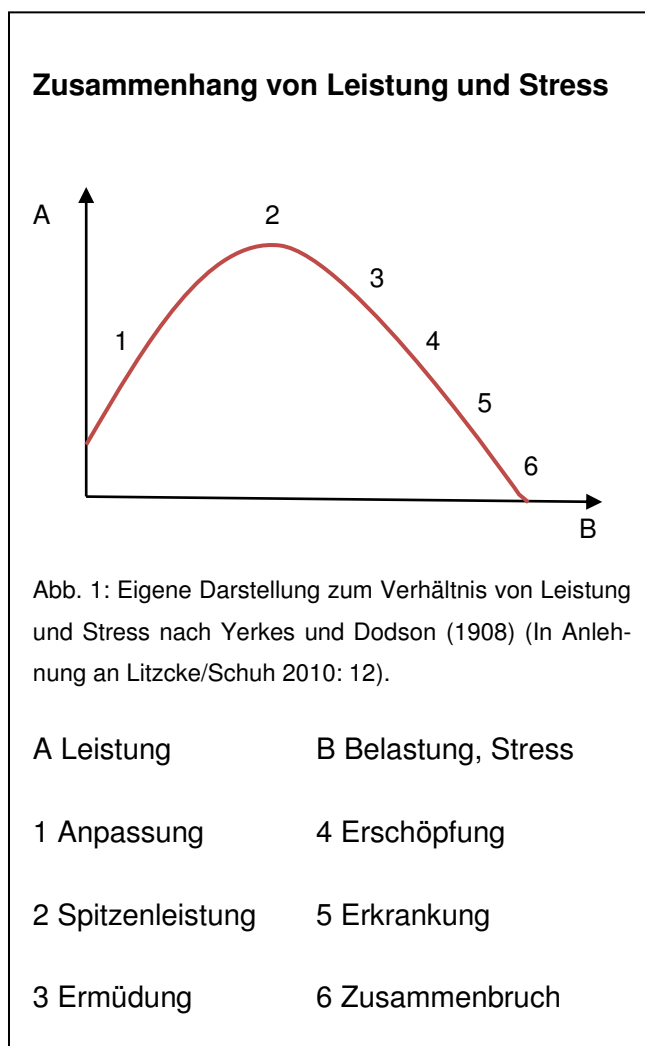
Historisch gesehen hat sich das Verständnis des Begriffs Stress gewandelt. Die drei bekanntesten Auslegungen sind der Stress als Reiz, Stress als Reaktion und Stress als Beziehungs- und transaktionales Konzept (vgl. Lazarus/Launier 1981: 220). Diese drei Konzepte werden nachfolgend kurz dargelegt:

- Stress als Reiz ist eine Bedingung oder ein Ereignis in der Umwelt, welche/s eine Reaktion der Störung zur Folge hat. Die Ereignisse passieren zufällig, z.B. der Verlust eines Menschen, Liebespartners oder Arbeitsplatzes (vgl. Lazarus/Launier 1981: 220f.). Ein anderer Begriff für Stress als Reiz ist Stressor, welcher Stressreaktionen auslöst (vgl. Kaluza 2007: 7)
- Stress als Reaktion stammt ursprünglich von Hans Selye. Unter diesem Begriff ist eine Reaktion auf ein Ereignis in der Umwelt zu verstehen. Die Stressreaktion ist eine Abwehrmassnahme, welche aus drei Phasen besteht: der Alarmphase, der Widerstandsphase und der Erschöpfungshase, wobei die Abwehrmassnahme unabhängig von der Art des Stressors ist (vgl. Lyon 2005: 26f.). Dies ist eine medizinisch-biologisch gebräuchliche Ansicht. In Bezug auf Cannon kann Stress auch als eine organische Anpassungsreaktion auf Extremsituationen in der Umwelt verstanden werden (vgl. Kaluza 2007: 222).
- Stress als Beziehungsphänomen ist ein allgemeines Konzept, welches sich an ein individuelles, soziales oder organisches System anknüpft. Es bezieht sich auf ein Ereignis,

welches die Anpassungsfähigkeit der Person durch die äusseren und/oder inneren Anforderungen strapaziert oder überschreitet. Die äusseren Anforderungen sind Ereignisse in der Umwelt, die eine Anpassung erfordern oder eine negative Konsequenz zur Folge haben. Innere Anforderungen stellen innewohnende oder erhaltene Wünsche, Ziele oder Aufgaben einer Person, eines sozialen oder organischen Systems dar, die durch eine Hinauszögerung oder Vereitelung negative Konsequenzen haben können (vgl. Lazarus/Launier 1981: 226f.).

Die beiden Ansichten von Stress als Reiz und Stress als Reaktion sind nicht dichotom zu sehen. Sie bedingen sich gegenseitig und stehen in einer Wechselwirkung zueinander. Beim Stress als Reiz bleibt dessen Stimulierung offen. Beim Stress als Reaktion bleibt der Auslöser der Reaktion unbeantwortet (vgl. Lazarus/Launier 1981: 222f.).

Allgemein definiert entsteht Stress bei einer Diskrepanz zwischen Anforderungen und Bewältigungsressourcen. Entscheidend ist das subjektive Stresserleben. Jede Person muss für



sich die Anforderungen und die Bewältigungsressourcen bewerten (mehr dazu in Kapitel 4.2). Wenn die Anforderungen höher sind als die vorhandenen Ressourcen entsteht Stress (vgl. Kaluza 2007: 8). In Bezug auf Yerkes und Dodson stellen Litzcke/Schuh (2010: 12f.) den Zusammenhang von Leistungsfähigkeit und Stress, dar. Wie in Abbildung 1 dargestellt, hat eine Über- und Unterforderung einen Leistungsabfall zur Folge, der sich in einer Ermüdung, Erschöpfung, Erkrankung und schlussendlich im Zusammenbruch zeigt. Bei zu wenig Stress entsteht Langeweile und bei zu viel Stress Hektik. Jede Aktivität des Menschen braucht ein Minimum an Stress/Energie. Eine Spitzenleistung wird durch kontrollierten Stress erzielt, mithilfe einer Balance von individuellen Fähigkeiten und Ressourcen und Anforderungen.

Diese Ansicht basiert auf der Definition von Parsons (1967: 71) zum Begriff der Gesundheit sowie auf die Leistungsfähigkeit als Ziel der PSA nach Poulsen (2009: 11)

Nach Kaluza (2007: 30) wechseln sich Phasen der Aktivierung (Stress) und Erholung immer wieder ab, z.B. beim Schlaf-Wach- Rhythmus. Faktoren, welche die Erholung fördern, sind in Bezug auf Frese (1991) und Bamberg (2004) die soziale Unterstützung durch Arbeitskollegen oder Familienmitglieder, um Handlungsspielräume, z.B. die Arbeit, selbst einzuteilen sowie Sinnggebung in Bezug auf das Leben und die Arbeit zu finden (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 40). Punktueller Stress mit Erholungsphasen dazwischen, kann positive Auswirkungen haben, wie z.B. schnelle Entscheidungsfindung, Schutz vor Überlastung wenn bei der Ermüdung eine Pause eingelegt wird, Einsatz der letzten Energiereserven sowie die Förderung des Lernprozesses, was Ideen und Kreativität zur Folge hat (vgl.ebd.:34). Dieser positive Stress wird bei Selye Eustress genannt (vgl. Kaluza 2007: 30).

In der heutigen Welt bestehen die beruflichen und beziehungsbezogenen Stressoren über längere Zeit hinweg, was die Zeit für die Erholung verkleinert (vgl. Kaluza 2007: 31). Wenn zudem die Ermüdung ignoriert wird, entsteht aus dem punktuellen Stress ein Dauerstress. Dieser hat Vergesslichkeit und Konzentrationsverlust zur Folge. (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 34f.) Der gesundheitsschädigende Stress wird bei Selye Disstress genannt (vgl. Kaluza 2007: 30). Nach Vester führt dieser zu einer Abnahme der Leistungsfähigkeit (siehe Abb. 1) und hat Auswirkungen auf den psychischen und physischen Zustand einer Person (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 35). Die physischen Auswirkungen können sich nach Vester in der Schwächung des Immunsystems, in Kreislaufschäden, in der Fehlregulation des Verdauungstraktes und der Drüsen sowie in sexueller Funktionsstörung zeigen (vgl. ebd.: 44). Weiter kann es in Bezug auf Saß/Wittchen/Zaudig zu affektiven Störungen kommen, z.B. Depressionen (vgl. ebd.: 50). Dauerstress hat ausserdem zur Folge, dass die Person ihre natürliche Stressregulation verliert. Die Konsequenz davon ist eine dauernde Anspannung, selbst ohne Aktivierung. Diese Anspannung steigert den Kortisol-Wert, welche das Insulin mindert. Die Anfälligkeit für Diabetes wird erhöht. Durch Dauerstress entsteht, zusammenfassend gesagt, ein hohes Gesundheitsrisiko (vgl. Kaluza 2007: 31f.).

Bei einer anhaltenden, schweren Erschöpfung als Folge von Dauerstress spricht man von einem Burnout (vgl. Kaluza 2007: 35). Der Begriff kommt nach Litzcke/Schuh (2010: 157) aus dem Englischen und kann mit Ausbrennen übersetzt werden (eng. to burn out). Insbesondere helfende Berufe, u.a. die Soziale Arbeit, sind davon betroffen, wobei es ebenfalls in nichthelfenden Berufen Betroffene gibt, z.B. Manager (vgl. Kaluza 2007: 35). Eine enge Definition für Burnout lautet: „Erschöpfung aufgrund emotionaler Belastung durch Helfen ohne adäquate Belohnung“ (Kaluza 2007: 35). In Bezug auf Pines und Kafry stimmen Litz-

cke/Schuh (2010: 158) der Aussage von Kaluza zu, mit der Ergänzung, dass Burnout ein seelischer Zustand ist, deren Ursache in chronisch emotionalem Stress liegt, der vor allem in helfenden Berufen auftritt. Neuere Ergebnisse in Bezug auf Maslach/Schauteli/Leiter beschreiben Burnout als eine Reaktion auf chronische, emotionale und zwischenmenschliche Stressoren bei der Arbeit (vgl. ebd.: 159). Die Entstehung eines Burnouts ist ein langsamer Prozess. Die Voraussetzungen dafür sind erhöhte Anforderungen über eine längere Zeit hinweg sowie grosse Leistungserbringung. Bei den ersten Symptomen der Erschöpfung, z.B. Müdigkeit, wird von den Betroffenen Personen keine Pause eingelegt, sondern die Leistung gesteigert, um die Rückstände aufzuarbeiten. Daraus entsteht ein negativer Kreislauf, mit mehr arbeiten, dadurch unproduktiver und erschöpfter werden, noch mehr arbeiten um alles zu erledigen usw. Als vermeintliche Lösung wird zu Medikamenten gegriffen, welche die Erschöpfung vermindern und die Leistung steigern sollen. Aus dem Teufelskreis entsteht eine kontinuierliche Abgabe von Energie ohne diese wieder aufzufüllen. Die Symptome, die sich schliesslich bei einem Burnout zeigen, sind körperliche, emotionale, geistig-mentale und soziale Erschöpfung (vgl. Kaluza 2007: 36f.).

Nach Hurrelmanns (2000: 8) Definition von Gesundheit, welche die psychische, physische und soziale Ebene der Person und ihr subjektives Befinden betrachtet, ist die Gesundheit einer Person mit einem Burnout beeinträchtigt, da sie aufgrund des Erschöpfungszustandes die an sie gestellten Anforderungen nicht mehr erfüllen kann. Das subjektive Wohlbefinden ist durch die verschiedenen Erschöpfungsfolgen des Burnouts beeinträchtigt.

4.2 Transaktionales Stressmodell

Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf die Abbildung 2 auf Seite 41 des transaktionalen Stressmodells von Lazarus 1974. Lazarus (1981: 204) verwendet den Begriff Transaktion anstelle von Interaktion. Er versteht unter Transaktion zum einen die gegenseitige Beeinflussung von Person und Situation und zum anderen die aus der Wechselwirkung neu entstandene Einheit, bei der sich die Variablen selbst verändern (vgl. ebd.: 204f.). Die Person nimmt die Reize (Stressoren) aus der Umwelt durch selektive Wahrnehmung auf und bewertet jeden aufgenommenen Reiz (Stressor) in Bezug auf ihr Wohlbefinden. Das ist die primäre Bewertung (primary appraisal), bei der die Person ein Ereignis als positiv, gefährlich/stressend oder irrelevant beurteilt. Eine irrelevante Bewertung hat keine Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Person, wobei sich dies durch eine Reflexion rasch ändern kann. Bei einer positiven Bewertung fühlt sich die Person in Sicherheit und wohl. Es sind keine Anpassungs- und Bewältigungsprozesse nötig (vgl. Lazarus/Launier 1981: 233f.). Wenn der Reiz (Stressor) als gefährlich/stressend beurteilt wird, liegt eine bereits vergangene Schädigung (harm-loss), eine zukünftige Bedrohung (threat) oder eine risikoreiche, aber nützliche

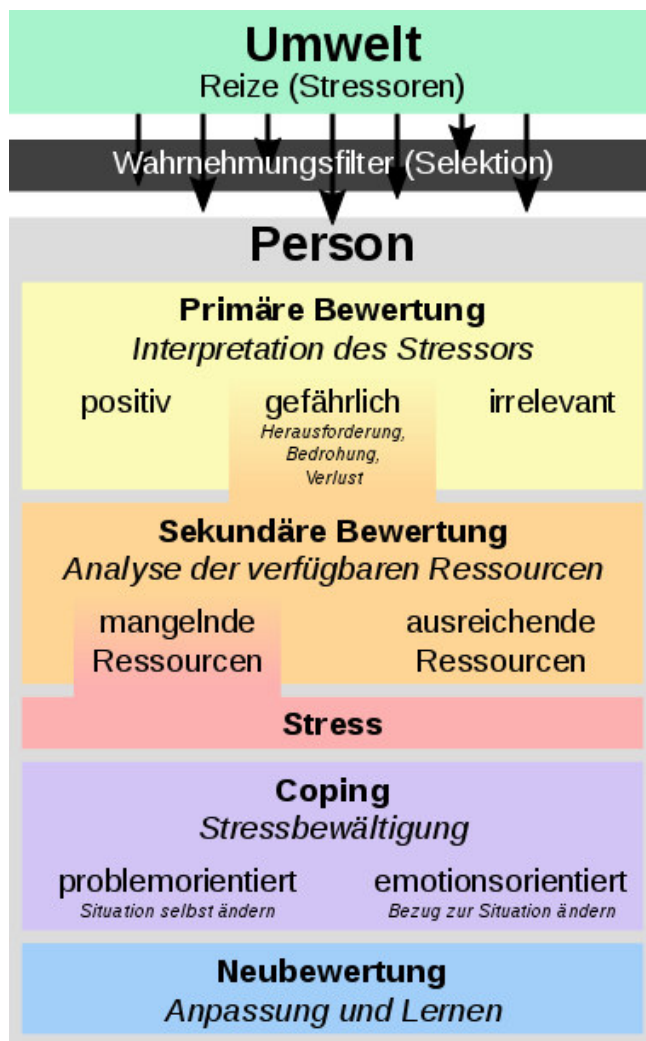


Abb. 2: Transaktionales Stressmodell von Lazarus

Herausforderung (challenge) vor (vgl. ebd.: 235f.). Bei einer solchen gefährlichen Beurteilung in Bezug auf das Wohlbefinden der Person wird in einer sekundären Bewertung (secondary appraisal) eine Beurteilung der Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten (coping resources and options) vorgenommen. Die primäre und sekundäre Bewertung stehen nicht für eine zeitliche Reihenfolge, denn bereits in der primären Bewertung können sich Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten bilden, wie z.B. sich merken an welchem Ort sich ein Notausgang befindet (vgl. ebd.: 238). Bei einem Mangel an Bewältigungs- oder Anpassungsfähigkeit bezüglich des gefährlich eingestuftes Ereignisses entsteht Stress (vgl. Lazarus/Launier 1981: 226).

Wenn im Gegensatz dazu bei einer potentiellen Schädigung genügend Bewältigungsressourcen vorhanden sind und sie dementsprechend bewertet werden, entsteht eine geringe oder keine Bedrohung (vgl. ebd.: 240). Bei der Entstehung von Stress werden drei Arten von Bewältigungsstrategien (Coping-Strategien) eingesetzt, welche vertieft in Kapitel 4.3 behandelt werden. Anschliessend an die Coping-Strategien findet eine Neubewertung (reappraisal) statt. Diese wurde im Konzept durch Lazarus 1966 ergänzt. Die Neubewertung umfasst eine Analyse der gewählten Coping Strategien, indem Informationen in Bezug auf die eigenen Reaktionen und die der Umwelt sowie Reflexionen in die Bewertung integriert werden. Daraus wird eine Anpassung sowie individuelles Lernen ermöglicht (vgl. Lazarus/Launier 1981: 240f.).

4.3 Coping-Strategien

Die Coping-Strategien dienen, wie in Kapitel 1.4 erklärt, in Bezug auf Lazarus und Folkman zur Bewältigung von inneren und äusseren Anforderungen, welche die eigenen Ressourcen belasten oder überschreiten (vgl. Lazarus 2005: 239f.). Das Coping kann sich dabei nur auf die Umwelt, die Person, oder beide beziehen. Sie sind einzeln oder zusammen der Ursprung der gestörten Person-Umwelt Beziehung. Die Veränderung der Person oder der Umwelt durch Coping kann den Stress erträglicher machen, abbauen oder entfernen (vgl. Lazarus/Launier 1981: 247f.). In den drei folgenden Kapiteln werden die drei Coping-Strategien vorgestellt und Bezüge zur Sozialen Arbeit hergestellt.

4.3.1 Problemorientiertes Coping

Das problemorientierte Coping beinhaltet „actions that change the actual relationship between a person and the environment“, demnach Handlungen, welche die Person-Umwelt Beziehung verändern (Lazarus 1999: 77). Die Funktion besteht darin, mit Hilfe von Informationssuche, direkter Aktion oder Aktionshemmung Gefahren zu vermeiden oder sich davor zu schützen (vgl. Lazarus/Launier 1981: 248ff.).

Die Informationssuche (information seeking) zielt darauf ab, durch Informationen die Grundlage für eine Handlung zu schaffen, mit der die stressende Situation verändert werden kann. Ebenfalls kann sie auf das Wohlbefinden der Person abzielen, indem sich die Situation als besser kontrollierbar zeigt. Eine Person kann sich zum einen Informationen beschaffen, welche die Situation positiver erscheinen lassen und zum anderen zu einer Neuinterpretation der Situation führen. Die Informationen können aber auch den Veränderungsbedarf bei der Person oder der Umwelt aufzeigen, um besser mit dem Stress umzugehen (vgl. ebd.: 252).

Die direkten Aktionen (direct actions) sind sehr unterschiedlich und dienen dazu, die stressende Situation zu kontrollieren (vgl. Lazarus 1981: 219). Eine direkte Aktion bezieht sich auf vergangene und zukünftige Schädigungen. Dabei können Schutzvorkehrungen getroffen werden, z.B. Rückentraining um Rückenschmerzen vorzubeugen, eine Handlung, um vergangene Schädigungen zu überwinden, z.B. mit Arbeit den Liebeskummer vergessen, oder die Regulation von Emotionen (vgl. Lazarus/Launier 1981: 252). Bei einer direkten Aktion kann ebenso die Veränderung eines Verhaltens der Person im Vordergrund stehen, z.B. mit dem Rauchen aufzuhören, oder die Veränderung der Umwelt z.B. „nach einer Rache gegen einen Feind trachten“ (Lazarus/Launier 1981: 252).

Bei einer Aktionshemmung (inhibition of action) geschieht eine ähnliche Analyse wie bei der direkten Aktion. Die direkte Aktion wird aber gehemmt und bleibt aus, um die Balance zu den

situativen interpsychischen Gegebenheiten zu erhalten (vgl. Lazarus/Launier 1981: 253). Ein Handlungsimpuls würde der Situation meistens nicht gerecht werden, ausser Handlungsimpulse wie Wut und Ärger können unterdrückt werden (vgl. Lazarus 1981: 220).

In Bezug auf die Praxis der Sozialen Arbeit gibt es folgende problemorientierte Coping-Strategien:

Informationssuche

- Kommunikationsgefässe im Team, um Informationen zu generieren, wie z.B. Supervision, Fortbildung und Schulung (vgl. Poulsen 2009: 93), Teamgespräche, kollegiale Beratung, Gespräch mit Auftraggeber, Reflexion, Austausch von Gedanken (vgl. ebd.: 110).
- Austausch von Informationen mit Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen, Menschen des gleichen Fachgebietes sowie guter Kontakt mit Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen aus anderen Städten (vgl. ebd.: 109f.).
- Allgemeine soziale Unterstützung durch das berufliche und private Umfeld in praktischer sowie emotionaler Hinsicht (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 79).
- Für das eigene Wohlbefinden selbst Hilfe von aussen holen und annehmen, um über Probleme zu sprechen (vgl. Poulsen 2009: 69).

Direkte Aktionen

- Zur Schutzvorkehrung oder Verarbeitung: Supervision, Teamgespräche, kollegiale Beratung, sowie neue Ideen entwickeln und ausprobieren (vgl. Poulsen 2009: 110).
- Zur Verarbeitung: Hilfe von Aussen für sich selbst holen (vgl. ebd.: 111), Austausch mit dem Vorgesetzten (vgl. ebd.: 94).
- Während der stressenden Situation: Eine gute Erreichbarkeit des Vorgesetzten und schnelle Unterstützung von Teammitgliedern gewährleisten (vgl. ebd.: 94).
- Um die Schädigung zu überwinden: Sich abreagieren mit physischer Aktivität, spontane Entspannungsübungen, Entschleunigung, Zufriedenheitserlebnisse schaffen (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 55-63).
- Arbeit an der Person, wie z.B. das Verhalten ändern für einen besseren Umgang mit stressender Situation (vgl. ebd.: 74) und die Opferrolle, falls vorhanden, ablegen (vgl. ebd.: 64).
- Die eigenen Einstellungen und Erwartungen bezüglich sich selbst, anderen Personen und Umständen ändern (vgl. ebd.: 65f.) indem nach Wagner-Link die belastende Situation erkannt, die Realität geprüft, das Denken und das Verhalten verändert wird (vgl. ebd.: 69).
- Eine positive innere Haltung erarbeiten und pflegen (vgl. Poulsen 2009: 111).

- Als Schutzvorkehrung: in Bezug auf Cherniss auf eine gute Balance zwischen Arbeit und Freizeit achten (Work-Life Balance) (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 176).

Aktionshemmung

- Innere Distanz wahren, eigene Grenzen kennen und „Stopp!“ sagen (vgl. Poulsen 2009: 68).
- Das Problem der stressenden Situation auf den nächsten Tag verschieben, wenn keine direkte Entscheidung nötig ist (vgl. ebd.: 69).

Während der belastenden Situation wäre eine gute Erreichbarkeit des Vorgesetzten oder der Beiständin für die Professionelle hilfreich gewesen. Sie hätte dem Klienten auch einfach „Stopp!“ sagen können und sich nicht auf eine Diskussion einlassen. Kurz nach der Situation kann sie sich mit Entspannungsübungen beruhigen oder nach der Arbeit einer physischen Aktivität nachgehen. Weiter kann sie sich mit Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen austauschen oder die Situation in einem Kommunikationsgefäß des Teams thematisieren. Dieses kann zusammen mit der Professionellen neue Ideen generieren, wie z.B. einen Budgetplan als präventive Massnahme mit dem Klienten erstellen, um in Zukunft solche Situationen zu vermeiden.

4.3.2 Emotionsorientiertes Coping

Das emotionsorientierte Coping bzw. intrapsychische Bewältigung genannt, schliesst alle kognitiven Prozesse ein, welche zur Steigerung des Wohlbefindens und zur Emotionsregulation beitragen. Sie beinhalten alles, was eine Person zu sich selbst sagt und alle Formen, die Aufmerksamkeit auf etwas anderes richten (vgl. Lazarus/Launier 1981: 253), z.B. vermeiden, über die gefährliche Situation nachzudenken. Die gefährliche Situation kann neu bewertet werden ohne diese zu ändern. Bei der Neubewertung werden die Emotionen in Relation zu der gefährlichen Situation verändert, indem eine positivere Sicht darauf entsteht. So ergibt sich eine wirksame Bewältigung der gefährlichen Situation (vgl. Lazarus 2005: 242f.). Der instrumentelle Zweck des emotionsorientierten Coping bildet sich, wenn sich die Person selbst zu beruhigen versucht, um ihre Angst zu mindern oder indem sie die Emotionen reguliert, um den Schmerz und Kummer zu verkraften. Dabei kann es sich um vergangene und zukünftige Schädigungen handeln.

Die vergangene Schädigung wird z.B. neuinterpretiert und bei der zukünftigen Schädigung wird eine Bedrohung verleugnet (vgl. Lazarus/Launier 1981: 253).

Innerer Monolog

- Negative Gedanken stoppen (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 57).
- Positive Selbstinstruktion als innerer Monolog, indem im Vorfeld positive Monologe für Stresssituationen ausgedacht werden (vgl. ebd.: 59).
- Misserfolge nicht auf sich selbst beziehen (vgl. Poulsen 2009: 69), sondern sich selbst wertschätzen und belohnen (vgl. ebd.: 111).
- Auf die eigene Intuition hören und die eigenen Gefühle wahrnehmen (vgl. ebd.: 109).

Aufmerksamkeitslenkung

- Blick aus dem Fenster oder auf ein Bild richten (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 56).
- Physische Übungen, wie z.B. den Kopf langsam nach links und rechts drehen, Katzenbuckel machen, im Stehen die Arme nacheinander so hoch strecken wie möglich und im Sitzen die gestreckten Beine nacheinander leicht anheben (vgl. ebd.).
- Physische Aktivität, wie z.B. Sport, Gartenarbeit und Spazieren gehen (vgl. Poulsen 2009: 65).
- Hobbys pflegen, wie z.B. Kochen, Unternehmungen mit Freunden und der Familie, wellnessen, lesen und fernsehen (vgl. ebd.: 65-67).

Emotionsveränderung

- Reflektierende Gespräche mit dem Partner, der Partnerin führen (vgl. Poulsen 2009: 67).
- Die eigenen und die Grenzen der anderen erkennen in Bezug auf die Hilfestellung und die Leistung (vgl. ebd.: 109).
- Kleine Zufriedenheitserlebnisse ohne grossen Aufwand schaffen, die Spass machen (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 58).
- Die inneren Antreiber (z.B. „Ich bin der Pechvogel“, „Ich muss schneller sein als die anderen“ usw.), sagen etwas über die eigenen Ansprüche, Vorstellungen und Erwartungen an sich selbst aus. Diese überdenken, Ausnahmen zulassen (vgl. ebd.: 67f.).

Selbstberuhigung

- Flexibilität bei sich veränderten Situationen zeigen (vgl. Poulsen 2009: 69).
- Physische Aktivitäten wie Sport, Handwerken, Spazieren gehen oder Gartenarbeit (vgl. ebd.: 77).
- Entspannung durch Ruhe bewahren, Schlafen, Wellnessen, Saunabesuch (vgl. ebd.) oder Zeit für sich selbst nehmen (vgl. ebd.: 110).

- Pausen einlegen, zur Stabilisierung, Strukturierung und für die Reflexion, um neue Ideen zu generieren (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 176).
- Erholung durch eine gute Work-Life Balance erhalten (vgl. Poulsen 2009: 110).
- Systemische Entspannungsübungen durchführen, wie z.B. progressive Muskelentspannung, d.h. einzelne Muskeln nacheinander anspannen und entspannen (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 93ff.), Atemtechniken (vgl. ebd.: 105f.), Autogenes Training mit Sätzen wie „Mein rechter Arm ist ganz schwer“, braucht aber längere Übung zum Erfolg, als die beiden vorherigen Methoden (vgl. ebd.: 104f.). Zu allen genannten Methoden kann Musik zur Entspannung abgespielt werden (vgl. ebd.: 108).
- Soziale Hobbys pflegen wie der Austausch mit Freunden, Familie, Kochen, Reisen oder Ausflüge machen (vgl. Poulsen 2009: 77).

Während der stressenden Situation kann die Professionelle ihren Blick kurz aus dem Fenster richten, um ihre Aufmerksamkeit zu lenken, sich positiv selbst instruieren und Mut zusprechen. In der Situation, auf ihre Intuition hören oder sich in der Situation flexibel zeigen. Direkt nach der belastenden Situation kann sie eine kurze Pause einlegen oder eine systematische Entspannungsübung machen, wenn der Stress nachhallt. Falls sie ihre Entscheidung als einen Misserfolg ansieht, soll sie diesen nicht gleich auf sich selbst beziehen und ihre inneren Antreiber reflektieren. Zuhause könnte sie sich einem Hobby widmen oder sich physisch betätigen.

4.3.3 Bewertungsorientiertes Coping

Die Neubewertung (reappraisal) wird von Lazarus (1999: 77) in zwei Zusammenhängen betrachtet. Zum einen wie in Kapitel 4.2 erwähnt, nach dem Anwenden der Coping-Strategien zu deren Bewertung. Im zweiten Zusammenhang nennt er neben dem problemorientierten und emotionsorientierten Coping eine weitere Coping Strategie. Diese beschreibt er so: „I also used the term *cognitive coping* to express this idea that coping can influence stress and emotion merely by a *reappraisal* of the person-environment relationship“ (Lazarus 1999: 77). Die Beziehung zur gefährlichen Situation wird durch die Person kognitiv neu bewertet. Daraus folgt ein angemessener Umgang mit der Situation. Das Ziel ist, die gefährliche Situation nicht mehr als Schädigung, sondern als Herausforderung anzusehen. Wenn sie als Herausforderung bewertet wird, kann die Person wiederum auf die problem- oder emotionsorientierte Coping-Strategie zurückgreifen. Lazarus (1999: 116) bezeichnet diese Coping-Strategie als die vielleicht Effektivste, um mit Stress umzugehen.

Als Beispiel dafür könnte die positive Selbstinstruktion der Person dienen, indem sie die Situation mit positiven Worten an sich selbst neu bewertet und schliesslich als eine Herausforderung wahrnimmt (vgl. Litzcke/Schuh 2010: 59).

4.3.4 Wahl der Coping-Strategie

Die Wahl der Coping-Strategie gestaltet sich nach dem situativen Kontext (vgl. Lazarus/Launier 1981: 255). Um sich für eine Coping-Strategie zu entscheiden, stellt sich die Person verschiedene Fragen, wie z.B. „Muss ich handeln?“, „Welche Option ist die Beste?“, „Bin ich in der Lage dies zu tun?“ usw. (vgl. Lazarus 1999: 78). Jede Stress-Situation hat einen anderen Charakter, weshalb die Möglichkeiten und die Angemessenheit der Coping-Strategien ebenfalls variieren. Die subjektive Wahl der Coping-Strategie einer Person hängt aber von vier Faktoren ab: Dem Grad der Ungewissheit, dem Grad der bewerteten Bedrohung, den Konflikten und der Hilfs- und Hoffnungslosigkeit. Bei einer hohen Ungewissheit wird vermehrt auf die Informationssuche zurückgegriffen, da weder Handlung, Zeit und Folgen klar sind. Um die Handlungsfähigkeit zu erhalten, wird nach mehr Informationen über die Problematik gesucht. Wenn Informationen nicht zur Verfügung stehen oder bei einer misslungenen direkten Aktion, kann es zu interpsychischen Folgen führen, wie z.B. Leugnung, Vermeidung, usw. (vgl. Lazarus/Launier 1981: 256f.). Wenn eine Situation als eine hohe Bedrohung bewertet wird, führt dies zu primitiven Coping-Strategien. Die Person verspürt Wut, Panik, denkt verwirrt oder wendet Abwehrmechanismen an, auch wenn flexiblere oder realistischere Coping-Strategien in der Situation nützlicher wären. Der dritte Faktor sind die Konflikte, welche immer eine Schädigung zur Folge haben, egal bei welcher Lösung. Es entsteht psychischer Stress, welcher eine direkte Aktion verhindert und die Person auf emotionsorientiertes Coping zurückgreifen lässt. Zuletzt können vergangene Schädigungen oder unausweichlich zukünftige Schädigungen nicht durch direkte Aktionen verhindert werden. Diese Situationen rufen Hilflosigkeit hervor. Sie können nur akzeptiert, toleriert und neuinterpretiert werden (vgl. Lazarus/Launier 1981: 257). In Bezug auf Beck stellen Lazarus und Launier (1981: 257f.) fest, wenn Hilflosigkeit in Hoffnungslosigkeit übergeht, entsteht eine Lähmung aller Aktionen. Die Folge ist eine Depression (vgl. ebd.: 257f.).

Die Coping-Strategien sind nicht als ein Entweder-Oder nebeneinander zu sehen, sondern sollen nach der Nützlichkeit ausgewählt werden, um die gefährliche Situation zum Positiven zu wandeln (vgl. Lazarus 2005: 244). Aus diesem Grund kommen bei den Vorschlägen in Bezug auf die Soziale Arbeit die gleichen Lösungsansätze bei unterschiedlichen Coping-Strategien vor.

4.4 Grenzen der Stress- und Bewältigungserfassung

Lazarus (1981: 231f.) stellt die Methode der Laborexperimente, mit welcher er bis dahin den Stress und das Coping sowie dessen Folgen untersucht hat in Frage. Er und sein Forschungsteam tendieren dazu, die Untersuchungen in die Lebenswelt der Menschen zu verlagern, da sie dort im Alltag real sind. Lazarus (ebd.) beschreibt vier Grenzen der Laborexperimente:

- In Bezug auf Lazarus/Cohen stellt Lazarus fest, dass bei Laborexperimenten keine realitätsbezogenen Informationen über die Ursache und die Reaktion von Stress erforscht werden können, wie z.B. Stress infolge von Hetze, grösseren Lebensveränderungen, die emotionale Reaktion darauf sowie die angewandten Bewältigungsstrategien.
- Die Folgen von Stress und Coping, wie z.B. physische Krankheiten, soziale Anpassung und Lebensmoral, können nicht mithilfe von zeitbegrenzten Laborexperimenten erforscht werden, da sie längerfristige Folgen haben.
- Aufgrund von Ethik und Praxis Gedanken ist es nicht machbar, Stresssituationen und -reaktionen zu erschaffen, wie sie im Alltag erlebt werden. Weiter ist es unmöglich, die zahlreichen Coping-Strategien zu prüfen, um die Repräsentativität zu gewährleisten.
- Das Laborexperiment isoliert und manipuliert die Variablen, um Ursache-Wirkungszusammenhänge hervorzurufen. Diese entsprechen jedoch bei psychischen und sozialen Prozessen nicht der Realität, da in Bezug auf Orne und Rosenthal die Transaktion zwischen Versuchsleiter, Versuchsperson und der Umwelt Einfluss auf die Variablen haben.

Lazarus (1981: 232) hält als Fazit fest, dass es sich bei Laborexperimenten mehr um „ein von Zufällen abhängiges Vorgehen als um eine genaue Überprüfung sorgfältig entworfener Hypothesen“ handelt. Weiter sei es nicht möglich, die zentralen, alltäglichen Stress- und Coping-Prozesse zu beschreiben und diese mit Folgen wie Gesundheit/Krankheit, soziale Anpassung und Lebensmoral in Verbindung zu bringen.

5 Schlussfolgerung

5.1 Beantwortung der Fragestellungen

In der vorliegenden Arbeit werden im Hauptteil die Themen Professionalität, Ethik und Coping-Strategien bearbeitet, um die Fragestellung: „Welche Coping-Strategien können die PSA bei einer doppelten Loyalitätsverpflichtung anwenden, um ihre Professionalität und Gesundheit zu erhalten?“, zu beantworten. In den drei Hauptkapiteln ist jeweils eine Unterfrage begleitend im Hinblick auf die Beantwortung der oben genannten Fragestellung. Der Berufskodex von Avenir Social (2010) ist während der ganzen Arbeit, insbesondere in Bezug auf die Themen der Professionalität und der Ethik, begleitend. Das Erkenntnisinteresse besteht darin, mithilfe der Unterfragen herauszufinden, welche Coping-Strategien die PSA anwenden können, um mit der doppelten Loyalitätsverpflichtung umzugehen. Der Nutzen besteht darin, die Professionalität, wie in Kapitel 2 erläutert, nach dem Berufskodex von Avenir Social (2010) zu handeln und die Gesundheit der PSA nach Parsons (1967) und Hurrelmann (2000), wie in Kapitel 1.4 definiert, mithilfe der Coping-Strategien zu erhalten.

Als Grundlage für die vorliegende Arbeit und zur Beantwortung der Fragestellung, dient das Verständnis der doppelten Loyalitätsverpflichtung nach Hochuli Freund/Stotz (2015) welches, wie in Kapitel 2.3 aufgezeigt, in Wechselwirkung mit den anderen Spannungsfeldern der Sozialen Arbeit steht. Diese Spannungsfelder bzw. Dilemmata werden ebenfalls teilweise im Berufskodex von Avenir Social (2010: 7) thematisiert.

Für die Sicherstellung des professionellen Handelns der PSA werden im Kapitel 2.2.1 die sechs Handlungsmaximen des Berufskodex von Avenir Social (2010: 10-14) aufgezeigt. Bei genauerer Betrachtung werden folgende Schwerpunkte sichtbar: In den Handlungsmaximen bezüglich der Arbeit mit der Klientel, der Organisation und der eigenen Profession, also in der drei der sechs Handlungsmaximen, wird die Relevanz der Ethik dargelegt, um das Handeln zu begründen. Weiter werden in den Handlungsmaximen zur eigenen Person, der Gesellschaft, der eigenen Profession und der interprofessionellen Kooperation auf unterschiedliche Formen der eigenen und der Wissenserweiterung von anderen (der Gesellschaft) Wert gelegt. Die Erweiterung des Wissens bezieht sich einerseits auf eine bessere Lösungsfindung im Fall und andererseits auf die Weitergabe des Professionswissens an die Öffentlichkeit zum Zwecke der Politik und Forschung. Ebenfalls in vier Handlungsmaximen, den zur interprofessionellen Kooperation, der eigenen Profession, der Gesellschaft und der eigenen Person wird eine Form der Kooperation angesprochen. Dies geschieht in unterschiedlichen Hinsichten, wie der Kooperation zu anderen Fachkräften, zu Teamkollegen und zu Aus- und

Weiterbildungsstätten sowie zu den Netzwerken der PSA für gesellschaftliche und sozialpolitische Fortschritte. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich nach dem Berufskodex von Avenir Social (2010) das professionelle Handeln insbesondere mit der ethischen Legitimation wie auch den unterschiedlichen Arten der Wissenserweiterung und Kooperation auszeichnet.

Für die ethische Legitimation des Handelns sind nach Avenir Social (2010: 8-10) die Grundwerte der Sozialen Arbeit grundlegend. Wie in Kapitel 3.2 aufgezeigt, bestehen die Grundwerte aus den Grundsätzen der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit sowie aus der Menschenwürde. Daraus ergibt sich in der diffusen Allzuständigkeit der Sozialen Arbeit ein Orientierungsmaßstab für das professionelle Handeln (vgl. Heckmann 2016: 16f.).

Um die doppelte Loyalitätsverpflichtung und den daraus entstehenden Loyalitätskonflikt aus ethischer Sicht zu erklären, sind ebenfalls die oben genannten Grundwerte der Sozialen Arbeit zentral. Die Normen dieser Grundwerte bilden nach Großmaß/Perko (2011: 43) die Grundlage für ein ethisches Dilemma. Die doppelte Loyalitätsverpflichtung beinhaltet die Verpflichtung der PSA zu den Normen der Klientel und denen der Gesellschaft. Ein Loyalitätskonflikt entsteht, wenn beide Normen ihre Erfüllung von der PSA verlangen. Bei einem moralischen Konflikt entwickelt sich der Loyalitätskonflikt nur zwischen nicht zu vereinbarenden Zielen bzw. Interessen.

Die doppelte Loyalitätsverpflichtung beinhaltet folglich ethische Aspekte, die den Loyalitätskonflikt je nach Situation und Bewertung als einen moralischen Konflikt oder ein ethisches Dilemma erscheinen lassen. Anschliessend folgt die Frage, wie die einzelnen PSA mit der doppelten Loyalitätsverpflichtung als Stressor korrekt umgehen können. Das Spezielle sind die zwei unterschiedlichen Anforderungen (Reize, Stressoren) der Klientel und der Gesellschaft, welche die PSA wahrnehmen. Die Situation wird als Stressor betrachtet, wenn sie als gefährlich bewertet wird und nicht genügend Bewältigungsressourcen vorhanden sind (vgl. Lazarus/Launier 1981: 233-238). Folglich werden in Bezug auf Lazarus und Folkmann, wie in Kapitel 4.3 näher beschrieben, von den PSA Coping-Strategien angewendet, um die inneren und/oder äusseren Anforderungen der Situation zu bewältigen (vgl. Lazarus 2005: 239f.).

Anhand dieser Bearbeitung der stressenden Situation sind die Coping-Strategien genauer zu betrachten, welche bei dem hervorgerufenen Stress der doppelten Loyalitätsverpflichtung angewendet werden können. Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass alle Kategorien der Coping-Strategien, also emotions-, problem- und bewertungsorientiertes Coping, bei der doppelten Loyalitätsverpflichtung helfen. Coping-Strategien und ihre Wahl sind etwas Individuelles, wie Lazarus (1981: 256) hervorhebt.

Die wichtigsten Coping-Strategien unabhängig ihrer Kategorie, die bei der doppelten Loyalitätsverpflichtung unterstützend wirken, sind:

- Teamkommunikationsgefässe
- Austausch mit Kollegen/innen und privaten Bezugspersonen
- Physische Aktivitäten
- Entspannungsübungen
- Positive Selbstinstruktion – Selbstfürsorge
- Hobbys aller Art
- Reflektierende, optimistische Grundhaltung
- Work-Life Balance

Aus Sicht von Organisationen der Sozialen Arbeit liegen die oben genannten Coping-Strategien nur teilweise in deren Verantwortung. Die Gefässe zur Teamkommunikation, die Zeit in Form von Pausen, z.B. für die Entspannungsübungen, kleine physische Übungen und den Austausch mit Kollegen und Kolleginnen, sowie gute Arbeitsbedingungen für eine Work-Life Balance liegen in der Verantwortung des Arbeitgebers. Der Berufskodex von Avenir Social (2010: 12) befürwortet angenehme Arbeitsbedingungen ebenfalls, wobei die PSA sich selbst dafür einsetzen müssen. Mit dem Ziel der Erhaltung der Gesundheit und der Professionalität sollte das Interesse, diese Coping-Strategien anzuwenden im Interesse der PSA, den Organisationen sowie der Gesellschaft liegen. Bei den oben genannten Coping-Strategien sind die PSA jedoch grösstenteils selbst verantwortlich, dass sie eine reflektierende, positive Grundhaltung besitzen, Hobbys pflegen oder sich mit Freunden austauschen.

5.2 Kritische Reflexion

Die Professionalität wird anhand des Berufskodex von Avenir Social (2010) erläutert. Einerseits ist dies sinnvoll, um eine allgemeine Übersicht des professionellen Handelns der Schweiz darzustellen, andererseits bezieht sich die Beschreibung des professionellen Handelns, wie in Kapitel 2.2.1 anhand der Handlungsmaximen beschrieben, nur auf die Schweiz. Der Berufskodex stützt sich zwar auf die internationalen ethischen Prinzipien des IFSW und IASSW ab, aber wie an einigen Stellen in Kapitel 2.2.1 aufgeführt, gibt es bereits im deutschen Berufskodex der DBSH bezüglich des professionellen Handelns und insbesondere in Bezug auf die eigene Person Unterschiede. Ein Kriterium des professionellen Handelns anhand des Berufskodex von Avenir Social (2010: 11) ist das freiwillige Engagement in Abstimmung mit den eigenen Ressourcen und Grenzen ausserhalb der Arbeitszeit für sozial benachteiligte Personen. Meines Erachtens ist diese Forderung bei den Handlungsmaximen für professionelles Handeln und allgemein im Berufskodex fehl am Platz. Ein Berufskodex

steht, wie der Name sagt, für die professionelle Ausübung des Berufs und sollte daher nicht die Freizeit der PSA tangieren.

Die ethische Legitimation des professionellen Handelns stellt einen zentralen Teil im Berufskodex von Avenir Social (2010) dar. Dies ist, wie in Kapitel 3.3 aufgezeigt, berechtigt, da die Grundwerte der Sozialen Arbeit in ihrem Handeln eine Orientierung bieten. Kritisch zu betrachten sind dabei die zahlreichen Forderungen, die Avenir Social an die PSA stellt, um ethisch korrekt zu handeln, jedoch keine konkreten Anhaltspunkte dazu liefert, wie die PSA bei einem ethischen Dilemma zu handeln haben. Es ist klar, dass jede Situation und jedes ethische Dilemma aufgrund des breiten Spektrums der Arbeitsfelder in der Sozialen Arbeit individuell zu bearbeiten ist. Hilfreich wäre aber, wie in Kapitel 3.4 kurz erläutert, eine Art Leitfaden im Sinne von Tödts Schritte ethischer Urteilsbildung (vgl. Heckmann 2016: 24-26). Diese sind in jedem Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit anzuwenden. Ebenso wie die ethischen Forderungen an die PSA werden im Berufskodex von Avenir Social (2010: 7), wie in Kapitel 2.3.2 aufgeführt, die Dilemmata der Sozialen Arbeit dargestellt. Die doppelte Loyalitätsverpflichtung und weitere Dilemmata werden als unvermeidlich beschrieben, welche eine Auseinandersetzung der PSA fordert. Wie diese genau auszusehen hat, wird knapp in einem Satz zum Tripelmandat erwähnt nämlich, mithilfe des dritten Mandats, können die PSA den Konflikt zwischen dem ersten und zweiten Mandat steuern. An dieser Stelle wäre eine nähere, ganzheitliche Ausführung für alle Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit nützlich.

Die drei Merkmale des professionellen Handelns, welche sich aus den Handlungsmaximen herauskristallisieren sind; Ethik, Kooperation und Wissenserweiterung. Diese kommen in der Handlungsmaxime zur Arbeit mit der Klientel, wie in Kapitel 2.2.1.1 beschrieben vor, aber die konkrete professionelle Arbeit mit der Klientel wird lediglich auf die Dokumentation, den Datenschutz, die Bestärkung der Wahrnehmung der Rechte und die reflektierende Haltung der PSA bezüglich Nähe und Distanz beschränkt. Hochuli Freund/Stotz (2015: 111) vertreten die These, die interprofessionelle Kooperation hätte zum Ziel, die Lebenslage der Klientel zu verbessern. Meiner Ansicht nach wird hier die konkrete Arbeit mit der Klientel als ein Teil des professionellen Handelns zu wenig thematisiert. Es kann festgehalten werden, dass der Berufskodex von Avenir Social (2010) mit den Handlungsmaximen und den sich daraus ergebenden Schwerpunkten, einen guten Ansatz für professionelles Handeln ergibt. Besonders ausgeprägt und wichtig erscheint die Handlungsmaxime zur eigenen Person, da die PSA nach Spiegel (2011: 84) als ihr eigenes Werkzeug fungieren. Das professionelle Handeln hätte jedoch mithilfe einer Professionstheorie oder den internationalen ethischen Richtlinien der IFSW und IASSW allgemeiner und internationaler erklärt werden können.

Bei einer vertieften Betrachtung des Themas Stress und Coping fallen die zahlreichen Definitionen zum Stressbegriff auf. Bereits Lazarus verwendet, wie in Kapitel 4.1 beschrieben, drei Arten von Stress. Seine weiteren Überlegungen zum Transaktionalen Modell, welches in Kapitel 4.2 beschrieben wird, stützen sich aber auf die Theorie von Stress als Beziehungsphänomen ab. Die Einteilung in die drei Coping-Strategien (problem-, emotions- und bewertungsorientiert) stellt einerseits eine logische Aufteilung dar, andererseits zeigt sich, wie in Kapitel 4.3 näher dargelegt, dass sich die Coping-Strategien in der Praxis teilweise bezüglich dem problem- und emotionsorientierten Coping überschneiden. Daraus ergibt sich der Gedanke, ob in der Praxis der Sozialen Arbeit eine andere Einteilung sinnvoller wäre, da wie in Kapitel 5.1 erläutert, die Organisation bzw. der Arbeitgeber nur begrenzt die Coping-Strategien unterstützen kann und fast die Hälfte der Strategien in der Freizeit der PSA ausgeübt werden müssen. Eine Einteilung nach Zuständigkeit oder in Bezug auf die Zeit und den Raum, z.B. eine Unterteilung nach Arbeitsplatz und Zuhause sowie vor und nach der Situation, sind aus diesen Gründen näher zu erforschen.

Die Bewertung der Coping-Strategien in der Sozialen Arbeit zeigt nach Poulsen (2009: 93), dass Supervisionen in der Praxis sowie physische Aktivitäten, Hobbys pflegen und den Austausch mit Freunden (vgl. ebd.: 77) in der Freizeit als beste Strategien bezeichnet werden, um Stress vorzubeugen oder zu bewältigen. Diese Ergebnisse richten allerdings den Fokus nicht auf die doppelte Loyalitätsverpflichtung und den daraus entstehenden Stress, denn dazu gibt es noch keine konkrete Forschung bzw. Studie. Es könnte jedoch schwierig werden, genau diesen Ursache-Wirkungszusammenhang zu prüfen. Lazarus sieht, wie in Kapitel 4.4 aufgezeigt, die Schwierigkeit, mit einem Laborexperiment die Alltagssituationen und Langzeitfolgen von Stress aufzuzeigen. Weiter erwähnt er die Problematik, eine echte Transaktion herzustellen und die ganze Bandbreite der Coping-Strategien repräsentativ zu untersuchen. In Folge dessen ist zu ermitteln, ob eine konkrete Forschung der Coping-Strategien zum Stress der doppelten Loyalitätsverpflichtung überhaupt realisierbar wäre.

Es kann festgehalten werden, dass die Supervision als Coping-Strategie ein zentrales Gefäß für das Team darstellt, welches hilft, stressende und belastende Situationen zu thematisieren. Aufgrund der hohen Nennung von erfahrenen PSA in Poulsens Studie, müsste meiner Ansicht nach die Supervision ein obligatorisches Gefäß in jedem Betrieb der Sozialen Arbeit darstellen. Dieses kann der Prävention dienen und somit die Gesundheit nach Parsons (1967: 71), also die Leistungsfähigkeit und die Rollenerfüllung, erhalten. Die Supervision als Nachbereitung einer stressenden Situation kann nach Hurrelmann (2000: 8) helfen, die Gesundheit, demnach das objektive und subjektive Befinden einer Person wieder herzustellen. Eine Supervision beinhaltet eine Wissenserweiterung und kann auch das ethische Bewusstsein der PSA sowie die Teamkooperation stärken. Diese Faktoren verweisen auf die

Essenz des professionellen Handelns nach dem Berufskodex von Avenir Social (2010). Es kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass eine regelmässige Supervision im Team zur Erhaltung der Professionalität gemäss dem Berufskodex beitragen würde.

Das Engagement für bedürftige Menschen in der Freizeit der PSA, steht, überspitzt gesagt, in Kontrast zu den Coping-Strategien, welche die PSA in ihrer arbeitsfreien Zeit anwenden können. Eine Coping-Strategie die eher allgemeiner zu werten ist, und nicht nur in konkreten Stresssituationen angewendet werden kann, ist die Work-Life Balance. Unter Work-Life Balance ist der Ausgleich zwischen Arbeit und Freizeit zu verstehen. Dabei wird die Wichtigkeit betont, Zeit für sich zu nehmen und die Arbeit hinter sich zu lassen. Obwohl im Berufskodex steht, dass dieses freiwillige Engagement in Übereinstimmung mit den Grenzen und Ressourcen der Person stehen soll, tangiert diese Forderung von Avenir Social meiner Ansicht nach die Work-Life Balance der PSA.

Zusammenfassend können also am Beispiel der doppelten Loyalitätsverpflichtung die Wechselwirkungen zwischen dem professionellen Handeln, der Gesundheit und den Coping-Strategien aufgezeigt werden. Diese grundlegende Erkenntnis ist für mich wichtig zur Erreichung meines persönlichen Ziels, in meinem späteren Berufsalltag als PSA selbst von dieser Bachelorarbeit profitieren zu können. Aufgrund dieser Arbeit sind meine Sinne nochmals verstärkt auf die Thematik der doppelten Loyalitätsverpflichtung und des professionellen Handelns gelenkt worden. Ich konnte anhand der Vertiefung der Coping-Strategien lernen, wie ich meine Gesundheit und Professionalität im Berufsalltag erhalten kann.

5.3 Weiterführende Gedanken

Wie in Kapitel 5.1 erwähnt, bleibt bezüglich der Coping-Strategien und somit der Professionalität und Gesundheit der PSA vieles in deren Eigenverantwortung. Um etwas an die Work-Life Balance, die Gesundheit und in Folge dessen für die Professionalität beizutragen, ist es seitens der Gesellschaft eine Überlegung wert, den Mitarbeitenden in sozialen Berufen eine Woche mehr Ferien pro Jahr zu gewähren oder ein maximales Pensum von 80% mit wenig Lohneinbussen zu erlauben. Dies könnte helfen, die Gesundheit im Sinne von Hurrelmann und Parsons zu erhalten und Krankheitskosten zu senken. Auf diese Weise könnten auch die Burnout-Gefahr sowie Ausfälle durch andere Stressfolgen, wie in Kapitel 4.1 beschrieben, minimiert werden. Wenn die PSA mehr Zeit zur Verfügung haben, Coping-Strategien in ihrer Freizeit anzuwenden, hätte dies wiederum eine gute Work-Life Balance zur Folge. Ebenso könnte die Lehre in Form von Wissenserweiterung über Coping-Strategien ihren Beitrag leisten. Dieses Thema wird an der FHNW für Soziale Arbeit in keinem Pflichtmodul behandelt. Es ist meines Erachtens ebenfalls im Sinne einer Ausbildungsinstitution, die Ge-

sundheit und die Professionalität der Studenten im späteren Berufsalltag zu erhalten, gerade weil die PSA als ihr eigenes Werkzeug fungieren.

Als weiterführende Fragestellungen könnte erforscht werden, wie die Resilienz, also die seelische Widerstandskraft der PSA, mithilfe von Coping-Strategien gestärkt werden kann. Ebenfalls interessant wäre es, die Coping-Strategien in Bezug auf den Ansatz der Salutogenese, welche die Entstehung der Gesundheit thematisiert, zu untersuchen. Die Möglichkeit, mit der Unterstützung von Spiritualität mit Stress umzugehen, ist in der vorliegenden Arbeit nicht betrachtet worden. Dies würde zu der weiterführenden Fragestellung führen, wie die Spiritualität als Coping-Strategie bei doppelten Loyalitätsverpflichtungen dienen kann. Aussagekräftige Antworten würden eine weitere Forschung bedingen.

6 Quellenverzeichnis

6.1 Literaturverzeichnis

- Armenti, Stefan (2016). Panorama ethischer Reflexionsweisen in der Sozialen Arbeit. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 107-127.
- Avenir Social – Professionelle Soziale Arbeit Schweiz (Hg.) (2010). In: http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufskodex_Web_D_gesch.pdf [Zugriffsdatum: 01.04.2017].
- Becker-Lenz, Roland/Müller, Silke (2009). Der Professionelle Habitus in der Sozialen Arbeit. Grundlagen eines Professionsideals. Bern: Peter Lanz.
- Beuchat, Stéphane (2016). Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz – Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 61-75.
- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH e.V.) (2009). Grundlagen für die Arbeit des DBSH e. V. Essen, Berlin.
- Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried/Scherr, Albert/Stüwe, Gerd (2001). Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. 3. Aufl. Weinheim und München: Juventa.
- Dewe, Bernd/Stüwe, Gerd (2016) Basiswissen Profession. Zur Aktualität und kritischen Substanz des Professionalisierungskonzeptes für die Soziale Arbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Eberli, Armin (2011). Zum Thema. In: Sozial Aktuell 43 Jg. (3). S. 11.
- Galuske, Michael (2011). Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 9. Aufl. Weinheim und München: Juventa.
- Grasshoff, Gunther/Schwepe, Cormelia (2009). Biographie und Professionalität in der Sozialpädagogik. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke (Hg.). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 307-318.

- Großmaß, Ruth/Perko, Gudrum (2011). Ethik für Soziale Berufe. Paderborn: Ferdinand Schöningh.
- Heckmann, Friedrich (2016). Ethik, was ist das eigentlich? In: Begemann, Verena/Heckmann, Friedrich/Weber, Dieter (Hg.). Soziale Arbeit als angewandte Ethik. Positionen und Perspektiven für die Praxis. 1. Aufl. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 15-32.
- Heiner, Maja (2004). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Hochuli Freund, Ursula/Stotz Walter (2015). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. 3. Aufl. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Hurrelmann, Klaus (2000). Gesundheitssoziologie. Eine Einführung in sozialwissenschaftliche Theorien von Krankheitsprävention und Gesundheitsförderung. 4. Aufl. Weinheim, München: Juventa Verlag.
- Kaluza, Gert (2007). Gelassen und sicher im Stress. Das Stresskompetenz-Buch. Stress erkennen, verstehen, bewältigen. 3. Aufl. Heidelberg: Springer.
- Keller, Bruno (2016). Ethik – Eine Annäherung. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 21-46.
- Lazarus, Richard S. (1981). Stress und Stressbewältigung – Ein Paradigma. In: Filipp, Sigrun-Heide (Hg.). Kritische Lebensereignisse. München, Wien, Baltimore: Urban & Schwarzenberg. S. 198-232.
- Lazarus, Richard S. (1999). Stress and Emotion. A new Synthesis. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, Richard S. (2005). Stress, Bewältigung und Emotionen: Entwicklung eines Modells. In: Hill Rice, Virginia (Hg.). Stress und Coping. Lehrbuch für die Pflegepraxis und -wissenschaft. 1. Aufl. Bern: Verlag Hans Huber. S. 231-263.
- Lazarus, Richard S./Launier, Raymond (1981). Streßbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, R. Jürgen (Hg.). Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen. Bern; Stuttgart; Wien: Verlag Hans Huber. S. 213-259.

- Leisgang, Winfried (2016). Ethische Prinzipien in der Sozialen Arbeit – die Berliner Erklärung des DBSH e.V. In: Begemann, Verena/Heckmann, Friedrich/Weber, Dieter (Hg.). Soziale Arbeit als angewandte Ethik. Positionen und Perspektiven für die Praxis. 1. Aufl. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 46-55.
- Litzcke, Sven Max/Schuh, Horst (2010). Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz. Umgang mit Leistungs- und Zeitdruck. Belastungen im Beruf meistern. Mit Fragebögen, Checklisten, Übungen. 5. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Lob-Hüdepohl, Andreas (2007). Berufliche Soziale Arbeit und die ethische Reflexion ihrer Beziehungs- und Organisationsformen. In: Lob-Hüdepohl, Andreas/Lesch, Walter (Hg.). Ethik Sozialer Arbeit. Ein Handbuch. Paderborn: Ferdinand Schöningh. S. 113-161.
- Lyon, Brenda L. (2005). Stress, Bewältigung und Gesundheit: Konzepte im Überblick. In: Hill Rice, Virginia (Hg.). Stress und Coping. Lehrbuch für Pflegepraxis und -wissenschaft. 1. Aufl. Bern: Verlag Hans Huber. S. 25-47.
- Maaser, Wolfgang (2011). Wie Ethik den Weg für mehr Fachlichkeit frei machen kann. Der Berufskodex und die kollegiale Beratung. In: Sozial Aktuell. 43. Jg. (3). S. 22-24.
- Merten, Ueli (2016). Kooperation und Partizipation – ein ethisch gemischtes Doppel. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 187-212.
- Merten, Ueli/Zängl, Peter (2016). Editorial: Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit – Ein Problemaufriss. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 11-19.
- Noack, Winfried (2016). Ethische Grundlagen der Sozialen Arbeit. Berlin: Frank&Timme.
- Parsons, Talcott (1967). Definition von Gesundheit und Krankheit im Lichte der Wertebegriffe und der sozialen Struktur Amerikas. In: Mitscherlich, Alexander/Brocher, Tobias/von Mering, Otto/Horn, Klaus (Hg.). Der Kranke in der modernen Gesellschaft. Köln, Berlin: Kiepenheuer & Witsch. S.57-87.

- Poulsen, Irmhild (2009). Burnoutprävention in der Sozialen Arbeit. Perspektiven und Selbstfürsorge von Fachkräften. Wiesbaden. VS Verlag Sozialwissenschaften | GWV Fachverlag GmbH.
- Schmocker, Beat (2007). Für das menschengerechte Leben. Ethische Richtlinien für die Professionellen der Sozialen Arbeit. In: Sozial Aktuell 39. Jg. (11). S. 44-47.
- Schmocker, Beat (2011). Kriterien für berufsethische Urteilskraft und moralische Kompetenz. Der neue Berufskodex für die Soziale Arbeit Schweiz. In: Sozial Aktuell 43 Jg. (3). S. 10-15.
- Schmocker, Beat (2016). Versuch über die Prinzipien der Sozialen Arbeit. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 129-165.
- Schütze, Fritz (1992). Soziale Arbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried/Olaf-Radtke, Frank (Hg.). Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen: Leske + Budrich. S. 132-170.
- Spiegel, Hiltrud von (2011). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. 4. Aufl. München, Basel: Reinhardt.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – ein Lehrbuch. Bern: Haupt.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2009). Der Professionalisierungsdiskurs zur Sozialen Arbeit (SA/SP) im deutschsprachigen Kontext im Spiegel internationaler Ausbildungsstandards Soziale Arbeit – eine verspätete Profession? In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke (Hg.). Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 21-46.
- Wendt, Wolf Rainer (2016). Das Ethos der Leute und die Ethik des sozialen Berufs. In: Merten, Ueli/Zängl, Peter (Hg.). Ethik und Moral in der Sozialen Arbeit. Wirkungsorientiert – kontextbezogen – habitusbildend. Opladen, Berlin, Toronto: Barbara Budrich. S. 49-60.

6.2 Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Eigene Darstellung. Zusammenhang von Leistung und Stress nach Yerkes und Dodson 1908 (Litzcke/Schuh 2010: 12).

Abb. 2: Transaktionales Stressmodell von Lazarus. URL:
[https://de.wikipedia.org/wiki/Stressmodell_von_Lazarus#/media/File:Stressmodell -
_Lazarus.svg](https://de.wikipedia.org/wiki/Stressmodell_von_Lazarus#/media/File:Stressmodell_-_Lazarus.svg) [Zugriffsdatum 17. Mai 2017].