

Auswirkungen persönlicher Krisen von Sozialarbeiter*innen auf ihren Arbeitskontext

Timna Langer
1810406002

Bachelorarbeit 1

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 30.6.2020
Version: 1

Begutachter*in: FH-Prof. Mag. Dr. Monika Vyslouzil

Abstract (Deutsch)

Persönliche Krisen können jeden Menschen betreffen und alle Lebensbereiche berühren. Die Hauptforschungsfrage lautet daher: Welche Auswirkungen nehmen Sozialarbeiter*innen während einer persönlichen Krise auf ihren Arbeitskontext wahr? Ziel der Arbeit ist es, diese festzustellen, die Frage zur Erhaltung der Arbeitsfähigkeit aufzugreifen und begleitende Unterstützungsmaßnahmen aufzuzeigen. Die Daten wurden mittels narrativer Interviews nach Schütze (1983) gesammelt und mithilfe des Offenen Kodierens (Strauss/Corbin 1999) ausgewertet. Es zeigt sich, dass persönliche Krisen die Arbeitsfähigkeit erheblich einschränken, was jedoch nicht direkt auf die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung schließen lässt. Die Ergebnisse zeigen außerdem die Notwendigkeit der Reflexion über diese Beeinträchtigung und der Unterstützung durch Kolleg*innen und Vorgesetzte auf.

Abstract (English)

A personal crisis can affect anyone and all areas of life. Therefore, the main research question of this bachelor thesis is: How does a social worker's personal crisis affect the professional work and the contact with clients in particular? The aim of this bachelor thesis is to determine these kinds of effects, to illustrate questions concerning the impairment of the ability to work and to demonstrate correlating support mechanisms. The data was collected by means of narrative interviews according to Schütze (1983) with social workers and evaluated with the help of open coding (Strauss/Corbin 1999). It can be seen that the personal crisis considerably limits the ability to work, however this does not directly indicate the quality of social worker care. The results furthermore show the need for reflection on this impairment and support from colleagues and superiors.

Inhalt

Abstract (Deutsch)	2
Abstract (English)	3
1 Einleitung	6
2 Begriffe in Zusammenhang mit Krise	6
2.1 Begriffsbestimmung	6
2.2 Das Erleben einer persönlichen Krise	7
2.2.1 Traumatische Krise	7
2.2.2 Veränderungskrise	8
2.3 Krisenbewältigung	8
3 Spannungsfeld Profession und Privatleben	9
3.1 Berufsethischer Hintergrund	9
3.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten	10
4 Erkenntnisinteresse	12
4.1 Forschungsinteresse	12
4.1.1 Vorannahmen	12
4.2 Forschungsfragen	13
4.3 Forschungsstand	13
4.4 Forschungsrelevanz	14
5 Forschungskontext	14
5.1 Zugang zum Feld	14
5.2 Fall	15
5.3 Forschungsfokus	15
6 Forschungsdesign	16
6.1 Methodenwahl	16
6.1.1 Narratives Interview	16
6.1.2 Setting und Durchführung	16
6.2 Auswertungsmethode Offenes Kodieren	17
7 Forschungsergebnisse	18
7.1 Einfluss der Krise auf die Arbeitsfähigkeit	18
7.1.1 Beeinträchtigung der Arbeitsfähigkeit	18
7.1.2 Einfluss der Krise auf die Arbeit mit Klient*innen	19
7.1.2.1 Gefahr des Triggers in der Arbeit mit Klient*innen	19
7.1.3 Kompetenzgewinn durch Krise	20
7.2 Qualitätssicherung	20
7.2.1 Richtiger Umgang mit Klient*innen	21

7.2.2	Selbstfürsorge als Maßnahme zur Erhaltung der Arbeitsfähigkeit	21
7.3	Rolle der Arbeit in der Krisenbewältigung	22
7.4	Unterstützung	23
7.4.1	Rolle der Arbeitgeber*innen	23
7.4.2	Rolle der Kolleg*innen und des Teams	24
7.4.3	Konkrete Unterstützungsmaßnahmen.....	25
7.4.3.1	Vereinbarkeit Arbeit und Krise.....	25
7.4.3.2	Wöchentlicher Austausch von Befindlichkeiten im Team als Entstigmatisierung der Krise.....	26
7.4.3.3	Supervision	27
8	Resümee und Forschungsausblick.....	27
8.1	Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse	27
8.2	Forschungsausblick.....	29
8.3	Reflexion des Forschungsprozesses	29
	Literatur	30
	Daten	31
	Anhang.....	32
	Eidesstattliche Erklärung	34

1 Einleitung

Persönliche Krisen sind Teil des menschlichen Lebens, die jedermann*frau betreffen und alle Lebensbereiche berühren können. Da Professionist*innen der Sozialen Arbeit als Menschen in ihrer Ganzheitlichkeit Klient*innen begegnen und mit ihnen arbeiten, geht diese Forschungsarbeit von der Annahme aus, dass persönliche Krisen nicht nur im Privaten bearbeitet werden, sondern auch auf das Berufsleben einwirken. (vgl. Bodenmüller 2007:111) Die vorliegende Arbeit untersucht daher die Auswirkungen persönlicher Krisen von Sozialarbeiter*innen auf ihren Arbeitskontext, mit speziellem Augenmerk auf die Arbeitsfähigkeit und den Kontakt mit Klient*innen.

Zunächst wird der theoretische Hintergrund von persönlichen Krisen dargelegt und die damit einhergehenden Begriffe erläutert sowie das Spannungsfeld des Berufs- und Privatlebens von Sozialarbeiter*innen dargestellt. Das darauffolgende Kapitel behandelt das Erkenntnisinteresse, wobei die Forschungsfragen mit samt den Vorannahmen angeführt werden und der Forschungsstand und -relevanz beleuchtet werden. Anschließend werden im Kapitel des Forschungskontextes der Zugang zum Feld, der Fall nach Pantucek (2006) und der Forschungsfokus geklärt. Die Wahl der Methode zur Erhebung der Daten und die Auswertungsmethode werden im Kapitel „Forschungsdesign“ näher erklärt, nach welchem die Darstellung der Ergebnisse folgen: Einerseits werden die Auswirkungen der persönlichen Krise auf die Arbeitsfähigkeit und die Arbeit mit Klient*innen beschrieben. Dabei wird auch der Aspekt der sozialarbeiterischen Betreuungsqualität aufgegriffen und erläutert, inwiefern dieser während der Krise von Sozialarbeiter*innen gegeben ist. Andererseits wird auch die Rolle der Organisation bei persönlichen Krisen von Sozialarbeiter*innen angeführt und diskutiert, inwiefern diese unterstützend wirken kann. Im abschließenden Resümee werden die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit zusammenfassend dargestellt. Das Ende der Arbeit bilden der Forschungsausblick und eine Reflexion des Forschungsprozesses.

2 Begriffe in Zusammenhang mit Krise

Im vorliegenden Kapitel wird der Begriff „Krise“ näher untersucht und im Weiteren das Entstehen und das Erleben einer persönlichen Krise beschrieben. Anschließend werden zwei unterschiedliche Formen der Krise, die traumatische und die Lebensveränderungskrise, erläutert. Abschließend wird skizziert, wie eine persönliche Krise bewältigt werden kann.

2.1 Begriffsbestimmung

Das Wort „Krise“ stammt aus dem Griechischen „krisis“ und bedeutet wörtlich übersetzt unter anderem Entscheidung, Wendepunkt und Zuspitzung. Etymologisch gesehen kommt der

Begriff aus der Medizin und deutet auf den Höhe- und Wendepunkt des Krankheitsgeschehens hin – entweder führt die Krankheit zum Tod oder es kommt zu einer Besserung des Krankheitszustandes. (vgl. Klosinski 1999:261) Im Folgenden möchte ich mich jedoch auf die Definition der Krise von Cullberg (1978) stützen. Er (Cullberg 1978: o.A.; zit. in Kapusta et al. 2016:15) beschreibt diese als

„den Verlust des seelischen Gleichgewichts, den ein Mensch verspürt, wenn er mit Ereignissen und Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann, weil sie von der Art und vom Ausmaß her seine durch frühere Erfahrungen erworbenen Fähigkeiten und erprobten Hilfsmittel zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder zur Bewältigung seiner Lebenssituation überfordern.“

2.2 Das Erleben einer persönlichen Krise

Während einer persönlichen Krise wird eine Vielfalt an Gefühlen erlebt – Schock, Überforderung, Angst, Verzweiflung, Not, Niedergeschlagenheit, Misstrauen, Feindseligkeit – um nur ein paar zu nennen. (vgl. Kapusta et al. 2016:29) Vorherrschend sind dabei vor allem die Gefühle der Rat- und Hilflosigkeit und der Spannung, oft werden auch Ängste und Panik verspürt, in vielen Fällen auch depressive Verstimmungen. Außerdem bleiben körperliche Symptome dabei oft nicht aus. Von Angst beherrschte Menschen können von Herzrasen, Atemnot, Schweißausbrüchen und generell Panikattacken begleitet sein. Eine depressive Verstimmung äußert sich in einer Verminderung des Appetits, Gewichtsverlust, Durchschlafstörungen und einem dauernden Gefühl der Erschöpfung. Personen, die vor allem sehr angespannt reagieren, sind oft mit Einschlafstörungen, Kopfschmerzen, Verdauungsbeschwerden und einem „Zittern“ konfrontiert. (vgl. ebd.:62) Insgesamt sind persönliche Krisen also äußerst belastende Situationen, die nicht nur psychisch, sondern auch physisch Herausforderungen mit sich bringen und somit einen großen Teil dieser Lebensphase einnehmen. Darüber hinaus ist die Subjektivität von Krisen ein wichtiger Aspekt – was für die eine Person eine Krise verursacht, kann für jemand anderen völlig belanglos sein. (vgl. ebd.:37) Daher nehme ich an, dass es stets wichtig ist, der betroffenen Person wertfrei zu begegnen.

Cullberg (1978) differenziert dabei die verschiedenen Arten von persönlichen Krisen. Im Folgenden werden die traumatische Krise und die Lebensveränderungskrise näher skizziert, da die Interviewpartner*innen, die für diese vorliegende Arbeit herangezogen wurden, solche Krisen erlebt haben und somit die Darstellung dieser für die Ergebnisdarstellung relevant sind.

2.2.1 Traumatische Krise

Die traumatische Krise charakterisiert sich durch das Eintreten eines plötzlichen, unerwarteten Ereignisses, einem so genannten Schicksalsschlag. Darunter fallen unter anderem der Tod eines geliebten Menschen, Untreue in einer Beziehung, Trennung, Kündigung, plötzliche Invalidität, Krankheit etc. Die betroffene Person verfällt unmittelbar in eine Schockphase, in der die Realität kaum wahrgenommen wird. Darauf folgend reagiert die Person auf das Ereignis mit einer Vielfalt von Gefühlen, die sich bei jedem Menschen unterschiedlich äußern. Manche

verleugnen das Ereignis, rationalisieren; andere wiederum verfallen in eine depressive Verstimmung, manche versuchen das Problem mit Alkohol oder Drogen zu lösen. (vgl. ebd.:33f) In dieser Reaktionsphase besteht die Gefahr der Chronifizierung, dass diese Reaktionen sich festfahren und zum Beispiel in einer Abhängigkeitserkrankung oder einer psychischen Erkrankung resultieren. (vgl. ebd.:16) Kann die Chronifizierungsgefahr abgewendet werden, kommt es nun zur Phase der Bearbeitung, bei der der Krisenanlass bearbeitet wird, somit Interessen wieder geweckt werden und die Vergangenheit sich langsam von der Gegenwart löst. Während dieser Phase ist es normal, wenn reaktionsphasenähnliche Episoden wieder auftreten, das heißt Emotionen wieder hochkommen. Im letzten Schritt kommt es zur Neuorientierungsphase, in der das Erlebte als neue Lebenserfahrung wahrgenommen wird. (vgl. ebd.:34)

2.2.2 Veränderungskrise

Allgemein zum Leben gehörende Veränderungen, die in der Regel mit etwas Positivem verbunden werden, zählen zu den primären Auslösern von Lebensveränderungskrisen. Eine derartige Krise kann somit beispielsweise aus der Geburt des Kindes, der Hochzeit, dem Auszug aus dem Elternhaus oder der Matura, resultieren. Im Gegensatz zur traumatischen Krise kommt diese nicht aus dem Nichts, sondern bahnt sich langsam an. Es beginnt damit, dass die betroffene Person mit dem Ereignis konfrontiert wird und sich bisherige Problembewältigungsstrategien als wirkungslos erweisen. (vgl. ebd.:36) Cullberg zufolge ist eine Krise also „Ausdruck für das Erreichen oder Überschreiten der Grenze des individuellen Anpassungsvermögens“ (Cullberg 1978: o.A.; zit. in Kapusta et al. 2016:62). Trotz des Gefühls zu versagen versucht die Person weiterhin alle Bewältigungskapazitäten zu mobilisieren. Diese Anstrengung kann in drei unterschiedlichen Reaktionen resultieren. Im besten Fall kann die Krise gelöst und bewältigt werden, gelingt das jedoch nicht, kommt es nun zu einer Resignation mit Rückzug. In dieser Phase besteht die Gefahr der Chronifizierung. Kann diese jedoch abgewendet werden, tritt nun das Vollbild der Krise ein, das der Reaktionsphase der traumatischen Krise gleicht (Spannung, innere Lähmung, inneres Chaos, Ratlosigkeit etc). Im nächsten Schritt wird der Krisenanlass bearbeitet und zuletzt findet die Phase der Neuanpassung statt, in der neue Strategien erarbeitet und entwickelt werden. (vgl. Kapusta et al. 2016:36f)

Lebenskrisen sind somit Teil des Lebens. Wenn sie als Chance genutzt werden können und die Gefahr einer Chronifizierung abgewendet werden kann, gewinnt man an Autonomie und innerem Wachstum. (vgl. ebd.:29) Daher schreiben Kapusta et al. (vgl. ebd.:29) von dem Zusammenhang von Lebenskrisen und Lebenschancen.

2.3 Krisenbewältigung

Eine Krise als Betroffene*r bestmöglich zu erkennen, liegt laut Kapusta et al. (vgl. ebd.:30f) darin, die Gefühle von Machtlosigkeit, Spannung, Angst, depressive Verstimmung und viele mehr als Warnreaktionen zu erkennen, und diese als Chance wahrzunehmen. In weiterer

Folge schildert der Autor die nächsten Schritte. Betroffene sollten sich fragen – „Was kann ich tun?“ Das Ordnen der eigenen Gedanken, die sich in solch einer Situation meist im Kreis drehen, und die Abklärung der nächsten Schritte, was man eigenständig erledigen kann, bewirken kleine Erfolge, die das Gefühl der Machtlosigkeit ein wenig reduzieren. Nun kann die Notwendigkeit der Hilfe anderer in Betracht gezogen werden. „Wobei brauche ich Unterstützung? Was kann oder möchte ich nicht alleine schaffen?“ Leider ist das häufig das größte Problem: Die Scham, andere um Hilfe zu fragen oder Hilfe anzunehmen, ist meist sehr groß, da die Krise oft als persönliches Versagen gesehen wird. Dabei weist Cullberg (vgl. 1978: o.A.; zit. in Kapusta et al. 2016:19) auf die „stellvertretende Hoffnung“ hin, die für die Unabdingbarkeit des sozialen Umfeldes steht. Dazu zählen die Schule, die Familie, die Gemeinde und die Arbeitsstätte, aber auch Vereine und Verbände des Freizeitvergnügens wie Fußballverein oder Chor können darunter fallen. Wie im professionellen Kontext spielt der Aspekt der Hilfe zur Selbsthilfe daher auch im privaten Kontext eine wesentliche Rolle. Die betroffene Person soll seine*ihre Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit zurückgewinnen, indem sie Unterstützung seiner*ihrer Umgebung erfährt, sich selbst zu helfen. Konkret bedeutet das, dass Unterstützer*innen, vor allem zu Beginn der Krise, in der so genannten Schockphase, einen Raum schaffen sollen, in dem die Gefühle des*r Betroffenen einen Platz haben – Trauer, Schmerz, Aggression etc. Erst in weiterer Folge können lösungsorientierte Schritte gesetzt werden. (vgl. Kapusta et al. 2016:18f)

3 Spannungsfeld Profession und Privatleben

Soziale Arbeit lebt von der Interaktion mit den Klient*innen. Vor allem in Bereichen, in denen eine enge Beziehung zu den Klient*innen erforderlich ist und diese oft langjährig begleitet werden, ist die Wahrung einer gewissen Distanz unumgänglich. Je näher, emotionaler und tiefer die professionelle Beziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in geht, desto schwieriger ist es, die eigenen Grenzen wahrzunehmen. (vgl. Bodenmüller 2007:112) Im folgenden Kapitel wird daher der Balanceakt zwischen Privat- und Berufsleben, in dem sich Sozialarbeiter*innen immer wieder finden, aufgezeigt.

3.1 Berufsethischer Hintergrund

Sowohl in der beruflichen Praxis als auch bei Studierenden ist immer wieder von sogenannten „Grenzen“ die Rede. Man spricht im Ethikkodex (2005) beispielsweise von der Grenze des Berufs- und Privatlebens. Doch was bedeutet eigentlich diese „Grenze“ für den*die einzelne*n Sozialarbeiter*in? Wer legt sie fest?

Zu Beginn möchte ich Ausschnitte des Ethikkodex (OBDS 2005) heranziehen. Die darin festgelegten ethischen Prinzipien wurden im Oktober 2004 in Australien bei der Generalversammlung des IFSW und des ASSW, dem Internationalen Berufsverband der Sozialen Arbeit und dem Internationalen Verband der Schulen der Sozialarbeit, beschlossen.

Diese Ausschnitte beschreiben die genauen Anforderungen an und Grundprinzipien von Sozialarbeiter*innen.

„Sozialarbeiter/-innen sollen redlich handeln. Das beinhaltet, dass sie die Vertrauensbeziehung zu den Menschen, die ihre Dienste nutzen, nicht missbrauchen, dass sie **die Grenzen zwischen privatem und beruflichem Leben beachten (...)**.“ (OBDS 2005:6; Herv. d. Verf.)

„Sozialarbeiter/-innen haben die Pflicht, die notwendigen Schritte zu unternehmen, um **am Arbeitsplatz und privat für sich selbst Sorge zu tragen**, um sicherzustellen, dass sie geeignete Dienstleistungen bereitstellen können.“ (OBDS 2005:6; Herv. d. Verf.)

Der Ethikkodex (2005) gibt somit auf die Frage, wer diese Grenzen festsetzt, eine eindeutige Antwort: der*die Sozialarbeiter*in selbst. Ein allgemein gültiges Rezept für das „effektive Abgrenzen“ gibt es nicht. Studierenden wird auch während der Ausbildung diesbezüglich keine Handlungsanleitung mitgegeben. Somit liegt es auch in der Eigenverantwortung jedes*r Sozialarbeiters*in darauf zu achten, dass die eigenen Grenzen nicht überschritten werden. Bodenmüller (vgl. 2007:113) gibt dazu eine kurze Anregung: Es geht um das stetige Aushandeln zwischen Arbeitsfeld, Zielgruppe und der eigenen Persönlichkeit - was für den*die eine*n gilt, gilt nicht zwangsweise für den*die andere*n. Daher kann es auch keine Schritt-für-Schritt Anleitung zur Abgrenzung geben.

3.2 Herausforderungen und Schwierigkeiten

Empathie und Einfühlungsvermögen zählen zu den wesentlichen Voraussetzungen von Berufsanzwärtler*innen. Demnach ist eines der wichtigsten Aufgabengebiete der Sozialen Arbeit eine Beziehung zum*r Klient*in herzustellen, Vertrauen aufzubauen, und auf dieser Grundlage in einen partizipativen Aushandlungsprozess mit den Klient*innen zu gehen und mögliche Handlungs- und Interventionsmöglichkeiten zu entwickeln – ganz im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe. Dabei zählt die Persönlichkeit der Professionist*innen zu den Kernwerkzeugen ihrer beruflichen Praxis. Das birgt jedoch eine gewisse Gefahr für Professionist*innen, die nötige Distanz zu verlieren, zu nahe an dem*r Klient*in „dran zu sein“ und die Arbeit mit Klient*innen irrtümlicherweise als Lebensaufgabe zu verstehen. (vgl. Bodenmüller 2007:111) In manchen Handlungsfeldern ist diese Gefahr größer, in anderen Bereichen gelingt die Abgrenzung leichter.

Hierfür möchte ich als Beispiel die Jugendarbeit heranziehen. Eine der Interviewpartner*innen arbeitet in einem Jugendzentrum und betonte die Wichtigkeit als Professionist*innen den Jugendlichen als ganzheitliche Person zu begegnen, das heißt mit seinen*ihren Stärken, Schwächen, Interessen und Lebensstilen. In weiterer Folge bedeutet das, authentisch, transparent und ehrlich zu kommunizieren. (vgl. TI3 2020:191-197) Worin liegt nun aber die Hürde, die die Grenzziehung von Privatem und Beruflichem so erschwert? Hierfür möchte ich ein Beispiel anführen, das die Meinung des*r interviewten Sozialarbeiter*in unterstreicht. Wenn ein Mädchen im Jugendzentrum die Sozialarbeiterin auf „ihr erstes Mal“ anspricht,

welche Erfahrungen sie damit hatte, ob sie Schmerzen hatte, dann geht es höchstwahrscheinlich nicht darum, dass die Jugendliche die Sozialarbeiterin „ausfragen“ möchte, sondern viel eher um die Suche nach einer Bezugsperson, mit der sie über ihre Sorgen betreffend des ersten Geschlechtsverkehrs vertrauensvoll sprechen kann. Bodenmüller (vgl. 2007:112) meint dazu, dass es bei der Preisgabe von personensensiblen Informationen darum geht, die Beziehung zu der*dem Klient*in zu reflektieren und den eigenen aktuellen Zugang zu dem betreffenden Thema zu berücksichtigen. Um zum Beispiel zurückzukommen – die Sozialarbeiterin sollte sich fragen: „Habe ich das Thema des ersten sexuellen Kontaktes für mich bereits verarbeitet? Habe ich die nötige (Vertrauens-)Beziehung zu der Jugendlichen, um meine Erfahrungen zu teilen?“ Es benötigt die ständige Aufmerksamkeit seitens der Sozialarbeiter*innen, diese eigenen Grenzen zu spüren, wahrzunehmen und dementsprechend zu reagieren.

Darüber hinaus schreibt Bodenmüller (vgl. 2007:112f) von der Übertragung von Gefühlen. Wenn die Beziehung von Klient*in und Sozialarbeiter*in intensiv, vertrauensbasiert und emotional nahe ist, werden Gefühle leichter übertragen. Sie veranschaulicht ihre Behauptung an Beispielen, bei denen Klient*innen Ratlosigkeit, Wut, Traurigkeit oder Ähnliches in einer Situation verspüren und ihre Gefühle in einem Beratungsgespräch zum Ausdruck bringen. Aufgrund des Einfühlungsvermögens, das für Professionist*innen der Sozialen Arbeit unabdingbar ist, können eben solche Gefühle auch bei Sozialarbeiter*innen spürbar werden. Man reagiert mit einer gewissen Resonanz. Die große Herausforderung besteht schließlich darin, die eigenen Anteile aufzuspüren und diese anschließend herauszufiltern, ohne dabei an Empathie zu verlieren.

Poulsen (2009) führt weitere Dimensionen an, die als zusätzliche Belastungen in der beruflichen Praxis wahrgenommen werden. Sie publizierte ein Buch angelehnt an ihre Forschung zur Burnoutprävention, im Zuge derer sie Sozialarbeiter*innen zu ihren Arbeitsbelastungen befragte. Laut den Forschungsergebnissen von Poulsen (vgl. 2009:49f) erleben Professionist*innen zum Beispiel die Nichtbesetzung freier Stellen im Vergleich zu den hohen Klient*innenzahlen als sehr belastend, da dies mit dem Gefühl der Überforderung einhergeht – „es gibt eigentlich immer mehr zu tun als ich leisten kann“ (Poulsen 2009:50), meint ein*e Befragte*r. Außerdem kommt die hohe Verantwortung und die damit einhergehende psychische Belastung hinzu. Darüber hinaus, und das ist neben diesen eben genannten Aspekten wohl eine der größten Schwierigkeiten, fällt es schwer, mit den Schicksalen von Klient*innen und deren belastenden Lebenssituationen umzugehen. Insgesamt äußern sich diese genannten Faktoren und Arbeitsumstände in einer körperlich-seelischen Reaktion: Professionist*innen beschreiben Zustände der Erschöpfung, Müdigkeit, Verspannungen, Schlafstörungen, mangelnde Konzentration und bedauern die lange Zeit, die nach dem Arbeitstag bis zum Zustand der Entspannung notwendig ist. (vgl. ebd.:50f)

Wenn zu diesen eben genannten mit dem Berufsalltag einhergehenden Belastungen eine persönliche Krise bei Professionist*innen der Sozialen Arbeit hinzukommt, nehme ich an, dass ein großes seelisches Ungleichgewicht ausgelöst wird. Wie sich das konkret auf den Arbeitskontext, insbesondere auf die Arbeitsfähigkeit und den Umgang mit Klient*innen, auswirkt, wird in den folgenden Kapiteln behandelt.

4 Erkenntnisinteresse

Das folgende Kapitel befasst sich zunächst mit dem Forschungsinteresse, dem Ursprung und der Idee dieser Bachelorarbeit. Anschließend werden die konkreten Forschungsfragen mit samt den Vorannahmen, die ich vor Beginn der Erhebungen formulierte, angeführt. Zuletzt wird der Forschungsstand von April 2020 dargestellt.

4.1 Forschungsinteresse

2019 absolvierte ich mein Langzeitpraktikum in einer ambulanten Suchteinrichtung in Wien. Dieses erwies sich für mich als sehr turbulent und schwierig, da ich zu diesem Zeitpunkt privat mit Herausforderungen konfrontiert war. Dabei haben mich die mit dem Praktikum einhergehenden Themen (Sucht, Tod, Krankheit, Schicksalsschläge, Trauer, Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit u.v.m.) zusätzlich belastet, sodass sogar die Anwesenheit in Beratungsgesprächen herausfordernd für mich war. Meine Praktikumsanleiterin meinte damals zu mir, dass es aufgrund der Tatsache, dass es mir nicht gut gehe, nicht zumutbar wäre, Klient*innengespräche zu führen, nicht nur zu meinem eigenen Schutz, sondern auch zu dem der Klient*innen. In Absprache mit meiner Praxisanleiterin reduzierte ich daher den aktiven und eigenständigen Klienten*innenkontakt.

Diese Erfahrung machte ich in einem geschützten Rahmen, schließlich war ich „nur“ Praktikantin. So blieb für mich die Frage offen, wie dieses Szenario in der Praxis als verantwortungstragende*n Sozialarbeiter*in gelebt wird. Daher möchte ich in dieser Bachelorarbeit Sozialarbeiter*innen nach ihren Erfahrungen mit persönlichen Krisen im Zuge ihrer Arbeitstätigkeit fragen.

Bereits im Laufe der Phase der Konkretisierung des Themas dieser Bachelorarbeit konnte ich Vorannahmen formulieren, die ich im Folgenden nun anführen werde.

4.1.1 Vorannahmen

Ich denke, dass persönliche Krisen Auswirkungen auf die Arbeit haben, vor allem im Kontakt mit Klient*innen der Sozialen Arbeit, die meist selbst gerade mit einer belastenden Lebenssituation konfrontiert sind. Diese Auswirkungen würde ich dahingehend beschreiben, dass es schwer fällt während eines Gespräches klaren Kopf zu bewahren und sich von eigenen Gedanken nicht ablenken zu lassen, weil man stets bei sich selbst und den Gedanken der eigenen persönlichen Krise ist. Darüber hinaus nehme ich an, dass jede*r Sozialarbeiter*in diese Auswirkungen unterschiedlich intensiv erlebt, manche mehr, manche weniger. Inwiefern Beratungen in solchen Krisenzeiten überhaupt möglich sind und ob die Qualität dieser gesichert ist, dazu traue ich mich noch keine Vermutungen anstellen. Ich wage aber zu behaupten, dass Unterstützung und eine Begleitung seitens der Organisation als hilfreich und sogar notwendig erlebt wird.

Aus diesen Vorannahmen ergeben sich daher nun folgende Forschungsfragen.

4.2 Forschungsfragen

Meine konkrete Hauptforschungsfrage lautet, welche Veränderungen Sozialarbeiter*innen in ihrer sozialarbeiterischen Tätigkeit, insbesondere im Kontakt mit Klient*innen, während einer persönlichen Krise bzw. schwierigen Lebenssituation wahrnehmen.

Die weiteren Unterfragen lassen sich in drei Schwerpunkte gliedern. Zunächst werden die Auswirkungen der persönlichen Krise auf die Arbeitsfähigkeit und die sozialarbeiterische Betreuung beleuchtet, anschließend die Faktoren zur Erhaltung der Qualität und letztlich der Aspekt der begleitenden Unterstützung aufgezeigt. Konkret lauten die Unterfragen daher:

Wie wirkt sich die persönliche Krise auf die Arbeitsfähigkeit aus? Inwiefern gestaltet sich das Beratungsgespräch anders als gewohnt und welche Gefühle sind währenddessen vorherrschend? Welche Veränderungen sind hinsichtlich der professionellen Beziehung von Sozialarbeiter*in und Klient*in bemerkbar?

Außerdem wird der Aspekt der Qualitätssicherung beleuchtet. Wie kann man einen adäquaten Umgang mit Klient*innen während einer persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen gestalten? Welche präventiven Maßnahmen können gesetzt werden, um die Arbeitsfähigkeit während einer vorübergehend belastenden Lebenssituation von Professionist*innen der Sozialen Arbeit zu erhalten?

Welche Rolle nimmt die Arbeit in der Krisenbewältigung von Sozialarbeiter*innen ein?

Zuletzt wird die Rolle der Organisation beleuchtet und die Frage nach der Verantwortung dieser gegenüber ihren Mitarbeiter*innen aufgegriffen. Inwiefern steht Sozialarbeiter*innen Unterstützung der Leitungsebene zu und wie können sie diese konkret erfahren? Wie verändert sich der Umgang mit dem*der Arbeitgeber*in? Welche Rolle spielen Teamkolleg*innen? Welche präventiven oder begleitenden Maßnahmen kann die Institution zur Erhaltung der psychischen Gesundheit von Mitarbeiter*innen konkret anbieten?

Leser*innen dieser Bachelorarbeit sollen ein Verständnis dafür bekommen, wie Sozialarbeiter*innen die Arbeit, insbesondere im Kontakt mit Klient*innen, in Krisenzeiten erleben, wie es sich auf ihre Arbeitsfähigkeit und -alltag auswirkt und schlussendlich was bei der Krisenbewältigung als hilfreich und unterstützend erlebt wird. Nebenbei wird durch die gesamte Arbeit hindurch die Frage des Qualitätsaspekts immer wieder aufgegriffen, ob die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung während der persönlichen Krise eines*r Sozialarbeiters*in gewährleistet werden kann.

4.3 Forschungsstand

In meiner Literaturrecherche konnte ich konkret zu der Hauptforschungsfrage dieser vorliegenden Arbeit kaum passende Literatur ausfindig machen. Zur Beantwortung der Frage, welche Auswirkungen eine persönliche Krise auf den direkten Kontakt zwischen Klient*in und Sozialarbeiter*in hat, konnte ich keine geeigneten wissenschaftlichen Untersuchungen finden. Mir sind lediglich Wissenschaftslektüren zu Burnout und Burnoutprävention in der Sozialen Arbeit untergekommen, ebenso wie Publikationen passend zum Spannungsfeld Berufs- und Privatleben.

4.4 Forschungsrelevanz

Persönliche Krisen und schwierige belastende Lebenssituationen können jeden Menschen betreffen. Deshalb meine ich, dass dieses Forschungsthema vor allem für psychosoziale Berufsgruppen, die mit den Lebenswelten von Klient*innen tagtäglich konfrontiert sind, eine große Relevanz hat. Daher soll diese Arbeit dazu dienen Sozialarbeiter*innen über die Auswirkungen von persönlichen Krisen auf den Arbeits- und Beratungskontext zu sensibilisieren und ein Bewusstsein zu schaffen.

Darüber hinaus sehe ich einen Nutzen für Leitungsebenen in Organisationen. Diese haben durch diese Forschungsarbeit die Möglichkeit, Einblick in die Situation von Mitarbeiter*innen in belastenden Lebensphasen zu bekommen und ein Verständnis für solche Situationen zu entwickeln. Einrichtungsleiter*innen bzw. Teamleiter*innen können somit auch eine Stütze und Ressource für Mitarbeiter*innen darstellen. Sie können adäquat reagieren, fördernde Arbeitsbedingungen schaffen und Unterstützungsmöglichkeiten für betroffene Mitarbeiter*innen anbieten.

Zu guter Letzt denke ich, dass diese Bachelorarbeit den Aspekt der Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung beleuchtet, inwiefern Beratungen überhaupt möglich sind bzw. ob die Qualität gegeben und in weiterer Folge die bestmögliche Beratung für Klient*innen gewährleistet ist. Ich denke daher, dass die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit für Einrichtungsleiter*innen relevant sein können.

Nicht nur Sozialarbeiter*innen, Berufsanfänger*innen, Studierende und Institutionen können Interesse an meinen Ergebnissen haben, sondern auch Ausbildungseinrichtungen der Sozialen Arbeit. Diese können bereits in der Ausbildung für dieses Thema sensibilisieren.

5 Forschungskontext

Dieses Kapitel beschreibt den Kontext der Forschung. Zuerst wird der Zugang zum Feld erläutert, der Fall nach Pantucek (2006) beleuchtet und der Forschungsfokus geklärt.

5.1 Zugang zum Feld

Das Feld, in dem ich forschen möchte, umfasst Sozialarbeiter*innen, die bereits eine persönliche Krise im Laufe ihrer beruflichen Tätigkeit erlebt und bewältigt haben und über deren Auswirkungen berichten können. Dabei werde ich mich jedoch nicht bewusst auf Sozialarbeiter*innen eines bestimmten Handlungsfeldes, Geschlechts, Alters oder Ähnliches konzentrieren. Die Auswahl der Interviewpartner*innen geschah zufällig, ohne Berücksichtigung bestimmter Auswahlkriterien.

Mit anfänglichen Bedenken konnte ich einen guten Zugang zum Feld finden. Den ersten Kontakt knüpfte ich durch eine lehrende Person. Wenige Wochen später fand das erste Interview statt. Aufgrund von Terminschwierigkeiten kam ein Interview mit einem*r

Sozialarbeiter*in über einen Facebook-Aufruf letztendlich leider nicht zustande. Im nächsten Schritt konnte ich durch private Kontakte eine*n weitere*n Sozialarbeiter*in ausfindig machen, der*die sich zu einem Interview bereit erklärte. Aufgrund der Ausgangsbeschränkungen während der Corona-Krise fand das Interview videotelefonisch statt. Diese*r Sozialarbeiter*in stellte anschließend Kontakt zu der dritten und vierten Interviewperson her, ein*e ehemalige*r Studienkolleg*in und Arbeitskolleg*in von dieser Person. Auch diese zwei Interviews fanden videotelefonisch über die Plattform „ZOOM“ statt.

Auffällig war, dass alle Interviewpartner*innen auf meine Anfrage ein wenig verunsichert und beschämt reagierten – „Ich weiß nicht, ob mein Leben spannend oder meine Krisen Krise genug sind“ – waren meist ihre zögerlichen Antworten. Das deutet für mich darauf hin, dass das Erleben einer persönlichen Krise durchaus mit Scham verbunden sein kann. Dieser Aspekt wird im Laufe dieser Arbeit noch aufgegriffen.

5.2 Fall

Bei dieser vorliegenden Arbeit handelt es sich um eine Fallstudie, die Pantucek (vgl. 2006:240f) von dem Front-Line Social Work differenziert. Während in der sozialarbeiterischen Praxis viel Handlungsdruck besteht und wenig Zeit ist, um Entscheidungen zu treffen, wird der Fall von Autor*innen der Fallstudie aus einer gewissen Distanz betrachtet und ausreichend Zeit genommen, um den Fall genau zu erläutern. Pantucek spricht dabei von dem „Luxus der Distanziertheit zu den Entscheidungszwängen des beruflichen Alltags“ (ebd.:241).

An dieser Stelle erscheint es wichtig die Definition des Falles zu klären. Dieser widerspricht nämlich dem Fallverständnis in der Praxis der Sozialarbeit, wo der Fall aus dem Zusammentreffen eines Subjekts und einer Situation entsteht, das heißt, wenn sich eine Institution der Sozialen Arbeit dieser Situation annimmt. Umgekehrt dazu untersucht der Fall in der Fallstudie eine Situation unter Beteiligung von gesellschaftlicher Umwelt, sozialem Umfeld, Klient*in, Sozialarbeit, Organisation und gesellschaftlichem Umfeld der Organisation. (vgl. ebd.:244)

5.3 Forschungsfokus

Konkret lässt sich der Fokus einer Fallstudie jedoch nur auf zwei nebeneinanderliegende Aspekte legen, der Fokus dieser vorliegenden Arbeit liegt zwischen Organisation und Sozialarbeit. Diese Fallstudie behandelt einerseits die Frage, welche Auswirkungen die Krise auf die Arbeitsfähigkeit und den Klient*innenkontakt der Sozialarbeiter*innen hat. Auf der anderen Seite wird die Rolle der Einrichtung beleuchtet und ihre Verantwortung gegenüber Mitarbeiter*innen, gute Bedingungen zum Arbeiten während der persönlichen Krise und Unterstützungsmaßnahmen zu schaffen, geklärt. Darüber hinaus wird die Frage aufgegriffen, inwiefern die Qualität der Beratung gesichert bleiben kann. All diese Aspekte liegen daher meines Erachtens nach im Interesse der Institution.

6 Forschungsdesign

In diesem Kapitel wird nun erläutert, wie die Forschung dieser vorliegenden Arbeit betrieben wurde. Zuallererst wird die Methodenwahl geklärt, anschließend die Herangehensweise und zuletzt wird die Auswertung der Erhebungen erläutert.

6.1 Methodenwahl

Um die Hauptforschungsfrage, welche Veränderungen die persönliche Krise von Sozialarbeiter*innen auf die sozialarbeiterische Tätigkeit birgt, beantworten zu können, habe ich die Methode der Interviewführung gewählt. Da es sich bei diesem Thema um ein sehr Persönliches handelt und die interviewten Sozialarbeiter*innen sehr sensible Erfahrungen teilen, wollte ich eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen. Diese konnte meines Ermessens nach am besten durch die narrative Interviewführung erreicht werden. Es sollte ein Raum entstehen, wo sich mein Gegenüber wohlfühlt, um von seinen Erfahrungen zu erzählen.

6.1.1 Narratives Interview

Das narrative Interview charakterisiert sich durch das Ziel, die Erzählung über erlebte Erfahrungen anzuregen. Dabei soll die interviewte Person sich an eine damalige Situation, in diesem Fall an die Zeit der persönlichen Krise, zurückerinnern, von dort aus seine*ihre Erlebnisse schildern und bis zum Ende, der Bewältigung der Krise, hin erzählen. (vgl. Küsters 2019:687)

Das Interview strukturiert sich in mehrere Abschnitte. Zu Beginn soll ein Erzählanreiz geschaffen werden. (vgl. Schütze 1983: 285; zit. in Küsters 2019:690) Daher habe ich die vier Interviews jeweils damit begonnen, dass ich kurz meine eigenen Erfahrungen der letzten persönlichen Krise schilderte, die mich auf das Thema dieser Bachelorarbeit brachten, um eine gewisse Vertrauensbasis und eine Gesprächsatmosphäre „auf Augenhöhe“ zu schaffen. Im weiteren Schritt habe ich die Interviewpartner*innen gebeten mir ganz allgemein von ihren Erfahrungen mit schwierigen und belastenden Lebenssituationen im Arbeitskontext zu erzählen und habe damit einen Erzählanreiz geschaffen. Nach der sogenannten Haupterzählung beginnt die Phase des Nachfragens, in der alle Fragen, die für den*die Interviewer*in noch unklar sind, gestellt werden sollen. Eventuell können damit noch weitere Erzählanreize geschaffen werden. (vgl. Küsters 2019:690)

6.1.2 Setting und Durchführung

Interview 1: Die erste interviewte Person ist Sozialarbeiter*in, Mitte 30 und im Handlungsfeld „Kinder, Jugend und Familie“ seit vier Jahren tätig. Ursprünglich geplant war, das Interview an der FH in einem Seminarraum durchzuführen. Aufgrund der am vorangegangenen Tag

eingeführten vorübergehenden Schließung der Universitäten aufgrund der Ausbreitung von COVID-19 fand dieses spontan im Büro der*s Sozialarbeiters*in statt. Es dauerte eine Stunde und wurde mit einem Smartphone aufgezeichnet.

Interview 2: Der*die zweite interviewte Sozialarbeiter*in arbeitet in einem Handlungsfeld, in dem es um längerfristige Betreuungskontakte geht. Er*sie ist Ende 20 und ist seit zirka fünf Jahren als Sozialarbeiter*in tätig. Aufgrund der Ausgangsbeschränkungen anlässlich der Pandemie durch COVID-19 fand das Interview, ursprünglich im Büro des*r Sozialarbeiters*in geplant, per Videotelefonat über die von der FH empfohlenen Plattform „ZOOM“ statt. Die Gesprächszeit beläuft sich auf zirka eine Stunde und das Interview wurde über die Plattform aufgezeichnet.

Interview 3: Der*die interviewte Sozialarbeiter*in arbeitet im Handlungsfeld „Kinder, Jugend und Familie“, ist ebenso Ende 20 und seit fünf Jahren sozialarbeiterisch tätig. Dieses Interview fand aufgrund der noch andauernden Ausgangsbeschränkungen auch über „ZOOM“ statt. Das Interview dauerte ungefähr 50 Minuten und wurde ebenso über die Plattform aufgezeichnet.

Ursprünglich waren lediglich drei Interviews geplant, nach dem dritten Interview war jedoch meines Ermessens nach die angestrebte Komplexität und Vielfalt noch nicht erreicht. Um einen besseren und authentischeren Vergleich zwischen dem Erzählten der Interviewpartner*innen anstellen zu können, entschied ich mich noch für ein zusätzliches viertes Interview.

Interview 4: Diese*r von mir interviewte Sozialarbeiter*in arbeitete zur Zeit der persönlichen Krise im Handlungsfeld „Materielle Grundsicherung“, hat zirka zehn Jahre Berufserfahrung und ist Mitte 30. Bereits wie Interview 2 und 3 fand auch dieses wieder über die Plattform „ZOOM“ statt und wurde auch über diese aufgenommen. Die interviewte Person war sehr interessiert ihre Erfahrungen mit mir zu teilen, weshalb das Interview eine Stunde dauerte und sich noch nach Beendigung der Aufnahme ein längerer gemeinsamer Austausch ergab.

Insgesamt sind daher alle Interviewpartner*innen zwischen 25-35 Jahre alt mit einer Berufserfahrung zwischen fünf und zehn Jahren.

Die Interviews 2, 3 und 4 fanden alle virtuell statt, was sich meines Ermessens nach kaum in einem Qualitätsunterschied zu Interview 1 äußerte, das in einem persönlichen Treffen stattfinden konnte. Was sich betreffend der virtuellen Interviews tatsächlich als Vorteil erwies, war, dass innerhalb von 2-3 Tagen nach Anfrage bereits das Interview durchgeführt werden konnte, weshalb sich die Terminfindung aufgrund der zum Zeitpunkt geltenden Ausgangsbeschränkungen unkomplizierter gestaltete.

6.2 Auswertungsmethode Offenes Kodieren

Die durch die Interviews erhobenen Daten werden durch die Methode des Offenen Kodierens nach Strauss/Corbin ausgewertet. Ziel ist es, ähnliche Phänomene der unterschiedlichen

Interviews in Begriffe zu fassen. Dafür wird zuerst das erste Interview Zeile für Zeile und Abschnitt für Abschnitt analysiert. Es geht darum, für diese Abschnitte Eigenschaften zu finden, die im nächsten Schritt in Dimensionen gesetzt werden. Anschließend wird eine Memo, eine kurze Notiz mit eigenen Gedanken, dazu verfasst und abschließend ein Konzept, vergleichbar mit einer Überschrift zu einem Thema, benannt. Nun werden diese vielen Konzepte in Kategorien zusammengefasst, die die Analyse meiner Daten strukturiert. (vgl. Strauss/Corbin 1999:43-55) Im Anhang wird ein Auszug der Auswertung eines Interviews angeführt sein.

7 Forschungsergebnisse

Im Folgenden handelt es sich bei der Darstellung der Ergebnisse um Interpretationen der durchgeführten Interviews.

7.1 Einfluss der Krise auf die Arbeitsfähigkeit

Das folgende Kapitel legt die Ergebnisse zu der Forschungsfrage dar, inwiefern die persönliche Krise von Sozialarbeiter*innen Einfluss auf die Arbeitsfähigkeit hat. Die Analyse der Interviews ergibt, dass sich die Arbeitsfähigkeit mit der Gleichzeitigkeit einer persönlichen Krise durchaus verändert. Daher werde ich im Folgenden zunächst die negativen Auswirkungen der Krise beleuchten und anschließend die Veränderungen in der Arbeit mit Klient*innen und der damit einhergehenden Gefahr des Triggers anführen. Zu guter Letzt werde ich auf die positive Auswirkung des Krisenerlebens eingehen, nämlich den Zugewinn der sozialarbeiterischen Kompetenz aufgrund der Erfahrung der persönlichen Krise.

7.1.1 Beeinträchtigung der Arbeitsfähigkeit

Die persönliche Krise kann insofern auf die Arbeitsfähigkeit einwirken, indem die Konzentrationsfähigkeit, die Merkfähigkeit und die Aufmerksamkeitsfähigkeit sinkt, da das aufmerksame Zuhören und ein interessiertes Nachfragen schlechter gelingt. Darüber hinaus bemerken die befragten Sozialarbeiter*innen eine geringere Aufnahmefähigkeit und eine Verschlechterung dahingehend, dass sie während Gesprächen abwesend sind und sich nur schwer auf Klient*innen und ihre Lebenssituationen einlassen können. Außerdem spüren Sozialarbeiter*innen innerlichen Stress, Nervosität und fühlen sich während als auch nach der Arbeit sehr erschöpft. Grundsätzlich mangelt es an Energie und Arbeitsmotivation, da bereits kleine und simple Tätigkeiten als sehr energieaufwendig und anstrengend erlebt werden. Außerdem bemerken Sozialarbeiter*innen verstärkt das Gefühl der Ungeduld. Das kann sich auch darin äußern, dass Sozialarbeiter*innen unpünktlich zu vereinbarten Terminen und zur Arbeit erscheinen, in weiterer Folge sinkt somit auch die Verlässlichkeit. Hinzu kommt, dass sich psychische Belastungen auch psychosomatisch äußern können, sodass Betroffene während der Arbeitszeit mit Schmerzen (z.B. Bauchschmerzen, Übelkeit) konfrontiert sind.

An dieser Stelle ist wichtig anzuführen, dass jede*r Sozialarbeiter*in diese Beeinträchtigungen in unterschiedlicher Intensität und Ausprägung wahrnimmt, weil jede Person mit einer persönlichen Krise und ihrer Bewältigung unterschiedlich umgeht.

7.1.2 Einfluss der Krise auf die Arbeit mit Klient*innen

Abgesehen davon, dass die Betreuungsgespräche während einer belastenden Lebensphase von Sozialarbeiter*innen kürzer dauern und weniger intensiv sind, bemerken Klient*innen nach Aussagen der Interviewpartner*innen keinen großen Unterschied. Im Gegensatz dazu erleben Sozialarbeiter*innen den Klient*innenkontakt auf ganz unterschiedliche Weise. Auf der einen Seite sehen sich diese mit vielen Herausforderungen konfrontiert, da sich in der Sozialen Arbeit die Lebenswelten von Klient*innen oft mit der Lebenswelt von Sozialarbeiter*innen überschneiden, und somit in Gesprächen verschiedene Emotionen aufkommen. Die interviewten Sozialarbeiter*innen nannten das Gefühl der Wut und des Neids. Neid deshalb, weil Klient*innen eventuell zu etwas fähig sind, das Sozialarbeiter*innen selbst nicht gelingt (z.B. Klient*in rauft sich mit Partner*in zusammen, Sozialarbeiter*in hat sich getrennt und gelang dies nicht). Darüber hinaus meinen die interviewten Sozialarbeiter*innen einstimmig, dass ein Desinteresse gegenüber der Themen von Klient*innen spürbar ist, da die Kraft fehlt, sich neben eigenen Problemen auch um Sorgen und Probleme von anderen zu kümmern. Gleichzeitig reagieren sie aber auch emotionaler, das Mitgefühl für Klient*innen bei Erzählungen steigt und die Abgrenzung gestaltet sich schwieriger. Die größte Gefahr ist die, sich in Klient*innen wiederzuerkennen, etwas hineinzuzinterpretieren und die eigene Krise mit Situationen von Klient*innen zu vermischen. Das erschwert somit die sozialarbeiterische Betreuung und das Handeln und Tun sollte stets reflektiert werden.

Auf der anderen Seite kann der Klient*innenkontakt auch als Ressource dienen, indem dieser als Ablenkung erlebt wird. Dieser schafft die Möglichkeit, sich auf die Beratung zu fokussieren und die persönliche Krise für einen Moment lang außen vor zu lassen. Darüber hinaus werden Sozialarbeiter*innen im Kontakt mit Klient*innen mit deren Problemen konfrontiert, was zu einer objektiven Betrachtung der eigenen Lebenssituation von den interviewten Sozialarbeiter*innen führte.

7.1.2.1 Gefahr des Triggers in der Arbeit mit Klient*innen

Da die Lebenswelten von Klient*innen vergleichbar sind mit denen der Sozialarbeiter*innen und diese sich sehr leicht überschneiden können, können Erzählungen von Klient*innen starke Erinnerungen und Emotionen bei Sozialarbeiter*innen hervorrufen. Eine*r der Interviewpartner*innen meinte dazu:

„Es geht ja auch in den Beratungsgesprächen viel um Beziehungen oder warum irgendwer was nicht kann oder was nicht funktioniert im Leben.. Und da, da... so... ein kleiner Satz nur, und ich war schon bei mir wieder.“ (T12 2020:198-200)

Dieselbe interviewte Person nannte ein konkretes Beispiel. Diese*r sah sich mit der Trennung einer langjährigen Beziehung konfrontiert und wurde durch die Betreuung eines*r Klient*in getriggert, da er*sie Ähnlichkeiten in der Biografie des*r Klient*in erkennen konnte.

„In vielen Klienten hab ich bei bestimmten Themen [Name des*r anonymisierten Ex-Freund*in] gesehn oder so, oder hab mich in wirklich fast jeder Situation irgendwie reininterpretiert und hab das auf mich bezogen das Thema.“ (T12 2020:196-198)

Das kann in weiterer Folge dazu führen, dass aufgrund der eigenen Betroffenheit Persönliches in die Situation des*r Klient*in hineininterpretiert und das sozialarbeiterische Handeln beeinflusst wird. Das ist auch der Grund, weshalb eine*r der interviewten Sozialarbeiter*innen meinte, dass es wichtig ist, dass Sozialarbeiter*innen während einer persönlichen Krise keine Krisenintervention bei Klient*innen durchführen, da diese zu nahe an dem Emotionserleben der Klient*innen dran seien. (vgl. T13 2020:423-425)

7.1.3 Kompetenzgewinn durch Krise

Parallel dazu betonte eine*r der interviewten Sozialarbeiter*innen während des Interviews immer wieder die Kompetenz, die man durch die persönliche Krisenerfahrung gewinnt:

„Man lernt das zwar in Gesprächsführung, es gibt für alles gute Gründe, jeder hat seine Geschichte, man soll da verstehen und wertschätzend, akzeptierend usw. ahm.. aber ich glaub erst dann, wenn man dann selber so ein Gspür kriegt hat ‚oh gott, wie fühlt sich das an‘, kann man das auch so richtig verstehen.“ (T11 2020:280-283)

Empathie und Mitgefühl zählen grundlegend bereits zu den Voraussetzungen für Professionist*innen der Sozialen Arbeit. Durch das persönliche Erleben und die Bearbeitung der Krise eröffnen sich für Betroffene jedoch neue Perspektiven, sie können gewisse Dynamiken und Hintergründe besser verstehen und werden sensibilisiert für die Gefühlswelt und das Emotionserleben von Klient*innen in Krisensituationen. Das heißt, dass diese sich besser in Klient*innen hineinversetzen und ihr Verhalten besser nachvollziehen können. Demnach können sozialarbeiterische Interventionen und die Hilfeplanung gezielter abgeschätzt werden. Das heißt, die Betreuung und die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung steigt.

Das bedeutet, dass die persönliche Krise von Professionist*innen der Sozialen Arbeit sowohl die Arbeitsfähigkeit beeinträchtigt und gewisse Herausforderungen mit sich bringt als auch positiv beeinflusst. Inwiefern die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung bei diesen vier Interviewpartner*innen gesichert war, ist zu diesem Zeitpunkt der Ergebnisdarstellung jedoch noch unklar.

7.2 Qualitätssicherung

Das folgende Kapitel untersucht die Forschungsfragen, wie ein adäquater Umgang mit Klient*innen während einer persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen gestaltet werden kann, um die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung bestmöglich zu sichern. Außerdem werden präventive Maßnahmen angeführt, die gesetzt werden können, um die Arbeitsfähigkeit während einer vorübergehend belastenden Lebenssituation von Sozialarbeiter*innen erhalten zu können.

7.2.1 Richtiger Umgang mit Klient*innen

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass es notwendig ist die persönliche Krise offen und transparent mit Klient*innen zu kommunizieren, um die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung während einer krisenhaften Lebensphase von Sozialarbeiter*innen zu erhöhen. Jedoch nicht in dem Sinne, dass die gesamte Lebenssituation und das Emotionserleben von Sozialarbeiter*innen an Klient*innen herangetragen wird. Es könnte auf diese Art und Weise zu einer Rollenkehr von Sozialarbeiter*in und Klient*in kommen, in weiterer Folge Klient*innen verunsichern und in ihnen die Frage aufwerfen, ob Sozialarbeiter*innen noch in der Lage sind, sich auf ihre Situation konzentrieren und bestmöglich handeln zu können. Daher ist es wichtig, dass Sozialarbeiter*innen Klient*innen indirekt darüber informieren, dass es ihnen nicht gut geht, indem sie beispielsweise Müdigkeit oder Stress als Grund für ein verkürztes Gespräch nennen. So kann auch die Privatsphäre der Professionist*innen gewahrt bleiben. Je näher die professionelle Beziehung zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in jedoch ist, desto mehr wird das Emotionserleben von Sozialarbeiter*innen kommuniziert. Das bedeutet, dass der Grad der Transparenz abhängt von der Intensität der Beziehung.

Alle der vier interviewten Sozialarbeiter*innen meinten, dass dieser wertschätzende Umgang auf viel Verständnis von Klient*innen stoßen würde. Hinzu kommt, dass diese Form der Transparenz Sozialarbeiter*innen selbst enorm entlastet, weil der Druck fällt, perfekt funktionieren und Emotionen (z.B. trauriges Gesicht) nicht gänzlich verstecken zu müssen.

7.2.2 Selbstfürsorge als Maßnahme zur Erhaltung der Arbeitsfähigkeit

Während einer persönlichen Krise sollten im besten Fall Warnsignale wahrgenommen werden, zum Beispiel in Form von psychosomatischen Beschwerden oder mangelnder Konzentrationsfähigkeit, um rechtzeitig reagieren zu können, Interventionsschritte zu setzen und Unterstützungsmaßnahmen einzuleiten. Werden diese lange Zeit ignoriert oder verdrängt, kann es dazu führen, dass die vorübergehende belastende Lebenssituation sich negativ auf die Gesundheit und das Immunsystem auswirkt. Auf lange Sicht kommt es dann zum Punkt der totalen Erschöpfung, an dem die Belastung für den Körper einfach zu groß wird und es eine längere Auszeit benötigt, zum Beispiel in Form eines Krankenstandes. Eine*r der Interviewpartner*innen machte eine solche Erfahrung:

„Also das hab ich sehr lang, lange hab ich das ausgehalten, und dann hats mich aber klatscht. Und dann bin ich eben zwei Wochen glegen..“ (T11 2020:393-394)

Spätestens jetzt sollte dieser Zeitpunkt als Wendepunkt gesehen werden, um auf sich zu achten, Zeit für sich einzuräumen und Selbstfürsorge zu leisten.

Konkret bedeutet das, dass Professionist*innen der Sozialen Arbeit sich stets Freiräume nehmen sollen, einerseits, um in dieser Zeit den eigenen persönlichen Bedürfnissen nachzugehen, andererseits um den Ist-Stand des eigenen Befindens zu reflektieren. Gegebenenfalls können dann unterstützende Schritte schon präventiv überlegt und gesetzt werden, um eventuell auf Warnsignale rechtzeitig reagieren zu können und um zu vermeiden, dass es zu einer Überbelastung kommt. Das bedeutet, dass es mit Hilfe einer gezielten

Selbstfürsorge präventiv möglich ist, im Falle einer persönlichen Krise eigene Grenzen und die Arbeitsfähigkeit einzuschätzen und eventuell Unterstützung zu holen.

An dieser Stelle ist es wichtig anzuführen, dass es sich bei der Selbstfürsorge um einen sehr umfangreichen Begriff handelt, weil jede Person andere Aspekte, Tätigkeiten etc. als wohltuend empfindet. Für eine*n der interviewten Sozialarbeiter*innen stellt zum Beispiel die Umgestaltung der Arbeitsintensität eine Unterstützung dar:

„Also in der Arbeit war ich dann auch sehr vorsichtig, also im Umgang mit mir selber.. also dass ich mich nicht belaste. Also mal schau, dass ich rechtzeitig heimgeh und mir auch mal dazwischen einen Tag frei nehm, wenns notwendig is.“ (T11 2020:395-398)

7.3 Rolle der Arbeit in der Krisenbewältigung

Welche Rolle spielt die Arbeit für Sozialarbeiter*innen in einer krisenhaften Lebensphase? Im Laufe der Datenerhebung konnte ich drei wesentliche Aspekte herausarbeiten. Die Arbeit kann einerseits als Ablenkung, als Stütze, aber in seltenen Fällen auch als zusätzliche Belastung erlebt werden. Besonders schwierig gestaltet sich der Arbeitsalltag, wenn die Arbeit Auslöser der Krise ist. Auf diesen Aspekt werde ich jedoch nicht eingehen, da keine*r der interviewten Sozialarbeiter*innen sich damit konfrontiert sah.

Vor allem eine*r der Interviewpartner*innen betrachtete während seiner*ihrer persönlichen Krise die Arbeit als enorme Stütze in der Krisenbewältigung. Da diese*r grundsätzlich schon sehr gerne arbeiten geht, die Tätigkeit Freude bereitet und sich der*die Sozialarbeiter*in in der Einrichtung sehr wohl fühlt, wirkte die Arbeit sehr unterstützend. Diese*r betonte vor allem den Aspekt der Selbstwirksamkeit – das Gefühl etwas alleine zu schaffen, handlungsfähig zu sein und etwas zu bewirken erlebte er*sie als großes Bedürfnis, das durch die Arbeit gestillt werden konnte. Auch die Akzeptanz der vorübergehend belastenden Lebenssituation hat die Person dazu befähigt, die Gedanken um die eigene persönliche Krise während der Arbeit beiseite zu schieben und sich auf die Arbeit zu fokussieren.

Ähnlich ging es auch den anderen interviewten Sozialarbeiter*innen, die die Arbeit als Ablenkung zur schwierigen Lebenssituation empfanden. Da diese bereits außerhalb der Arbeitszeit mit der Krisenbearbeitung konfrontiert waren und sehr viel grübelten, wirkte die viele Arbeit und das Vertiefen in diese als sehr unterstützend. Eine*r der Sozialarbeiter*innen meinte, dass in einer krisenhaften Lebensphase, in der viel Chaos herrscht, auch eine gewisse Struktur und Plan benötigt wird und Betroffene sich handlungsfähig fühlen. Dieses Bedürfnis der Struktur bietet somit die Arbeit. Solange Sozialarbeiter*innen in die Arbeit vertieft sind, im Klient*innenkontakt nicht getriggert werden und somit negative Gefühle für einen Moment lang keinen Platz haben, wirkt die Arbeit ablenkend und unterstützend und tut Betroffenen gut. Sobald man jedoch in Pausen an den eigenen aktuell schwierigen Lebensumstand erinnert wird oder zwischendurch Gedanken aufkommen, sehen sich Betroffene wieder mit starken Emotionen konfrontiert.

Das bedeutet, dass die Rolle der Arbeit sehr ambivalent zu betrachten ist. Auf der einen Seite wirkt sie ablenkend, weil die persönliche Krise für eine Zeit lang keinen Platz findet. Auf der anderen Seite belastet sie zusätzlich, weil es sehr viel Anstrengung kostet zu „funktionieren“

und sich beim Aufkommen von Emotionen auf die Arbeit zu fokussieren. In solchen Momenten benötigt es daher Unterstützung auf unterschiedlichen Ebenen.

Insgesamt haben somit alle Sozialarbeiter*innen den Arbeitsplatz und die mit der Arbeit einhergehenden Tätigkeiten im Großen und Ganzen als Stütze und als gute Ablenkung erlebt. Auffällig war, dass diejenigen, für die die Arbeit an manchen Tagen zusätzlich zur eigenen krisenhaften Lebenssituation eine zusätzliche Belastung darstellte, jene Sozialarbeiter*innen waren, die kaum Unterstützung seitens der Organisation oder Kolleg*innen erfahren haben. Daher scheint das Maß an Unterstützung in direktem Zusammenhang damit zu stehen, welche Rolle, unterstützend oder belastend, die Arbeit für Betroffene einnimmt. Auf den Aspekt der Unterstützung und der Rolle der Einrichtung werde ich daher nun näher eingehen.

7.4 Unterstützung

Grundsätzlich gesehen präferieren alle der vier Interviewpartner*innen weiterhin in die Arbeit zu gehen, auch wenn sich diese schwierig gestaltet. Da die Arbeit unter anderem von der eigenen persönlichen Krise ablenkt, wird das Zuhause als ein Ort wahrgenommen, wo eine starke Konfrontation mit dem aktuell schwierigen Lebensumstand herrscht, weshalb dieses vermieden werden möchte. Daher wird die Arbeit als bessere Alternative angesehen. An dieser Stelle ist jedoch wichtig anzumerken, dass in der akuten Phase, wenn sehr starke Emotionen aufkommen und die Arbeit laut Aussagen der interviewten Sozialarbeiter*innen nicht bewältigbar ist, wichtig ist sich auch eine Auszeit zu nehmen, zum Beispiel in Form eines Krankenstandes. Insgesamt möchten die interviewten Sozialarbeiter*innen jedoch weiterhin den Arbeitsalltag bestmöglich aufrechterhalten. Wie die Analyse der Interviews zeigt ist dafür jedoch unter anderem eine begleitende Maßnahme zur Erhaltung der psychischen Gesundheit von Mitarbeiter*innen wichtig, um die Arbeitsfähigkeit und die Qualität der Sozialarbeit bestmöglich zu erhalten. Daher werde ich folglich nun den Umgang des*r Vorgesetzten und die Auseinandersetzung im Kolleg*innenkreis mit dem Thema der persönlichen Krise beleuchten. Zuletzt werden konkrete Möglichkeiten aufgezeigt, die Organisationen Betroffenen als Unterstützung anbieten können.

7.4.1 Rolle der Arbeitgeber*innen

Die Analyse der Interviews zeigt, dass Betroffene einen sicheren Rahmen benötigen, ihre Bedürfnisse äußern zu können. Arbeitgeber*innen sollten betroffenen Mitarbeiter*innen mit Wertschätzung und Verständnis und möglichst wertfrei begegnen. Jede*r der vier Interviewpartner*innen meinte, dass es in erster Linie wichtig ist zu wissen, dass man sich gegebenenfalls jederzeit Unterstützung holen kann. Das bedeutet, dass Arbeitgeber*innen in einen partizipativen Austausch mit betroffenen Mitarbeiter*innen gehen sollen, in dem Unterstützungs- und Handlungsmöglichkeiten überlegt werden. Manche Menschen benötigen Nähe und intensive professionelle Begleitung, andere wiederum möchten die Krise möglichst alleine bewältigen und eine gewisse Distanz wahren. Daher benötigt es die Offenheit seitens der Institution zu erfragen, was Betroffene benötigen und inwiefern sie unterstützt werden

können. Es darf dabei nicht unerwähnt bleiben, dass sowohl Betroffene als auch die Einrichtung individuelle Bedürfnisse haben, weshalb das partizipative Gespräch der betroffenen Person und des*r Arbeitgebers*in unumgänglich ist.

7.4.2 Rolle der Kolleg*innen und des Teams

Die Interpretationen der Interviews erlauben die Schlussfolgerung, dass das Vertrauen zwischen den Kolleg*innen ausschlaggebend dafür ist, ob Persönliches miteinander geteilt wird oder nicht. Je enger und vertrauter die Beziehung zwischen Kolleg*innen ist, desto mehr tauschen diese sich aus und können Unterstützung anbieten. Wenn Sozialarbeiter*innen erst seit kurzem in einer Einrichtung tätig sind und eine persönliche Krise eintritt, wird es als sehr unangenehm und peinlich erlebt, das eigene Gefühlserleben nach außen zu zeigen, weshalb Emotionen unterdrückt und versteckt werden. Das führt in weiterer Folge dazu, dass Kolleg*innen Betroffene nicht auf ihr Befinden ansprechen, selbst wenn nach außen erkennbar ist, dass es der Person nicht gut geht. Dies führt somit dazu, dass Anfänger*innen weniger Unterstützung von Kolleg*innen erfahren als diejenigen, die schon länger in der Einrichtung tätig sind.

Bei zwei der Interviewpartner*innen veränderte sich der Umgang mit Kolleg*innen dahingehend, dass Gefühle von Neid und Eifersucht gegenüber diesen spürbar waren. Dadurch, dass es Kolleg*innen scheinbar besser ging als ihnen selbst resultierten diese negativen Gefühle in einem Frust, der sich in Form von Gereiztheit gegenüber Kolleg*innen äußerte. Eine*r dieser beiden interviewten Sozialarbeiter*innen schilderte seine*ihre Erfahrung:

„Es gab auch eine Kollegin, die so ein richtiger Sonnenschein war, also sich so dargestellt hat. Und die ist mit mir im Büro gesessen und neben ihr hab ich mich erst recht dunkel und traurig gefühlt.“ (T14 2020:250-252)

Auffällig ist, dass diese zwei interviewten Sozialarbeiter*innen diejenigen sind, die erst seit kurzem in der Einrichtung tätig waren und wo es an Vertrauensbeziehungen zu Kolleg*innen erheblich mangelte. Daraus lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, dass die Dauer des Arbeitsverhältnisses ausschlaggebend dafür ist, ob die Beziehung unter Kolleg*innen eine unterstützende und wohltuende Wirkung hat oder nicht. Die Interviews mit diesen zwei Sozialarbeiter*innen zeigen auch, dass diese während der Arbeitszeit oft mit Freund*innen und Familie telefonierte oder Nachrichten schrieben, wenn Emotionen zwischendurch aufkamen. Das bedeutet, dass die Kommunikation mit arbeitsexternen Personen als notwendig erlebt wird, wenn das Vertrauen zu Kolleg*innen fehlt, um sich diesen zwischendurch anzuvertrauen und sich auszutauschen. Daraus folgt, dass dieser Kontakt mit Außenstehenden nicht notwendig wäre, wenn die Beziehung zwischen Kolleg*innen enger bzw. die persönliche Krise während der Arbeit mehr Platz hätte und weniger schamerfüllt wäre.

Was können nun Kolleg*innen tun, um Betroffene während der Arbeitszeit zu unterstützen? Konkret wird das Angebot der Arbeitsaufteilung und der Abnahme von Arbeit als Hilfe wahrgenommen. Ähnlich wie bei dem*r Vorgesetzten ist es für Betroffene bereits eine

Entlastung zu wissen, dass man die Möglichkeit hätte sich an Kolleg*innen zu wenden und Unterstützung zu holen. Darüber hinaus freuen sich Betroffene über gemeinsame Aktivitäten im Team, zum Beispiel in Form eines gemeinsamen Mittagessens oder einer gemeinsamen Pause. Kleine Gesten und Aufmerksamkeiten, z.B. ein Tee oder Schokolade, bereiten zusätzlich Freude. Insgesamt steht das Bedürfnis des Zusammenhalts bzw. des „Nicht-alleine-seins“ im Vordergrund. Vor allem das Gefühl Emotionen nicht verstecken zu müssen, authentisch bleiben zu können und der ehrliche Umgang untereinander wird als Entlastung erlebt.

7.4.3 Konkrete Unterstützungsmaßnahmen

Im Folgenden werden konkrete unterstützende Maßnahmen zur Erhaltung der psychischen Gesundheit und Arbeitsfähigkeit von Sozialarbeiter*innen erläutert. Zunächst wird der Aspekt der Vereinbarkeit von Arbeit und persönlicher Krise, inwiefern Unterstützungsangebote in den Arbeitsalltag einfließen können, beleuchtet. Anschließend werden konkrete Angebote, die in den Interviews genannt wurden, angeführt.

7.4.3.1 Vereinbarkeit Arbeit und Krise

Aus den Aussagen der Interviews lässt sich ableiten, dass es während einer persönlichen Krise notwendig und unterstützend ist, den Arbeitsalltag möglichst unbürokratisch und spontan umzugestalten. Die Arbeitsstunden zu reduzieren, früher nachhause zu gehen oder spontan Urlaub zu nehmen sind Möglichkeiten, um die Situation zu erleichtern. Während der Arbeitszeit wird es als hilfreich erlebt, mehr Pausen zu nehmen, um zwischendurch Kräfte zu sammeln beziehungsweise generell dort zu arbeiten, wo es für betroffene Sozialarbeiter*innen am wenigsten belastend empfunden wird (z.B. ein paar Stunden im Home Office; vermehrt im BackOffice zu arbeiten, um den Klient*innenkontakt vorübergehend zu reduzieren; weniger Hausbesuche oder generell mehr Begleitungen zu übernehmen). Diese Veränderungen werden von Person zu Person unterschiedlich präferiert, was bedeutet, dass es einen partizipativen Austausch gemeinsam mit dem*r Arbeitgeber*in benötigt, um diese unterstützenden individuellen Umstrukturierungsmaßnahmen zu verwirklichen.

Arbeitsrechtlich gesehen gelten für Sozialarbeiter*innen wie für jede andere dienstnehmende Person dieselben Möglichkeiten. Je nach Krisenursache bzw. Situation stehen Arbeitnehmer*innen bezahlte Urlaubstage, der sogenannte Sonderurlaub, zu. Im Falle des Todes einer nahestehenden Person hängt die Dauer des Sonderurlaubs von der familiären Beziehung, der Länge des Arbeitsverhältnisses und der Bereitschaft des*r Arbeitgebers*in ab. In den meisten Fällen beläuft sich die Dauer durchschnittlich auf zirka zwei Tage. (vgl. Bestattungsinformation o.A.) Auf jede andere Krisenursache, wie zum Beispiel die Trennung nach einer langjährigen Beziehung, wird arbeitsrechtlich keine Rücksicht genommen und es liegt in der Bereitschaft des*r Arbeitgebers*in dem*r Mitarbeiter*in entgegen zu kommen. Im Falle der Überbelastung und wenn Sonderurlaubstage bereits aufgebraucht sind, können Arbeitnehmer*innen über ihre*n Hausarzt*in Krankenstand nehmen. Eine*r der Interviewpartner*innen berichtete von ihrer positiven Erfahrung mit seiner*ihrer verständnisvollen Vorgesetzten hinsichtlich der Vereinbarkeit von persönlicher Krise und Arbeit:

„Na ich hab dann auch noch mit meiner Chefin später drüber gredet, also im Vier-Augen-Gespräch und ich bin dann auch zweimal heimgeschickt worden von ihr. Ahm.. Wo sie dann gemeint hat ‚He, das ist einfach genauso wenn du jetzt krank bist, das geht nicht und nimm dich da raus, das ist ok, und wens morgen nicht besser wird dann geh in Krankenstand, weil das ist einfach ernst zu nehmen, wens einem nicht gut geht‘.“ (T11 2020:173-177)

Je länger die persönlich belastende Lebensphase jedoch andauert, umso schwieriger ist es, diese mit der Arbeit zu vereinbaren, da Arbeitgeber*innen aus ökonomischer Sicht und aufgrund der Verantwortung gegenüber der Einrichtung sicherstellen müssen, dass die Arbeitsfähigkeit und -leistung nach einer gewissen Zeit wiederhergestellt wird. Gegebenenfalls sehen sich diese dann gezwungen, dienstrechtliche Konsequenzen zu ziehen.

7.4.3.2 Wöchentlicher Austausch von Befindlichkeiten im Team als Entstigmatisierung der Krise

Die Auswertung der vier Interviews belegt, dass ein großes Stigma um das Thema der persönlichen Krise herrscht. Alle Interviewpartner*innen berichteten, dass das Zeigen von Emotionen und das Mitteilen der aktuell belastenden Lebenssituation als große Scham erlebt wird und sich Betroffene schwach fühlen. Eine der Interviewpartner*innen meinte dazu Folgendes:

„Das hat ja immer auch etwas mit Schwäche zu tun, wenn man von sich etwas erzählt, wens einem nicht gut geht. Man hat auch immer gleich das Gefühl man ist schwach oder man zeigt eben eine schwache Seite von sich. Man möchte ja immer stark sein, man möchte ja immer gut sein, man möchte ja immer super drauf sein.“ (T11 2020:430-433)

In weiterer Folge bedeutet das, dass durch das Verstecken und Verheimlichen der persönlichen Krise die notwendige Unterstützung nicht geholt wird bzw. auch nicht angeboten wird, wenn Kolleg*innen nicht mitbekommen, dass es Betroffenen nicht gut geht. Das bedeutet, dass ein Weg gefunden werden muss zu entstigmatisieren, damit Betroffene während der krisenhaften Lebensphase unterstützt werden können.

Ein Weg könnte sein, dem Wohlbefinden von Mitarbeiter*innen bewusst Platz im Arbeitsalltag einzuräumen. Eine*r der vier Interviewpartner*innen berichtete von dem Umgang mit persönlichen Krisen in der Einrichtung, in der er*sie arbeitete. In der wöchentlichen Teamsitzung wird stets Zeit eingeplant für den Austausch im Team über das aktuelle Befinden von Mitarbeiter*innen. An diese wird von der Teamleitung die Einladung ausgesprochen Themen einzubringen, die Mitarbeiter*innen beschäftigen, aber auch simple Dinge, wie eine kurze Erzählung vom Wochenende, finden dort einen Platz. Diese Maßnahme birgt viele Vorteile. Zunächst reduziert dieser offene Umgang die Hemmschwelle, die Krise nach außen zu kommunizieren, enorm, weil jedem*r Mitarbeiter*in derselbe Raum gegeben wird, Persönliches zu teilen. Betroffene geraten somit nicht zu sehr in den Vordergrund, was von den interviewten Sozialarbeiter*innen ohnehin als unangenehm erlebt wird. Durch diesen offenen Austausch können Kolleg*innen und Arbeitgeber*innen schneller reagieren und die Unterstützung kann sichergestellt werden. Darüber hinaus ist es besonders hilfreich, dass Neueinsteiger*innen weniger Hemmung haben ihre persönliche Krise zu teilen, weil sie bereits von Anfang an mitbekommen, dass ihr Thema einen Platz hat und auch andere Kolleg*innen Persönliches teilen.

Dieser Austausch kann nach Aussagen des*r interviewten Sozialarbeiters*in je nach Bedarf fünf Minuten bis zu einer Dreiviertelstunde dauern, auf jeden Fall nimmt sich diese Organisation so viel Zeit, wie benötigt wird. Daher sollten Kapazitäten in einer Einrichtung geschaffen werden, die es Mitarbeiter*innen ermöglichen die Arbeit bewältigbar zu machen.

7.4.3.3 Supervision

Darüber hinaus berichteten die Interviewten, dass es wichtig ist neben Supportangeboten zur Psychohygiene seitens des*r Arbeitgebers*in auch eine außenstehende Person zur Verfügung zu haben, der man sich anvertrauen kann. Das Angebot der Supervision wäre hierfür eine gute Möglichkeit. Die Interviews zeigen, dass es als entlastend erlebt wird, wenn nicht nur arbeitsspezifische Themen, sondern auch Persönliches besprochen werden kann. In diesem Rahmen kann somit auch die aktuell belastende Lebenssituation thematisiert und gemeinsam mit dem*r Supervisor*in Bewältigungsstrategien erarbeitet werden, damit der Umgang mit der persönlichen Krise während der Arbeitszeit besser gelingen kann. Darüber hinaus können Trigger und die eigene Betroffenheit bei Klient*innen thematisiert werden, um zu reflektieren und eigene Anteile zu erkennen. So kann ein fahrlässiges Handeln vermieden werden. Die Supervision kann somit nicht nur in der individuellen Krisenbewältigung hilfreich sein, sondern auch die Arbeitsfähigkeit und Qualität der Betreuung erhöhen, was somit auch im Interesse der Einrichtung liegt.

8 Resümee und Forschungsausblick

Im folgenden Kapitel werden die Forschungsergebnisse aus der Datenanalyse zusammenfassend dargestellt. In weiterer Folge wird ein Forschungsausblick angeführt sein und der Forschungsprozess reflektiert.

8.1 Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Interviews können die Forschungsfrage, ob die Arbeitsfähigkeit während der persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen erhalten bleibt, eindeutig beantworten: Die Arbeitsfähigkeit ist während dieser belastenden und schwierigen Lebenssituation eingeschränkt und beeinträchtigt, weil sich der Klient*innenkontakt für Sozialarbeiter*innen herausfordernder gestaltet, da verschiedene Emotionen während Gesprächen aufkommen. Diese bergen Gefahr aufgrund der eigenen Betroffenheit von Gesprächsinhalten getriggert zu werden. Darüber hinaus bemerken Betroffene mangelnde Aufmerksamkeits- und Konzentrationsfähigkeit und Desinteresse während den Betreuungsgesprächen. Diese Ergebnisse decken sich somit mit den Vorannahmen, die anfangs dieser Arbeit formuliert wurden. Diese Beeinträchtigung der Arbeitsfähigkeit lässt jedoch keine direkten Schlüsse auf die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung ziehen. Es bedarf nämlich der individuellen

Auseinandersetzung von Betroffenen damit, wie mit dieser mangelnden Arbeitsfähigkeit umgegangen wird. Auf den Qualitätsaspekt werde ich in späterer Folge noch eingehen.

Um Unterstützung als Betroffene*r erfahren zu können, benötigt es in der Einrichtung den Raum, Krisen und Persönliches offen ansprechen zu können, sowohl bei direkten Vorgesetzten als auch bei Kolleg*innen. So können diese in weiterer Folge auch Unterstützung anbieten, indem der*die betroffene*r Sozialarbeiter*in und der*die Arbeitgeber*in in einen partizipativen Austausch treten und gemeinsam Interventionsschritte setzen. Supervision und ein wöchentlicher Austausch über das Befinden von Mitarbeiter*innen zählen unter anderem zu Konzepten zur Erhaltung der psychischen Gesundheit von Mitarbeiter*innen. Welche Rolle die Arbeit – unterstützend oder ablenkend – während der krisenhaften Lebensphase einnimmt, ist abhängig von dem Grad an Hilfe, den betroffene Sozialarbeiter*innen erfahren. Je mehr Unterstützungsmaßnahmen seitens der Kolleg*innen und des*r direkten Vorgesetzten zumindest angeboten werden und die persönliche Krise einen Raum in der Einrichtung finden kann, desto eher kann der Arbeitsalltag und die Arbeitsfähigkeit aufrecht erhalten bleiben.

Beleuchtet man konkret die Frage, wie sich die Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung während der persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen verändert, zeigen die Ergebnisse eine relativ eindeutige Tendenz: Die Interviews ergeben auf der einen Seite, dass die Qualität eher erhalten bleibt, wenn Sozialarbeiter*innen Unterstützung seitens Kolleg*innen oder Vorgesetzten erfahren, wenn sie persönliche Grenzen wahrnehmen und die eigene Arbeitsfähigkeit stets reflektieren. Im Umkehrschluss könnte die Qualität erheblich gefährdet sein, wenn die Krise verheimlicht wird und Betroffene während Gesprächen mit Klient*innen getriggert werden. Wenn diese eigenen Anteile in weiterer Folge nicht erkannt und reflektiert werden und dementsprechend eigene Interpretationen in das sozialarbeiterische Handeln einfließen, könnten Sozialarbeiter*innen fahrlässig handeln und die Qualität der Betreuung kann nicht mehr gewährleistet werden.

Nicht nur die eben genannten Aspekte zur Beantwortung der Frage zur Erhaltung der Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung spielen eine Rolle, sondern auch weitere persönliche Faktoren, unter anderem die individuellen Krisenbewältigungsstrategien und die eigene Resilienz von betroffenen Sozialarbeiter*innen sind ausschlaggebend. Darüber hinaus bestimmt das Arbeitsklima, sowohl der Umgang im Team unter Kolleg*innen als auch der Führungsstil von Arbeitgeber*innen, inwieweit Betroffene Unterstützung erfahren. Der Grad der Unterstützung steht somit in direktem Zusammenhang mit der Erhaltung der Arbeitsfähigkeit und in weiterer Folge der Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung.

Die Frage, ob die Qualität während einer persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen gesichert bleibt oder nicht, ist aus dem gesammelten Datenmaterial jedoch nicht eindeutig beantwortbar und bedarf weiterer evidenzbasierter Untersuchungen. Im folgenden Kapitel werden konkrete Ideen dazu angeführt sein.

8.2 Forschungsausblick

Ziel der vorliegenden Arbeit war, die Auswirkungen der persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen auf ihren Arbeitskontext zu erfassen und daraus ableitend die Veränderungen der Arbeitsfähigkeit und im Kontakt mit Klient*innen festzustellen. Dazu konnten eindeutige Ergebnisse erarbeitet werden. Die Frage nach der Erhaltung der Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung, ob diese während einer persönlichen Krise von Sozialarbeiter*innen gewahrt bleiben kann, konnte im Zuge der Interviews nur zum Teil beantwortet werden. Da lediglich Wahrnehmungen von vier Sozialarbeiter*innen vorliegen, benötigt es meines Erachtens noch Untersuchungen bezüglich der Sicht und Wahrnehmung von Klient*innen, um eine gegenüberstellende Analyse durchführen zu können. Auch Personen in Leitungspositionen (Teamleiter*innen, Vorgesetzte, Einrichtungsleiter*innen etc.) könnten zu ihren Beobachtungen befragt werden. An dieser Stelle sollte jedoch nicht unerwähnt bleiben, dass eine quantitative Bemessung des Outcomes von sozialarbeiterischen Dienstleistungen grundsätzlich als schwierig zu erachten ist. Neben Ergebnissen, die stark von einzelnen Individuen abhängen, spiegelt sich der Erfolg von Sozialarbeit viel in präventiven Maßnahmen wider. Ein möglicher Ansatz wäre daher beispielsweise die Varietät hinsichtlich der erworbenen Berufserfahrung der Teilnehmer*innen in weitere wissenschaftliche Untersuchungen einfließen zu lassen. Darüber hinaus sollte die Stichprobe größer gefasst und eine größere Anzahl an Sozialarbeiter*innen befragt werden, da sich Krisenbewältigung und der Umgang mit Krisen von Person zu Person äußerst individuell gestaltet. Dieser Umstand sollte in weiteren Evaluierungen berücksichtigt werden.

8.3 Reflexion des Forschungsprozesses

Den Beginn dieser Forschungsarbeit bildete meine eigene Praktikumserfahrung, die mich zu dem Thema dieser Arbeit inspirierte. Trotz dieses persönlichen Zugangs konnte mir eine distanzierte Auseinandersetzung gelingen. Im Anschluss an die Ideenfindung und Konkretisierung folgte die Suche nach geeigneten Interviewpartner*innen, was sich einfacher gestaltete als ursprünglich gedacht. Da nach drei Interviews mein erwünschtes Ziel, Zusammenhänge zwischen den Erfahrungen der Sozialarbeiter*innen gut herstellen zu können, noch nicht ausreichend gegeben war, konnte ich noch eine*n vierten Sozialarbeiter*in für ein Interview ausfindig machen. Es ist gelungen eine angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen und die Interviewpartner*innen erzählten sehr offen über ihre sehr persönlichen Erfahrungen. Die Auswertung mittels des Offenen Kodierens der Interviews führte letztlich zu den Ergebnissen. Wie bereits im Vorfeld angenommen, konnte die Frage zur Qualität der sozialarbeiterischen Betreuung während der persönlichen Krise jedoch nicht eindeutig beantwortet werden.

Rückblickend konnte ich für meine professionelle Entwicklung sehr wichtige Aspekte, sowohl im Umgang mit persönlichen Krisen im Arbeitskontext als auch in der intensiven Auseinandersetzung mit einem Forschungsthema, mitnehmen.

Literatur

Bestattungsinfo (o.A.): Sonderurlaub bei einem Todesfall. <https://www.bestattungsinfo.at/todesfall/sonderurlaub-bei-einem-todesfall/> [Zugriff: 14.6.2020]

Bodenmüller, Martina (2007): Sozialberufe zwischen Arbeit und Privatleben. In: Hering, Sabine (Hg.in): Bürgerschaftlichkeit und Professionalität. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 109-114.

Cullberg, Johan (1978): Krisen und Krisentherapie. In: Psychiatrische Praxis 5, 1978, S. 25-34.

Kapusta, Nestor / Sonneck, Gernot / Tomandl, Gerald / Voracek, Martin (2016) (Hg.): Krisenintervention und Suizidverhütung. 3. Auflage, Wien: UTB Facultas

Klosinski, Gunther (2005): Krise. In: Auffarth, Christoph / Bernard, Jutta / Mohr, Hubert / Imhof Agnes / Kurre, Silvia (Hg.innen): Metzler Lexikon Religion. Gegenwart – Alltag – Medien. Band 1, Stuttgart: J.B. Metzler, S. 261

Küsters, Ivonne (2019): Narratives Interview. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.innen): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. 2. Auflage, Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 687-691.

OBDS – Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2005): Ethik in der Sozialen Arbeit. Darstellung der Prinzipien. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/ethiccodex_ifsw_2.pdf [Zugriff: 27.04.2020]

Pantucek, Peter (2006): Fallstudien als „Königsdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft. Wien, Köln, Weimar: Böhlau. S. 237-260.

Poulsen, Irmhild (2009): Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

Schütze, Fritz (1983): Biographieforschung und narratives Interview. In: Neue Praxis. Kritische Zeitschrift für Sozialarbeit und Sozialpädagogik 13, 1983, S. 283-293.

Strauss, Anselm L. / Corbin, Juliet (1999): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung, Weinheim: Beltz Verlag, S. 43-55.

Daten

ITV1, Interview, geführt von Timna Langer mit einem*r Sozialarbeiter*in des Handlungsfeldes „Kinder, Jugend und Familie“, 11.03.2020, Audiodatei.

ITV2, Interview, geführt von Timna Langer mit einem*r Sozialarbeiter*in eines Handlungsfeldes, in dem es um längerfristige Betreuungskontakte geht; per Videotelefonie, 20.03.2020, Audiodatei.

ITV3, Interview, geführt von Timna Langer mit einem*r Sozialarbeiter*in des Handlungsfeldes „Kinder, Jugend und Familie“ per Videotelefonie, 29.03.2020, Audiodatei.

ITV4, Interview, geführt von Timna Langer mit einem*r Sozialarbeiter*in des Handlungsfeldes „Materielle Grundsicherung - Wohnungslosenhilfe“ per Videotelefonie, 3.04.2020, Audiodatei.

TI1, Transkript des ITV1, erstellt von Timna Langer, März 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI2, Transkript des ITV2, erstellt von Timna Langer, März/April 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI3, Transkript des ITV3, erstellt von Timna Langer, April 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI4, Transkript von ITV4, erstellt von Timna Langer, April 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

Anhang

Einstiegsfrage Narratives Interview

Welche Erfahrung hast du mit dem Thema persönliche Krise und Arbeit?

Auszug Transkript des ITV1 (Zeile 231-261)

IP – Und da gibt's dann auch manchmal Fälle.. ahm. Wos manchmal auch Ähnlichkeiten gibt. Wo man sich plötzlich.. auch wie du erzählt hast, dass man sich plötzlich wieder sieht in einem Klienten oder merkt „Öha, das kommt mir grad ganz bekannt vor“. Und da.. einerseits kann das total gefährlich sein, wenn man dann nicht reflektiert ist und nicht aufpasst, ahm, es kann aber auch sehr wertvoll sein. Ich seh das in beide Richtungen. Es kann gefährlich sein in dem Sinn, dass man dann sich zu sehr mit einer Seite identifiziert, mit der Seite, die man selbst erlebt, und dann da Dinge hinein interpretiert von seiner Geschichte, was drüberlegt und dann vielleicht gewisse Dinge übersieht und nicht mehr sieht. *(TL mhm)*. Ahm.. die andere Person vielleicht anders behandelt, also da kann schon eine Dynamik reinkommen und da ist ganz ganz wichtig, dass wenn man sich in so einer persönlichen Krise befindet und merkt, das hat was mit meinem Handlungsfeld zu tun, dann muss man sich da echt gut reflektieren, dass man sich von außen entweder Supervision oder Therapie holt, dass man mit Kolleginnen redet, und in dem Fall waren ein paar Kolleginnen eingeweiht und ich hab dann auch viel mit denen gredet und hab dann auch in Fällen, wo ich ma dacht hab, das könnte jetzt vielleicht nicht passen, wen zweiten dazu gholt oder habs abgesprochen „he wie siehst du denn die ganze Gschicht?“ und hab halt erzählt und dann hab ma das besprochen und so wars mir dann auch wirklich manchmal möglich auch meine Anteile da zu erkennen und „ah ok, das hat jetzt mit meiner Geschichte zutun aber ned mit den Klienten“. *(TL bejaht)* „Und da muss ich jetzt aufpassen“ und da muss man dann halt schauen, schauen wie weit geht's und wann muss ich sagen „das ist für mich nicht machbar, weil es mich zu sehr vereinnahmt“ und ich muss den Fall abgeben. Hatte ich aber nicht, zum Glück in dem Fall.

TL – Weil das is auch das was ich mir jetzt immer gedacht hab. So wie du sagst, kann man da professionell noch bleiben, wenn man da eigentlich eh die ganze Zeit getriggert werden kann und man erkennt sich immer wieder? Das heißt da warn dann die Kolleginnen..

IP – Genau.

TL – ...wichtig.

IP – Ja und das ist ja grundsätzlich bei uns in unserer Arbeit, egal ob Krise oder nicht, wir werden immer irgendwo getriggert, weil wir alle sind in Familien aufgewachsen, wir alle haben gewisse Dinge erlebt und ich glaub grad in unserem Job ist es so wichtig, dass wir ständig im Austausch sind, dass wir ständig uns reflektieren, dass wir ständig die Dinge reflektieren und denken „was hat das mit mir zu tun, und was könnte das mit mir zu tun haben?“ Ich bin überzeugt davon, wennst einen Fall 10 Kolleginnen zum Bearbeiten gibst, da kommen 10 verschiedene Wege raus.

Beispiel Offenes Kodieren des ITV2

IP – (...) also ich hab jede Kleinigkeit sehr anstrengend gefunden, hat die Motivation total gefehlt. Ich weiß ich hab ständig auf die Uhr geschaut, wann die Gespräche endlich vorbei sind und ich hab auch sehr kurz gehalten (*TL mhm*) und ich hab einfach die Energie nicht gehabt. Ich hab, also ich hab... Es war auf der einen Seite, auf der einen Seite wars schon Ablenkung für mich, wenn ich irgendwie bei, wenn bei einer Klientin, einem Klienten ordentlich viel zu tun war, also in einem Gespräch oder ich irgendwie da mehr im Arbeiten drinnen war (...)

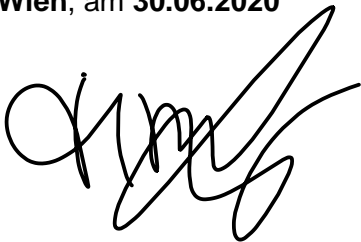
<p>(80-82) Also ich hab jede Kleinigkeit sehr anstrengend gefunden, hat die Motivation total gefehlt. Ich weiß ich hab ständig auf die Uhr geschaut, wann die Gespräche endlich vorbei sind und ich hab auch sehr kurz gehalten (<i>TL mhm</i>) und ich hab einfach die Energie nicht gehabt.</p>	<p>Arbeitsfähigkeit</p> <p>Einfluss auf Klient*innenarbeit</p>	<p>Anstrengend</p> <p>Motivation</p> <p>Ungeduld</p> <p>Dauer</p> <p>Energieelos</p>	<p>Anstrengend – einfach</p> <p>Motivation – keine Motivation</p> <p>Ungeduld – Geduld</p> <p>Kurz – lang</p> <p>Energisch – energieelos</p>	<p>Die Arbeitsfähigkeit war insofern beeinträchtigt, dass Motivation und Energie fehlte und jede Tätigkeit als sehr anstrengend empfunden wurde. Darüber hinaus wurden Gespräche bewusst kürzer gehalten und es war für IP auch eine Ungeduld spürbar, wann das Gespräch wieder vorbei ist, d.h. es mangelte auch an Konzentration.</p>
<p>(83-85) Auf der einen Seite wars schon Ablenkung für mich, wenn ich irgendwie bei, wenn bei einer Klientin, einem Klienten ordentlich viel zu tun war, also in einem Gespräch oder ich irgendwie da mehr im Arbeiten drinnen war.</p>	<p>Arbeit als Ablenkung</p> <p>Krisenbewältigung</p>	<p>Ablenkung</p> <p>Menge</p> <p>Vertieft</p>	<p>Ablenkung – Konfrontation</p> <p>Viel – wenig</p> <p>Vertieft – nicht vertieft sein</p>	<p>Ausreichend oder viel Arbeit zu haben wird als Ablenkung zur eigenen Krise erlebt, da man in die Arbeit vertieft ist und somit von seinen Gedanken der Krise auch abgelenkt wird. Das bedeutet, dass die Arbeit im Zusammenhang mit der Krise durchaus auch als Ablenkung gesehen werden kann.</p>

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Timna Langer**, geboren am **14.5.1998 in Wien**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wien, am 30.06.2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Timna Langer', written in a cursive style.

Unterschrift